



**Pegadaian**

Mengatasi Masalah Tanpa Masalah



# DIGITALISME

# PENJELASAN TEMA

THEME DESCRIPTION



# DIGITALISME

*“Digital is Me”* merupakan sebuah manifesto yang menegaskan bahwa Pegadaian telah bertransformasi menjadi sebuah organisasi modern yang ditunjang dengan teknologi digital. Transformasi yang dilakukan Pegadaian sejalan dengan perubahan perilaku dan gaya hidup masyarakat yang memerlukan layanan yang efisien, cepat dan akurat, kapanpun dan dimanapun ia berada.

Disrupsi sebagai akibat perubahan teknologi inovasi mendorong Pegadaian terus berinovasi hingga melahirkan produk dan layanan digital agar dapat meningkatkan daya saingnya dalam industri keuangan. Pegadaian menyadari bahwa optimalisasi pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) dapat membawa Perseroan mencapai akselerasi pertumbuhan bisnis, serta mampu mengakomodir perubahan di industri keuangan. Pemanfaatan Teknologi Informasi tersebut meliputi digitalisasi proses bisnis maupun dalam rangka memperluas saluran distribusi sehingga mampu memberikan layanan terbaik serta meminimalisir risiko operasional yang dihadapi Perseroan.

Pencapaian kinerja yang sangat baik di tahun 2019 semakin menambah optimisme Pegadaian untuk mewujudkan visi perusahaan yang baru, yaitu *“Menjadi The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan sebagai Agen Inklusi Keuangan pilihan utama Masyarakat”.

*“Digital is Me”* is a manifesto which confirms that Pegadaian has transformed into a modern organization which is supported by digital technology. The transformation conducted by Pegadaian is in line with changes in people’s behavior and lifestyle that requires an efficient, swift, and accurate service, whenever and wherever.

With disruptions as the result of the ever evolving technology innovation, Pegadaian continues to innovate for the sake of delivering digital products and services in order to increase its competitiveness. Pegadaian realizes that optimizing the use of Information Technology (IT) can bring the Company to accelerate business growth, and be able to accommodate changes in the financial industry. The utilization of Information Technology includes the business process digitalization and also to broaden the distribution channel that aims to deliver the service excellently, as well as to minimize the operational risks that the Company may face.

Achievement of excellent performance in 2019 further adds the optimism of Pegadaian to go for a new company vision, namely *“Becoming the Most Valuable Financial Company in Indonesia and as the Community’s preferred Financial Inclusion Agent”*.

# IKHTISAR KINERJA **KEBERLANJUTAN** 2019

## SUSTAINABLE PERFORMANCE HIGHLIGHTS 2019

Deskripsi Description	Satuan Unit	2019	2018
<b>Kinerja Ekonomi [2.a.1] [2.a.2] [2.a.3] [2.a.4][2.a.5]</b>			
<i>Economic Performance</i>			
Kuantitas Produk Product Quantity	Unit Produk/ Jasa Product/Service Unit	3 produk bisnis gadai, 2 bisnis kredit mikro fidusia, 4 bisnis syariah, 2 pembiayaan emas, 6 bisnis jasa lainnya 3 pawn product businesses, 2 micro-fiduciary credit business, 4 Sharia business, 2 gold financing, and 6 other services.	2 produk bisnis gadai, 2 bisnis kredit mikro fidusia, 3 bisnis syariah, 3 bisnis emas, 6 bisnis jasa lainnya 2 pawn product businesses, 2 micro-fiduciary credit business, 3 Sharia business, 3 gold financing, and 6 other services.
Produk ramah lingkungan Environment-friendly Product	Unit produk Product Unit	-	-
Pendapatan/Penjualan Revenues/Sales	Jutaan Rupiah IDR Million	17,693,653	12,748,054*
Labarugi bersih Net profit/loss	Jutaan Rupiah IDR Million	3.108.078	2.775.481
Pelibatan pemasok lokal (barang dan jasa) Local supplier (goods and service involvement)	Perusahaan/Mitra Companies / Partners	132	60
<b>Kinerja Sosial [2.c]</b>			
<i>Social Performance</i>			
Jumlah total pegawai tetap Total of permanent employees	Orang People	14.035	13.059
Jumlah pegawai pria Total of male employees	Orang People	9.150	8.796
Jumlah pegawai wanita Total of female employees	Orang People	4.885	4.263
Turnover pegawai Employee turnover	Persen Percent	2,90%	3,05%
Jumlah kecelakaan kerja Total of occupational accidents	Kasus Case	Nihil Nil	Nihil Nil
Jumlah Dana Penyaluran Dana PKBL Total of Partnership & Community Development Program (PKBL) Fund Distribution	Jutaan Rupiah Million rupiah	12.632	(128.569)
Kepuasan Konsumen Customer Satisfaction	Persen Percent	82	82,30
<b>Kinerja Lingkungan [2.b.1][2.b.2][2.b.3][2.b.4]</b>			
<i>Environmental Performance</i>			
Penggunaan Listrik Kantor Pusat Head Office Electricity Consumption	Juta Kwh Million Kwh	27,01	27,73
Penggunaan Air Kantor Pusat Head Office Water Consumption	Meter kubik Cubic meter	5.713	6.681
Penggunaan Air Daur Ulang Recycled Water Usage	Meter kubik Cubic meter	N/R	N/R
Pengurangan Limbah Waste Reduction	Ton Ton	N/R	N/R
Pengurangan Emisi Emission Reduction	CO2eq	N/R	N/R
Pelestarian keanekaragaman hayati Biodiversity conservation	Jenis Flora/Fauna Types of Flora/Fauna	N/R	N/R
Pengaduan lingkungan Environmental complaints	Kasus Complaints	N/R	N/R

\*disajikan kembali

N/R (Not Relevant) karena Pegadaian tidak termasuk Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup.

\*re-stated

N/R (Not Relevant) because Pegadaian is not considered as Financial Service Institution, Issuers, and Public Company where the business process is connected directly with the Environment.



## DAFTAR ISI

### TABLE OF CONTENT

<b>2</b>	Penjelasan Tema Theme Description	<b>3</b>	Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan 2019 Sustainable Performance Highlights 2019	<b>4</b>	Daftar Isi Table of Content
<b>6</b>	Laporan Direksi Report of the Board of Directors	<b>16</b>	Tentang Laporan Ini About This Report		

## Profil Perusahaan

### Company Profile

<b>28</b>	Informasi Umum tentang Pegadaian General Information About Pegadaian	<b>48</b>	Struktur Grup Group Structure
<b>29</b>	Riwayat Singkat Pegadaian Brief History of Pegadaian	<b>49</b>	Skala Perusahaan Scale of Business
<b>33</b>	Makna Logo Perusahaan Meaning of Pegadaian Logo	<b>50</b>	Lokasi Operasional dan Pasar yang Dilayani Location of Operations and Market Served
<b>34</b>	Tujuan Pendirian Purpose of Establishment	<b>55</b>	Informasi tentang Karyawan Information about Employees
<b>34</b>	Bidang Usaha Line of Business	<b>58</b>	Jumlah Karyawan yang Tercakup dalam Perjanjian Kerja Bersama Number of Employees Covered in Collective Labor Agreement
<b>35</b>	Produk dan Jasa Products and Services	<b>58</b>	Rantai Pasokan Supply Chain
<b>40</b>	Struktur Organisasi Organizational Structure	<b>60</b>	Perubahan Signifikan Selama Periode Pelaporan Significant Changes During the Reporting Period
<b>43</b>	Visi, Misi dan Budaya Perusahaan The Company's Vision, Mission, and Culture	<b>60</b>	Prinsip Pencegahan Principle of Prudence
<b>47</b>	Komposisi Pemegang Saham Composition of Share Ownership	<b>61</b>	Penghargaan dan Sertifikasi Awards and Certification
<b>48</b>	Entitas Anak dan Asosiasi Subsidiaries and Associates	<b>63</b>	Keanggotaan Asosiasi Membership in Associations

## Tata Kelola Perusahaan

### Corporate Governance

<b>66</b>	Komitmen Penerapan GCG GCG Implementation Commitment	<b>83</b>	Etika Dan Integritas Ethics And Integrity
<b>67</b>	Tujuan Penerapan GCG Objectives of GCG Implementation	<b>93</b>	Implementasi Pengendalian Gratifikasi Implementation Gratification Control
<b>68</b>	Prinsip-Prinsip GCG Principles of Good Corporate Governance	<b>95</b>	Implementasi Pencegahan Praktik Nepotisme Implementation of Prevention of Nepotism Practices
<b>70</b>	Struktur Tata Kelola Corporate Governance Structure	<b>96</b>	Pendidikan dan/atau Pelatihan Dewan Komisaris dan Direksi Education and/or Training of the Board of Commissioners and Board of Directors
<b>72</b>	Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) General Meeting of Shareholders (GMS)	<b>97</b>	Manajemen Risiko Risk Management
<b>74</b>	Dewan Komisaris Board of Commissioners	<b>99</b>	Pelibatan Pemangku Kepentingan Stakeholder inclusiveness
<b>79</b>	Direksi Board of Directors		

## Mengukuhkan Eksistensi di Era Digital

### Strengthen the Existence in the Digital Era

<b>104</b>	Tinjauan Ekonomi Nasional National Economic Review	<b>112</b>	Liabilitas Program Pesangon Severance Program Liabilities
<b>106</b>	Kinerja Ekonomi Pegadaian 2019 The Company's 2019 Economic Performance	<b>112</b>	Rasio Upah Pegawai Pemula Dibanding UMR Ratio of Newly Joined Employee's Wages Compared to UMR
<b>110</b>	Antikorupsi Anti-Corruption	<b>114</b>	Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Value
<b>111</b>	Liabilitas Imbalan Kerja Employee Benefit Liabilities		

## Menumbuhkan Kepedulian Terhadap Kelestarian Lingkungan Growing Environmental Awareness

- 131** Material dalam Operasional Pegadaian  
The Use of Material 's in the Company's Operations
- 135** Pengelolaan Limbah  
Waste Management
- 137** Mengurangi Risiko Perubahan Iklim  
Reducing the Risks of Climate Change
- 139** Biaya Lingkungan  
Enviromental Cost
- 139** Kepatuhan Lingkungan  
Environmental Compliance

## Melaju Dengan Sumber Daya Manusia Terbaik Going Forward with the Best Human Resources

- 142** Rekrutmen dan *Turnover*  
Recruitment and Turnover
- 146** Kepuasan dan Keterikatan Karyawan  
Employee Satisfaction and Engagement
- 147** Menjaga Kesejahteraan Karyawan  
Maintaining Employee Welfare
- 149** Program Pengembangan Karyawan  
Employee Development Program
- 153** Menjaga HAM dalam Ketenagakerjaan  
Keeping Human Rights in Employment
- 154** Pekerja Anak dan Kerja Paksa  
Child Labor and Forced Labor
- 155** Hubungan Industrial  
Industrial Relations
- 158** Imbalan Kerja  
Employee Benefits
- 159** Kegiatan Karyawan di Luar Tugas dan Pembentukan Suasana Kerja yang Kondusif  
Employee Activities Outside Working and Establishment of Conducive Work Environment

## Mewujudkan Lingkungan Kerja yang Sehat dan Aman Realizing a Healthy and Safe Working Environment

- 162** Landasan Kebijakan  
Basis for Policy
- 165** Panitia Pembina Kesehatan dan Keselamatan Kerja (P2K3)  
K3 Advisory Committee
- 165** Pelaporan dan Penanganan Kecelakaan  
Accident Reporting and Handling
- 167** Topik Kesehatan dan Keselamatan Kerja dalam PKB  
Occupational Health and Safety Topic in CLA

## Kepuasan Nasabah Sebagai Prioritas Layanan Customer Satisfaction as the Service Priority

- 171** Mengelola Ekspektasi Pelanggan  
Managing Customer Expectations
- 172** Indeks Kepuasan Pelanggan  
Customer Satisfaction Index
- 175** Privasi Nasabah  
Customer Privacy
- 175** Kepatuhan Sosial dan Ekonomi  
Socio-Economic Compliance

## Semakin Berkibar Sebagai Jaring Pengaman Sosial Becoming Greater as the National Safety Net

- 180** Menciptakan Ekosistem Ramah Keuangan Bagi Masyarakat  
Creating a Friendly Financial Ecosystem for the People
- 180** Praktik Inklusi Keuangan  
Financial Inclusion Practice
- 182** Literasi Keuangan  
Financial Literacy
- 185** Portofolio Produk yang Berkelanjutan  
Continuous Product Portfolio
- 185** Produk dan Layanan yang Memudahkan  
Simplifying Products & Services

**192** Indeks Standar GRI  
GRI Standard Content Index

**198** Tautan Standar GRI dan SDGS  
GRI Standard Links with SDGS

**202** Indeks POJK No.51/POJK.03/2017  
Index of Financial Services Authority Regulation No. 51/POJK.03/2017

**206** Lembar Umpan Balik  
Feedback Form



## LAPORAN DIREKSI (102-14)

### REPORT OF THE BOARD OF DIRECTORS

Para pemangku kepentingan yang terhormat,

Pembangunan berkelanjutan, yaitu proses membangun dengan menyelaraskan aspek ekonomi, lingkungan dan sosial, membutuhkan dukungan dari semua pemangku kepentingan, termasuk korporasi seperti Pegadaian. Dengan dukungan itu, maka Pegadaian turut mendorong percepatan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*), sebagaimana disampaikan dalam Peraturan Presiden RI Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, akan memperoleh penguatan. Dengan memberikan dukungan terhadap pencapaian SDGs, maka secara otomatis Pegadaian juga turut mempercepat pencapaian Sasaran Nasional Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019.

Bagi Pegadaian, pembangunan berkelanjutan merupakan jawaban dan koreksi terhadap proses pembangunan sebelumnya, yang cenderung menargetkan pertumbuhan ekonomi, namun kurang mengindahkan aspek lingkungan dan sosial. Sebab itu, yang kerap ditemukan di lapangan adalah pertumbuhan ekonomi terjadi, namun diiringi dengan kesenjangan sosial dan penurunan kualitas lingkungan hidup dengan berbagai implikasinya. Berdasarkan perspektif itu, Pegadaian berkomitmen untuk mendukung pembangunan berkelanjutan sebagai upaya untuk menjamin agar generasi mendatang dapat memenuhi kebutuhannya hidupnya. [4.a.1]

Dukungan konkret Pegadaian terhadap pengembangan berkelanjutan antara lain diwujudkan melalui penerapan keuangan berkelanjutan. Merujuk *Roadmap* Keuangan Berkelanjutan di Indonesia 2015-2019 yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), keuangan berkelanjutan adalah dukungan menyeluruh dari industri jasa keuangan untuk pertumbuhan berkelanjutan yang dihasilkan dari keselarasan antara kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Melalui Laporan Keberlanjutan inilah, implementasi dan pencapaian keuangan berkelanjutan di Pegadaian disampaikan. [4.a.2] [4.a.3] [1]

Dear distinguished stakeholders,

Sustainable development, which is a proses of development by harmonizing the economic, environmental and social aspects, requires supports from all stakeholders, including corporations such as Pegadaian. Through the supports, Pegadaian participates in boosting the acceleration of the attainment of Sustainable Development Goals/SDGs, as stated in the Presidential Regulation of the Republic of Indonesia Number 59 of 2017 regarding the Implementation of the attainment of Sustainable Development Goals/SDGs will have reinforcement. By supporting the attainment of SDGs, automatically, Pegadaian also participates in accelerating the attainment of the National Targets of National Middle-Term Development Plan (RPJMN) of 2015-2019.

For Pegadaian, the sustainable development is the answer and the correction to the previous development process which tended to target the economic growth, but paid less attention to the environmental and social aspects. Therefore, the thing which is often found on the field is that the economic growth takes place, but it is accompanied with social discrepancy and environmental quality degradation along with various implications. Based on the perspective, Pegadaian is committed to support the sustainable development as an effort to assure that the next generation can fulfill their basic needs for living. [4.a.1]

Pegadaian's concrete support on the sustainable development, among others, is realized through the implementation of sustainable finance. Referring to the Roadmap for sustainable finance in Indonesia 2015-2019 released by Financial Services Authority (OJK), sustainable finance is a thorough support from the financial industrial service for sustainable growth resulted from the harmony between economic, social and environmental interests. Through this Sustainable Report, the sustainable financial implementation and attainment at Pegadaian is delivered. [4.a.2] [4.a.3] [1]



**“PEGADAIAN BERKOMITMEN UNTUK MENDUKUNG PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN SEBAGAI UPAYA UNTUK MENJAMIN AGAR GENERASI MENDATANG DAPAT MEMENUHI KEBUTUHANNYA HIDUPNYA.”**

Pegadaian is committed to support sustainable development in an effort to ensure that future generations can meet their needs in life.



## PENCAPAIAN KINERJA EKONOMI

Ekonomi Indonesia masih mencatatkan pertumbuhan positif pada tahun 2019. Namun demikian, pertumbuhan tersebut mengalami perlambatan dibanding tahun sebelumnya. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) dalam *Berita Resmi Statistik* per 5 Februari 2020, ekonomi Indonesia tumbuh 5,02% pada tahun 2019, turun dibanding pertumbuhan ekonomi tahun 2018, yang mencapai 5,17%. Pencapaian ini jauh meleset dibanding target pemerintah seperti disampaikan dalam Asumsi Dasar Ekonomi Makro APBN 2019 yaitu pertumbuhan ekonomi sebesar 5,3%. [4.c.3]

Pertumbuhan ekonomi Indonesia ditopang oleh 17 lapangan usaha, salah satunya adalah Jasa Keuangan dan Asuransi. BPS menyebutkan, pertumbuhan lapangan usaha ini mencapai 6,60 persen, naik signifikan dibanding tahun 2018, yang hanya tumbuh 4,17 persen. Kenaikan pertumbuhan lapangan usaha ini berbanding lurus dengan kontribusinya terhadap struktur pertumbuhan ekonomi nasional, yaitu 4,24 persen, naik dibanding tahun 2018 dengan kontribusi sebesar 4,15 persen.

## ECONOMIC PERFORMANCE ACHIEVEMENT

Economy of Indonesia still recorded a positive growth in 2019. Nevertheless, the growth still undergoes a lag compared to the previous year. According to Central Statistics Agency (BPS) in *Berita Resmi Statistik* (Statistics Official News) per February 5, 2020, the economy of Indonesia grew at 5.02% in 2019, less than the economic growth in 2018 that reached 5.17%. This attainment failed to achieve the target compared to the government target as stated in the Basic Assumption of Macro Economy of State Budget 2019 which is an economic growth of 5.3%. [4.c.3]

The economic growth of Indonesia is supported by 17 business sectors, one of them is Financial and Insurance Service. BPS stated that the growth of this business sector reached 6.60%, significantly increased compared to 2018 which only grew at 4.17%. The growth in this business sector is directly proportional to the contribution on the national economic growth structure, that is 4.24 percent, higher than 2018 that the contribution was 4.15 percent.



Walau secara umum, lapangan usaha Jasa Keuangan dan Asuransi mengalami pertumbuhan positif, Pegadaian sebagai salah satu lapangan usaha jasa keuangan menghadapi tantangan yang tidak ringan selama tahun 2019. Setidaknya ada tiga pesaing utama bagi Pegadaian dalam menjalankan usaha. *Pertama*, layanan perbankan, terutama melalui program kredit usaha rakyat (KUR) yang bunganya relatif rendah karena disubsidi oleh pemerintah; *kedua*, kehadiran *financial technology (fintech)* yang berpotensi besar mengakibatkan disrupsi dalam industri keuangan nasional, termasuk bagi pegadaian; dan, *ketiga*, kehadiran perusahaan pegadaian swasta yang dilandasi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.31/2016 tentang Usaha Pergadaian. [4.b.2]] [4.a.5]] [4.c.2]]

Untuk menghadapi berbagai tantangan tersebut, Pegadaian telah merumuskan berbagai kebijakan strategis, menjalin sinergi dan kolaborasi dengan berbagai instansi, memperluas jaringan, serta meluncurkan produk-produk terbaru yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan berbagai inovasi dan penerapan sejumlah kebijakan strategis, Pegadaian berhasil mencatatkan kinerja positif dan sangat membanggakan selama tahun 2019. Pada tahun pelaporan, secara umum, Perseroan berhasil mencapai target-target yang ditetapkan dalam RKAP 2019. Antara lain, Laba Usaha tercatat sebesar Rp4,21 triliun, atau 103,62% dari RKAP 2019; Pendapatan usaha sebesar Rp17,69 triliun atau 102,93% dari RKAP; sedangkan Laba Bersih mencapai Rp3,11 triliun, atau 102,98% dari RKAP. [4.a.4]] [4.b.1]] [4.c.1]]

## PENCAPAIAN KINERJA LINGKUNGAN

Pegadaian menyadari bahwa kelestarian lingkungan merupakan isu global yang menuntut perhatian seluruh warga dunia, termasuk Indonesia. Isu tersebut membesar bersamaan dengan dampak kerusakan lingkungan yang kian masif, baik di darat, laut maupun udara. Kerusakan lingkungan terjadi sebagai akibat pembangunan yang lebih menitikberatkan pada aspek ekonomi, dan kurang memperhatikan aspek sosial dan lingkungan. Bercermin adanya dampak serius akibat pembangunan yang timpang, maka muncullah koreksi berupa konsep baru yaitu pembangunan berkelanjutan (SDGs).

Langkah konkret dukungan Pegadaian terhadap SDGs, antara lain, dalam menjalankan usaha, Perusahaan berupaya seoptimal mungkin agar target-target yang telah ditetapkan

Although in general, Financial and Insurance Service business sector undergoes a positive growth, Pegadaian as one of financial service business sectors faces uneasy challenges during 2019. At least, there are three main competitors for Pegadaian in running the business. The first is the banking service, especially the program of micro credit (Kredit Usaha Rakyat or KUR) which has a relatively low interest due to the government subsidy; the second is the presence of financial technology (fintech) that has a big potential to generate a disruption in the national financial industry including Pegadaian; and, the third is the presence of private pawning business which is based on the Regulation of Financial Services Authority (OJK) Number 31/2016 regarding the Pawning Business. [4.b.2]] [4.a.5]] [4.c.2]]

In facing such various challenges, Pegadaian has formulated many strategic policies, built a synergy and collaboration with many institutions, expanded networks, and launched the newest products which are appropriate to people's needs. Through many kinds of innovation and the implementation of some strategic policies, Pegadaian successfully recorded a positive and satisfying performance in 2019. In general, in the report year, Pegadaian successfully reached the targets set in the Company's 2019 Work Plan and Budget. Among others, the Operating Profit is recorded at IDR4.21 trillion or 103.62% from the Company's 2019 Work Plan and Budget 2019; the Operating Income as much as IDR17.69% trillion or 102.93% from the Company's 2019 Work Plan and Budget; whereas, the Net Profit reached IDR3.11 trillion or 102.98% from the Company's 2019 Work Plan and Budget. [4.a.4]] [4.b.1]] [4.c.1]]

## ENVIRONMENTAL PERFORMANCE ACHIEVEMENT

Pegadaian realizes that the environmental preservation becomes a global issue that demands attention from all people in the world, including Indonesians. The issue is getting bigger along with the impacts of environmental destruction which are getting massive, either on the land, on the sea, or on the air. The environmental destruction happens as the result of the development which focuses more on the economic aspect and less considers the social and environmental aspects. Reflecting on the serious impacts generated from the unbalanced development, a correction emerges in the form of a new concept namely sustainable development (SDGs).

Pegadaian has made concrete steps to support SDGs, among others, by striving as optimally as possible to reach the predetermined targets in their business operations, even,

tercapai, bahkan kalau bisa melebihi target tersebut. Namun demikian, di dalam upaya mencapai target tersebut, Pegadaian tetap berkomitmen untuk menjaga kelestarian bumi dan sumber daya alam yang ada sehingga generasi mendatang tetap mampu memenuhi kebutuhannya. Dengan memegang prinsip seperti itulah, maka pembangunan berkelanjutan akan dapat diwujudkan.

Sementara itu, sejalan dengan penerapan keuangan berkelanjutan, Pegadaian mengarahkan agar nasabah menggunakan uang dari hasil gadai barang untuk kegiatan pro-lingkungan. Sebagai entitas bisnis yang berorientasi pada keberlanjutan, sudah semestinya jika Pegadaian mendorong kepedulian terhadap berbagai upaya demi penyelamatan lingkungan dari kerusakan, termasuk dalam pembiayaan. Sikap dan komitmen itu selaras dengan gerakan kepedulian penyelamatan lingkungan, yang lebih dikenal dengan sebutan *go green*.

Upaya lain yang dilakukan oleh Pegadaian dan benar-benar bersentuhan langsung dengan kelestarian lingkungan adalah peluncuran Program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CRS) Bank Sampah “Memilah Sampah Menabung Emas.” Sulit dimungkiri bahwa persoalan sampah merupakan masalah besar di Indonesia. Melalui program ini, Pegadaian berharap dapat memberikan sumbangsih untuk mengurai persoalan sampah. [4.b.2]]

Selain memetik keberhasilan melalui program Bank Sampah, komitmen Pegadaian terhadap kelestarian lingkungan telah membawa sejumlah hasil. Upaya efisiensi penggunaan listrik misalnya, berhasil menurunkan konsumsi energi listrik di Kantor Pusat Pegadaian. Jika pada tahun 2018 penggunaan listrik tercatat sebesar 27,73 juta Kwh, maka pada tahun 2019 turun menjadi 27,01 juta Kwh. Pengurangan energi listrik tersebut otomatis menurunkan tingkat emisi gas rumah kaca tidak langsung (cakupan 2) yang disumbang oleh Pegadaian. Saat ini diketahui bahwa emisi gas rumah kaca merupakan penyebab pemanasan global dan perubahan iklim, yang dampak negatifnya sangat signifikan bagi bumi dan makhluk hidup di atasnya. [4.b.1]]

Komitmen terhadap lingkungan juga ditunjukkan Pegadaian dengan mengalokasikan anggaran untuk kegiatan pelestarian lingkungan. Adapun total dana yang dikeluarkan Pegadaian untuk pelestarian lingkungan adalah sebesar Rp841.796.000, naik dibandingkan tahun 2018 dengan biaya sebesar Rp534.400.000. [4.b.2]]

if possible, manage to exceed the targets. Nevertheless, in order to reach the targets, Pegadaian is still committed to preserve the earth and the existing natural resources so that the next generation will still be able to fulfill their needs. By holding to the principles, the sustainable development will be able to be reached.

Meanwhile, in line with the implementation of sustainable finance, Pegadaian encourages its customers to use fund resulted from pawn of goods for pro-environment activities. As a sustainability-oriented business entity, Pegadaian should encourage concern for various efforts to save the environment from damage, including in financing aspect. These attitude and commitment is in accordance with the movement of environmental issue, better known as *go green*.

Other effort conducted by Pegadaian and really have a direct approach with the environment preservation is the launching of Corporate Social Responsibility (CSR) Program called Bank Sampah “Memilah Sampah Menabung Emas” (Waste Bank “Sorting Waste, Saving Gold”). It is undeniable that the issue of waste becomes a big issue in Indonesia. Through this program, Pegadaian expects to take part in eliminating the issue of waste management. [4.b.2]]

In addition to the success of the Waste Bank program, Pegadaian’s commitment on the environment preservation has achieved some results. An efficiency effort in the use of electricity, for example, bring success in decreasing the power energy consumption at Pegadaian’s Head Office. In 2018, the use of the electricity was recorded at 27.73 million Kwh, while the use in 2019 decreased by 27.01 million Kwh. The reduction in the power energy automatically reduced the emission level of greenhouse gas indirectly (scope 2) contributed by Pegadaian. Recently, it is known that the emission of greenhouse gas is the source of global warning and the cause of climate change, that the negative impacts are very significant on the earth and on the living creature on it. [4.b.1]]

The commitment on environment is also shown by Pegadaian by allocating their budget for the activities of environment preservation. Meanwhile, total funds spent by Pegadaian for the environment preservation is IDR841,796,000, higher than the funds in 2018 which is IDR534,400,000. [4.b.2]]



## PENCAPAIAN KINERJA SOSIAL

Pegadaian menyadari bahwa keberlanjutan usahanya sangat ditentukan oleh kerjasama dan dukungan para pemangku kepentingan, baik internal (karyawan dengan berbagai divisi, fungsi dan level) maupun eksternal (nasabah, pemasok, masyarakat dan lain-lain). Oleh karena itu, Perusahaan berusaha semaksimal mungkin untuk menyerap berbagai aspirasi dari para pemangku kepentingan, dan berupaya semaksimal mungkin untuk melibatkan mereka dalam mewujudkan aspirasi-aspirasi tersebut.

Untuk karyawan, selain melakukan rekrutmen yang berkualitas, Pegadaian secara berkala melakukan pengembangan kompetensi melalui berbagai program pendidikan dan pelatihan. Pada tahun 2019, Perusahaan mengeluarkan dana untuk program ini sebesar Rp115,92 miliar, atau 128,9% dibanding tahun sebelumnya. Apabila dibandingkan dengan RAKP, maka rata-rata jam pelatihan per karyawan pada tahun 2019 yaitu 94 jam, di atas target RKAP 2019, yakni 60 jam pelatihan per karyawan. Pada tahun pelaporan, Pegadaian juga berhasil mewujudkan lingkungan kerja yang sehat dan aman sehingga tercapai angka kecelakaan kerja nol. [4.a.4)] [4.b.1)]

Khusus untuk nasabah, Pegadaian terus berusaha dan berjuang agar mereka meraih kepuasan maksimal sehingga menjadi nasabah yang loyal. Untuk bisa memenuhi harapan nasabah, selain menjaga kualitas produk, maka seluruh insan Perusahaan wajib memberikan pelayanan terbaik kepada semua nasabah, tanpa terkecuali. Di tengah persaingan yang semakin ketat, Perusahaan sangat bangga karena jumlah nasabah terus meningkat. Pada tahun 2019, jumlah nasabah tercatat sebesar 16.616.071 akun rekening, naik 22,09% dibanding tahun 2018 sebanyak 13.075.013 akun rekening nasabah. Hal ini dapat menunjukkan adanya peningkatan kepercayaan yang juga meningkatkan penerimaan penggunaan produk dan layanan Pegadaian bagi masyarakat. [4.a.4)] [4.b.1)]

Sementara itu, untuk masyarakat sebagai salah satu pemangku kepentingan yang tak kalah penting, Pegadaian menjalin kerjasama dan berkomitmen untuk memberdayakan mereka melalui Program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*), yang diimplementasikan

## SOCIAL PERFORMANCE ACHIEVEMENT

Pegadaian realizes that their business sustainability is greatly influenced by collaboration and support from the stakeholders, both internally (employees from many divisions, functions and levels) and externally (customers, suppliers, public, etc.) Therefore, Pegadaian will try their best to absorb many aspirations from the stakeholders and strives to involve them in realizing these aspirations.

For employees, in addition to conduct a qualified recruitment, periodically, Pegadaian organizes the development of competency through many educational and training programs. In 2019, Pegadaian spent funds for these programs as much as IDR115.92 billion, or 128.9% compared to the previous year. Compared to Work Plan & Budget (RKAP), the average training hours per employee in 2019 is 94 hours, above the target of RKAP 2019 which is 60-hour training per employee. In the report year, Pegadaian is also successful in applying a healthy and safe occupational environment, thereby a zero occupational accident rate is attained. [4.a.4)] [4.b.1)]

Specifically for customers, Pegadaian established a continues effort to establish a maximum customer's satisfaction. To be able to fulfill the Customers' expectation, in addition to maintaining the product quality, all individuals in Pegadaian are obliged to provide the best service to all customers, without exception. Amid the tighter competition, Pegadaian is very satisfied of the increasing number of customers. In 2019, the number of customers recorded is 16,616,071 accounts, increased by 22.09% compared to 2018 which is 13,075,013. It indicates an increase in trust as well as an increase in the acceptance of Pegadaian's products and services. [4.a.4)] [4.b.1)]

Meanwhile, for the society, as one of the important stakeholders, Pegadaian had established partnerships and is committed to empower the community through the Corporate Social Responsibility/CSR, which is implemented through the Partnership and Community Development Program. During

melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL). Selama tahun 2019, Perusahaan telah mengeluarkan total dana CSR sebesar Rp162,19 miliar. Penyalurannya dibagi dalam Program Kemitraan sebesar Rp84,87 miliar, atau 99,35% dari RKAP 2019 sebesar Rp85,42 miliar; Program Bina Lingkungan sebesar Rp 27,76 miliar atau 118,48% dari RKAP 2018 sebesar Rp25,72 miliar; dan, Dana Kepedulian Sosial sebesar Rp49,56 miliar atau 109,32% dari RKAP sebesar Rp45,33 miliar. [4.a.4] [4.b.1]

## STRATEGI PENCAPAIAN TARGET

Keberhasilan Pegadaian membukukan kinerja terbaik selama tahun 2019 merupakan bukti atas ketepatan dalam merumuskan dan mengimplementasikan berbagai kebijakan strategis. Dalam hal ini, strategi Divisi Penjualan memiliki andil besar dalam pencapaian target-target tersebut. Strategi yang diterapkan selama tahun 2019, antara lain: [4.c.1]

1. *Maximization of Sales Acquisition* melalui *The Gade Coffe & Gold JOSS*, sebuah program grab nasabah melalui brand *The Gade Coffe & Gold*;
2. *Maximization of Sales Acquisition* melalui Produk-produk Pegadaian, sebuah program insentif *reward* untuk nasabah yang bertransaksi di Pegadaian;
3. *Maximization of Sales Acquisition* melalui Produk-produk Pegadaian, sebuah program insentif *reward* untuk karyawan yang bertransaksi di Pegadaian dan *racing* dalam penjualan Produk Perusahaan;
4. *Sales Process Strenghtening* melalui *Sales Pipeline JOSS* sebagai *tool* yang efektif guna meningkatkan volume penjualan;
5. *Program Closing Clinic JOSS*, pembentukan tim *ad hoc* untuk memberikan solusi peningkatan kinerja area;
6. *BPO Productivity Enhancement* melalui Program BPO Semakin JOSS, mengoptimalkan BPO sebagai *channel* penjualan andalan (*supporting Transformation Office*).

Implementasi di lapangan tentu tidak mudah, namun komitmen dan dedikasi Insan Pegadaian secara nyata berhasil mengatasi tantangan yang muncul, dan membukukan kinerja terbaik selama tahun pelaporan.

2019, Pegadaian has spent a total of CSR funds of IDR162.19 billion. The distribution is divided into the Partnership Program of IDR84.87 billion, or 99.35% of the Company's 2019 Work Plan and Budget of IDR85.42 billion; and Community Development Program of IDR27.76 billion or 118.48% of the Company's 2019 Work Plan and Budget of IDR25.72 billion; and Social Care Fund of IDR49.56 billion or 109.32% of the Company's 2019 Work Plan and Budget of IDR45.33 billion. [4.a.4] [4.b.1]

## TARGET ACHIEVEMENT STRATEGY

Pegadaian's success in recording the best performance during 2019 is the evidence of the accuracy in formulating and implementing various strategic policies. In this case, the strategy of Sales Division has a big contribution in achieving the targets. The strategies implemented during 2019 are as follows: [4.c.1]

1. *Maximization of Sales Acquisition* through *The Gade Coffe & Gold JOSS*, a customer-grab program through the *The Gade Coffe & Gold* brand;
2. *Maximization of Sales Acquisition* through Pegadaian's products, an incentive *reward* program for customers that complete transactions in Pegadaian;
3. *Maximization of Sales Acquisition* through Pegadaian's products, an incentive *reward* program for employees that complete transactions in Pegadaian and win the *racing* in product sales;
4. *Sales Process Strenghtening* through *JOSS Sales Pipeline*, a *tool* which effectively increase the sales volume;
5. *JOSS Closing Clinic Program*, the establishment of an *ad hoc* team to provide solutions that will drive area performance enhancement;
6. *BPO Productivity Enhancement* through *BPO Semakin JOSS Program*, which optimize BPO as a reliable sales channel (*supporting Transformation Office*).

The implementation on daily operational is not easy, but, the actual commitment and dedication of Pegadaian's Insan (employees) are successful in overcoming the emerging challenge and establishing the best performance during the reporting year.



## PROSPEK DAN PELUANG USAHA

Bisnis gadai merupakan praktik yang sudah lama hidup di Indonesia, dan tetap diterima oleh masyarakat hingga saat ini, bahkan keberadaannya semakin kuat dan mengakar. Pegadaian hadir dan menjadi solusi, baik dalam situasi ekonomi yang terus bertumbuh, maupun di masa perekonomian yang sulit. Dalam hal ini, Pegadaian berkomitmen untuk menerapkan dan memegang teguh credo “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah.”

Di tengah optimisme bahwa pertumbuhan ekonomi 2020 akan lebih baik, baik di tingkat global maupun nasional, maka Pegadaian optimistis bisa meningkatkan kinerjanya lebih baik lagi pada tahun mendatang. Sesuai dengan konsep *roadmap* tahapan transformasi Perusahaan, tahun 2020, Pegadaian akan berfokus pada *diversify* atau mengembangkan variasi produk baru perusahaan dalam mencapai pertumbuhan perusahaan yang berkelanjutan. Adapun tujuan yang hendak dicapai Perusahaan adalah peningkatan kapasitas bisnis melalui pertumbuhan *double digit growth* untuk OSL, Nasabah dan Fee-Based Income. [4.c.2][4.c.3]

1. Target OSL menjadi Rp 54,25 triliun atau tumbuh sebesar 15,98%
2. Target Nasabah menjadi 14,76 juta atau tumbuh sebesar 16,50%
3. Target *Fee Based & Other Income* menjadi 761,68 miliar atau tumbuh sebesar 42,59%
4. Total Aset menjadi Rp 71,51 triliun atau tumbuh sebesar 15,11%

## BUSINESS PROSPECT AND OPPORTUNITY

Pawn business is a practice that has existed long ago in Indonesia and remained acceptable for people up to this recent time, even, its existence is getting stronger and rooted. Pegadaian presents and becomes a solution, either in an economic situation which continues to grow or in a difficult economic time. In this case, Pegadaian is committed to implement and continue to hold on to “Overcoming Problem Without Problem”

Amid the optimism that the economic growth of 2020 will be better, both in the global level and national level, Pegadaian is optimistic about being able to increase their performance to be better in the future. In accordance with the concept of roadmap of Pegadaian transformation stages in 2020, Pegadaian will focus on *diversify* or developing a variation of company's new products in achieving the company's sustainable growth. Meanwhile, the goal that the Company expects to reach is the increase in the business capacity through the growth of double-digit growth for OSL, Customers and Fee-Based Income. [4.c.2][4.c.3]

1. The target of OSL is IDR 54.25 trillion or grow by 15.98%
2. The target of customer is 14.76 million or grow by 16.50%
3. The target of fee-based & other income is 761.68 billion or grow by 42.59%
4. The total asset is IDR 71.51 trillion or grow by 15.11%

## APRESIASI KAMI

Keberhasilan Pegadaian melalui tahun 2019 yang penuh tantangan dan membukukan kinerja positif merupakan kerja keras dan kerja bersama serta dukungan berbagai pihak. Untuk itu, kami mengucapkan terima kasih kepada Dewan Komisaris yang telah melakukan pengawasan dan memberikan arahan sehingga Direksi dapat menjalankan tugas dengan baik. Terima kasih juga kami sampaikan kepada Pemegang Saham atas kepercayaan yang diberikan kepada kami dalam mengelola Perusahaan selama tahun pelaporan.

Apresiasi dan ungkapan terima kasih juga kami sampaikan kepada segenap karyawan yang telah bekerja dengan penuh semangat dan dedikasi untuk mewujudkan target-target yang ditetapkan Perusahaan. Untuk pemasok, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya, terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan sehingga Pegadaian bisa melangkah dan maju bersama-sama. Untuk mewujudkan keberlanjutan usaha, kami berharap agar dukungan, kerjasama dan kepercayaan tersebut terus diberikan kepada Perusahaan. Bagi Pegadaian, dukungan, kerja sama, dan kepercayaan tersebut merupakan modal yang sangat penting untuk terus maju dan berkembang, sekaligus semakin mendapat tempat di tengah masyarakat.

## OUR APPRECIATION

Pegadaian had successfully passed 2019 with a positive performance that is resulted from hard work and support from many stakeholders. Therefore, we extend deep gratitude to the Board of Commissioners that have conducted supervision and given directions so that the Board of Directors can perform their duties well. Also, we express sincere gratitude to the Shareholders for the trust given to us in managing the Company during the reporting year.

We would also like to appreciate and express our gratitude to all employees who have worked with full spirit and dedication to attain the targets determined by the Company. For supplies, public, and other stakeholders, we wish express our thanks for the trust to us so that Pegadaian could take a step forward and move forward together. To achieve the business sustainability, we hope that the support, cooperation and trust will be continuously given to the Company. For Pegadaian, the support, the cooperation and the trust are very important points to continue developing and progressing as well as to obtain more consideration from public.

Jakarta, 26 Februari 2020  
Jakarta, 26 February 2020  
PT Pegadaian (Persero)  
Atas Nama Direksi  
On behalf of Board of Directors

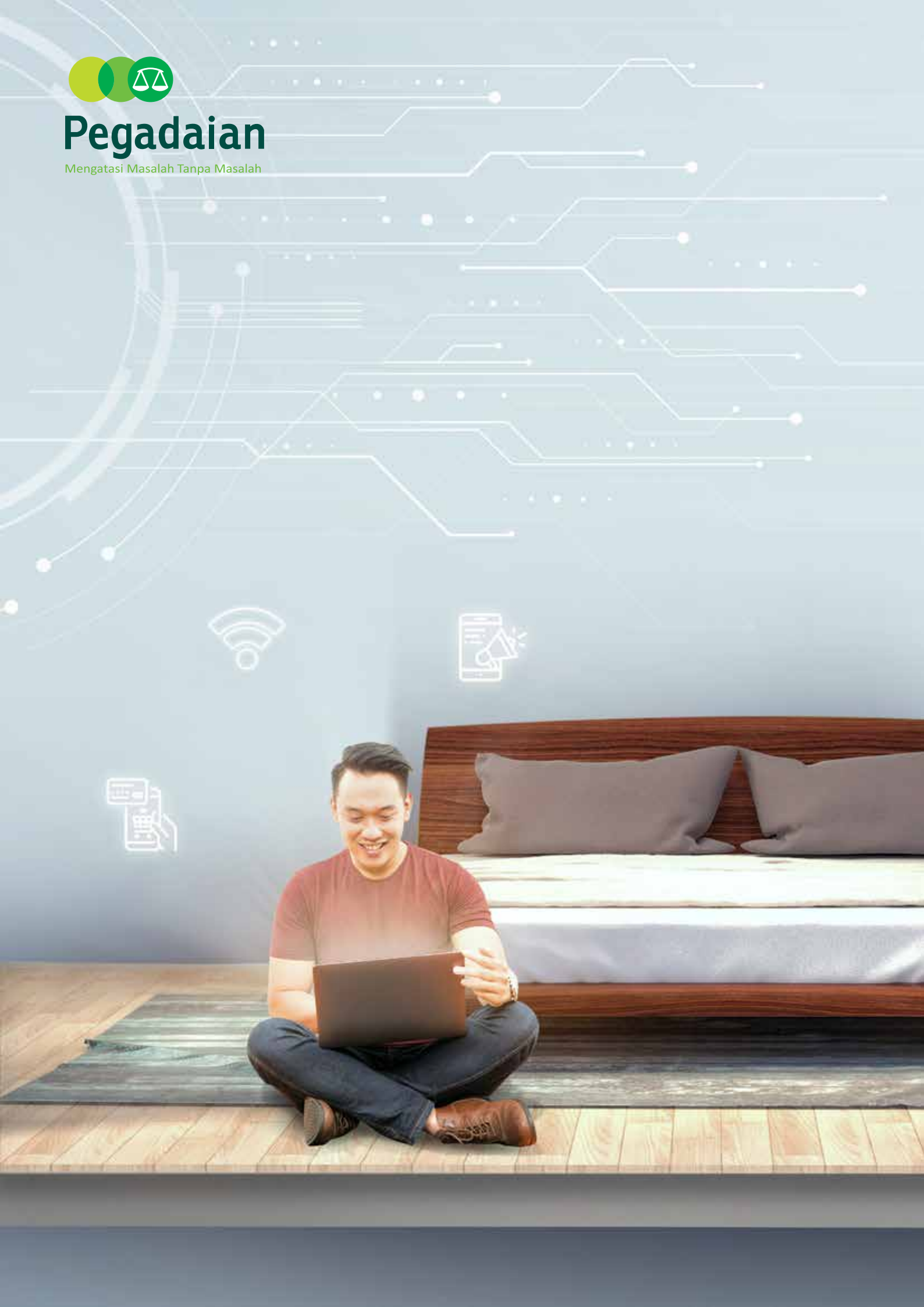


**Kuswiyoto**  
Direktur Utama  
President Director



# Pegadaian

Mengatasi Masalah Tanpa Masalah





# Tentang Laporan Ini

About this Report

**“Melalui laporan ini, kami berharap para pemangku kepentingan dapat mengetahui komitmen dan kontribusi Pegadaian dalam upaya pencapaian Tujuan Pembangunan berkelanjutan (Sustainable Development Goals/SDGs)”**

“Through this report, we hope that stakeholders become aware of the commitment and contribution of Pegadaian to achieve the Sustainable Development Goals (SDGs)”



## TENTANG LAPORAN INI

### ABOUT THIS REPORT

Laporan Keberlanjutan PT Pegadaian (Persero) 2019 ini merupakan laporan keenam yang diterbitkan oleh PT Pegadaian (Persero) secara terpisah dengan Laporan Tahunan PT Pegadaian (Persero). Walau terbit terpisah, namun keduanya merupakan satu kesatuan yang saling melengkapi. Untuk memberikan informasi berkelanjutan, Perusahaan berkomitmen untuk menerbitkan Laporan serupa secara rutin pada tahun-tahun mendatang.

Seperti tahun sebelumnya, Laporan ini berisi tentang kinerja ekonomi, lingkungan dan sosial (manusia), atau *triple bottom line* (*Profit, Planet & People*). Dengan Laporan ini, para pemangku kepentingan bisa menilai sejauh mana Pegadaian mengambil peran dan menegakkan prinsip keberlanjutan. Dalam hal ini, keberlanjutan tak lain adalah kemampuan perusahaan untuk bertahan di tengah keterbatasan sumber daya yang ada. Adapun sasaran keberlanjutan adalah agar bumi beserta segenap isinya tetap eksis untuk generasi yang akan datang.

Menjalankan prinsip keberlanjutan merupakan tugas bersama, termasuk korporasi seperti Pegadaian. Walau tidak termasuk perusahaan yang berpengaruh langsung terhadap lingkungan, namun Perusahaan berupa semaksimal mungkin agar dalam operasional sehari-hari tidak merusak lingkungan. Dalam hal ini, sekecil apapun yang bisa dilakukan, Pegadaian berkomitmen untuk mendukung terselenggaranya *sustainable development* (pembangunan berkelanjutan), yakni pembangunan untuk memenuhi kebutuhan generasi sekarang tanpa mengganggu kemampuan generasi yang akan datang memenuhi kebutuhan mereka.

Secara singkat, Pegadaian beroperasi sesuai dengan usaha yang dimiliki tanpa merusak lingkungan sehingga generasi mendatang tetap eksis. Melalui Laporan Keberlanjutan inilah, upaya itu kami jabarkan.

### REFERENSI DAN PERIODE PELAPORAN

Laporan Keberlanjutan Tahun 2019 menggambarkan kinerja keberlanjutan Perusahaan selama periode 1 Januari-31 Desember 2019. Laporan diterbitkan setiap tahun. Laporan tahun sebelumnya terbit pada 1 April 2019. Selain kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Pusat PT Pegadaian (Persero) di Jakarta, isi Laporan ini juga mencakup kegiatan yang dilakukan oleh kantor wilayah, kantor area, kantor cabang dan kantor unit pelayanan cabang di Indonesia. Kami berharap Laporan ini bisa

The 2019 Sustainability Report of PT Pegadaian (Persero) is the sixth report published separately from the Company's Annual Report. While published separately, both reports completed each other. In providing a sustainable information, Pegadaian is committed to publishing similar reports on a regular basis in the coming years.

As in previous years, this report contains the performance of economy, environment and social (human), or triple bottom line (Profit, Planet and People). With this report, the stakeholders can assess the extent to which the Company performs the role and upholds the principle of sustainability. In this case, sustainability is nothing else other than the Company's ability to survive in the midst of existing resources limitations. The objective of sustainability is for the earth and its contents to remain in existence for generations to come.

Implementing the principle of sustainability is a collaborated task, including corporation such as Pegadaian. Although it is not a company which having direct impact to the environment, yet the Company makes as much effort as possible to not damage the environment in its daily operations. In this case, no matter how small that can be carried out, the Company is committed to support the implementation of sustainable development, namely the development to fulfill the needs of current generation without compromising the ability of future generations to meet their needs.

Briefly, the Company operates in accordance with its business without harming the environment to enable future generations to continue existing. Hereby, we present the efforts through this Sustainability Report.

### REFERENCE AND REPORTING PERIOD

The 2019 Sustainability Report describes the Company's sustainability performance for the period 1 January-31 December 2019. Reports are published annually. The previous year's report was published in April 1, 2019. In addition to the activities carried out by PT Pegadaian (Persero) Head Office in Jakarta, the contents of this Report also include activities carried out by regional offices, area offices, branch offices and branch service unit offices in Indonesia. We hope that

menjadi rujukan bagi segenap pemangku kepentingan untuk mengetahui pelaksanaan kinerja keberlanjutan PT Pegadaian (Persero). [Pengungkapan 102-51, 102-45, 102-50, 102-52]

Penyusunan laporan ini merujuk pada POJK No.51/POJK.03/2017, dan dikombinasikan dengan standar global yaitu Standar GRI (*GRI Standards*) yang dikeluarkan oleh Global Sustainability Standards Board (GSBB) – lembaga yang dibentuk oleh *Global Reporting Initiative* (GRI) untuk menangani pengembangan standar laporan keberlanjutan. Sesuai dengan pilihan yang disediakan dalam Standar GRI, yakni Pilihan Inti dan Pilihan Komprehensif, laporan ini telah disiapkan sesuai dengan Standar GRI: Pilihan Inti (Core). [102-54]

Perusahaan berupaya untuk menyampaikan semua informasi yang diminta POJK No.51/2017 dan Standar GRI. Untuk memudahkan pembaca menemukan informasi yang sesuai dengan rujukan, kami menyertakan penanda khusus berupa angka dan huruf sesuai Isi Laporan Keberlanjutan sebagaimana diatur dalam Lampiran II POJK No.51/2017, atau pencantuman angka pengungkapan Standar GRI di belakang kalimat atau alinea yang relevan. Data lengkap kecocokan isi laporan dengan kedua rujukan disajikan di bagian belakang laporan ini, dimulai pada halaman 192 dan 202. [102-55]

Melalui Laporan ini, kami berharap para pemangku kepentingan, meliputi nasabah, pemasok, pekerja, pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya, dapat mengetahui komitmen dan kontribusi Pegadaian dalam upaya pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDG's*). Untuk itu, kami juga menyampaikan tautan materialitas laporan ini dengan SDGs, sesuai dengan *SDG Compass, The Guide for Business Action on the SDGs*, yang disusun oleh GRI, *United Nations Global Compact*, dan *the World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*, yang bisa ditemukan pada halaman 198.

Untuk membantu pemangku kepentingan melakukan analisis tren kinerja Perusahaan, data kuantitatif dalam laporan ini disajikan dengan menggunakan prinsip daya banding (*comparability*), minimal dalam dua tahun berturut-turut. Untuk memenuhi prinsip validitas, apabila terdapat penyajian kembali informasi yang diberikan pada laporan sebelumnya, yang diakibatkan oleh perubahan metode pengukuran, kami memberi tanda \*disajikan kembali. [102-48]

this Report can be a reference for all stakeholders to find out the implementation of PT Pegadaian (Persero) 's sustainability performance. (Disclosures 102-51, 102-45, 102-50, 102-52)

This Report is prepared based on Financial Services Authority Regulation No.51/POJK.03/2017 in combination with international standards, including GRI Standards, a reference launched by the Global Sustainability Standards Board (GSBB) - an institution established by the Global Reporting Initiative (GRI) to highlight the development of sustainability report standards. In accordance with the options provided in GRI Standard, which are Core Option and Comprehensive Option, this Report has been arranged based on GRI Standard: Core Option. 102-54

We seek to convey all information that need to be disclosed, as determined in the Financial Services Authority Regulation No.51/POJK.03/2017 as well as GRI Standard. To facilitate readers in finding information related to each disclosure, we inserted special markers including numbers and letters which refer to the Content of the Sustainability Report in accordance with the Financial Services Authority Regulation No.51/POJK.03/2017 Appendix II, or disclosure numbers of Index of GRI Standard is presented at the end of the related sentence of paragraph. Complete data that conforms the contents of the report with both references is presented at the back of this report, starting on page 192 and 202. 102-55

Through this report, we hope that stakeholders, including customers, suppliers, employees, shareholders and other stakeholders, can find out the commitment and contribution of the Company in the effort to achieve the Sustainable Development Goals (SDG's). To that end, we also link the materiality of this report with SDGs, in accordance with *SDG Compass, The Guide for Business Action on the SDGs*, compiled by GRI, the United Nations Global Compact, and the World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), which can be found on page 198.

To assist stakeholders to analyze the Company's performance trends, quantitative data in this report is presented using the principle of comparability, for at least two consecutive years. To meet the principle of validity, if there is a restatement of information provided in a previous report, which is caused by a change in the measurement method, the \* restated sign is presented. [102-48]



## PROSES PENENTUAN ISI LAPORAN

Laporan Keberlanjutan PT Pegadaian 2019 hanya berisi laporan yang berkaitan dengan Pegadaian dan seluruh kantor wilayah, kantor area, kantor cabang dan kantor unit pelayanan cabang di Indonesia. Laporan ini tidak mencakup program, kegiatan ataupun data dari perusahaan anak. [192-45]

Proses penetapan konten laporan ini didasarkan dengan berupaya menerapkan 4 (empat) prinsip yang disyaratkan oleh GRI, yaitu :

1. **Inklusivitas Pemangku Kepentingan**  
Kami melibatkan pemangku Kepentingan dalam penentuan topik material yang diungkapkan dalam laporan ini melalui *Focus Group Discussion* dan Uji Materialitas.
2. **Konteks Keberlanjutan**  
Konten dalam laporan ini adalah isu atau topik yang berhubungan dengan konteks keberlanjutan, meliputi topik ekonomi, lingkungan dan sosial. Dalam hal ini, keberlanjutan bisa diartikan sebagai kelestarian.
3. **Materialitas**  
Prinsip ini kami terapkan dengan menentukan konten laporan melalui prosedur penetapan materialitas dengan terlebih dulu mengidentifikasi topik spesifik, kemudian menetapkan bobot dari masing-masing topik tersebut melalui uji materialitas sehingga didapat topik yang material, yakni topik yang kami nilai relevan, menjadi prioritas dan penting untuk disampaikan.
4. **Lengkap**  
Kami menegakkan prinsip ini dengan melakukan pengujian atas topik yang material, mencakup ketersediaan data maupun penetapan batasan (*boundary*) sehingga mencerminkan dampak ekonomi, lingkungan dan sosial yang signifikan.

Sementara itu, dalam menentukan topik dan isi laporan, kami merujuk pada panduan GRI yang menentukan 4 (empat) yaitu:

1. **Identifikasi**  
Kami melakukan identifikasi terhadap topik-topik yang material/penting dan menetapkan batasan (*boundary*)
2. **Prioritas**  
Kami membuat prioritas atas topik-topik yang telah diidentifikasi pada langkah sebelumnya
3. **Validasi**  
Kami melakukan validasi atas topik-topik yang dinilai material tersebut
4. **Review**  
Kami melakukan *review* atas Laporan setelah diterbitkan guna meningkatkan kualitas Laporan tahun berikutnya.

## PROCESS TO DETERMINE THE CONTENT OF REPORT

Pegadaian 2019 Sustainability Report only contains reports relating to the Company and entire regional offices, area offices, branch offices and branch service unit offices in Indonesia. This report does not include program, activity or data of the Company's subsidiaries. [192-45]

The principles to determine the content of this Report is based on 4 (four) GRI principles, which are:

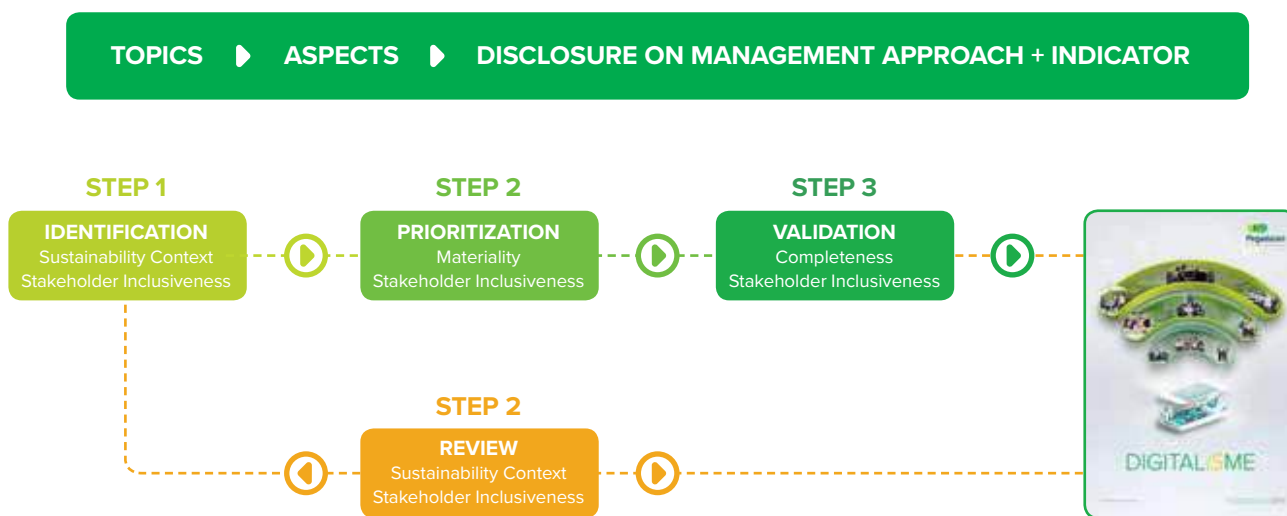
1. **Stakeholder inclusiveness,**  
We involve stakeholders in determining the material topics disclosed in this Report through Focus Group Discussion and Materiality Test;
2. **Sustainability context,**  
The content of this report is issues or topics related to sustainability context, including topics of economy, environment and social. In this case, sustainability can be considered as a preservation ;
3. **Materiality,**  
We apply this principle by determining the content of the report through materiality determination procedures by first identifying specific topics, further determining the weight of each of these topics through materiality testing so that a material topic is obtained, for example topic that we consider is relevant, becomes a priority and important to be conveyed.
4. **Completeness,**  
We uphold this principle by conducting tests on material topics, including the availability of data and the establishment of boundaries so that they reflect significant economic, environmental and social impacts.

On the other hand, in determining the topic and content of the report, we refer to GRI guidelines on 4 following aspects:

1. **Identification**  
We perform identification on the material/crucial topics and set boundaries.
2. **Priority**  
We set a priority scale on the topics previously identified.
3. **Validation**  
We perform validation on the topics that has been considered as material
4. **Review**  
We perform review on the Report after it has been published in order to make improvements in preparing sustainability report for the next period.

Keempat langkah dalam menetapkan konten Laporan digambarkan dalam Bagan Alur Proses Penetapan Konten Laporan berikut ini.

All four steps in determining the content of this report are described in the flow chart of Process to Determine the Content of Report as follows.



Selanjutnya, konten laporan diulas demi memenuhi 6 (enam) prinsip kualitas yang direkomendasikan oleh GRI, meliputi:

- 1. Akurasi**  
Informasi yang disajikan harus akurat dan detail sehingga dapat digunakan oleh para pemangku kepentingan untuk menilai kinerja perusahaan.
- 2. Keseimbangan**  
Kinerja perusahaan yang disajikan harus memuat aspek positif maupun negatif sehingga dapat dinilai secara rasional dan menyeluruh.
- 3. Kejelasan**  
Informasi yang disajikan harus mudah dipahami dan terbuka bagi para pemangku kepentingan untuk diakses.
- 4. Daya Banding**  
Informasi yang disajikan harus konsisten dan dapat digunakan oleh pemangku kepentingan untuk menilai perubahan kinerja yang terjadi pada perusahaan dalam jangka waktu tertentu, dapat dengan menyertakan data dan informasi untuk beberapa tahun sebelum periode pelaporan yang digunakan.

Next, the contents of the report are reviewed in order to meet the 6 (six) quality principles recommended by GRI, including:

- 1. Accuracy**  
The information presented must be accurate and detailed so that it can be used by stakeholders to assess company performance.
- 2. Balance**  
The company's performance presented must contain positive and negative aspects so that it can be assessed rationally and thoroughly.
- 3. Clarity**  
The information presented must be easy to understand and open for stakeholders to access.
- 4. Comparability**  
The information presented must be consistent and can be used by stakeholders to assess changes in performance that occur in the company within a certain period, can include data and information for several years before the reporting period used.



5. Keandalan

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

6. Ketepatan Waktu

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

5. Reliability

The report must include and use the information as well as processes used in preparing the report, which can be checked and describes the quality and materiality of the information presented.

6. Timeliness

Reports must be published regularly thereby stakeholders can take the decisions in a timely manner based on available information.

**DAFTAR TOPIK MATERIAL DAN BATASAN [102-47]**

Topik material dalam Laporan ini, seperti disebutkan dalam Standar GRI, adalah topik-topik yang telah prioritaskan organisasi untuk dicantumkan dalam laporan. Dimensi yang digunakan untuk menentukan prioritas, antara lain, adalah dampak bagi ekonomi, lingkungan, dan sosial. Dampak dalam Laporan ini termasuk di dalamnya yang bernilai positif.

Untuk mendapatkan Topik Material dalam Laporan, Pegadaian telah melakukan *Focus Group Discussion* pada 20 Februari 2020 di Kantor Pusat Pegadaian di Jakarta, yang diikuti oleh karyawan dan manajemen lintas divisi sebagai pemangku internal. Selanjutnya, topik-topik material yang telah disepakati dilakukan pengujian melalui survei uji materialitas dengan melibatkan pemangku kepentingan internal maupun eksternal. Sebanyak 87 responden dari pemangku kepentingan internal (karyawan lintas divisi dan level jabatan) dan 39 responden dari pemangku kepentingan eksternal (nasabah, pemasok, konsultan, media massa dan lain-lain) telah mengembalikan formulir uji materialitas.

Selain menjadi bentuk pelibatan pemangku kepentingan, survei dilakukan untuk memperoleh peringkat masing-masing topik material. Dalam survei, responden diminta menilai 18 topik material yang telah disepakati dalam FGD dengan skala 1-5 berdasarkan tingkat kepentingannya sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Penting
2. Tidak Penting
3. Agak Penting
4. Penting
5. Sangat Penting

**LIST OF MATERIAL TOPICS AND LIMITATIONS [102-47]**

Material topics in this Report, as stated in the GRI Standards, are topics that have been prioritized by the organization to be included in the report. The dimensions used to determine priorities, among others, are impacts on the economy, environment, and social. Impacts in this report include those that are positive.

To obtain Material Topics in the Report, Pegadaian conducted a Focus Group Discussion on February 20, 2020 at the Pegadaian Headquarters in Jakarta, which was attended by employees and management across divisions as internal stakeholders. Furthermore, the material topics that have been agreed upon were tested through a materiality test survey involving internal and external stakeholders. A total of 87 respondents from internal stakeholders (employees across divisions and position levels) and 39 respondents from external stakeholders (customers, suppliers, consultants, mass media and others) have returned the materiality test form.

Other than the stakeholder engagement, a survey was also conducted to rank the material topics. In the survey, respondents were asked to rate 18 material topics agreed in the FGD on a scale of 1-5 based on their importance as follows:

1. Least Important
2. Not Important
3. Relatively Important
4. Important
5. Very important

Ke-18 topik material tersebut adalah:

1. Kinerja ekonomi
2. Keberadaan pasar
3. Dampak ekonomi tidak langsung
4. Praktik pengadaan
5. Antikorupsi
6. Bersaing sehat
7. Material/bahan baku
8. Energi
9. Air
10. Kepatuhan lingkungan
11. Kepegawaian
12. Kesehatan dan keselamatan kerja
13. Pendidikan dan pelatihan
14. Keanekaragaman dan kesempatan setara
15. Kebebasan berserikat dan perundingan kolektif
16. Masyarakat lokal
17. Privasi pelanggan
18. Kepatuhan sosial ekonomi

Berdasarkan hasil uji materialitas, diperoleh 16 (enam belas) topik material yang mendapat peringkat tinggi/sangat tinggi (rerata skor 4-5), yaitu:

ekonomi

1. Kinerja ekonomi
2. Keberadaan pasar
3. Dampak ekonomi tidak langsung
4. Praktik pengadaan
5. Antikorupsi
6. Bersaing sehat
8. Energi
9. Air
10. Kepatuhan lingkungan
11. Kepegawaian
12. Kesehatan dan keselamatan kerja
13. Pendidikan dan pelatihan
15. Kebebasan berserikat dan perundingan kolektif
16. Masyarakat lokal
17. Privasi pelanggan
18. Kepatuhan sosial

Sementara itu, 2 (dua) topik material yang lain mendapat skor medium (rerata skor  $\geq 3$  dan  $< 4$ ) yaitu:

7. Material/bahan baku
14. Keanekaragaman dan kesempatan setara

The 18 material topics are:

1. Economic performance
2. Market presence
3. Indirect economic impacts
4. Procurement practices
5. Anti-corruption
6. Healthy competition
7. Raw materials
8. Energy
9. Water
10. Environmental compliance
11. Employment Affair
12. Occupational health and safety
13. Education and training
14. Diversity and equal opportunities
15. Freedom of association and collective bargaining
16. Local community
17. Customer privacy
18. Socio-economic compliance

Based on the results of the materiality test, 16 (sixteen) material topics that were ranked high / very high (average score 4-5), namely:

the economy

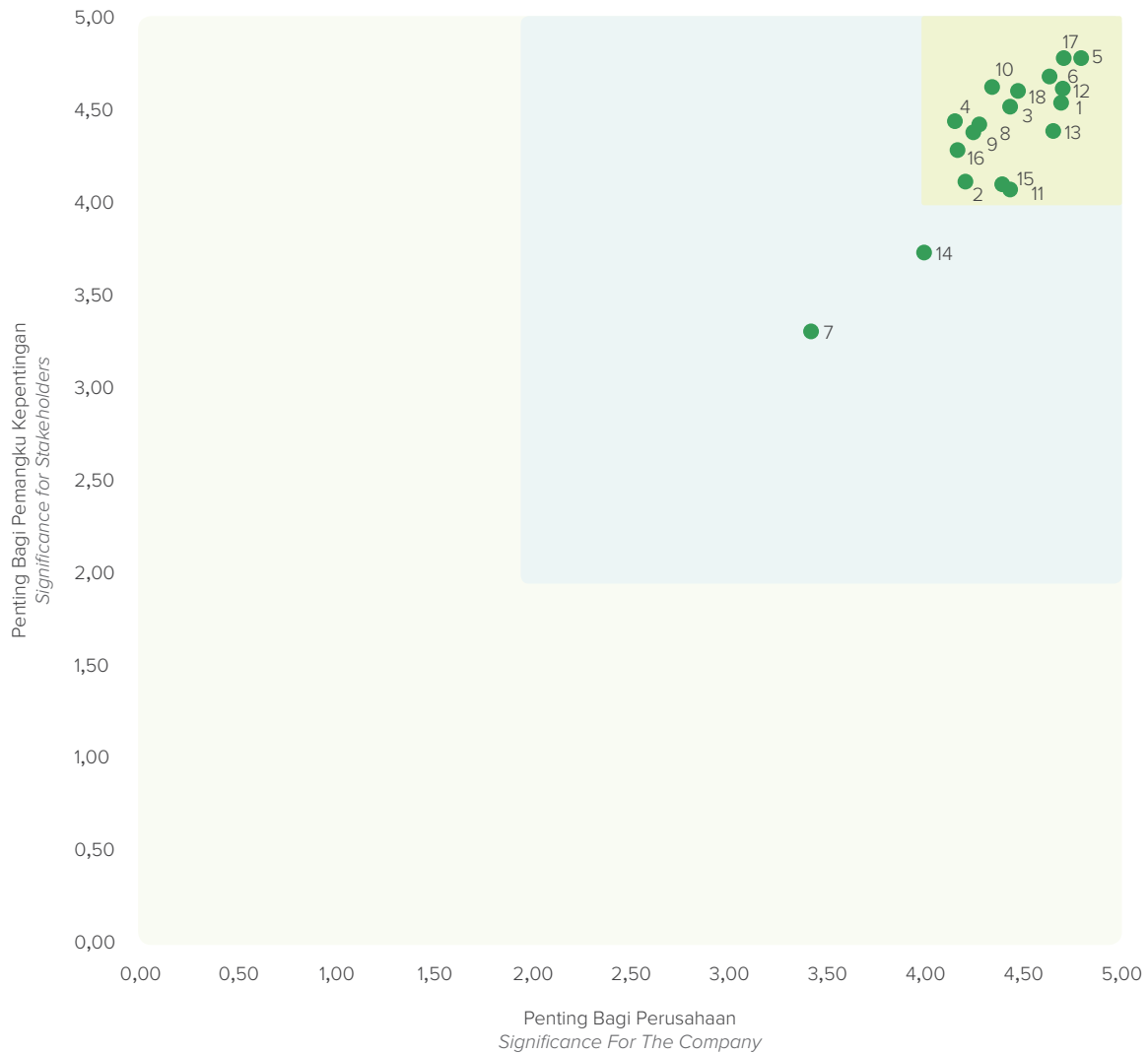
1. Economic performance
2. Market presence
3. Indirect economic impacts
4. Procurement practices
5. Anti-corruption
6. Healthy competition
7. Energy
8. Water
9. Environmental compliance
10. Employment Affair
11. Occupational health and safety
12. Education and training
13. Freedom of association and collective bargaining
14. Local community
15. Customer privacy
16. Socio-economic compliance

Meanwhile, 2 (two) other material topics received medium scores (mean scores  $\geq 3$  and  $< 4$ ), namely:

7. Raw materials
14. Diversity and equal opportunities



**Materiks Material Terpilih**  
Selected Materiality Matrix



Berdasarkan hasil uji materialitas tersebut tidak diperoleh topik material dengan peringkat/skor rendah, yaitu rerata skor  $\leq 3$ . Untuk laporan ini, ke-18 topik material dengan peringkat tinggi/ sangat tinggi dan medium disepakati sebagai topik material. Dengan demikian, topik material laporan ini berbeda dan mengalami perubahan signifikan jika dibandingkan dengan laporan tahun sebelumnya yang mencakup 16 Topik Material. [102-49]

Based on the results of the materiality test, there is no material topic with a low ranking / score, which the mean score is  $\leq 3$ . For this report, all 18 material topics with high / very high ranking and medium were agreed as material topics. Thereby, the material topics of this report are different and experience significant changes compared to the previous year's report which included 16 Material Topics. [102-49]

## Topik Material dan Batasan Material Topics and Limitations

Topik Material Material Topics [102-47]	Kenapa Topik Ini Material Why This Are Material Topics [103-1]	Nomor Pengungkapan GRI Standards GRI Standard Disclosure Number	Batasan Topik Topic Limitations [102-46]	
			Di dalam Perusahaan Internal	Di Luar Perusahaan External
<b>Topik Ekonomi Economy</b>				
Kinerja ekonomi <i>Economic Performance</i>	Menggambarkan pencapaian dan kinerja Perusahaan selama tahun pelaporan <i>Describe the Company's achievements and performance during the reporting year</i>	201-1	✓	✓
Keberadaan Pasar <i>Market Presence</i>	Menggambarkan komitmen Perusahaan terhadap hak normatif dalam pengupahan <i>Describe the Company's commitment to normative rights in remuneration</i>	202-1	✓	✓
Dampak Ekonomi Tidak Langsung <i>Indirect Economic Impact</i>	Menggambarkan manfaat atas keberadaan Perusahaan bagi masyarakat <i>Describe the benefits of the Company's existence to the community</i>	203-1, 203-2	✓	✓
Praktik pengadaan <i>Procurement Practice</i>	Menggambarkan komitmen Perusahaan terhadap keberadaan pemasok lokal <i>Describe the Company's commitment to the existence of local suppliers</i>	204-1	✓	✓
Antikorupsi <i>Anti-Corruption</i>	Menggambarkan komitmen Perusahaan untuk menyelenggarakan operasional perusahaan secara bersih, jujur dan transparan <i>Describe the Company's commitment in conducting the company's operations in a clean, honest and transparent manner</i>	205-3	✓	
Bersaing sehat <i>Healthy Competition</i>	Menggambarkan komitmen Perusahaan untuk bersaing secara sehat, menghindari praktik bisnis yang tidak terpuji <i>Describe the Company's commitment for fair competition, avoiding improper business practices</i>	206-1	✓	✓
<b>Topik Lingkungan Environment</b>				
Material/bahan baku <i>Raw Material</i>	Menggambarkan komitmen terhadap pemanfaatan material (kertas) yang proses pembuatannya memerlukan bubur kayu. <i>Describe a commitment towards the use of material (paper) which requires a pulp manufacturing process.</i>	301-1	✓	
Energi <i>Energy</i>	Menggambarkan kepedulian Perusahaan terhadap pengelolaan energi yang ketersediannya kian terbatas <i>Describes the Company's concern for energy management, which is increasingly limited in availability</i>	302-1, 302-4	✓	
Air <i>Water</i>	Menggambarkan kepedulian Perusahaan terhadap pengelolaan sumber daya air yang ketersediannya kian terbatas <i>Describe the Company's concern for the management of water resources, which are increasingly limited</i>	303-1	✓	



**Topik Material dan Batasan**  
**Material Topics and Limitations**

Topik Material Material Topics [102-47]	Kenapa Topik Ini Material Why This Are Material Topics [103-1]	Nomor Pengungkapan GRI Standards GRI Standard Disclosure Number	Batasan Topik Topic Limitations [102-46]	
			Di dalam Perusahaan Internal	Di Luar Perusahaan External
Kepatuhan lingkungan <i>Environmental Compliance</i>	Menggambarkan komitmen terhadap berbagai peraturan lingkungan sehingga operasional Perusahaan tidak berdampak negatif bagi lingkungan <i>Describe commitments to various environmental regulations in order to prevent any negative impact on the environment from the Company's operations</i>	307-1	✓	✓
<b>Topik Sosial</b> <i>Social</i>				
Kepegawaian <i>Employment Affairs</i>	Menggambarkan komitmen Perusahaan tentang pentingnya pengelolaan pegawai/SDM <i>Describe the Company's commitment to the importance of employee / HR management</i>		✓	
Kesehatan dan Keselamatan Kerja <i>Occupational Health and Safety</i>	Menggambarkan komitmen Perusahaan dalam menyediakan tempat kerja yang aman dan nyaman <i>Describe the Company's commitment to provide a safe and comfortable workplace</i>		✓	
Pelatihan dan pendidikan <i>Training and Education</i>	Menggambarkan komitmen Perusahaan dalam upaya meningkatkan kompetensi pekerja <i>Describe the Company's commitment to improve employees' competency</i>		✓	
Keanekaragaman dan kesempatan setara <i>Diversity and equal opportunities</i>	Menggambarkan komitmen Perusahaan dalam menghargai keberagaman dan kesetaraan untuk maju dan berkembang <i>Describe the Company's commitment to respect diversity and equality to progress and develop</i>		✓	
Kebebasan berserikat dan perundingan kolektif <i>Freedom of association and collective bargaining</i>	Menggambarkan komitmen Perusahaan terhadap hak pegawai untuk berserikat dan berkumpul serta mengutarakan pendapat. <i>Describe the Company's commitment regarding employees' right to associate as well as gather and express opinions.</i>		✓	
Masyarakat lokal <i>Local Community</i>	Menggambarkan komitmen Perusahaan terhadap keterlibatan masyarakat di sekitarnya dalam berbagai program/kegiatan <i>Describe the Company's commitment to engage the surrounding community in various programs / activities</i>		✓	✓
Privasi pelanggan <i>Customer Privacy</i>	Menggambarkan komitmen Perusahaan dalam menjaga kerahasiaan data pelanggan <i>Describe the Company's commitment to maintain the confidentiality of customer data</i>		✓	✓
Kepatuhan sosial ekonomi <i>Socio-Economic Compliance</i>	Menggambarkan komitmen Perusahaan dalam mentaati peraturan tentang sosial-ekonomi, seperti ketenagakerjaan, bersaing sehat, dan non-diskriminasi <i>Describe the Company's commitment to comply with socio-economic regulations, such as employment, fair competition, and non-discrimination</i>		✓	✓

## EXTERNAL ASSURANCE

GRI merekomendasikan penggunaan *external assurance* oleh pihak ketiga yang independen untuk memastikan kualitas dan kehandalan informasi yang disampaikan dalam laporan ini. Namun, hal itu bukanlah persyaratan agar dapat “sesuai” dengan Pedoman. Untuk itu, pemeriksaan laporan ini baru dilakukan oleh tim internal, dan Perusahaan belum melakukan penjaminan dari pihak ketiga yang independen. Namun demikian, kami menjamin bahwa seluruh informasi yang diungkapkan di dalam laporan ini adalah benar, akurat, dan faktual. [102-56]

## UMPAN BALIK

Untuk terwujudnya komunikasi dua arah, Pegadaian menyediakan Lembar Umpan Balik di bagian akhir laporan ini. Kepada para pemangku kepentingan, kami mengundang Anda untuk menyampaikan saran, masukan dan pertanyaan atas data dan informasi yang disajikan dalam laporan ini sehingga kami dapat meningkatkan kualitas laporan dan kinerja keberlanjutan kami di masa mendatang.

## AKSES INFORMASI ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN

Pegadaian memberikan akses informasi seluas-luasnya bagi seluruh pemangku kepentingan, serta masyarakat untuk mengakses laporan ini. Apabila ada pertanyaan terhadap isi laporan ini, mohon menghubungi: [102-53]

Kantor Pusat PT Pegadaian (Persero)  
Sekretaris Perusahaan  
Jl. Kramat Raya No. 162  
Jakarta Pusat 10430 - Indonesia  
Telp : +62-21 3155550  
Fax : +62-21 3914221  
Email : sekper@pegadaian.co.id

## EXTERNAL ASSURANCE

GRI recommends the implementation of external assurance by an independent third party to ensure the quality and reliability of the information presented in this report. However, this is not a requirement to be in accordance with the guidelines. For this reason, the review of this report was carried out by an internal team and Pegadaian has not provided guarantees from an independent third party. However, we guarantee that all information disclosed in this report is valid, accurate, and factual. [102-56]

## FEEDBACK

To create a two-way communication, Pegadaian provides a Feedback Sheet at the end of this report. To our stakeholders, we invite you to submit suggestions, input and questions on the data and information presented in this report to help us improve the quality of our reports and future sustainability performance.

## ACCESS TO INFORMATION ON SUSTAINABILITY REPORTS

Pegadaian provides an open and accessible information for all stakeholders, as well as the public, to access this report. If you have questions about the contents of this report, please contact: [102-53]

Head Office of PT Pegadaian (Persero)  
Corporate Secretary  
Jl. Kramat Raya No. 162  
Jakarta Pusat 10430 - Indonesia  
Telp: +62-21 3155550  
Fax: +62-21 3914221  
Email: sekper@pegadaian.co.id



# Pegadaian

Mengatasi Masalah Tanpa Masalah





# Profil Perusahaan

Company Profile

**“Di sepanjang tahun 2019,  
Pegadaian terus melakukan digitalisasi  
proses bisnis untuk meningkatkan kualitas  
layanan dengan meluncurkan sejumlah  
produk inovatif berbasis digital.”**

“Throughout 2019, Pegadaian continues to digitize business processes to improve service quality by launching a number of innovative digital-based products.”





# INFORMASI UMUM TENTANG PEGADAIAN

## GENERAL INFORMATION ABOUT PEGADAIAN



### Nama Perusahaan | Company Name 102-1

PT Pegadaian (Persero)

### Tanggal Pendirian | Establishment Date

1 April 1901  
April 1, 1901

### Dasar Hukum | Legal Basis

Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2011 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perseroan Umum (Perum) Pegadaian. Perubahan tersebut dituangkan pada Akta Pendirian Perseroan PT Pegadaian (Persero) Nomor 1 tanggal 1 April 2012 yang dibuat di hadapan Notaris Nanda Fauz Iwan, S.H., M.Kn., berkedudukan di Jakarta, dan disahkan melalui Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-17525.AH.01.01 Tahun 2012 tanggal 4 April 2012. Akta Pendirian Perseroan telah diubah beberapa kali, terakhir melalui Akta Notaris Nanda Fauz Iwan, S.H., M.Kn., No. 3 tanggal 5 Desember 2019 dan disahkan melalui Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU.0236352.AH.0.11 Tahun 2019.

*Government Regulation No. 51/2011 regarding the Change of Legal Entity of Pegadaian from Public Company (Perum) stated in the Company's Deed of Establishment Number 01 dated April 1, 2012, made before Nanda Fauz Iwan Sh., M.Kn., Notary in South Jakarta, and has been affirmed by the Minister of Law and Human Rights through the Decree of the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia No. AHU-17525. AH.01.01 Year 2012 dated April 4, 2012. The Deed of the Company Establishment has been amended in several occasions where it was lastly amended through a Notary Deed of Nanda Fauz Iwan, S.H., M.K.n., No. 3 dated 5 December 2019 and has been approved by the Minister of Law and Human Rights through the Decree of the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia No. AHU.0236352.AH.0.11 Year 2019.*

### Bidang Usaha | Line of Business 102-2

Jasa Keuangan  
Financial Services and other businesses

### Produk dan Jasa | Product and Services 102-2

Pembiayaan Gadai dan Pembiayaan Mikro Fidusia (Skim Konvensional dan Syariah), Bisnis Emas, dan Aneka Jasa Lainnya  
Pawn Financing, Micro-Fiduciary Financing Conventional and Sharia Scheme), Gold Business, and Other Services

### Kepemilikan | Ownership 102-5

Negara Republik Indonesia, melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia, 100%  
Republic of Indonesia, through the Ministry of State-Owned Enterprises of Republic of Indonesia, 100%

### Modal Dasar | Authorized Capital

Rp25.000.000.000.000

### Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh | Issued and Fully Paid-Up Capital

Rp6.250.000.000.000

### Jaringan Pelayanan | Service Network 102-6

1 Kantor Pusat, 12 Kantor Wilayah, 61 Kantor Area, 642 Kantor Cabang, 3.481 Kantor Unit Pelayanan Cabang, dan 4.123 outlet  
1 Head Office, 12 Regional Offices, 61 Area Offices, 642 Branch Offices and 3,481 Branch Service Unit Offices and 4,123 Outlets

### Kelompok Usaha | Business Group

4 Entitas Anak dan 1 Entitas Asosiasi  
4 Subsidiaries and 1 Associate Entity

### Jumlah Karyawan | Number of Employees 102-7

14,035 orang (2019)  
14,035 employees (2019)

### Pemeringkatan Obligasi | Bonds Rating

Peringkat PEFINDO  
PEFINDO Rating  
AAA (2019)  
AAA (2018)  
AAA (2017)

### Alamat Kantor Pusat | Head Office Address 102-3 [3.b]

Jl. Kramat Raya No. 162  
Jakarta 10430, Indonesia  
PO Box 1090

### Telepon | Phone

+62 21 315 5550

### Faksimili | Fax

+62 21 391 4221

### Email

sekper@pegadaian.co.id

### Situs Web | Website

www.pegadaian.co.id

### Media Sosial | Social Media

Facebook : @PegadaianPersero  
Twitter : @Pegadaian  
instagram : @Pegadaian\_id  
@sahabatpegadaian  
linkedin : PT. Pegadaian (Persero)

### Hubungan Investor | Investor Relations

R. Swasono Amoeng Widodo (Corporate Secretary)  
Tel. : +62 21 315 5550  
Fax : +62 21 391 4221  
Email : sekper@pegadaian.co.id

# RIWAYAT SINGKAT PEGADAIAN

## BRIEF HISTORY OF PEGADAIAN



Sejarah PT Pegadaian (Persero), yang selanjutnya disebut juga dengan “Perusahaan” atau “Pegadaian”, dikelompokkan dalam 2 (dua) era, yaitu era kolonial/penjajahan dan era kemerdekaan. Berdasarkan sejarah tersebut dapat diketahui bahwa bisnis gadai sudah lama hadir dan menjadi praktik keseharian masyarakat Indonesia, bahkan saat masih bernama Hindia Belanda. Sejarah mencatat, keberadaan lembaga Pegadaian berawal pada tahun 1746 hingga berdirinya Pegadaian Negara pertama di Sukabumi tanggal 1 April 1901.

### ERA KOLONIAL

Berdasarkan sejarah pendirian Pegadaian, terlihat bahwa bisnis gadai memang sudah lama dikenal dalam keseharian masyarakat Indonesia, dengan menjadi lembaga formal sejak Pemerintah Kolonial Belanda melalui pendirian Bank Van Leening oleh *Vereenigde Oostindische Compagnie* (VOC) sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai.

Momentum awal pendirian lembaga Pegadaian di Indonesia itu terjadi pada tanggal 20 Agustus 1746 di Batavia. Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Pemerintahan Hindia Belanda pada tahun 1811, Bank Van Leening dibubarkan dan sebagai gantinya,

The history of PT Pegadaian (Persero), hereinafter referred to as “The Company” or “Pegadaian”, is divided into 2 eras, namely the Colonial era and the Independence era. Based on the known history that the pawning business has been existed and become a part of the daily practices of the Indonesian people, even when it was still in the form of Dutch East Indies. It was recorded that Pawning institution was first established in 1746 until Pegadaian was established in Sukabumi on April 1, 1901.

### THE COLONIAL ERA

Based on the Company’s history, the pawning business is inherent in the daily life of Indonesian people, and has become a formal institution since the Dutch colonial era through Van Leening Bank by *Vereenigde Oostindische Compagnie* (VOC) as financial institution that offers credit with pawning system.

The initial momentum on the establishment of the Company in Indonesia occurred on August 20, 1746 in Batavia. When the British took over the East Indies Government in 1811, Bank Van Leening was dissolved and as a replacement, the public



masyarakat mendapat keleluasaan mendirikan usaha Pegadaian sepanjang mendapat lisensi dari Pemerintah daerah setempat (*liecentie stelsel*). Dalam perkembangannya, metode tersebut berdampak buruk. Pemegang lisensi menjalankan praktik rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah berkuasa saat itu, yaitu Inggris.

Inggris kemudian mengganti metode *liecentie stelsel* menjadi *patch stelsel*, yaitu pendirian Pegadaian diberikan kepada masyarakat umum yang mampu membayar pajak tinggi kepada pemerintah. Saat Belanda berkuasa kembali, metode tersebut masih tetap dipertahankan dan menghasilkan dampak yang sama. Pemegang hak banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya.

Tak ingin hal tersebut terus terjadi, Pemerintahan Hindia Belanda mencari jalan keluar dengan menerapkan *cultuur-stelsel* yang kajiannya mengusulkan agar kegiatan Pegadaian ditangani oleh pemerintah dengan tujuan untuk memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Kemudian, diterbitkanlah peraturan *Staatsblad* (Stbl) No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan usaha monopoli pemerintah sehingga berdirilah lembaga Pegadaian Negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat pada tanggal 1 April 1901. Momentum itulah yang menjadikan tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian. Pada masa Jepang berkuasa, Gedung Kantor Pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di Jalan Kramat Raya 162 sempat dijadikan sebagai tempat tawanan perang, sehingga Kantor Pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke Jalan Kramat Raya 132.

Selama kekuasaan Jepang itu, tidak banyak perubahan yang terjadi, baik dari sisi kebijakan maupun struktur organisasi Jawatan Pegadaian atau dalam bahasa Jepang disebut *Sitji Eigeikyuku*. Saat itu, pimpinan jawatan dipegang oleh Ohno-San yang berkebangsaan Jepang dan wakilnya orang pribumi, M. Saubari.

## ERA KEMERDEKAAN

Pada awal pemerintahan Republik Indonesia, Kantor Jawatan Pegadaian sempat berpindah keluar Jakarta, yakni ke Karanganyar, Kebumen, Jawa Tengah karena situasi perang yang semakin memanas. Agresi Militer Belanda kedua memaksa Kantor Jawatan Pegadaian kembali mengalami perpindahan, yakni ke Magelang, Jawa Tengah. Pasca perang, Kantor Jawatan Pegadaian kembali berkantor pusat di Jakarta dan dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Sejak dikelola Pemerintah,

earned the freedom to establish Pegadaian so long as it is licensed by the local government (*liecentie stelsel*). During the process, the method has severe consequences. License holders were running moneylender or lawn shark practices, which deemed to be unfavorable for the ruling government, namely the British.

The British then replaced *liecentie stelsel* into *patch stelsel*, namely that the establishment of Pegadaian was given to the general public who were able to pay high taxes to the government. When the Dutch returned, the method was still maintained and generated the same effect. Frauds by license holders were still found.

In order to terminate this, the East Indies government strived to find a solution by applying The Cultivation System (*Cultuurstelsel*), which suggested that the Company's activities to be managed by the government with the objective to provide protection and greater benefits for the people.

Moreover, the *Staatsblad* (Stbl) regulation was issued in the Government Gazette (Gazette) 131 dated March 12, 1901 outlining that the pawning business was the government monopoly business, thus the first Pegadaian office was established in Sukabumi, West Java on April 1, 1901. This momentum was then commemorated as the Company's anniversary. When the Japanese governed, the Company's Head Office was located at Jalan Kramat Raya 162, which was used as a prison for war prisoner, and thus forcing the Head Office to move to Jalan Kramat Raya 132.

During the Japanese colonialization, there were not many changes, both in terms of policy and structure of the organization, which in Japanese called as *Sitji Eigeikyuku*. At that time, the head office was led by Ohno-San, a Japanese nationality with M. Saubari as the indigenous representative

## INDEPENDENCE ERA

At the beginning of the Republic of Indonesia government era, the Company's Office once moved out from Jakarta to Karanganyar, Kebumen, Central Java due to the war situation that heated up. The 2nd Military Aggression of the Dutch had forced the Company's Office to be relocated to Magelang, Central Java. During post-war era, its Office was transferred again to the early location in Jakarta and managed by the Indonesian government. Ever since Pegadaian is managed by

Pegadaian telah mengalami sejumlah pergantian status, mulai dari Perusahaan Negara (PN) pada 1 Januari 1961, dan menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN) pada tahun 1969 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 7 Tahun 1969.

## PEGADAIAN SAAT INI

Pegadaian kini telah berkembang pesat menjadi perusahaan gadai milik Pemerintah yang terbesar di Indonesia. Saat ini Perusahaan memiliki 4 (empat) entitas anak sebagai pilar bisnis Perusahaan, yaitu PT Balai Lelang Artha Gasia yang bergerak di bidang jasa lelang, PT Pesonna Optima Jasa yang bergerak di bidang pelayanan jasa umum (*general services*), PT Pesonna Indonesia Jaya yang bergerak di bidang pengelolaan hotel dan bisnis properti lainnya. Yang terbaru, Perusahaan mendirikan satu entitas anak lagi, yakni PT Pegadaian Galeri Dua Empat pada pertengahan tahun 2018, yang bergerak di bidang perdagangan emas batangan, perdagangan perhiasan dan perdagangan batu mulia. Disamping itu, Perusahaan juga memiliki 1 (satu) entitas asosiasi yakni PT Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo) yang bergerak di bidang biro kredit swasta.

Pegadaian terus memperluas pangsa pasar melalui jaringan Perusahaan yang telah tersebar di hampir seluruh Indonesia. Per 31 Desember 2019, tercatat Perusahaan telah memiliki 12 Kantor Wilayah, 61 Kantor Area, 642 Kantor Cabang, 3.481 Kantor Unit Pelayanan Cabang, dan 4.123 *outlet*. Dalam rangka menjangkau kaum milenial, Pegadaian telah membangun gerai bernama The Gade Coffee & Gold, yang per 31 Desember 2019 tercatat sebanyak 35 gerai telah berhasil di bangun dan sebanyak 35 gerai telah beroperasi. Selain itu, Perusahaan pun berhasil mendirikan Bank Sampah di 62 kota besar di Indonesia melalui Program Pegadaian Bersih-Bersih, dalam rangka mengajak masyarakat untuk peduli terhadap lingkungan.

Di sepanjang tahun 2019, Pegadaian terus melakukan digitalisasi proses bisnis untuk meningkatkan kualitas layanan dengan meluncurkan sejumlah produk inovatif berbasis digital. Sementara itu, dalam rangka meningkatkan penetrasi bisnis gadai ke seluruh wilayah Indonesia, Perusahaan aktif melakukan sinergi dan kolaborasi dengan ratusan mitra dan instansi di berbagai daerah di Indonesia. Sepanjang tahun 2019, Pegadaian berhasil menjalin sinergi dan kolaborasi dengan 425 instansi, yang terdiri dari 83 instansi Pemerintah, 80 instansi BUMN, 181 instansi swasta, dan 81 instansi perguruan tinggi baik negeri maupun swasta. Strategi bisnis yang dilakukan Perusahaan di sepanjang tahun 2019, tercatat mampu mendorong penambahan jumlah nasabah Pegadaian dari 10,64 juta di tahun 2018 menjadi 13,86 juta di tahun 2019, atau naik 3,2 juta.

the government, the company has undergone several changes of its status from State Company (PN) on January 1, 1961, to PERJAN in 1969 based on Government Regulation No. 7/1969.

## CURRENT PEGADAIAN

Pegadaian has grown and become the largest state-owned pawn company in Indonesia. Currently, the Company has 4 (four) subsidiaries as its business pillars, namely PT Balai Lelang Artha Gasia, which is engaged in auction services, PT Pesonna Optima Jasa, engaged in general services, PT Pesonna Indonesia Jaya, engaged in hotel management and other property businesses. Most recently, the Company established another subsidiary, PT Pegadaian Galeri Dua Empat in mid-2018, which focuses on gold bars, jewelry, and precious stone trading services. In addition, the Company also has 1 (one) associate namely PT Pefindo Biro Kredit (PBK) that engaged in the private credit bureau.

Along with its development, currently Pegadaian has spread throughout almost all of Indonesia. As of December 31, 2019, the Company has 12 Regional Offices, 61 Area Offices, 642 Branch Offices, 3,481 Branch Service Offices, and 4,123 outlets. In order to captivate millennials, the Company has also established The Gade Coffee & Gold, which as of December 31, the Company has managed to successfully built 35 outlets, and 35 outlets are operating. In addition, through Pegadaian Bersih-Bersih program, Pegadaian has built garbage banks located in 62 major cities in Indonesia to invite people to care about the environment.

Throughout 2019, Pegadaian continues to digitize business processes in order to improve service quality by launching a number of innovative digital products. Meanwhile, in the context of increasing the penetration of the pawn business throughout Indonesia, the company has established partnerships and collaborations with hundreds of partners and agencies from various regions in Indonesia. Throughout 2019, Pegadaian has managed to establish partnerships and collaborations with 425 agencies, consisting of 83 Government agencies, 80 SOE agencies, 181 private agencies, and 81 universities (both state and private universities). The business strategy conducted by the Company throughout 2019 was recorded to be able to increase the number of Pegadaian customers from 10.64 million in 2018 to 13.86 million in 2019, or increased by 3.2 million customers.



## PERUBAHAN NAMA DAN STATUS PEGADAIAN

Sejak dikelola Pemerintah Republik Indonesia, Pegadaian mengalami beberapa kali perubahan status. Perubahan itu adalah :

1. Perusahaan Negara (PN) berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang (Perpu) No. 19 Tahun 1960 Jo Peraturan Pemerintah (PP) No. 178 Tahun 1961
2. Perusahaan Jawatan (Perjan) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 7 Tahun 1969
3. Perusahaan Umum (Perum) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 Tahun 1990 yang diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 103 Tahun 2000
4. Perusahaan Perseroan (PT Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2011

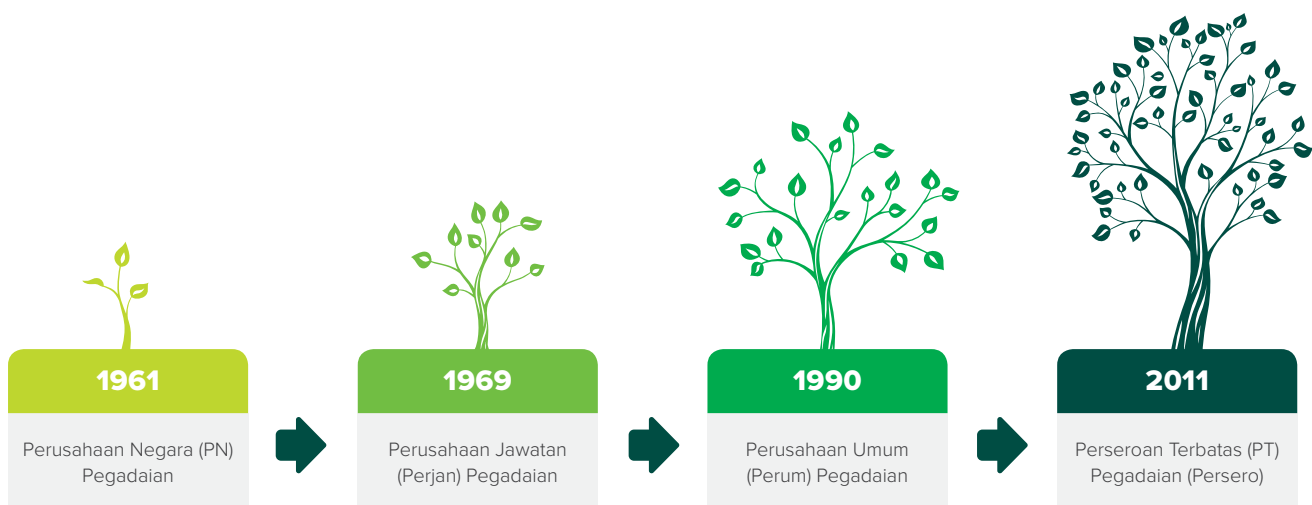
Sebagai Perusahaan Perseroan, PT Pegadaian (Persero) didirikan dengan Akta Pendirian No. 01 tanggal 1 April 2012 yang dibuat di hadapan Nanda Fauz Iwan, SH., M.Kn, Notaris di Jakarta Selatan, dan kemudian disahkan berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-17525.H.01.01 tahun 2012 tanggal 4 April 2012 tentang Pengesahan Badan Hukum Perusahaan, telah disahkan Badan Hukum Perusahaan (Persero) Pegadaian (Persero). Akta Pendirian mengalami penyempurnaan dengan perubahan terakhir dengan Akta No. 3 tanggal 5 Desember 2019 yang dibuatkan di hadapan Nanda Fauz Iwan, SH., MKn., Notaris di Jakarta Selatan yang telah diterima pemberitahuannya oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan surat No. AHU.0236352.AH.011 Tahun 2019

## CHANGES OF THE COMPANY'S NAME AND STATUS

Since managed by the Government of the Republic of Indonesia, Pegadaian has made a few changes of status, namely:

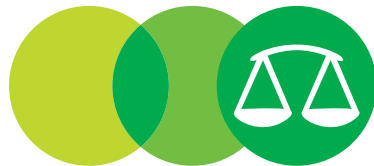
1. State Company (PN) based on Government Regulation in lieu of Law No. 19/1960 jo. Government Regulation No. 178/1961.
2. Service Company (Perjan) based on Government Regulation No. 7/1969.
3. Public Company based on Government Regulation No. 10/1990, which then updated with Government Regulation No. 103/2000.
4. Limited Liability Company (PT Persero) based on Government Regulation No. 51/2011.

As a Limited Liability Company, the Company was established based on Deed of Establishment No. 01 dated April 1, 2012, made before Nanda Fauz Iwan, SH., M.Kn, Notary, in South Jakarta which then approved by the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia No. AHU-17525.AH.01.01 on April 4, 2012 regarding the Ratification of the Company's Legal Entity, which was Limited Liability Company (Persero). The Company's Deed of Establishment has been changed with the latest amendment through Deed No. 3 dated December 5, 2019, made before Nanda Fauz Iwan, SH., MKn., Notary in South Jakarta, which has been accepted by the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia through Decree No. AHU.0236352.AH.011 on 2019.



# MAKNA LOGO PERUSAHAAN

MEANING OF THE COMPANY'S LOGO



# Pegadaian

Mengatasi Masalah Tanpa Masalah

Logo Pegadaian terdiri dari 2 (dua) komponen, yakni gambar tiga lingkaran yang bersinggungan dan kata “Pegadaian”. Secara garis besar logo Pegadaian menggambarkan proses perjalanan sebuah insitusi jasa gadai sejak berdiri dan berkembang sesuai proses transformasi hingga menjadi perusahaan multi produk yang menjadi solusi keuangan yang berpegang pada landasan nilai-nilai kolaborasi, transparansi, dan kepercayaan.

Gambar tiga lingkaran merepresentasikan tiga inti layanan Pegadaian yakni Bisnis Pembiayaan, Bisnis Emas, dan Aneka Jasa. Gambar timbangan bermakna kejujuran dan keadilan. Sedangkan warna hijau melambangkan keteduhan serta senantiasa tumbuh berkembang dalam membantu masyarakat meningkatkan kesejahteraannya.

Kata “Pegadaian” yang ditulis dengan huruf kecil bermakna sikap rendah hati, tulus, dan senantiasa ramah dalam melayani masyarakat Indonesia.

The Company's logo consists of 2 (two) components, namely three circles that intersect and the word “Pegadaian”. In general, the Company's logo illustrates the journey of pawn service institution since its establishment and then evolved according to transformation process in becoming a multi-product company, which then provided financial solutions, by upholding the basic values of collaboration, transparency and trustworthiness.

The three-circle element represents the three core services of the Company, namely Financing Business, Gold Business, and Various Services. The image of scale refers to honesty and fairness. While the green color symbolizes tranquility and continuous growth in helping the community to improve their welfare.

The word “Pegadaian” written in small letters means the attitude of humility, sincerity, and always friendly in serving the people of Indonesia.



## TUJUAN PENDIRIAN

### PURPOSE OF ESTABLISHMENT

Pegadaian berdiri atas dasar keinginan mulia Pemerintah untuk membantu masyarakat luas yang membutuhkan solusi pendanaan, mencegah praktik ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar lainnya, guna meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil, serta mendukung program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional.

Dalam perjalanannya, Pegadaian saat ini tidak hanya sebagai sebuah lembaga pembiayaan, namun telah berkembang sebagai solusi bisnis terpadu bagi masyarakat melalui ragam produk dan layanan yang diberikan, yakni produk pembiayaan gadai dan fidusia bagi masyarakat yang membutuhkan likuiditas (pendanaan), produk investasi emas secara mudah dan aman bagi masyarakat yang kelebihan likuiditas, serta produk aneka jasa (*remittance & payment*) bagi masyarakat yang membutuhkan layanan percepatan transaksi keuangan.

Pegadaian was established on the basis of the noble desire of the Government to help the public in need of financing solutions, prevent debt bondage, moneylenders and other unreasonable loans to improve the welfare of underprivileged as well as to support Government's programs in economics and national development.

During its journey, currently Pegadaian is not only a financing institution, but also an integrated business solution for the public through various products and services such as pawn and fiduciary financing products that require liquidity (funding) along with gold investment product in easy and secure way for those with excess cash as well as other services (remittance & payment) for people who require fast services of financial transaction.

## BIDANG USAHA [3.D]

### LINE OF BUSINESS [3.D]

Berdasarkan Anggaran Dasar Pegadaian terakhir Pasal 3 sebagaimana termuat dalam Akta Pendirian Perusahaan yang kemudian diubah terakhir melalui Akta Notaris Nanda Fauz Iwan, S.H., M.Kn., No. 3 tanggal 5 Desember 2019 dan disahkan melalui Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU.0236352.AH.011 Tahun 2019, maksud dan tujuan Perseroan adalah melakukan usaha di bidang gadai dan fidusia, baik secara konvensional maupun syariah, dan jasa lainnya di bidang keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terutama untuk masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah, usaha mikro, usaha kecil dan usaha menengah, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya Perseroan dengan menerapkan prinsip perseroan terbatas.

Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut, Perseroan menyelenggarakan usaha utama dan usaha lainnya sebagai berikut:

1. Penyaluran pinjaman berdasarkan hukum gadai termasuk gadai efek;
2. Penyaluran pinjaman berdasarkan jaminan fidusia;
3. Pelayanan jasa titipan, pelayanan jasa taksiran, dan sertifikasi;
4. Jasa transfer uang, jasa transaksi pembayaran, dan jasa administrasi pinjaman; dan
5. Optimalisasi pemanfaatan sumber daya Perseroan

Based on the latest the Company's Articles of Association Chapter 3 as stipulated in the Deed of Establishment with the latest amendment through Deed No. 3 dated December 5, 2019 which has been ratified by the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia through Decree No. AHU.0236352.AH.011 year 2019, Pegadaian has the purpose and objective to conduct pawn and fiduciary business activities, both conventional and sharia as well as other services in the financial sector in accordance with the applicable laws and regulations. The Company's objective for conducting business activities is to help the middle-to-low income people, micro businesses, small and medium businesses, as well as to optimize the utilization of the Company's resources by applying the principle of Limited Liability Company.

To achieve the purposes and objectives, Pegadaian operates the main business and other businesses namely:

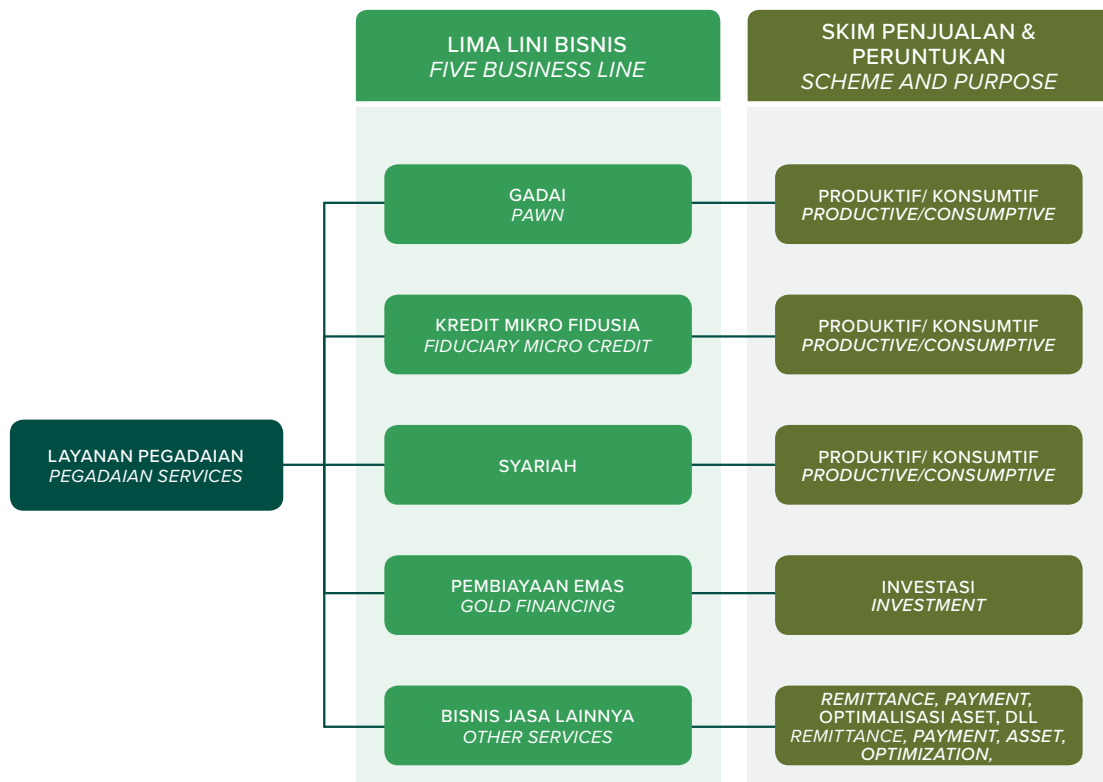
1. Lending based on pawning law, including a pledge security;
2. Lending based on fiduciary;
3. To conduct safekeeping service, appraisal services, and certification;
4. Money transfer services, payment transaction services, and loan administration services; and
5. Optimizing the utilization of the Company's resources

## PRODUK DAN JASA [3.D]

### PRODUCTS AND SERVICES [3.D]

Produk Pegadaian diawali dari layanan gadai yang memberikan nilai kolaborasi, kepercayaan, dan transparansi. Produk layanan yang dioperasikan Perusahaan guna memberikan solusi kebutuhan masyarakat, dipetakan menjadi 5 (lima) lini bisnis sebagaimana bagan berikut ini.

The Company's products are initiated by pawning services, which provides collaboration, trust, and transparency values. The Company performs its services in order to provide solutions for the people, which are described in these 5 (five) lines of business as follows:



Pegadaian memiliki produk atau jasa unggulan sebagai berikut:

#### 1. Bisnis Gadai

##### a. Pegadaian KCA (Kredit Cepat Aman)

Pegadaian KCA merupakan pemberian pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan prosedur pelayanan yang mudah, cepat, dan aman. Barang jaminan yang menjadi agunan meliputi perhiasan emas/permata, logam mulia, kendaraan bermotor, elektronik, kain, dan alat rumah tangga lainnya. Produk KCA pada Bisnis Gadai meliputi KCA Reguler, KCA Fleksi, KCA Bisnis, dan KCA Prima.

- Pada KCA Reguler, Kredit yang diberikan mulai dari Rp50.000 dengan pengenaan sewa modal maksimum 1,15% (dari uang pinjaman) per 15 hari dengan jangka waktu kredit maksimum 4 bulan, tetapi dapat diperpanjang dengan cara mengangsur ataupun mengulang gadai, serta dapat dilunasi sewaktu-waktu dengan perhitungan sewa modal proporsional selama masa pinjaman.

Pegadaian has superior products or services as follows:

#### 1. Pawn Business

a. Pegadaian KCA (Secure Fast Credit) Pegadaian KCA or secure fast credit is a form of credit or lending based on pawn system provided through easy, fast, and secure procedures. The collateral goods include gold, jewelry/ gems, precious metals, motor vehicles, electronics, fabrics, and other household appliances. KCA products in this Pawn Business include KCA Reguler, KCA Fleksi, KCA Bisnis and KCA Prima

- For KCA Reguler, The credit provided starts from Rp 50,000 by imposing interest rate up to a maximum of 1.15% (out of loan) per 15 days with a maximum credit period of 4 months or repaying the loan, and can be paid off at any time by proportioned calculation of interest during loan tenor.



- Pada KCA Fleksi, jangka waktu kredit fleksibel dengan biaya administrasi 1% dari uang pinjaman (maksimal Rp. 200.000). Tarif sewa modal dihitung harian mulai 0,5% untuk 5 (lima) hari pertama dan selanjutnya tarif harian 0,1% per hari.
  - Pada KCA Bisnis, uang pinjaman mulai dari Rp. 100.000.000 dengan tarif sewa modal mulai dari 0,65% sampai dengan 0,95% sesuai dengan besarnya pinjaman. Nasabah juga di kenakan biaya administrasi sebesar Rp. 100.000 dengan barang jaminan emas perhiasan dan emas batangan/lantakan.
  - Pada KCA Prima, pinjaman diberikan mulai dari Rp. 50.000 sampai dengan Rp. 500.000 dengan sewa modal 0%. Nasabah dikenakan biaya administrasi mulai dari Rp. 2.000 sampai dengan Rp. 5.000 dan tenor maksimal selama 60 hari.
- b. Pegadaian KRASIDA (Kredit Angsuran Sistem Gadai)  
Pegadaian Krasida merupakan pemberian pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan sistem pelunasan secara angsuran tiap bulan. Jangka waktu yang diberikan mulai 6 bulan hingga 36 bulan, dimana kredit dapat dilunasi sewaktu-waktu dengan pemberian diskon sewa modal. Tarif sewa modal ditetapkan sesuai dengan jangka waktu kredit dengan nilai maksimal 1,4% per bulan flat.
- c. Pegadaian Gadai Efek Konvensional  
Gadai Efek Konvensional merupakan pemberian pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan obyek gadai sebagai jaminan berbentuk Surat Berharga berupa Saham dan/atau Obligasi yang penguasaannya diserahkan oleh Nasabah dan/atau kuasanya kepada Pegadaian. Jangka waktu yang diberikan selama 90 (Sembilan puluh) hari dan dapat diperpanjang. Tarif sewa modal ditetapkan sesuai dengan jangka waktu kredit dengan nilai 15% per tahun (360 hari).
2. Bisnis Kredit Mikro Fidusia
- a. Pegadaian KREASI (Kredit Angsuran Sistem Fidusia)  
Pegadaian Kreasi merupakan pemberian pinjaman kepada para pengusaha mikro-kecil untuk pengembangan usaha dengan skema penjaminan secara fidusia (jaminan berupa BPKB dan pada wilayah tertentu dapat berupa kios atau lapak tempat usaha). Pengembalian pinjaman dilakukan melalui angsuran per bulan dalam jangka waktu kredit 12 hingga 36 bulan. Tarif sewa modal yang dibebankan kepada nasabah sebesar 1% per bulan flat. Produk Kreasi pada Bisnis Kredit Mikro Fidusia meliputi Kreasi Ultra Mikro, Kreasi Fleksi, Kreasi Multi Guna, dan Kreasi *Express Loan*.
- Pada Kreasi Ultra Mikro, uang pinjaman mulai dari Rp. 1.000.000 sampai dengan Rp. 10.000.000 dengan jangka waktu pinjaman 3, 4, 6, 12, 24, 36 bulan. Tarif sewa modal yang dikenakan kepada nasabah mulai dari 1,12% sampai dengan 12% sesuai dengan besar pinjaman dan tenor pinjaman. Target nasabah produk
- For KCA Fleksi, flexible loan term with an administration fee of 1% of the loan (maximum up to Rp. 200.000). The interest rate is 0.5% for the first 5 (five) days and then followed by 0.1% daily rate.
  - For KCA Bisnis, loan amount starts from Rp. 100,000,000 by imposing interest rate is 0.65% to 0.95% in accordance with the size of the loan. The customer is also charged with administrative fee of Rp. 100,000 with collateral goods in the form of gold jewelleryes and gold bars.
  - For KCA Prima, loan available from Rp 50,000 to Rp 500,000 by interest rate of 0% with an administration fee of Rp 2,000 to Rp 5,000 and maximum tenor of 60 days
- b. Pegadaian Krasida (Pawn System Installment Credit)  
Lending based on pawn law with monthly installment system. Loan tenor starts from 6 (six) to 36 months, where credit may be paid off at any time by giving interest rate discount. The interest rate is set according to the loan tenor starting from 1.4% per month flat.
- c. Pegadaian Conventional Securities Pawn  
Conventional Securities Pawn is a loan-based on a pawning law with a pledge object as collateral goods in the form of Securities such as Shares and / or Bonds, which the control is given by the Customer and / or the controller to Pegadaian. The tenor is 90 (nine) days and extendable. The interest rate applied is in accordance to credit tenor by value of 15% per year (360 days).
2. Fiduciary Micro Credit Business
- a. Pegadaian Kreasi (Fiduciary System Installment Credit)  
Pegadaian KREASI is a provision of loans to micro and small entrepreneurs for their business development with fiduciary scheme (collateral in the form of Certificate of Motor Vehicle Ownership/BPKB, and in certain areas it can be in the form of kiosk or business place). Loan repayment is done in monthly installments with tenor from 12 to 36 months. The interest rate applied to customers is 1% per month flat. The products of Fiduciary Micro Credit Business are Kreasi Ultra Mikro, Kreasi Fleksi, Kreasi Multi Guna, dan Kreasi *Express Loan*.
- For Kreasi Ultra Mikro the loan available from Rp 1,000,000 to Rp 10,000,000 with financing tenor of 3, 4, 6, 12, 24, and 36 months. The interest rate is starts at 1.23% to 12% in accordance with the loan amount and tenor. The target of this product is Ultra-micro entrepreneurs who

- ini adalah pengusaha ultra mikro yang membutuhkan pinjaman dengan sistem pembayaran angsuran bulanan/berjangka.
- Pada Kreasi Fleksi, tarif sewa modal yang dibebankan dengan sistem pembayaran sekali bayar atau angsuran berkala. Untuk sistem pembayaran sekali bayar tenor 3 bulan 5,47%, tenor 4 bulan 7,36%, dan tenor 6 bulan 11,25%. Sedangkan untuk sistem angsuran berkala angsur 3 bulanan 3,50%, angsur 4 bulanan 5,02%, angsur 6 bulanan 8,58%. Target nasabah produk ini adalah pemilik usaha kecil dan menengah.
  - Pada Kreasi Multi Guna, uang pinjaman mulai dari Rp. 1.000.000 sampai dengan Rp. 100.000.000 dengan jangka waktu pilihan 12, 18, 24, dan 36 bulan. Tarif sewa modal yang dibebankan kepada nasabah adalah 1,15% sampai dengan 1,5% sesuai dengan besarnya uang pinjaman. Target nasabah produk ini adalah karyawan tetap/PKWT/Honorer, non karyawan/profesional atau pekerja sektor non formal.
  - Pada Kreasi *Express Loan*, uang pinjaman mulai dari Rp. 1.000.000 sampai dengan Rp. 5.000.000 dengan jangka waktu 1 sampai dengan 6 bulan. Pinjaman ini tanpa agunan dengan target nasabah komunitas pelaku usaha ultra mikro dan *startup*. Tarif sewa modalnya sebesar 1,45% flat/bulan sampai dengan 2,48% flat/bulan sesuai jangka waktu pinjaman.
- b. Pegadaian KRESNA (Kredit Serba Guna)
- Pegadaian Kresna merupakan pemberian pinjaman yang dikhususkan kepada karyawan tetap maupun karyawan *outsourcing* guna pemenuhan keperluan investasi maupun serba guna (konsumtif) dengan pengembalian secara angsuran dalam jangka waktu 1 tahun hingga maksimum 10 tahun (untuk kebutuhan serba guna) dan maksimum 15 tahun (untuk kebutuhan investasi).
3. Bisnis Syariah
- a. Pegadaian *Rahn*
- Sistem gadai berprinsip Syariah yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. *Rahn* merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secara syar'i, mudah, cepat, dan aman. Untuk mendapatkan kredit nasabah hanya perlu membawa identitas (KTP/SIM/Paspor) dan agunan berupa perhiasan emas, emas batangan, berlian terikat perhiasan, mobil, sepeda motor, laptop, *handphone*, dan barang elektronik lainnya. Pinjaman yang diberikan mulai dari Rp50.000,- dengan pengenaan biaya pemeliharaan (*mu'nah*) mulai 0,45% (dari taksiran) per 10 hari dengan jangka waktu kredit maksimum 120 Hari, dan dapat diperpanjang dengan cara mengangsur ataupun mengulang gadai, serta dapat dilunasi sewaktu-waktu dengan perhitungan *mu'nah* proporsional selama masa pinjaman.
- needs loans with a monthly / term installment payment system.
- For Kreasi Fleksi, capital lease rates are charged with a one-time payment system or periodic installments. For one-time payment systems, the 3-month tenor is 5.47%, the 4-month tenor is 7.36%, and the 6-month tenor is 11.25%. As for the 3-month installment system, the monthly installment is 3.50%, the monthly installment is 5.02%, the monthly installment is 8.58%. The target customer of this product is small and medium business owners.
  - For Kreasi Multi Guna, loan available from Rp 1,000,000 to Rp 100,000,000 with financing tenor of 12, 18, 24, and 36 months. The interest rate charged is 1.15% to 1.5% according to the loan amount. The target customers for this product are permanent / PKWT / Honorary employees, non-employees / professionals or informal sector workers.
  - For Kreasi Express Loan, loan available from Rp 1,000,000 to Rp 5,000,000 with financing tenor of 1 to 6 months. This loan is without any collaterals, targeting the ultra micro business community and startup customers. The interest rate is 1.45% flat / month to 2.48% flat / month according to the loan tenors.
- b. Pegadaian Kresna (Multi Purpose Loan)
- Pegadaian Kresna is a provision of loans to permanent employees and contract employees (outsourcing) for investment and multi-purpose (consumptive) with repayment in installments with in a period from 1 (one) year to maximum 10 (ten) years (for multi purpose needs) and maximum 15 (fifteen) years for investment needs.
3. Sharia Business
- a. Pegadaian *Rahn*
- Pegadaian *Rahn* is a loan-based pawn system that is based on syaria principles. *Rahn* is a reliable solution to obtain syar'i, easy, fast, and secure loans. To obtain credit, customers only need to bring their identities (ID Card/Driver's License/Passport) as well as collateral in the form of gold jewelry, gold bars, cars, motorcycles, laptops, mobile phones, and other electronic products. The credit provided starts from IDR50,000 by imposing maintenance fee (*mu'nah*) of 0.45% (of appraisal) per 10 days with a maximum credit period of 120 days, which can be extended by installment or repaying the loan, and can be paid off at any time by proportioned calculation of *mu'nah* during loan tenor.



b. Pegadaian *Rahn Tasjily* Tanah

Sistem gadai berprinsip Syariah yang diberikan kepada masyarakat yang memiliki penghasilan tetap/rutin, pengusaha mikro, pengusaha kecil maupun petani dengan agunan sertifikat tanah. Besarnya pinjaman yang diberikan mulai dari Rp. 1.000.000 sampai dengan Rp. 200.000.000 dengan biaya administrasi sebesar Rp. 70.000 dan biaya pemeliharaan (*mu'nah*) mulai 0,70% per bulan dan jangka waktu 3, 4, 6, 12, 18, 24, 36, 48, 60 bulan.

c. Pegadaian *Arrum* (*Ar Rahn* untuk Usaha Mikro/Kecil)

Pembiayaan Syariah bagi pengusaha mikro, kecil, dan menengah untuk menggunakan skema angsuran bulanan dengan jaminan BPKB dan Emas dan bisa dilunasi sewaktu-waktu. Produk *Arrum* pada bisnis Syariah meliputi *Arrum* Emas (barang jaminan berupa Emas Lantakan atau perhiasan), *Arrum* Mikro (Jaminan BPKB kendaraan untuk pelaku usaha), *Arrum* Haji (jaminan emas untuk pendaftaran porsi haji) dan *Arrum* Safar (jaminan emas dan barang berharga lainnya).

- Pada *Arrum* Mikro, kendaraan tetap pada pemiliknnya sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha, tarif *Mu'nah* Pemeliharaan sebesar 0,7% per bulan *flat* dari Harga Kendaraan dengan jangka waktu pembiayaan 12, 18, 24, 36 hingga 48 bulan.
- Pada *Arrum* Emas, jaminan emas disimpan di Pegadaian tarif *Mu'nah* Pemeliharaan sebesar 0,95% per bulan *flat* dari Taksiran Barang Jaminan (Emas) dengan jangka waktu pembiayaan 12, 18, 24, 36 bulan.
- Pada *Arrum* Haji, jaminan emas serta bekas pendaftaran haji disimpan di Pegadaian. Tarif *Mu'nah* Pemeliharaan sebesar 0,95% per bulan *flat* dari Taksiran Barang Jaminan (Emas+ berkas pendaftaran haji) dengan jangka waktu pembiayaan 12, 18, 24, 36, 48 dan 60 bulan.
- Pada *Arrum* Safar, jaminan emas serta barang berharga lainnya disimpan di Pegadaian. Tarif *Mu'nah* Pemeliharaan sebesar 0,65% per bulan *flat* dari Taksiran Barang Jaminan (Emas+barang berharga lainnya) dengan jangka waktu pembiayaan 12, 18, 24, dan 36 bulan.

d. Pegadaian Amanah

Pembiayaan yang diperuntukkan guna pembelian/ kepemilikan kendaraan bermotor baru atau bekas pakai sesuai dengan prinsip Syariah kepada karyawan, pengusaha UMKM serta Profesional Dokter, Bidan dan Notaris. Jangka waktu angsuran 12, 18, 24, 36 bulan untuk sepeda motor dan 12, 18, 24, 36, 48, dan 60 bulan untuk mobil dengan tarif *mu'nah* 0,9% per bulan *flat* dari harga kendaraan.

b. Pegadaian *Rahn Tasjily* Tanah

Provision of loans based on sharia principles that is available for people with regular income, micro entrepreneurs, small - scale entrepreneurs and farmers with collateral for land certificates. Pegadaian *Rahn Tasjily* Tanah offers loan starts from Rp1,000,000 to Rp200,000,000 by imposing administration fee of Rp 70,000 and maintainance fee (*mu'nah*) of 0.70% per month with tenors of 3, 4, 6, 12, 18, 24, 36, 48 or 60 months

c. Pegadaian *Arrum* (*Ar Rahn* for micro/small business)

Sharia financing for micro, small, and medium business entrepreneurs using monthly installments scheme with collaterals in the form of BPKB and Gold, which can be paid off at any time. *Arrum* products in sharia business include *Arrum* Gold (collaterals in the form of bullion or gold jewelry), *Arrum* Mikro (collaterals in the form of BPKB for business entrepreneurs) and *Arrum* Haji (collaterals in the form of gold for Hajj registration) and *Arrum* Safar (collaterals in the form of gold or other valuables goods).

- In *Arrum* Mikro, the motor vehicle can still be used by its owner to support the business. Maintenance *Mu'nah* rate is 0.7% per month *flat* of the vehicle price with financing tenor of 12, 18, 24, and 36 to 48 months.
- In *Arrum* Emas, the gold collateral is stored at Pegadaian with Maintenance *Mu'nah* rate of 0.95% per month *flat* of the appraised collateral (gold) with financing tenor of 12, 18, 24, and 36 months.
- In *Arrum* Haji, the gold collateral and hajj registration files are stored at Pegadaian. Maintenance *Mu'nah* tariff is 0.95% per month *flat* of the appraised collateral (gold + hajj registration files) with financing tenor of 12, 18, 24, 36, 48 and 60 months
- In *Arrum* Saffar, collateral for gold and other valuables are stored at Pegadaian. Maintenance Rates (*Mu'nah*) of 0.65% per month *flat* from the Estimated Collateral (Gold + other valuables) with financing tenor of 12, 18, 24 and 36 months.

d. Pegadaian Amanah

Pegadaian Amanah is a financing intended for purchasing/ owning new or used motor vehicles in accordance with the sharia principle for micro, small and medium enterprises employees and entrepreneurs, as well as professional, such as doctor, midwife, and notary. Tenor of installments consists of 12, 18, 24, and 36 months for motorcycle, and 12, 18, 24, 36, 48, and 60 months for car with *mu'nah* rate of 0.9% per month *flat* of the vehicle price.

#### 4. Pembiayaan Emas

##### a. Pegadaian MULIA

Pegadaian MULIA merupakan penyediaan sarana investasi emas bagi masyarakat melalui pembiayaan kepemilikan logam mulia secara angsuran dalam jangka waktu tertentu. Logam mulia yang ditawarkan berlogo PT Antam maupun logo PT Pegadaian dengan ukuran mulai dari 5 gram, 10 gram, 25 gram, 50 gram, 100 gram, 250 gram, hingga 1 kilogram. Apabila pembiayaan belum dilunasi, logam mulia yang dibeli disimpan di Pegadaian sebagai jaminan.

##### b. Pegadaian Tabungan Emas

Penyediaan layanan jual, beli, dan titip emas logam mulia secara retail mulai dari pecahan 0,01 gram, dimana pembelian emas tersebut dicatat dalam suatu rekening tabungan emas. Fisik emas dapat dicetak apabila akumulasi emas yang ditabung minimal mencapai 5 (lima) gram.

#### 5. Bisnis Jasa Lainnya

##### a. Pegadaian Properti

Bisnis properti Pegadaian dengan mengoptimalkan aset-aset strategis yang dimiliki melalui persewaan gedung guna berbagai keperluan (acara pernikahan, reuni, rapat, seminar, dan lain-lain), sewa menyewa ruko, penyediaan lahan untuk kegiatan ekonomi kerakyatan (pasar bersih Pegadaian), dan bisnis hotel pada 9 lokasi di seluruh Indonesia.

##### b. Pegadaian MPO (Multi Pembayaran Online)

Layanan transaksi keuangan bagi masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas pembayaran, diantaranya pembayaran listrik, telepon, air, angsuran kendaraan, pembelian pulsa, token listrik, tiket kereta api.

##### c. Pegadaian Jasa Taksiran

Layanan yang diberikan kepada masyarakat yang ingin mengetahui karatase, kualitas, serta taksiran harga perhiasan, emas dan berlian baik untuk keperluan investasi atau keperluan bisnis.

##### d. Pegadaian Jasa Titipan

Pemberian pelayanan kepada masyarakat yang ingin menitipkan barang-barang atau surat berharga yang dimiliki dengan keamanan terjamin dan tarif kompetitif. Media penyimpanan berupa khazanah/*strong room* maupun *Safe Deposit Box*.

##### e. Pegadaian KUCICA (Kiriman Uang Cara Instan, Cepat dan Aman)

Layanan pengiriman dan penerimaan uang lingkup dalam negeri maupun luar negeri bekerja sama dengan beberapa *vendor* melalui sistem *online* di seluruh *outlet*.

##### f. Pegadaian G-Lab

Layanan pemeriksaan batu mulia meliputi identifikasi spesies dan varietas, *treatments*, serta *inclusion mapping* sebagai identitas bagi batu permata yang dinyatakan dalam memo dan sertifikat dengan biaya terjangkau. Pegadaian G-Lab juga menawarkan kursus gemologi guna mengetahui teknik identifikasi dan penilaian kualitas batu mulia.

#### 4. Gold Financing

##### a. Pegadaian Mulia

A gold investment facility for the people through the financing of precious metals in installments within a specific period of time. The precious metals must either have the logo of PT Antam and/or PT Pegadaian with sizes ranging from 5 grams, 10 grams, 25 grams, 50 grams, 100 grams, 250 grams, up to 1 kilograms. The precious metals will be stored in Pegadaian as collateral whenever the installment is failed to be made.

##### b. Tabungan Emas Pegadaian (Gold Saving)

Gold trading services and safekeeping in retail starting from 0.01 gram in which the trading is recorded in a gold saving account. The physical gold can be printed whenever accumulated gold in bank account reached at least 5 grams.

#### 5. Other Services

##### a. Pegadaian Property

The Company's property services, which is conducted to optimize its strategic assets owned by leasing the building for various purposes (weddings, reunions, meetings, seminars, etc.), building rent, land provision for democratic economy (Pegadaian modern market) and hotel business in 9 (nine) location across Indonesia.

##### b. Pegadaian MPO (Multi Payment Online)

Financial transaction services for the people in a variety of payment activities, including payment of electricity, telephone and water bill, vehicle installments, voucher, electricity tokens, and train tickets.

##### c. Appraisal Services

Services provided to people who want to know the carats, quality, and the estimated price of jewelry, gold and diamonds either for investment or business purposes.

##### d. Safekeeping Service

Services for those who want to entrust their goods and/or bonds/securities under tight security and competitive rates. The storage is either in the form of treasury/strong room or Safe Deposit Box.

##### e. Pegadaian KUCICA (Instant, Fast and Secure Money Transfer)

Money transfer and acceptance service for domestic and abroad with cooperation with multiple vendors through an online system in all outlets.

##### f. Pegadaian G-Lab

Precious stones appraisal services that include identification of species and varieties, treatments as well as inclusion mapping as identity for gemstone, which stated in the memo and certificates with an affordable cost. Pegadaian G-Lab also offers courses in gemological techniques to determine the identification and assessment of the quality of precious stones.



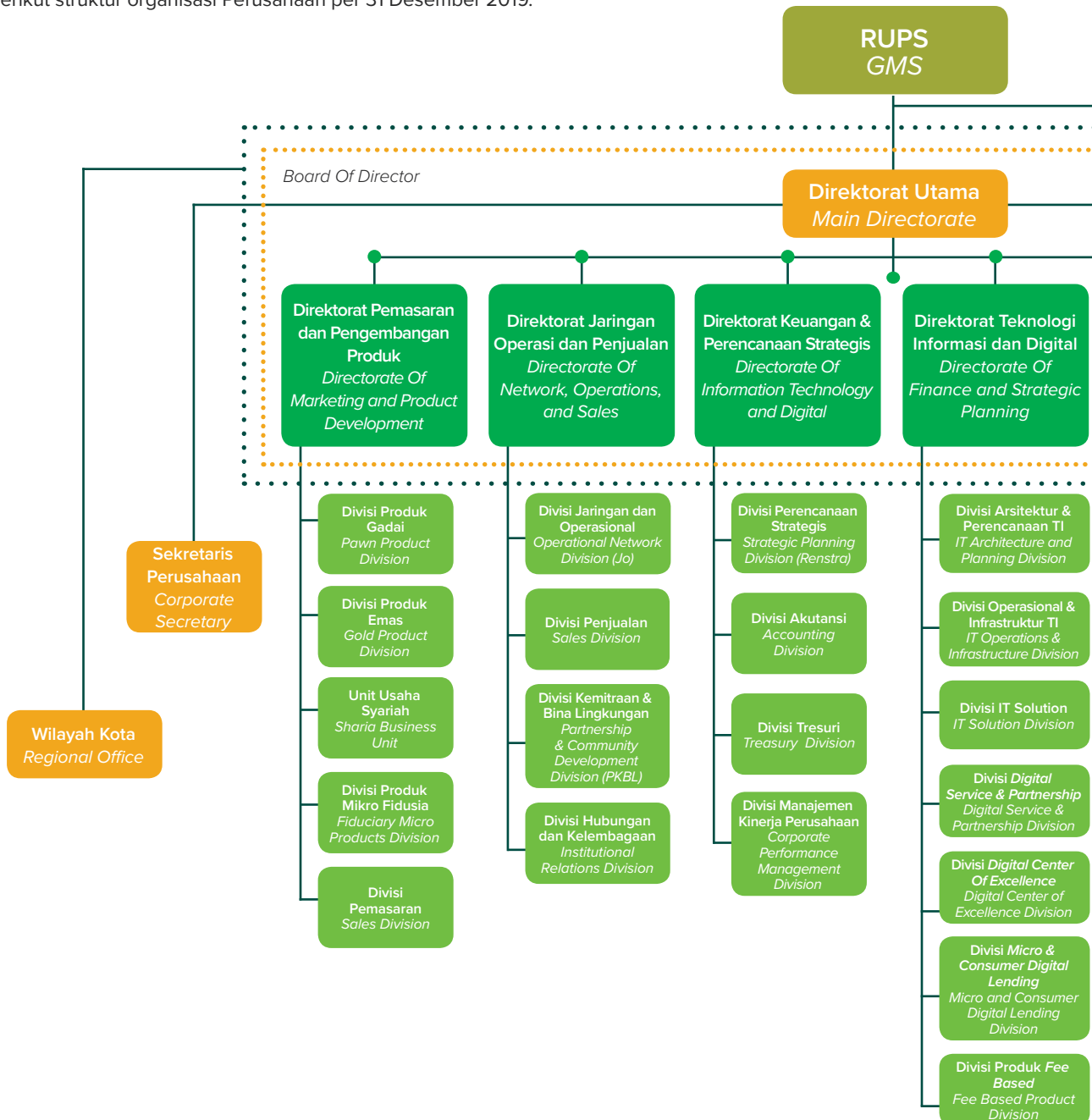
# STRUKTUR ORGANISASI

## ORGANIZATION STRUCTURE

Struktur organisasi Perusahaan telah disahkan melalui Peraturan Direksi No. 141 Tahun 2019 tanggal 10 Oktober 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Direksi Nomor 27 Tahun 2018 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pusat.

Struktur organisasi Perusahaan di susun dan ditetapkan berdasarkan pertimbangan arah dan tujuan pengembangan korporasi, efektivitas pengelolaan korporasi, alur kerja yang efektif serta proses kontrol yang seimbang sehingga memberikan dukungan optimal kepada arah tujuan Perusahaan dan mengakomodir pola kerja yang mendukung transformasi Perusahaan.

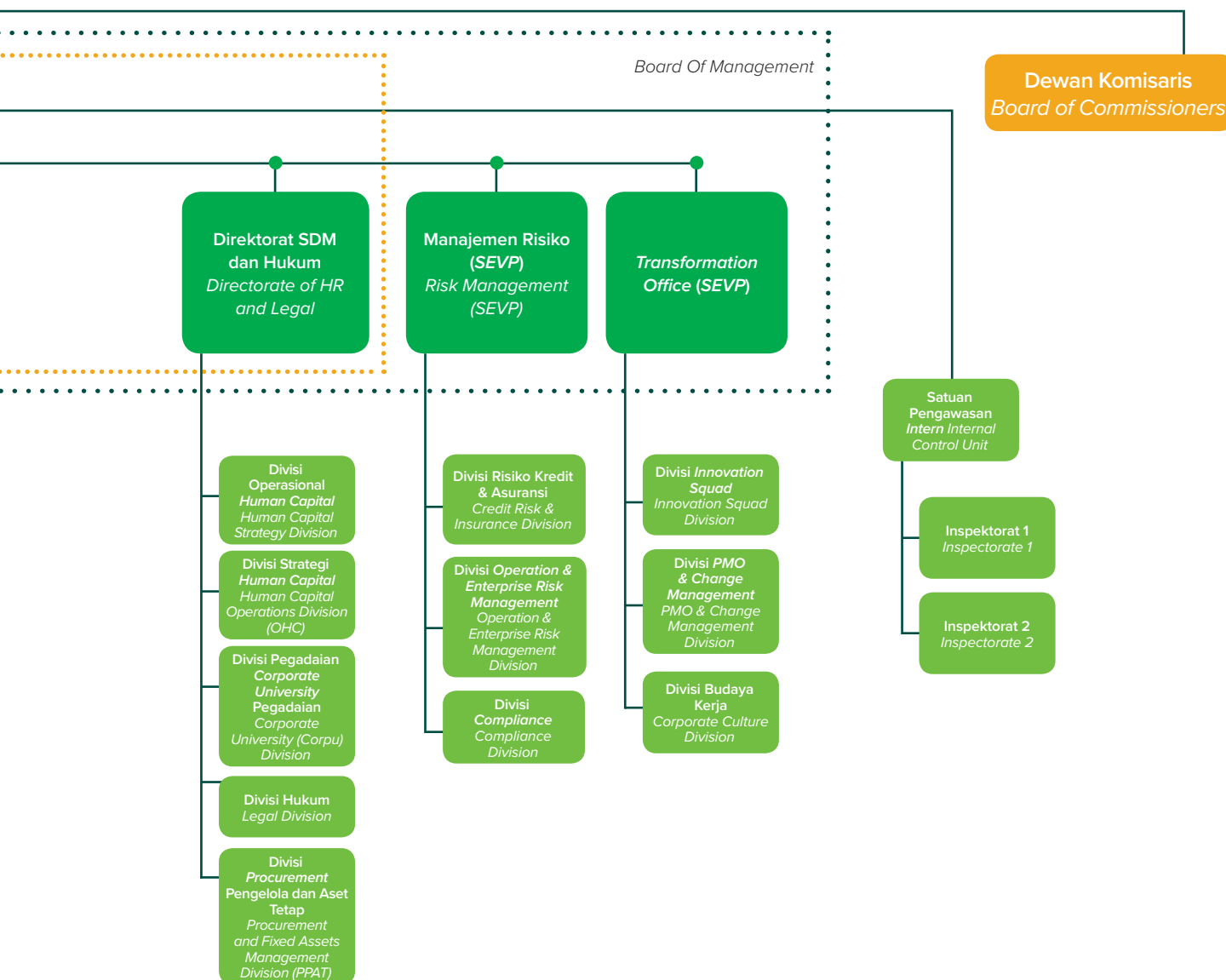
Berikut struktur organisasi Perusahaan per 31 Desember 2019.



The Company's organization structure has been ratified by the Decree of Board of Directors No. 141 Year 2019 dated October 10, 2019 regarding the Amendment of Decree of Board of Directors No. 27 Year 2018 dated December 7, 2018 concerning the Company's Organization Structure and Work Procedure of the Head Office.

The organizational structure of the Company is compiled and determined based on the consideration of the direction and objectives of corporate development, the effectiveness of corporate management, effective workflow and balanced control processes so as to provide optimal support to the direction of the company's goals and accommodate work patterns that support the transformation of the Company.

The Company's organization structure as of December 31, 2019 is as follows:





Manajemen puncak saat ini dipimpin oleh seorang Direktur Utama, yang membawahi 1 (satu) Wakil Direktur dan 5 (lima) Direktorat sebagai berikut:

Currently, the top management is led by President Director, who is in charge of 1 (one) Vice President Director and 5 (five) Directorates with the following composition:

Kuswiyoto	Direktur Utama <i>President Director</i>
Wahyu Kuncoro	Wakil Direktur <i>Vice President Director</i>
Hariato Widodo	Direktur Pemasaran dan Pengembangan Produk <i>Director of Marketing and Product Development</i>
Damar Latri Setiawan	Direktur Jaringan Operasi dan Penjualan <i>Director of Network, Operations, and Sales</i>
Teguh Wahyono	Direktur Teknologi Informasi dan Digital <i>Director of Information Technology and Digital</i>
Ninis Kesuma Adriani	Direktur Keuangan dan Perencanaan Strategis <i>Director of Finance and Strategic Planning</i>
Mohammad Edi Isdwiarto	Direktur SDM dan Hukum <i>Director of Human Resources and Legal</i>

Dalam menjalankan tugasnya, Direksi diawasi oleh Dewan Komisaris yang terdiri dari:

In carrying out its duties, the Board of Directors is supervised by the Board of Commissioners, which consists of the following members:

No	Nama <i>Name</i>	Jabatan <i>Position</i>
1	Ina Primiana	Komisaris Utama/Komisaris Independen <i>President Commissioner (concurrent as Independent Commissioner)</i>
2	Sudarto	Komisaris <i>Commissioner</i>
3	Satya Arinanto	Komisaris <i>Commissioner</i>
4	Fadlansyah Lubis	Komisaris <i>Commissioner</i>
5	Umiyaton Hayati Triastuti	Komisaris <i>Commissioner</i>
6	Wahyu Wibowo	Komisaris <i>Commissioner</i>

# VISI, MISI DAN BUDAYA PERUSAHAAN (102-16)[3.A]

THE COMPANY'S VISION, MISSION, AND CULTURE

## VISI

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat

## VISION

*To become The Most Valuable Financial Company in Indonesia and the Main Preference of the Community for Financial Inclusion Agent*

PERUBAHAN VISI LAMA MENJADI VISI TAHUN 2023  
A CHANGE INTO A NEW VISION IN 2023

### VISI Vision

2015 – 2018

Sebagai Solusi Bisnis Terpadu Terutama Berbasis Gadai yang Selalu Menjadi Market Leader dan Mikro Berbasis Fidusia Selalu Menjadi Yang Terbaik Untuk Masyarakat Menengah ke Bawah

*As an Integrated Business Solution, Especially Pawn Based, which is Always Be a Market Leader and Micro Fiduciary Based, Always Be the Best for Middle-Low Society*



### VISI Vision

2019 – 2023

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* Di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat

*To become The Most Valuable Financial Company in Indonesia and the Main Preference of the Community for Financial Inclusion Agent*

## MISI

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh *stakeholder* dengan mengembangkan bisnis inti.
2. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan *stakeholder*.
3. Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah :
  - Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
  - Teknologi Informasi yang handal dan mutakhir
  - Praktik manajemen risiko yang kokoh
  - SDM yang profesional berbudaya kinerja baik

## MISSION

1. Providing optimum benefit and profit for all stakeholders by improving the core business.
2. Building a more diverse business by developing new businesses to add value proposition to customers and stakeholders.
3. Providing service excellence with a focus on customers:
  - More simple and digital business process
  - Reliable and advanced Information & Technology
  - Robust risk management practices
  - Professional HR with good work culture



## PENJELASAN VISI DAN MISI

Visi dan Misi baru Pegadaian merupakan penajaman atas perkembangan industri bisnis gadai Indonesia, banyaknya pilihan produk pembiayaan/penyaluran kredit yang tersedia di pasar, teknologi komunikasi yang semakin pesat, dan kondisi masyarakat yang semakin cerdas dan kritis. *Roadmap* pencapaian visi dan misi baru ini dibagi dalam 3 (tiga) tahap, yaitu *Digitize*, *Diversify*, dan *Dominate*, sebagaimana dideskripsikan di bawah ini, dengan strategi #G-5star, yaitu:

1. *Grow Core*, memperkuat peningkatan terhadap bisnis inti utama Pegadaian, yaitu jasa pergadaian.
2. *Grab New*, menangkap setiap peluang bisnis baru terutama *financial technology/digital business*.
3. *Groom Talent*, meningkatkan kompetensi dan kualitas sumber daya manusia atau karyawan.
4. *Gen Z Technology*, menerapkan sistem teknologi terbaru untuk mendukung pelaksanaan bisnis dan operasional.
5. *Great Culture*, maju dan berkembang bersama dengan budaya perusahaan yang kuat.

Visi dan misi yang telah tertuang dalam Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP) tahun 2019-2023 merupakan gambaran proses transformasi yang akan mengubah Pegadaian menjadi *Financial Company* dan berperan aktif dalam program inklusi keuangan melalui kemudahan produk dan layanannya serta kemudahan aksesnya.

## DESCRIPTION OF VISION AND MISSION

Pegadaian's new vision and mission is a refinement due to the development of pawn business industry in Indonesia, the many selection of financing/lending products available in the market, increasingly rapid communication technology, and the increasingly intelligent and critical of the society's condition. The roadmap for the Company's new vision and mission is divided into 3 (three) stages, namely *Digitize*, *Diversify*, and *Dominate*, through #G-5star strategy, namely:

1. *Grow Core*, strengthening the improvement of the Company's main core business, i.e. pawning services.
2. *Grab New*, capturing every new business opportunity, especially financial technology/digital business.
3. *Groom Talent*, developing the competency and quality of human resources or employees.
4. *Gen Z Technology*, implementing the latest technology system to support the Company's business and operations.
5. *Great Culture*, progressing and growing together with a strong corporate culture.

The vision and mission stated in the Company's 2019-2023 Long-Term Plan (RJPP) is a description of the transformation process that will change the Company into a Financial Company and plays an active role in financial inclusion programs through products and services facilitation and easy access.

TRANSFORMASI TRANSFORMATION	SAAT INI CURRENT	MENJADI BECOMES
<p><b>Fokus Bisnis</b> Business Focus</p>	<p><b>Institusi pinjaman gadai</b> Pawning Institution</p>	<p><b>Institusi gadai dan jasa keuangan lainnya, dengan portofolio pinjaman tanpa agunan yang cukup besar</b> Pawning institution and other financial services with sizeable non-collateral loans portfolio.</p>
<p><b>Model Operasional</b> Operational model</p>	<p><b>Tradisional, paper based, dan berdasarkan kepada penaksiran barang jaminan</b> Traditional, paper based, and based on the appraisal of collaterals</p>	<p><b>Digital, berdasarkan analisa barang jaminan dan profil nasabah</b> Digital, based on the analysis of collaterals and customer profile</p>
<p><b>Channel Penjualan</b> Sales Channel</p>	<p><b>Channel tunggal: cabang</b> Single channel: branch</p>	<p><b>Multi-channel: Cabang, Sales Force, Agen, &amp; Digital</b> Multi-channel: Branch, Sales Force, Agent, and Digital</p>
<p><b>Fokus Nasabah</b> Customer Focus</p>	<p><b>Fokus pada masyarakat menengah ke bawah</b> Focus on middle to low people</p>	<p><b>Masyarakat menengah kebawah serta masyarakat menengah atas yang spesifik</b> Middle to low people and specific middle upper people</p>

## PERSETUJUAN MANAJEMEN KUNCI ATAS VISI DAN MISI PERUSAHAAN

Direksi dan Dewan Komisaris telah bersama-sama membahas dan mengkaji Visi dan Misi Pegadaian secara mendalam serta berkomitmen dalam melaksanakan Visi dan Misi tersebut di lingkungan bisnis Pegadaian. Visi dan Misi Pegadaian saat ini ditetapkan bersamaan dengan Pengesahan Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP) PT Pegadaian (Persero) tahun 2019 - 2023 yang telah disahkan oleh Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berdasarkan surat No. S-804/MBU/12/2018 tanggal 3 Desember 2018.

## KAJIAN PERIODIK VISI DAN MISI PERUSAHAAN OLEH MANAJEMEN KUNCI

Seiring dengan telah diberlakukannya Undang-Undang baru mengenai pergadaian yang dapat meningkatkan persaingan usaha dalam bisnis gadai, kemajuan dan penerapan teknologi yang semakin canggih, perkembangan digitalisasi proses dan produk yang semakin pesat, kondisi masyarakat yang semakin cerdas dan kritis, serta banyaknya pilihan produk pembiayaan/penyaluran kredit yang tersedia di pasar, mengharuskan Pegadaian menajamkan kembali visi dan tujuan yang ingin dicapainya.

Dewan Komisaris dan Direksi telah melakukan kajian atas visi dan misi Perusahaan, baik dalam periodik jangka pendek Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) 2019 yang telah ditandatangani oleh Dewan Komisaris dan Direksi pada 29 Oktober 2018, maupun Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP) 2019 - 2023 yang telah ditandatangani bersama oleh Dewan Komisaris dan Direksi pada 29 Oktober 2018, dan telah disahkan oleh Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pada tanggal 3 Desember 2018.

## BUDAYA PERUSAHAAN

Untuk mendukung terwujudnya visi dan misi Perusahaan, maka di tahun 2018, telah ditetapkan Budaya Perusahaan yang baru berdasarkan Peraturan Direksi No. 114/DIR IV/2018 tentang Budaya Perusahaan. Budaya Perusahaan ini harus selalu dipelajari, dipahami, dihayati, dan dilaksanakan oleh seluruh insan Pegadaian yaitu jiwa G-Value5.

## APPROVAL OF KEY MANAGEMENT ON THE COMPANY'S VISION AND MISSION

The Board of Directors and the Board of Commissioners have jointly discussed and conducted in-depth review the Company's Vision and Mission and are committed to implementing them in the Company's business. The Company's Vision and Mission are currently defined along with the Ratification of the Company's 2019-2023 Long Term Plan (RJPP), as stated in the Letter of Ministry of State-Owned Enterprises (SOEs) No.S-804/MBU/12/2018 dated December 3, 2018.

## PERIODIC REVIEW OF COMPANY'S VISION AND MISSION BY KEY MANAGEMENT

Along with the enactment of a new law upon pawnshop that can increase business competition in the pawnshop business, the progress and application of increasingly sophisticated technology, the development of digitalization of increasingly rapid processes and products, increasingly smart and critical conditions of society, and the large selection of financing products / lending available in the market, requires Pegadaian to re-sharpen its vision and goals to be achieved.

The Board of Commissioners and Directors have conducted a review of the Company's vision and mission, both in the short-term periodic Work Plan and Corporate Budget (RKAP) 2019 which was signed by the Board of Commissioners and Directors on October 29, 2018, as well as the Corporate's Long Term Plan (RJPP) 2019 - 2023, which was jointly signed by the Board of Commissioners and Directors on October 29, 2018, and was approved by the Ministry of State-Owned Enterprises (BUMN) on December 3, 2018.

## CORPORATE CULTURE

In order to support the realization of the Company's vision and mission, in 2018, a new Corporate Culture was enacted based on the Regulation of Board of Directors No. 114/DIR IV/2018 on Corporate Culture. The Corporate Culture shall always be learned, understood, contemplated and implemented by all Pegadaian employees, that is, the G-Value5 soul.



**NILAI-NILAI G-VALUE5  
G-VALUE5 VALUES**

NILAI-NILAI G-VALUE5  
G-VALUE5 VALUES

**INTEGRITY**

Memiliki prinsip moral yang kuat, jujur, tulus, objektif, serta terdapat kesesuaian antara pikiran, ucapan, dan tindakan.  
*Having a strong moral principles, honest, wholehearted, objective, and with alignment of the mind, words, and actions.*

**PROFESSIONAL**

Selalu mengembangkan diri dan meningkatkan keahlian dengan komitmen tinggi untuk melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien.  
*Consistently developing one-self and improving skills with a high commitment to perform effectively and efficiently.*

**MUTUAL TRUST**

Menciptakan keyakinan bersama secara terbuka, transparan, kolaboratif, dan tidak sungkan serta memelihara budaya saling menghargai diantara karyawan untuk mencapai tujuan Perusahaan.  
*Creating mutual trust in an open, transparent, collaborative, and uninhibited way and maintaining the culture of mutual respect among employees to achieve the Company's goal.*

**CUSTOMER FOCUS**

Memberikan layanan terbaik kepada pelanggan (internal, eksternal) dan menjadikan kebutuhan serta harapan pelanggan sebagai fokus utama.  
*Providing the best service to customers (internal, external) and emphasizing their needs and expectations as the main focus.*

**SOCIAL VALUE**

Bertindak berlandaskan manfaat untuk peduli dan memberi nilai tambah bagi lingkungan serta nama baik Perusahaan.  
*Taking action based on benefits for caring and adding value for the environment and reputation of the Company*

**SEPULUH PERILAKU UTAMA INSAN  
PEGADAIAN**

Budaya Perusahaan dari Pegadaian tercermin dalam nilai budaya *G-Values* yang diterjemahkan ke dalam 10 Perilaku Utama Insan Pegadaian.

**TEN MAIN ATTITUDES OF PEGADAIAN  
EMPLOYEES**

Pegadaian's Corporate Culture is reflected in the *G-Values* cultural values, which elaborated into 10 Main Attitudes of Pegadaian employees.

Nilai Values	Perilaku Utama Main Attitudes	Kata Kunci Keywords
<i>Integrity</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senantiasa bersikap jujur, tulus, dan objektif Being honest, wholehearted, and objective</li> <li>2. Bertindak konsisten antara pikiran, ucapan dan tindakan Acting consistently between the mind, words and actions</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jujur, tulus dan objektif Honest, wholehearted and objective</li> <li>• Konsisten. Consistent.</li> </ul>
<i>Professional</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Senantiasa memiliki inisiatif, gesit dalam menyesuaikan perubahan kondisi untuk penyempurnaan dan inovasi dengan memanfaatkan teknologi terkini. Possessing initiative, agile in adapting to the changing conditions for improvement and innovation through utilization of the latest technology</li> <li>4. Memiliki jiwa <i>entrepreneurship</i> dan <i>global mindset</i> dalam mengambil keputusan bisnis. Possessing entrepreneurial spirit and a global mindset in making business decisions</li> <li>5. Menyelesaikan tugas dengan hasil terbaik penuh komitmen, serta tetap dalam koridor aturan yang berlaku Completing tasks with great results and with full commitment, still within the existing corridor of rules</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inisiatif, gesit dan inovatif Initiative, agile, and innovative</li> <li>• <i>Entrepreneurship &amp; Global mindset</i></li> <li>• <i>Comply, Commitment &amp; Excellent.</i></li> </ul>

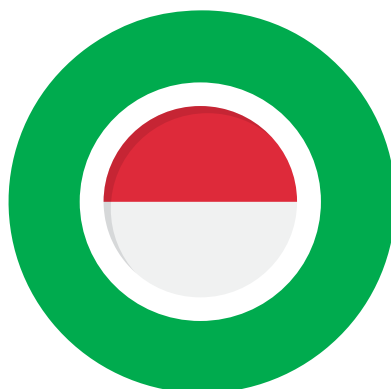
Nilai Values	Perilaku Utama Main Attitudes	Kata Kunci Keywords
Mutual Trust	6. Menciptakan keyakinan bersama, terbuka & transparan dalam mencapai tujuan Perusahaan. Building mutual trust, open & transparent in achieving the Company's goals. 7. Mengutamakan semangat kolaboratif untuk sinergi dan saling menghargai antar karyawan. Prioritizing collaborative spirit for synergy and mutual respect between employees. 8. Tidak sungkan memberikan atau menerima masukan dan kritik. Uninhibited in providing or receiving input and criticism.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terbuka dan transparan Open and transparent</li> <li>• Kolaboratif dan saling menghargai Collaborative and mutual respect</li> <li>• Tidak sungkan Uninhibited</li> </ul>
Customer Focus	9. Fokus pada pelayanan bagi pelanggan untuk memberikan solusi terbaik melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan. Focus on serving the customers to provide the best solutions, exceeding their needs and expectations.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berorientasi pada solusi dan melebihi ekspektasi pelanggan Solution-oriented and exceeding the customers' expectations</li> </ul>
Social Value	10. Peduli dan memberikan manfaat kepada lingkungan serta nama baik Perusahaan. Caring and providing benefits to the environment and reputation of the Company	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peduli dan memberikan manfaat kepada lingkungan serta nama baik Perusahaan Caring and providing benefits to the environment and reputation of the Company</li> </ul>

## KOMPOSISI PEMEGANG SAHAM [3.C.3]

### COMPOSITION OF SHARE OWNERSHIP

Komposisi Pemegang Saham Pegadaian per 31 Desember 2019  
 Composition of the Company's Shareholders as of December 31, 2019

Pemegang Saham Shareholders	Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh xxx		Persentase Kepemilikan (%) Percentage of Ownership (%)
	Jumlah Saham (lembar) Number of Shares (Shares)	Nominal (Rp) Nominal (IDR)	
	Nilai nominal Rp1.000.000/lembar saham Nominal Value of IDR 1,000,000/share		
Negara Republik Indonesia Government of the Republic of Indonesia	6.250.000	6.250.000.000.000	100,00%



100%

NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
 GOVERNMENT OF THE REPUBLIC OF INDONESIA



## ENTITAS ANAK DAN ASOSIASI

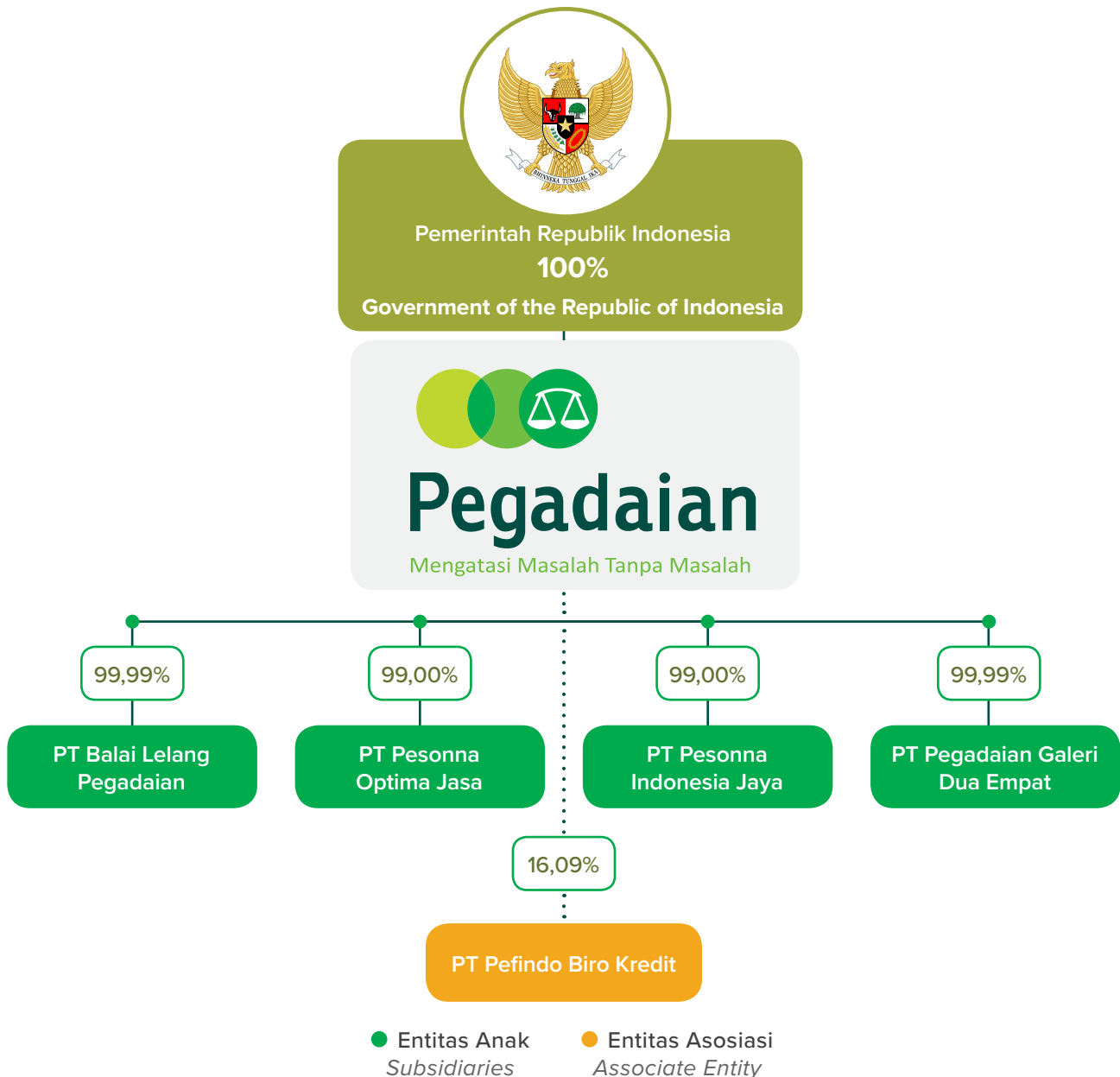
### SUBSIDIARIES AND ASSOCIATES

Per 31 Desember 2019, Pegadaian memiliki empat entitas anak, yakni PT Balai Lelang Artha Gasia d/h PT Balai Lelang Pegadaian, PT Pesonna Optima Jasa, PT Pesonna Indonesia Jaya dan PT Pegadaian Galeri Dua Empat. Sementara itu, Pegadaian memiliki satu entitas asosiasi yaitu PT Pefindo Biro Kredit.

As of December 31, 2019, Pegadaian has four subsidiaries, namely PT Balai Lelang Artha Gasia (formerly PT Balai Lelang Pegadaian), PT Pesonna Optima Jasa, PT Pesonna Indonesia Jaya, and PT Pegadaian Galeri Dua Empat. Furthermore, Pegadaian also has an associate entity, namely PT Pefindo Biro Kredit.

## STRUKTUR GRUP

### GROUP STRUCTURE



# SKALA PERUSAHAAN 102-7[3.C.1]

## SCALE OF BUSINESS

Hingga 31 Desember 2019, skala usaha Pegadaian digambarkan dalam tabel berikut:

As of December 31, 2019, Pegadaian's scale of business is described in the following table:

Keterangan Description	Satuan Unit	2019	2018	2017
Jumlah Karyawan Number of Employees	Orang People	14.035	13.059	13.316*
Pendapatan Usaha Operating Revenues	Jutaan Rupiah IDR Million	17.693.653	12.748,054*	10.522.796
Total Aset Total Asset	Jutaan Rupiah IDR Million	65.324.177	52.791.188	48.687.092
Total Kapitalisasi: Total Capitalization:				
Ekuitas Equity	Jutaan Rupiah IDR Million	23.060.310	20.116.489	18.210.260
Utang Payables	Jutaan Rupiah IDR Million	42.263.867	32.674.699	30.476.832
Jumlah Unit Kerja yang Beroperasi Total working units in operation	<b>Outlet</b>	4.123	4.221	4.322
Jumlah Produk dan Jasa Total Products and Services	Unit Produk/ Jasa Product/ Service Unit	3 produk bisnis gadai, 2 bisnis kredit mikro fidusia, 4 bisnis syariah, 2 pembiayaan emas, 6 bisnis jasa lainnya  <i>3 pawn business products, 2 fiduciary micro credit business products, 4 sharia business products, 2 gold financing, 6 other services</i>	2 produk bisnis gadai, 2 bisnis kredit mikro fidusia, 3 bisnis syariah, 3 bisnis emas, 6 bisnis jasa lainnya  <i>2 pawn business products, 2 fiduciary micro credit business products, 3 sharia business products, 3 gold business products, 6 other services</i>	2 produk bisnis gadai, 3 bisnis kredit mikro fidusia, 3 bisnis syariah, 3 bisnis emas, 6 bisnis jasa lainnya  <i>2 pawn business products, 3 fiduciary micro credit business products, 3 sharia business products, 3 gold business products, 6 other services</i>
Persentase kepemilikan pemegang saham terbesar Percentage of largest share ownership	Persen Percent	Pemerintah RI 100% 100% owned by the Government of the Republic of Indonesia	Pemerintah RI 100% 100% owned by the Government of the Republic of Indonesia	Pemerintah RI 100% 100% owned by the Government of the Republic of Indonesia

\*disajikan kembali

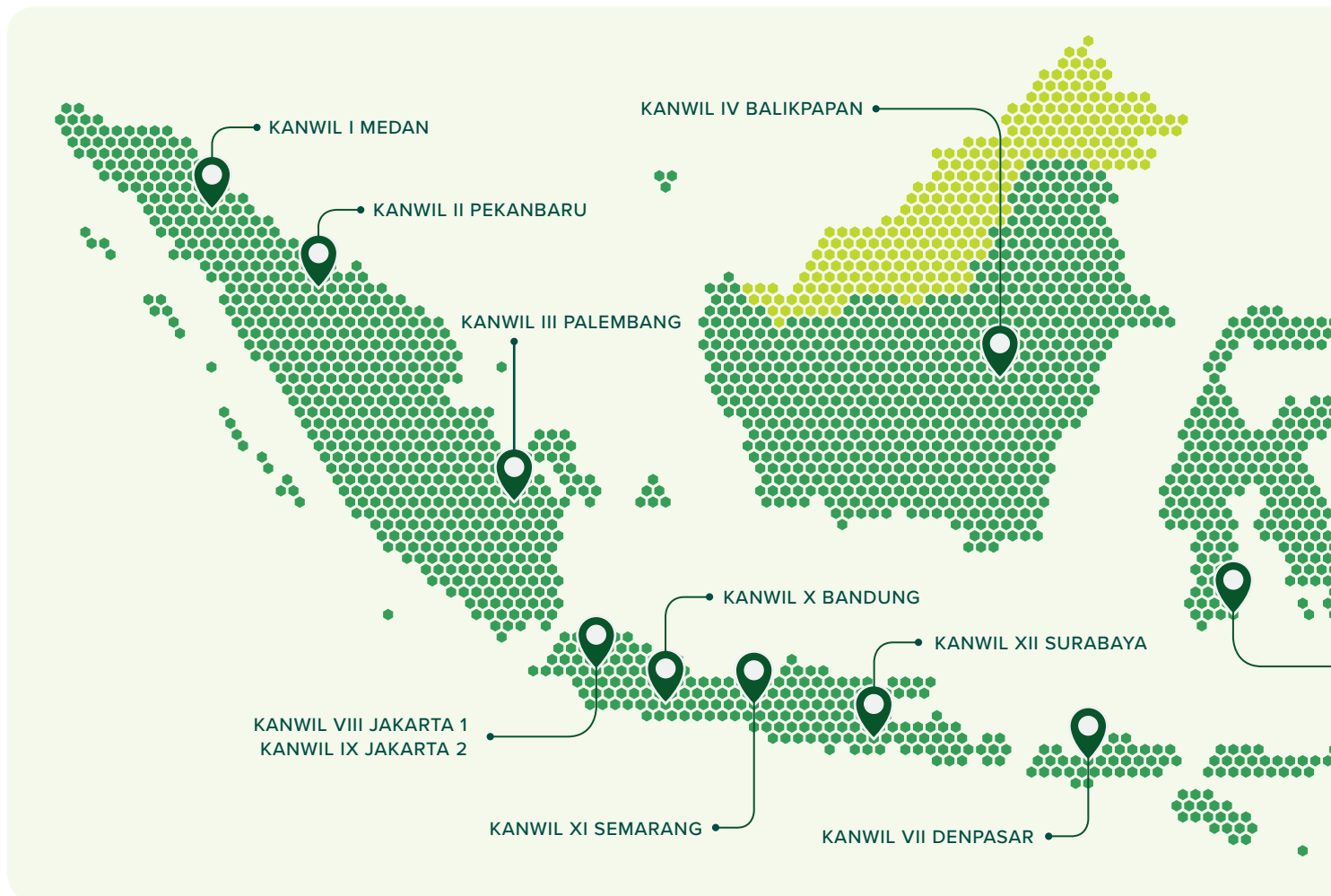
\* restated



## LOKASI OPERASIONAL DAN PASAR YANG DILAYANI 102-4, 102-6 [3.C.4]

### LOCATION OF OPERATIONS AND MARKET SERVED 102-4, 102-6 [3.C.4]

Pegadaian terus meningkatkan penetrasi bisnis gadai ke seluruh wilayah Indonesia dengan memberikan layanannya yang terbaik, melalui seluruh jaringan operasi yang dimiliki. Saat ini, Pegadaian memiliki 1 Kantor Pusat, 12 Kantor Wilayah, 61 Kantor Area, 642 Kantor Cabang, 3.481 Kantor Unit Pelayanan Cabang, dan 4.123 *outlet* yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia. Fokus nasabah Pegadaian adalah masyarakat menengah ke bawah serta masyarakat menengah atas yang spesifik.



**KANWIL I MEDAN**  
REGIONAL OFFICE I MEDAN  
4 Kantor Area | *Area Offices*  
282 *Outlet* | *Outlets*

- Nangroe Aceh Darussalam (NAD)
- Sumatera Utara  
*North Sumatera*

**KANWIL II PEKANBARU**  
REGIONAL OFFICE II PEKANBARU  
3 Kantor Area | *Area Offices*  
222 *Outlet*  
222 *Outlets*

- Sumatera Barat  
*West Sumatera*
- Riau
- Kepulauan Riau  
*Riau Island*

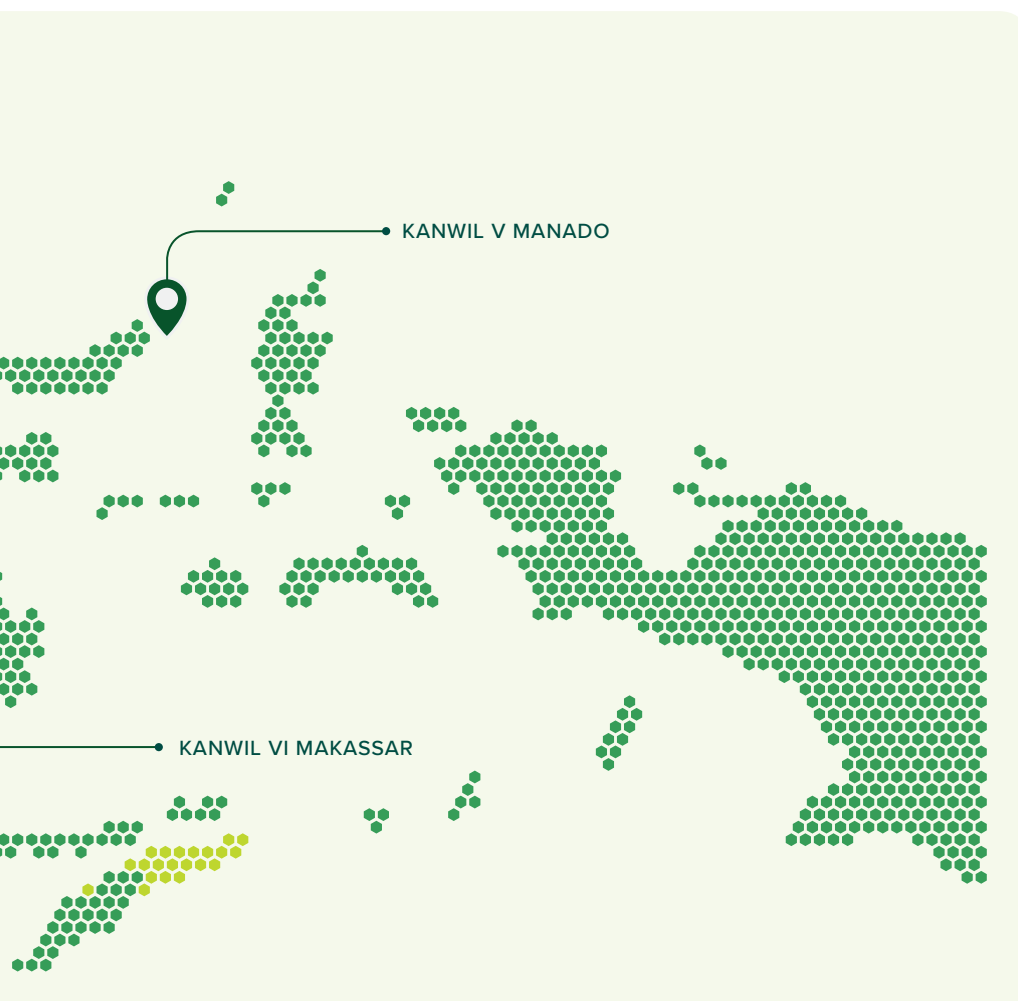
**KANWIL III PALEMBANG**  
REGIONAL OFFICE III PALEMBANG  
3 Kantor Area | *Area Offices*  
231 *Outlet* | *Outlets*

- Jambi
- Bengkulu
- Sumatera Selatan  
*South Sumatera*
- Lampung
- Bangka Belitung

**KANWIL IV BALIKPAPAN**  
REGIONAL OFFICE IV BALIKPAPAN  
5 Kantor Area | *Area Offices*  
335 *Outlet* | *Outlets*

- Kalimantan Utara  
*West Java*
- Kalimantan Barat  
*West Java*
- Kalimantan Timur  
*West Java*
- Kalimantan Selatan  
*West Java*
- Kalimantan Tengah  
*West Java*

In order to increase pawn business penetration and to provide the best services, Pegadaian has 1 Head Office, 12 Regional Offices, 61 Area Offices, 642 Branch Offices and 3,481 Branch Unit Offices and 4,123 outlets which spread throughout various regions in Indonesia. The company focuses on middle to low class community, as well as on a specific middle to high class community, as their customer.



**KANWIL V MANADO**  
**REGIONAL OFFICE V MANADO**  
 6 Kantor Area | *Area Offices*  
 291 *Outlet* | *Outlets*

- Sulawesi Utara  
*North Sulawesi*
- Sulawesi Tengah  
*Central Sulawesi*
- Gorontalo
- Maluku Utara  
*North Maluku*
- Papua
- Papua Barat  
*West Papua*

**KANWIL VI MAKASSAR**  
**REGIONAL OFFICE VI MAKASSAR**  
 7 Kantor Area | *Area Offices*  
 404 *Outlet* | *Outlets*

- Sulawesi Selatan  
*South Sulawesi*
- Sulawesi Tenggara  
*Southeast Sulawesi*
- Sulawesi Barat  
*West Sulawesi*
- Maluku

**KANWIL VII DENPASAR**  
**REGIONAL OFFICE VII DENPASAR**  
 6 Kantor Area | *Area Offices*  
 425 *Outlet* | *Outlets*

- Bali
- Nusa Tenggara Barat  
*West Nusa Tenggara*
- Nusa Tenggara Timur  
*East Nusa Tenggara*

**KANWIL VIII JAKARTA 1**  
**REGIONAL OFFICE VIII JAKARTA 1**  
 5 Kantor Area | *Area Offices*  
 391 *Outlet* | *Outlets*

- DKI Jakarta (Jakarta Pusat, Jakarta Timur) | *DKI Jakarta (Central Jakarta, East Jakarta)*
- Jawa Barat (Depok, Bekasi, Bogor) | *West Java (Depok, Bekasi, Bogor)*

**KANWIL IX JAKARTA 2**  
**REGIONAL OFFICE VIII JAKARTA 2**  
 5 Kantor Area | *Area Offices*  
 356 *Outlet* | *Outlets*

- DKI Jakarta (Jakarta Utara, Jakarta Selatan, Jakarta Barat)
- Banten

**KANWIL X BANDUNG**  
**REGIONAL OFFICE X BANDUNG**  
 4 Kantor Area | *Area Offices*  
 300 *Outlet* | *Outlets*

- Jawa Barat | *West Java*

**KANWIL XI SEMARANG**  
 6 Kantor Area | *Area Offices*  
 426 *Outlet* | *Outlets*

- Jawa Tengah | *West Java*
- DIY Yogyakarta | *Yogyakarta*

**KANWIL XII SURABAYA**  
 7 Kantor Area | *Area Offices*  
 460 *Outlet* | *Outlets*

- Jawa Timur | *East Java*



## ALAMAT KANTOR WILAYAH (KANWIL)

## ADDRESS OF REGIONAL OFFICE (KANWIL)

KANWIL REGIONAL OFFICE	Alamat Address
KANWIL I Medan <i>Regional Office I Medan</i>	Jl. Pegadaian No. 112 Medan – 20151, Sumatera Utara
KANWIL II Pekanbaru <i>Regional Office II Pekanbaru</i>	Jl. Arifin Ahmad No. 9 - Gedung Nusantara, Pekanbaru, Riau
KANWIL III Palembang <i>Regional Office III Palembang</i>	Jl. Merdeka No. 11 Palembang – 30132, Sumatera Utara
KANWIL IV Balikpapan <i>Regional Office IV Balikpapan</i>	Jl. Jend. Sudirman No. 38 Stalkuda Balikpapan – 76114, Kalimantan Timur
KANWIL V Manado <i>Regional Office V Manado</i>	Jl. Dr. Soetomo No. 199 Pinaesaan Manado – 95221, Sulawesi Utara
KANWIL VI Makassar <i>Regional Office VI Makassar</i>	Jalan Pelita Raya Blok A 24/3 Kelurahan Buakana, Kecamatan Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan
KANWIL VII Denpasar <i>Regional Office VII Denpasar</i>	Jl. Puputan No. 23C Renon Denpasar – 80226, Bali
KANWIL VIII Jakarta 1 <i>Regional Office VIII Jakarta 1</i>	Jl. Senen Raya No. 36 Jakarta – 10410, DKI Jakarta
KANWIL IX Jakarta 2 <i>Regional Office VIII Jakarta 2</i>	Jl. Senen Raya No. 36 Jakarta – 10410, DKI Jakarta
KANWIL X Bandung <i>Regional Office X Bandung</i>	Jl. Pungkur No. 125 Bandung – 40252, Jawa Barat
KANWIL XI Semarang <i>Regional Office XI Semarang</i>	Jl. Ki Mangunsarkoro No. 7 Semarang – 50241, Jawa Tengah
KANWIL XII Surabaya <i>Regional Office XII Surabaya</i>	Jl. Dinoyo No 79 Surabaya – 60265, Jawa Timur

## ALAMAT KANTOR AREA

## ADDRESS OF AREA OFFICES

Kanwil Regional Office	No	Area Area Office	Alamat Kantor Area Area Offices Address
Medan	1	Area Medan 1 <i>Medan 1 Area</i>	Jl. Pegadaian No.112 Kel Aur Kec Medan Maimun, Medan 20151
	2	Area Medan 2 <i>Medan 2 Area</i>	Jl. Setia Budi Komplek Ruko Milala Mas No. B4 Kel. Tanjung Rejo. Kec. Medan Sunggal, 20352
	3	Area Banda Aceh <i>Banda Aceh Area</i>	Jl. Imam Bonjol No.14 Kel Kampung Baru Kec. Baiturrahman, Banda Aceh, 23242
	4	Area Rantau Prapat <i>Rantau Prapat Area</i>	Jl. Cut Nyak Dhien No. 3 Kel Candana Kec. Rantau Prapat, Kab. Labuhan Batu, 21413
Pekanbaru	5	Area Pekanbaru <i>Pekanbaru Area</i>	Jl. Jenderal Sudirman No. 168, Tengkerang Sel., Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28128
	6	Area Batam <i>Batam Area</i>	Komp. Ruko Rafflesia Blok B No.3 Batam Center - Batam
	7	Area Padang <i>Padang Area</i>	Jl. Belakang Tangsi No 16 Padang Sumbar 25121
Palembang	8	Area Palembang <i>Palembang Area</i>	Jl. Demang Lebar Daun Ruko Duta Demang No 3-4 Palembang 30137
	9	Area Lampung <i>Lampung Area</i>	Jl. WR Supratman No. 08 Teluk Betung Bandar Lampung
	10	Area Jambi <i>Jambi Area</i>	Jl. Gatot Subroto No.264 Jambi

Kanwil Regional Office	No	Area Area Office	Alamat Kantor Area Area Offices Address
Balikpapan	11	Area Banjarmasin <i>Banjarmasi Area</i>	Jl. Pegadaian No.1 Pekapuran Laut, Banjarmasin 70233 Kalimantan Selatan
	12	Area Pontianak <i>Pontianak Area</i>	Jl. Hos Cokroaminoto No.264, Pontianak 78117 Kalimantan Barat
	13	Area Samarinda <i>Samarinda Area</i>	Jl. Ir. H. Juanda Komp Ruko Plasa Juanda Blok A No.7, Samarinda 75124 Kalimantan Timur
	14	Area Balikpapan <i>Balikpapan Area</i>	Jl. Sudirman No. 39, Kel. Klandasan Ulu, Kec. Balikpapan Kota, Balikpapan - Kalimantan Timur
	15	Area Tarakan <i>Tatarakan Area</i>	Jl. Yos Sudarso No.9, Tarakan, 77112 Kalimantan Utara
Manado	16	Area Manado 1 <i>Manado 1 Area</i>	Jl. Piere Tendean, Kawasan Mega Mas Boulevard, Lingkungan 3, Kel. Sario Utara, Sario Manado - Sulawesi Utara 95114
	17	Area Manado 2 <i>Manado 2 Area</i>	Jl. Yos Sudarso No.3 Bitung, Sulawesi Utara
	18	Area Gorontalo <i>Gorontalo Area</i>	Jl. HB Jassin No. 264 Kel. Dulalowo Gorontalo 96128
	19	Area Palu <i>Palu Area</i>	Jl. Dr. Sam Ratulangi No. 60 - Palu Sulawesi Tengah 94118
	20	Area Jayapura <i>Jayapura Area</i>	Jl. Gerilyawan No. 1 F Lt. 2 Kel. Awiyo Distrik Abepura Kota Jayapura - Papua
	21	Area Sorong <i>Sorong Area</i>	Jl. Selat Seram No. 4 Remu Selatan. Sorong – Papua Barat 98400
Makassar	22	Area Makassar 1 <i>Makassar 1 Area</i>	Jl. Sulawesi No.285 Makassar
	23	Area Makassar 2 <i>Makassar 2 Area</i>	Jl. Sultan Alauddin, Ruko Alauddin Makassar
	24	Area Pare-pare <i>Pare-pare Area</i>	Jl. Singa No.35 Kodya Parepare
	25	Area Kendari <i>Kendari Area</i>	Jl. Mayjend Sutoyo No.96 Kodya Kendari
	26	Area Palopo <i>Palopo Area</i>	Jl. Andi Kambo No. 43, Kel. Salekoe, Kec. Wara Timur, Kota Palopo
	27	Area Bantaeng <i>Bantaeng Area</i>	Jl. Manggis No. 69 Bantaeng
	28	Area Ambon <i>Ambon Area</i>	Jl. W.R. Supratman No.34 Ambon
Denpasar	29	Area Denpasar <i>Denpasar Area</i>	Jl. Raya Puputan No 23 C Renon- Bali
	30	Area Denpasar 2 <i>Denpasar 2 Area</i>	Jl. Gunung Batukaru No.9 Semarapura, Semarapura Kaja, Klungkung, Bali
	31	Area Ampenan <i>Ampenan Area</i>	Jl. Koperasi No 1 Ampenan, Lombok Barat 83112
	32	Area Dompu <i>Dompu Area</i>	Jl. Udang No Dompu, Bima 84213
	33	Area Ende <i>Ende Area</i>	Jl. Garuda No 1 Ende
	34	Area Kupang <i>Kupang Area</i>	Jl. Brawijaya No 1 Kupang 855221



Kanwil Regional Office	No	Area Area Office	Alamat Kantor Area Area Offices Address
Jakarta 1	35	Area Senen <i>Senen Area</i>	Jl. Senen Raya No.36, DKI Jakarta - 10410
	36	Area KramatJati <i>Kramat Jati Area</i>	Jl. Jatinegara Barat No. 3A, Jatinegara - Balimester 13310
	37	Area Bogor <i>Bogor Area</i>	Jl. Ir Juanda No.02 Bogor Tengah - Kota Bogor, Jawa Barat - 16123
	38	Area Jatiwaringin <i>Jatiwaringin Area</i>	Jl. Raya Jatiwaringin Ruko Asem Baru No. 5-6 Jawa Barat - 17411
	39	Area Bekasi <i>Bekasi Area</i>	Jl. Ir. H. Juanda No. 28 Jawa Barat - 17141
Jakarta 2	40	Area Tanjung Priuk <i>Tanjung Priuk Area</i>	Jl. Rawabadak No.1 Rt.04/12 Rawabadak Utara, Koja, Jakarta Utara 14320
	41	Area Tangerang <i>Tangerang Area</i>	Jl. A. Damjati No.7 RT.51/07 Sukarasa, Tangerang, Banten 15111
	42	Area Cirendeudeu <i>Cirendeudeu Area</i>	Jl. Aria Putra No.11 RT.01/09 Ciputat, Tangerang, Banten
	43	Area Kalideres <i>Kalideres Area</i>	Jl. Peta Utara No.27 RT.01/07 Pegadungan, Jakarta Barat
	44	Area Kebayoran Baru <i>Kebayoran Baru Area</i>	Jl. Raya Ragunan No.P5 RT 00 RW 00 Pasar Minggu, Jati Padang, Pasar Minggu, Jakarta Selatan
Bandung	45	Area Bandung 1 <i>Bandung 1 Area</i>	Jl. Jend. Ahmad Yani No. 240, Kacapiring, Batununggal, Bandung
	46	Area Bandung 2 <i>Bandung 2 Area</i>	Jl. Sukup Baru No. 1A Bandung 40612
	47	Area Cirebon <i>Cirebon Area</i>	Jl. Palang Merah No. 1 Cirebon 45100
	48	Area Tasikmalaya <i>Tasikmalaya Area</i>	Jl. Oto Iskandarinata No.08 Tasikmalaya 46113
Semarang	49	Area Semarang <i>Semarang Area</i>	Jl. Sidodadi Barat No. 2A, Semarang, Jawa Tengah - 50124
	50	Area Surakarta <i>Surakarta Area</i>	Jl. Sutan Syahrir No. 39, Surakarta, Jawa Tengah - 57133
	51	Area Yogyakarta <i>Yogyakarta Area</i>	Jl. Gadean No.3, Ngupasan, Yogyakarta - 55122
	52	Area Purwokerto <i>Purwokerto Area</i>	Jl. Jendral Soedirman No. 299, Purwokerto, Jawa Tengah - 53146
	53	Area Tegal <i>Tegal Area</i>	Jl. KS Tubun No. 46, Kejambon, Tegal, Jawa Tengah - 52115
	54	Area Pati <i>Pati Area</i>	Jl. Jend. Sudirman No. 80, Kudus Kota, Kudus, Jawa Tengah - 59312
Surabaya	55	Area Surabaya 1 <i>Surabaya 2 Area</i>	Jl. Kapasari No 7 Surabaya
	56	Area Surabaya 2 <i>Surabaya 2 Area</i>	Jl. Mojopahit No. 116 Sidoarjo - 63215
	57	Area Madiun <i>Madiun Area</i>	Jl. Cokroaminoto No. 45 Madiun - 63153
	58	Area Pamekasan <i>Pamekasan Area</i>	Jl. P Diponegoro No. 98 Pamekasan - 69315
	59	Area Malang <i>Malang Area</i>	Jl. Ade Irma Suryani No. 2 Malang - 65119
	60	Area Jember <i>Jember Area</i>	Jl. Samanhudi No. 47 Jember - 68131
	61	Area Probolinggo <i>Probolinggo Area</i>	Jl. Panglima Sudirman No. 75 Probolinggo - 67214

## INFORMASI TENTANG KARYAWAN 102-8 [3.C.2]

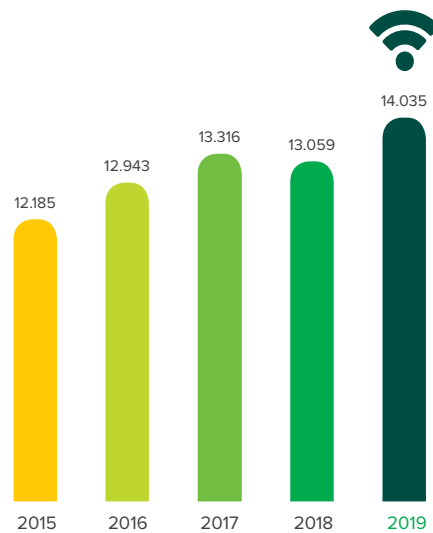
### INFORMATION ON EMPLOYEES 102-8 [3.C.2]

Per 31 Desember 2019, karyawan Pegadaian tercatat sebanyak 14.035 orang karyawan, bertambah 976 orang atau 7,47% dibandingkan tahun 2018 dengan jumlah mencapai 13.059 karyawan. Penambahan jumlah karyawan dilakukan seiring dengan perkembangan usaha Pegadaian. Komposisi karyawan selengkapnya disajikan dalam tabel-tabel berikut: (103-1, 103-2, 103-3, 405-1)

As of December 31, 2019, Pegadaian recorded number of employees of 14,035 employees, an increase 976 employees or 7.47% compared to 2018 with 13,059 employees. The addition of employees was carried out along with the Company's business development. The complete composition of employees is presented in the following tables: (103-1, 103-2, 103-3, 405-1)

#### Pergerakan Jumlah Karyawan dalam 5 (Lima) Tahun Terakhir 2015-2019

#### Number of Employees Movement in the Last 5 (Five) Years 2015-2019



#### Komposisi karyawan berdasarkan status kepegawaian dan jenis kelamin

#### Employee composition by employment status and gender

Status Kepegawaian Employment Status	2019			2018			2017		
	L M	P F	Jumlah Total	L M	P F	Jumlah Total	L M	P F	Jumlah Total
Manajemen Puncak Top Management									
Direksi Board of Directors	6	1	7	5	1	6	6	-	6
Karyawan Employees									
Tetap Permanent	8.545	4.200	12.745	8.725	4.219	12.944	8.969	4.339	13.308
Kontrak Contract	605	685	1.290	71	44	115	1	7	8
Sub-Jumlah Sub-Total	9.150	4.885	14.035	8.796	4.263	13.059	8.970	4.346	13.316
Outsource Outsource Employees	15.740	1.122	16.862	14.919	759	15.678	12.860	6	12.866
<b>Jumlah Total</b>	<b>24.896</b>	<b>6.008</b>	<b>30.904</b>	<b>23.720</b>	<b>5.023</b>	<b>28.743</b>	<b>21.836</b>	<b>4.352</b>	<b>26.188</b>



Komposisi karyawan berdasarkan kelompok usia dan jenis kelamin  
Employee composition by age group and gender

Kelompok Usia Age Group	2019			2018			2017		
	L M	P F	Jumlah Total	L M	P F	Jumlah Total	L M	P F	Jumlah Total
> 50 Tahun > 50 years old	837	219	1.056	753	189	942	627	121	748
> 45 - 50 Tahun > 45 - 50 years old	1.157	436	1.593	1.211	420	1.631	1.214	405	1.619
> 40 - 45 Tahun > 40 - 45 years old	775	247	1.022	840	297	1.137	930	352	1.282
> 35 - 40 Tahun > 35 - 40 years old	1.028	564	1.592	859	418	1.277	775	292	1.067
> 30 - 35 Tahun > 30 - 35 years old	2.793	1.802	4.595	2.630	1.740	4.370	2.382	1.542	3.924
> 25 - 30 Tahun > 25 - 30 years old	1.590	1.023	2.613	1.602	1.056	2.658	1.956	1.400	3.356
≤ 25 Tahun ≤ 25 years old	970	594	1.564	901	143	1.044	1.086	234	1.320
<b>Jumlah Total</b>	<b>9.150</b>	<b>4.885</b>	<b>14.035</b>	<b>8.796</b>	<b>4.263</b>	<b>13.059</b>	<b>8.970</b>	<b>4.346</b>	<b>13.316</b>

Komposisi karyawan berdasarkan level organisasi dan jenis kelamin  
Employee composition by organizational level and gender

Level Organisasi/Kelompok Jabatan Organizational Level	2019			2018			2017		
	L M	P F	Jumlah Total	L M	P F	Jumlah Total	L M	P F	Jumlah Total
Manajemen Puncak Top Management									
Direksi Board of Directors	6	1	7	5	1	6	6	-	6
Karyawan Employees									
Manajemen Menengah Middle Management	145	19	164	137	14	151	104	12	116
Manajemen Pelaksana Implementing Manager	1.365	461	1.826	1.252	430	1.682	1.108	389	1.497
Staf Staffs	7.035	3.720	10.755	7.336	3.775	11.111	7.757	3.938	11.695
Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) Specific Time Working Agreement (PKWT)	605	685	1.290	71	44	115	1	7	8
<b>Jumlah Karyawan Total Employees</b>	<b>9.150</b>	<b>4.885</b>	<b>14.035</b>	<b>8.796</b>	<b>4.263</b>	<b>13.059</b>	<b>8.970</b>	<b>4.346</b>	<b>13.316</b>
<b>Jumlah Direksi dan Karyawan Total Board of Directors and Employees</b>	<b>9.156</b>	<b>4.886</b>	<b>14.042</b>	<b>8.801</b>	<b>4.264</b>	<b>13.065</b>	<b>8.976</b>	<b>4.346</b>	<b>13.322</b>

Komposisi karyawan berdasarkan jenis kelamin  
Employee composition by gender

Kelamin Gender	2019	2018	2017
Laki-laki Male	9.150	8.796	8.970
Perempuan Female	4.885	4.263	4.346
<b>Jumlah Total</b>	<b>14.035</b>	<b>13.059</b>	<b>13.316</b>

Komposisi karyawan menurut wilayah kerja dan jenis kelamin  
Employee composition by work area and gender

Wilayah Kerja Work Area	2019			2018			2017		
	L M	P F	Jumlah Total	L M	P F	Jumlah Total	L M	P F	Jumlah Total
Kantor Pusat Head Office	708	345	1.053	473	203	676	355	111	466
Kantor Wilayah/Cabang Regional/Branch Office	8.442	4.540	12.982	8.323	4.060	12.383	8.615	4.235	12.850
<b>Jumlah Total</b>	<b>9.150</b>	<b>4.885</b>	<b>14.035</b>	<b>8.796</b>	<b>4.263</b>	<b>13.059</b>	<b>8.970</b>	<b>4.346</b>	<b>13.316</b>

Komposisi karyawan menurut tingkat pendidikan dan jenis kelamin  
Employee composition by education level and gender

Tingkat Pendidikan Educational Level	2019			2018			2017		
	L M	P F	Jumlah Total	L M	P F	Jumlah Total	L M	P F	Jumlah Total
S2-Pasca Sarjana Master's Degree	388	179	567	360	149	509	346	144	490
S1-Sarjana Bachelor's Degree	5.026	3.064	8.090	4.852	2.858	7.710	4.913	2.918	7.831
Diploma I, II, III dan IV Diploma I, II, III dan IV	3.327	1.228	4.555	1.304	772	2.076	1.362	814	2.176
SLTA dan sederajat High School and Equivalent	409	414	823	2.280	484	2.764	2.349	470	2.819
<b>Jumlah Total</b>	<b>9.150</b>	<b>4.885</b>	<b>14.035</b>	<b>8.796</b>	<b>4.263</b>	<b>13.059</b>	<b>8.970</b>	<b>4.346</b>	<b>13.316</b>



## JUMLAH KARYAWAN YANG TERCAKUP DALAM PERJANJIAN KERJA BERSAMA 102-41

### NUMBER OF EMPLOYEES COVERED IN COLLECTIVE LABOR AGREEMENT 102-41

Karyawan Pegadaian memiliki wadah untuk berserikat dan berkumpul berupa Serikat Pekerja bernama Serikat Pekerja Pegadaian. Anggota serikat pekerja saat ini berjumlah 14.035 orang, bertambah dibanding tahun 2018, yang tercatat sebanyak 13.059 orang. Jika dibandingkan dengan jumlah keseluruhan karyawan, jumlah anggota Serikat Pekerja Pegadaian mencapai 100%. Karyawan yang menjadi anggota serikat pekerja terikat dengan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang mengatur hak dan kewajiban karyawan dan manajemen Pegadaian.

Pegadaian's employees have a tool to associate and assemble in the form of Trade Union called Pegadaian Trade Union. Currently, the number of members of the Trade Union amounted to 14,035 people, the number is increased compared to 2018 with 13,059 people. Compared to the total number of employees, the number of members of the Company's Trade Union achieved 100%. All members of the Trade Union (100%) are covered and bound with the Collective Labor Agreement (CLA), which regulates the rights and obligations of the Company's employees and management

## RANTAI PASOKAN 102-9

### SUPPLY CHAIN 102-9

Dalam menjalankan usaha, Pegadaian menggandeng sejumlah pemasok, baik pemasok barang maupun jasa. Sesuai dengan spirit sebagai Badan Usaha Milik Negara, Perseroan berupaya semaksimal mungkin menggandeng pemasok nasional, yaitu pemasok yang secara geografis berdomisili di wilayah Indonesia, termasuk di dalamnya mitra lokal yang lokasinya dekat dengan kantor operasional yang dimiliki Perseroan. Selain memberdayakan pemasok nasional, sekaligus menggerakkan roda ekonomi setempat, Keuntungan lain, dengan menggandeng pemasok nasional, maka Perseroan akan bisa mendapat harga yang lebih terjangkau karena lokasi pemasok secara geografis lebih dekat. Apabila pemasok nasional tidak bisa memenuhi kebutuhan barang/jasa yang diperlukan, maka Pegadaian akan menggandeng pemasok internasional/asing, yaitu mereka yang secara geografis tinggal di luar wilayah Indonesia. (103-1, 103-2)

Dalam memilih vendor, Perseroan menilai penting ketaatan vendor pada Undang-Undang Ketenagakerjaan dan hak asasi manusia, seperti gaji sesuai upah minimum regional, tidak mempekerjakan anak, tidak ada pekerja paksa, tidak diskriminatif gender, dan tidak menghalangi kebebasan berserikat melalui serikat pekerja. Ketaatan tersebut penting karena bisa meminimalkan potensi konflik yang timbul dalam proses pengadaan dan audit.

Pegadaian collaborates with a number of suppliers to support its business operations, both goods and service suppliers. With the spirit as a State-Owned Enterprise, the Company seeks as much as possible to find domestic partners, namely the suppliers that are geographically located inside the Indonesian territory, including local partners located close to the Company's operating offices. In addition to empowering domestic suppliers, while also driving the local economy, there are other benefits that the Company will be able to get by partnering with domestic suppliers, including in obtaining affordable price since the supplier's location is geographically closer. If the domestic suppliers are not able to meet the required goods/services, then the Company will collaborate with foreign/international suppliers, including suppliers that are geographically located outside of the Indonesian territory. (103-1, 103-2)

In selecting vendors, Pegadaian assesses the importance of vendor compliance in the Labor Law and human rights, such as salaries according to regional minimum wages, not employing children, no forced laborers, no gender discrimination, and does not prevent freedom of association through trade unions. Compliance is important since it can minimize the potential for conflicts that arise in the procurement and audit process.

Pertimbangan yang lain, dalam pemilihan vendor, Pegadaian juga melihat kesesuaian bisnis/usaha vendor dan referensi pengalaman yang dimiliki dengan *requirement* pengadaan yang akan dilaksanakan, termasuk ketaatan pada regulasi-regulasi tertentu yang dikeluarkan pemerintah. Misalnya, faktor pendukung keselamatan SMK3, izin layak operasi dan sebagainya. Hal tersebut mendapat perhatian Perseroan karena menjamin proses pengadaan dan pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan vendor memenuhi unsur *safety*, tepat guna dan efisien.

Another consideration, in the selection of vendors, Pegadaian also looks at the suitability of the vendor's business reference of experience against the procurement requirements to be carried out, including compliance with certain regulations issued by the government. For example, SMK3 safety supporting factors, proper operating permits and so on. This has been the attention of the Company because it guarantees the procurement process and implementation of work carried out by vendors to meet the elements of safety, effective and efficient.

Data pemasok Pegadaian selama tahun 2019 selengkapnya adalah sebagai berikut: (103-3, 204-1)

Complete data of the Company's suppliers in 2019 are as follows: (103-3, 204-1)

#### Jumlah pemasok barang Number of goods suppliers

Keterangan Description	Jumlah Pemasok Number of Suppliers		Nilai Kontrak Pekerjaan (Rp dalam Juta) Work Contract Value (IDR Million)	
	2019	2018	2019	2018
Nasional National	54	10	504.057	98.816
Internasional International	0	0	0	0
<b>Jumlah Total</b>	<b>54</b>	<b>10</b>	<b>504.057</b>	<b>98.816</b>

#### Jumlah pemasok jasa Number of service suppliers

Keterangan Description	Jumlah Pemasok Number of Suppliers		Nilai Kontrak Pekerjaan (Rp dalam Juta) Work Contract Value (IDR Million)	
	2019	2018	2019	2018
Nasional National	78	50	208.306	409.282
Internasional International	0	0	0	0
<b>Jumlah Total</b>	<b>78</b>	<b>50</b>	<b>208.306</b>	<b>409.282</b>



## PERUBAHAN SIGNIFIKAN SELAMA PERIODE PELAPORAN 102-10 [3.F]

### SIGNIFICANT CHANGES DURING THE REPORTING PERIOD 102-10 [3.F]

Selama periode pelaporan, terdapat beberapa perubahan signifikan, antara lain, berkurangnya *outlet* dari 4.221 pada tahun 2018 menjadi 4.123 pada tahun 2019, atau berkurang 98 *outlet*. Selain itu, selama tahun 2019, terdapat penambahan satu produk bisnis gadai (Pegadaian Gadai Efek Konvensional) dan satu produk bisnis syariah (Pegadaian Rahn Tasjily Tanah). Perubahan signifikan juga terjadi pada jumlah pemasok barang dan nilai kontraknya. Pada tahun 2019, jumlah pemasok barang dan jasa tercatat sebanyak 132 vendor, naik dibandingkan tahun 2018, dengan jumlah vendor sebanyak 60 vendor. Kenaikan jumlah vendor berdampak pada nilai kontraknya, yaitu Rp712.363 juta pada tahun 2019, naik dibanding tahun 2018 dengan nilai kontrak sebesar Rp508.098 juta.

Penambahan vendor baru dilakukan sejalan dengan semakin beragamnya jenis pengadaan yang dilaksanakan Perseroan, sekaligus merupakan upaya Pegadaian untuk mencari vendor-vendor yang lebih baik dari tahun sebelumnya. Sebagai vendor terpilih, mereka sudah menang secara kualifikasi saat proses pengadaan. Selebihnya adalah vendor lama yang sudah bekerja sama pada tahun sebelumnya. Selain karena kualitas pekerjaan, mereka digunakan kembali karena memenuhi kriteria vendor pelaksana pekerjaan dan menang secara kualifikasi dalam proses pengadaan. Selama tahun pelaporan, terdapat vendor yang diputus kontraknya di tengah jalan karena alasan tertentu.

During the reporting period, there have been a number of significant changes, among others, the reduced number of outlets by 98 from 4,221 in 2018 to 4,123 in 2019. Additionally, in 2019, Pegadaian also add a pawn business product (Pegadaian's Conventional Securities Pawning) and a Sharia business product (Pegadaian Rahn Tasjily Tanah). Significant changes also occurred in the number of suppliers of goods and their contract value. In 2019, the number of goods and service suppliers amounted to 132 vendors, or increased if compared to 2018 with the number of vendors of 60 vendors. The increase in the number of vendors also impacted the contract values, which amounted to IDR. 712,363 million in 2019, increased from 2018 contract value of IDR 508,098 million.

The addition of new vendors is carried out in line with the increasingly diverse types of the Company's procurement, as well as Pegadaian efforts to select better vendors than the ones in the previous year. As the selected vendor, they have won the qualifications during the procurement process. The remaining vendors are existing vendors who have worked together in the previous years. Apart from the quality of the work, they were re-appointed since they have met the criteria of the work-implementing vendors and have won the qualifications in the procurement process. During the reporting year, there were vendors who were terminated in the middle of the contract for certain reasons.

## PRINSIP PENCEGAHAN 102-11

### PRINCIPLE OF PRUDENCE 102-11

Pegadaian menyadari adanya sejumlah risiko yang dihadapi dalam menjalankan usaha. Untuk itu, Pegadaian terus berupaya untuk menerapkan Manajemen Risiko Pegadaian secara optimal, dengan mengacu pada Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-01/MBU/2011 tanggal 01 Agustus 2011 jo. Nomor PER-09/MBU/2012 tanggal 6 Juli 2012 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) pada Badan Usaha Milik Negara

Selain itu, prosedur pengadaan barang dan jasa yang diselenggarakan Pegadaian dilakukan dengan mengedepankan prinsip nilai-nilai dan etika kerja yang sejalan dengan visi dan misi Perseroan, meliputi efektif, efisien, kompetitif, transparan, adil, akuntabel, kehati-hatian, kemandirian, integritas, dan berwawasan *Health, Safety, and Environment (HSE)*.

Pegadaian is aware of a number of risks faced in running its business. Therefore, the Company continues to strive in implementing Risk Management optimally with reference to the State Minister of State Owned-Enterprises Regulation No. PER-01/MBU/2011 dated August 1, 2011 jo. No. PER-09/ MBU/ 2012 dated July 6, 2012 regarding the Implementation of Good Corporate Governance (GCG) in State-Owned Enterprises (SOEs).

In addition, the procedures of goods and services procurement organized by the Company are carried out by promoting the principle of values and work ethic that is in line with the Company's vision and mission, including effective, efficient, competitive, transparent, fair, accountable, prudent, independent, integrity, and Health, Safety, and Environment (HSE)-oriented.

# PENGHARGAAN DAN SERTIFIKASI 102-12

## AWARDS AND CERTIFICATION 102-12

### PENGHARGAAN

Pegadaian berkomitmen untuk menjalankan operasional perusahaan sebaik mungkin dengan menaati berbagai peraturan dan ketentuan yang berlaku di bidang pegadaian. Komitmen itu membuahkan apresiasi dari berbagai pihak eksternal dengan memberikan penghargaan kepada Pegadaian sebagai berikut:

### AWARDS

Pegadaian is committed to run its operations as proper as possible by complying with the various rules and regulations in the pawn sector. The commitment leads to appreciation from various parties in the form of awards to the Company as follows:

Tanggal Date	Acara Event	Penghargaan Award	Diberikan Oleh Awarded by:
6 April 2019 April 6, 2019	Gerakan Menabung Emas Pertama di Indonesia <i>The First Gold Saving Movement in Indonesia</i>	Direktur Utama Pegadaian, Kuswiyoto, meraih penghargaan dari LEPRID dalam Gerakan Menabung Emas pertama di Indonesia yang diadakan secara serentak di 12 Kantor Wilayah yang diikuti peserta terbanyak <i>The President Director of Pegadaian, Kuswiyoto, won an award from LEPRID for the Company's first gold saving movement in Indonesia that were held in 12 Regional Offices and followed by the most participants</i>	Lembaga Prestasi Indonesia Dunia (LEPRID) <i>Prestasi Indonesia Dunia Body (LEPRID)</i>
	Launching buku Catatan Pagi Dokter Koboï <i>The launch of 'Catatan Pagi Dokter Koboï' book</i>	Direktur Utama Pegadaian, Kuswiyoto meraih penghargaan dari LEPRID sebagai pendukung launching buku Catatan Pagi Dokter Koboï serentak pertama di Indonesia, di 12 Kantor Wilayah dengan peserta terbanyak <i>The President Director of Pegadaian, Kuswiyoto, won an award from Leprid for supporting the launch of Catatan Pagi Dokter Koboï book across Indonesia at the same time, in 12 Regional Office with the most participants</i>	Lembaga Prestasi Indonesia Dunia (LEPRID) <i>Prestasi Indonesia Dunia Body (LEPRID)</i>
	Gerakan Menabung Emas Pertama di Indonesia <i>The First Gold Savings Movement in Indonesia</i>	Pegadaian meraih penghargaan dari LEPRID dalam Gerakan Menabung Emas Pertama di Indonesia yang diadakan secara serentak di 12 Kantor Wilayah dengan peserta terbanyak <i>Pegadaian has won an award from Leprid for the the First Gold Saving Movement in Indonesia, in 12 Regional Office at the same time with the most participant</i>	Lembaga Prestasi Indonesia Dunia (LEPRID) <i>Prestasi Indonesia Dunia Body (LEPRID)</i>
30 April 2019 April 30, 2019	<i>Indonesia Financial Top Leader Award 2019</i>	Direktur Utama Pegadaian, Kuswiyoto meraih penghargaan <i>Indonesia Financial Top Leader Award 2019</i> Kategori "Perusahaan Pergadaian".	Warta Ekonomi




Tanggal Date	Acara Event	Penghargaan Award	Diberikan Oleh Awarded by:
16 Mei 2019 May 16, 2019	Indonesia Human Capital Award 2019	1st The Best Of The Best Human Capital of The Year 2019	Indonesia-Asia Institute
	Indonesia Human Capital Award 2019	Best Human Capital in Strategic Execution 2019	Indonesia-Asia Institute
	Indonesia Human Capital Award 2019	Direktur SDM dan Hukum Pegadaian, Mohammad Edi Isdwiarto meraih penghargaan "The Big-2 Most Outstanding Human Capital Director 2019" The Director of HR and Legal of Pegadaian, Mohammad Edi Isdwiarto won the award of "the Big-2 Most Outstanding Human Capital Director 2019"	Indonesia-Asia Institute
	Indonesia Human Capital Award 2019	Juara Umum Indonesia Human Capital 2019 General Champion of Indonesia Human Capital 2019	Indonesia-Asia Institute
14 Juni 2019 June 14, 2019	HR Asia Best Companies to Work for in Asia 2019	Best Companies To Work For In Asia 2019 kategori The Best Work Place Best Companies To Work For In Asia 2019 for the category of The Best Work Place	HR Asia
3 Agustus 2019 August 3, 2019	Indonesia Enterprise Risk Management Award – III 2019	1st The Best Risk Management – 2019 kategori SOE's Company 1st The Best Risk Management – 2019 for the category of SOE's Company	Indonesia Enterprise Risk Management Award III
18 September 2019 September 18, 2019	Nusantara CSR Award 2019	BUMN Terbaik dalam pelibatan komunitas dalam menangani sampah The Best SOE for the Community Involvement in Waste Management	The La Tofi School of Corporate Social Responsibility
26 September 2019 September 26, 2019	RRI BUMN Award 2019	BUMN Terbaik kategori Market Dominance & Brand Strength The Best SOE for the Category of Market Dominance & Brand Strength	Radio Republik Indonesia
2 Oktober 2019 October 2, 2019	International Convention of Quality Control Circles (ICQCC) 2019	Gold Award, International Convention on QC Circles 2019	ICQCC on QC Circles Tokyo
24 Oktober 2019 October 24, 2019	Best Employer Brand 2019	Top Organization From Indonesia	World HRD Kongress The Congress of World HRD
28 Oktober 2019 October 28, 2019	Penganugerahan The Best BUMN 2019	Kinerja Keuangan Sangat Bagus	Majalah Infobank
6 November 2019 November 6, 2019	Indonesia BusinessNews Awards 2019	The Best Innovation and Bussiness In Financial Industry 2019	BusinessNews Indonesia
	Indonesia BusinessNews Awards 2019	The Best Vision and Mission In Financial Industry 2019	BusinessNews Indonesia
	Indonesia BusinessNews Awards 2019	The Best Growth Strategy in Financial Industry 2019	BusinessNews Indonesia
	Indonesia BusinessNews Awards 2019	The Best CEO in Financial Industry 2019	BusinessNews Indonesia
	Indonesia BusinessNews Awards 2019	Business Transformation for Excellence Performance	BusinessNews Indonesia
26 November 2019 November 26, 2019	Top Digital Awards 2019	Top Digital 2019 on Digital Service for Millenial	IT Works

Tanggal Date	Acara Event	Penghargaan Award	Diberikan Oleh Awarded by:
5 Desember 2019 December 5, 2019	IHE Award 2019	Indonesia Humane Entrepreneurship Award 2019	International Council for Small Business (ICSB)
	Penganugerahan Pariwara Jasa Keuangan Terbaik 2019 <i>The Best Financial Service Advertisement Award 2019</i>	Pariwara Media Televisi Terbaik subkategori <i>Fintech</i> dan Pegadaian <i>The Best TV Advertisement for the Fintech and Pawn Sub-Category</i>	Otoritas Jasa Keuangan <i>Financial Service Authority</i>
	Penganugerahan Pariwara Jasa Keuangan Terbaik 2019 <i>The Best Financial Service Advertisement Award 2019</i>	Pariwara Media Cetak Massa Terbaik subkategori <i>Fintech</i> dan Pegadaian <i>The Best Printed Advertisement for the Fintech and Pawn Sub-Category</i>	Otoritas Jasa Keuangan <i>Financial Service Authority</i>
	Penganugerahan Pariwara Jasa Keuangan Terbaik 2019 <i>The Best Financial Service Advertisement Award 2019</i>	Pariwara Media <i>Online</i> Terbaik subkategori <i>Fintech</i> dan Pergadaian <i>The Best On Line Media Advertisement for the Fintech and Pawn Sub-Category</i>	Otoritas Jasa Keuangan <i>Financial Service Authority</i>

## SERTIFIKASI

Dalam aktivitas usaha, Perseroan merujuk pada standar pelaksanaan yang sudah terakreditasi yaitu:

Nama Name	Pemberi Sertifikat Certificate Issuer	Tanggal Perolehan Year Obtained	Masa Berlaku Validity Date	Keterangan/Foto Description/Photo
ISO 9001 : 2015	TUV SUD	17-09-2018	15-11-2021	

## CERTIFICATION

In its business activities, Pegadaian refers to a number of accredited implementation standards, as follows:

## KEANGGOTAAN DALAM ASOSIASI 102-13 [3.E]

Per 31 Desember 2019,, Pegadaian bergabung dan aktif di asosiasi/perhimpunan berikut:

1. Asosiasi Emiten Indonesia (AEI) sebagai Anggota
2. Asosiasi Penyelenggara Pengiriman Uang Indonesia (APPUI) sebagai Anggota
3. Badan Mediasi Pembiayaan, Pegadaian dan Ventura Indonesia (BMPPVI) sebagai Pengurus
4. Forum KSPI (Konfederasi Serikat Pekerja Indonesia) sebagai Anggota

## MEMBERSHIP IN ASSOCIATIONS 102-13 [3.E]

As of December 31, 2019, the Company is involved and active in the following associations:

1. Indonesian Listed Company Association (AEI) as Member
2. Association of Indonesian Money Transfer Providers (APPUI) as Member
3. Indonesian Financing, Pawning and Venture Mediation Board (BMPPVI) as Administrator
4. Confederation of Indonesia Trade Unions (KSPI) Forum as Member



# Pegadaian

Mengatasi Masalah Tanpa Masalah





# Tata Kelola Perusahaan

Corporate Governance

**“Melalui penerapan GCG secara  
bersungguh-sungguh, Pegadaian  
optimistis dapat meningkatkan nilai  
perusahaan dan kinerja keuangan,  
serta mengurangi berbagai risiko yang  
mungkin timbul akibat adanya keputusan-  
keputusan yang kurang tepat.”**

“Through the serious application of GCG, Pegadaian is optimistic that it can improve the company’s value and financial performance, and also reduce the various risks that may arise due to inappropriate decisions.”



## KOMITMEN PENERAPAN GCG

### GCG IMPLEMENTATION COMMITMENT



Tata Kelola Perusahaan yang Baik atau *Good Corporate Governance*, yang selanjutnya disebut GCG, merupakan kunci penting dan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh Pegadaian untuk mencapai pertumbuhan perusahaan yang berkualitas dan berkesinambungan. Sebab, bagi Pegadaian, GCG adalah sekumpulan prinsip yang menjadi dasar dalam setiap proses dan mekanisme pengelolaan perusahaan dengan berlandaskan pada peraturan perundang-undangan dan etika dalam berusaha. Dengan posisi dan kedudukan yang sangat penting seperti itu, maka GCG bukan merupakan sebuah pilihan bagi Pegadaian, melainkan sebuah keharusan untuk diterapkan.

Melalui penerapan GCG secara bersungguh-sungguh, Pegadaian optimistis dapat meningkatkan nilai perusahaan dan kinerja keuangan, serta mengurangi berbagai risiko yang mungkin timbul akibat adanya keputusan-keputusan yang kurang tepat. Optimisme dibangun karena dengan penerapan GCG, maka manajemen Pegadaian bisa mengarahkan dan mengendalikan perusahaan sehingga tercipta tata hubungan yang baik, adil dan transparan, baik di antara pemangku kepentingan internal maupun eksternal. Lebih dari itu, melalui penerapan GCG, manajemen Perusahaan akan bertindak sejalan dengan kepentingan para pemegang saham (*shareholders*). Dalam hubungan timbal balik, jika manajemen mampu mewujudkan kepentingan pemegang saham, maka kepercayaan pemegang saham kepada manajemen akan semakin meningkat.

Good Corporate Governance, hereinafter shall be referred to as GCG, is a key element and requirement which the Company must achieve in order to have a qualified and sustainable growth. For Pegadaian, GCG is a compilation of principles that has become the basis of every process and management mechanisms in the company which are in line with the applicable laws and regulations as well as business ethics. With the significant position and standing, GCG is never an option for the Company but a requirement that needs to be implemented.

Through the implementation of GCG, Pegadaian is optimistic to enhance the Corporate's value and financial performance, as well as to reduce risks that may arise from incorrect decision-making. With the implementation of GCG, optimism can be built and the Company's management can direct and control the Company in order to create a good, fair and transparent communication between internal and external stakeholders. Moreover, the implementation of GCG will assist the Company's management to perform in accordance with the interest of the shareholders. In terms of reciprocal relation, the management will be able to realize the interest of shareholders, thereby the trust from shareholders towards the management will increase.

# TUJUAN PENERAPAN GCG

## OBJECTIVES OF GCG IMPLEMENTATION

Tujuan penerapan GCG di Pegadaian selaras dengan tujuan penerapan GCG di BUMN yang tercantum dalam Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor PER-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada Badan Usaha Milik Negara, sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-09/MBU/2012, yakni:

1. Mengoptimalkan nilai Perseroan agar Perseroan memiliki daya saing yang kuat, baik secara nasional maupun internasional, sehingga mampu mempertahankan keberadaannya dan hidup berkelanjutan untuk mencapai maksud dan tujuan Perseroan.
2. Mendorong pengelolaan Perseroan secara profesional, efisien, dan efektif, serta memberdayakan fungsi dan meningkatkan kemandirian Organ Perseroan.
3. Mendorong agar Organ Perseroan dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakan dilandasi nilai moral yang tinggi dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, serta kesadaran akan adanya tanggung jawab sosial Perusahaan terhadap pemangku kepentingan maupun kelestarian lingkungan di sekitar Perseroan.
4. Meningkatkan kontribusi Perseroan dalam perekonomian nasional.
5. Meningkatkan iklim yang kondusif bagi perkembangan investasi nasional melalui kinerja optimal Perseroan.

The objective of GCG implementation in Pegadaian is in line with the objective of GCG implementation in State-Owned Enterprises (BUMN) as stated in the Minister of State-Owned Enterprises Regulation No. PER-01/MBU/2011 regarding the Implementation of Good Corporate Governance in State-Owned Enterprises as amended by the Minister of State-Owned Enterprises Regulation No. PER-09/MBU/2012, namely:

1. To optimize the Company's value in order to have strong competitiveness, both nationally and internationally, so as to maintain its existence and sustainable living to achieve its purposes and objectives;
2. To encourage the Company's management in a professional, efficient, and effective way, as well as to empower the function and to increase the independency of the Company's Organs;
3. To encourage the Company's Organs in making decisions and executing actions based on high moral values and compliance with the laws and regulations, as well as awareness of corporate social responsibility towards the Stakeholders and the environmental preservation surrounding the Company;
4. To improve the Company's contribution in National Economy.
5. To improve conducive climate for the development of national investment through the Company's optimal performance



## PRINSIP-PRINSIP GCG

### PRINCIPLES OF GOOD CORPORATE GOVERNANCE

Penerapan prinsip GCG di lingkup Perusahaan berdasarkan pada Peraturan Direksi No. 38 Tahun 2017 tanggal 28 Desember 2017 tentang Pedoman *Good Corporate Governance* (GCG Code), dengan penjelasan sebagai berikut.

The implementation of GCG principles is based on Board of Directors Regulation No. 38 dated December 28, 2017 regarding Good Corporate Governance (GCG Code), with the explanation as follows:

#### Prinsip Transparans

#### Transparency

##### Penjelasan:

Mengungkapkan dan menyediakan informasi yang memadai dan mudah diakses oleh pemangku kepentingan.

##### Penerapan di Pegadaian:

Perseroan mematuhi peraturan perundang-undangan yang mengatur masalah keterbukaan informasi yang berlaku bagi Perseroan. Transparansi juga mencakup hal-hal yang relevan dengan informasi yang dibutuhkan oleh publik berkaitan dengan produk, jasa dan aktivitas operasional Perseroan yang secara potensial dapat mempengaruhi perilaku Pemangku Kepentingan.

##### Explanation:

*Disclose and provides adequate and accessible information to stakeholders*

##### Implementation in Pegadaian:

*The company complies with the laws and regulations governing information disclosure issues that apply to the Company. Transparency also includes matters that are relevant to information required by the public relating to products, services and operational activities of the Company which can potentially influence the behavior of the Stakeholders*

#### Prinsip Akuntabilitas

#### Accountability

##### Penjelasan:

Memberikan kejelasan fungsi dalam organisasi dan cara mempertanggung-jawabkannya.

##### Penerapan di Pegadaian:

Perseroan menerapkan prinsip Akuntabilitas sebagai salah satu cara untuk mengatasi persoalan yang timbul karena adanya pembagian tugas (*segregation of duties*) antar organ Perseroan serta mengurangi dampak dari *agency problem* yang timbul akibat perbedaan kepentingan antara Direksi, Pemegang Saham dan Pemangku Kepentingan. Perseroan mengakui adanya 3 (tiga) tingkatan akuntabilitas, yaitu:

1. Akuntabilitas Individual  
Akuntabilitas individual merujuk kepada hubungan akuntabilitas dalam konteks atasan-bawahan. Akuntabilitas berlaku kepada kedua belah pihak baik yang mempunyai wewenang dan yang mendapatkan penugasan dari Pemegang Wewenang.
2. Akuntabilitas Tim  
Akuntabilitas Tim merujuk kepada adanya akuntabilitas yang ditanggung bersama oleh suatu kelompok kerja atas kondisi dari kinerja yang tercapai.
3. Akuntabilitas Korporasi  
Akuntabilitas korporasi merujuk kepada akuntabilitas Perseroan dalam menjalankan perannya sebagai entitas bisnis. Dalam hal ini Perseroan bertanggung jawab atas aktivitas yang dilakukannya.

##### Explanation:

*Provide clearness of functions within the organization and how to account for these functions.*

##### Implementation in Pegadaian:

*The company applies the principle of accountability as a way to overcome problems that arise due to the segregation of duties between Company's Organ and reduce the impact of agency problems arising from differences in interests between the Board of Directors, Shareholders and Stakeholders. The company recognizes that there are 3 (three) levels of accountability, namely:*

1. *Individual Accountability*  
Individual accountability refers to the relationship of accountability in the context of superiors and subordinates. Accountability applies to both parties who have the authority and who get assignments from the Authority Holder.
2. *Team Accountability*  
Accountability of The Team refers to the accountability that is jointly borne by a working group on the conditions of the performance achieved.
3. *Corporate Accountability*  
*Corporate accountability refers to the accountability of the Company in carrying out its role as a business entity. In this case the Company is responsible for its activities.*

## Prinsip Responsibilitas

## Responsibility

### Penjelasan:

Mematuhi peraturan perundang-undangan, melaksanakan tanggung-jawab terhadap masyarakat dan lingkungan.

### Penerapan di Pegadaian:

Perseroan dalam melaksanakan kegiatan usaha akan menjunjung tinggi etika bisnis, memenuhi kewajiban kepada Pemangku Kepentingan sesuai dengan hukum yang berlaku, menghormati budaya masyarakat setempat di mana Perseroan melakukan kegiatan usaha dan berkeinginan kuat untuk memberikan kontribusi nyata kepada masyarakat.

### Explanation:

*To comply with the rules and regulation, to carry out the community and environment responsibility.*

### Implementation in the Company:

*In doing their business, the Company always respects business ethics, fulfilling its obligation to the stakeholders in accordance with the applicable laws, respecting local culture of the community where the Company is doing its business and passionately give concrete contributions to the community.*

## Prinsip Kemandirian

## Independency

### Penjelasan:

Menjalankan organ dan fungsi perusahaan beserta jajarannya tidak saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak manapun.

### Penerapan di Pegadaian:

Perseroan meyakini bahwa kemandirian merupakan keharusan agar organ Perseroan dapat bertugas dengan baik serta mampu membuat keputusan yang baik bagi Perseroan. Setiap organ Perseroan senantiasa melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan Prinsip-prinsip GCG.

### Explanation:

*Running the organ and function of the company and the staff do not dominate each other and cannot be intervened by any party.*

### Implementation in Pegadaian:

*The Company believes that independence is a necessity so that the Company's Organs can officiate well and be able to make good decisions for the Company. Every Organ of the Company always carries out its duties in accordance with the applicable laws and GCG Principles.*

## Prinsip Kewajaran

## Fairness

### Penjelasan:

Memberikan kesamaan perlakuan dan kesetaraan pada Pemegang Saham dan pemangku kepentingan lainnya.

### Penerapan di Pegadaian:

Perseroan menjamin perlindungan hak-hak para Pemegang Saham dan *Stakeholders* yang senantiasa akan mendapatkan perlakuan yang setara tanpa diskriminasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perseroan akan selalu mengupayakan agar pihak-pihak yang berkepentingan dapat memahami hak dan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### Explanation:

*Provide equal treatment and equality to shareholders and other stakeholders.*

### Implementation in Pegadaian:

*The implementation in Pegadaian guarantees the protection of the rights of shareholders and Stakeholders who will always get equal treatment without discrimination in accordance with the prevailing laws and regulations. The company will always strive for stakeholders to understand its rights and obligations in accordance with the prevailing laws and regulations.*



## STRUKTUR TATA KELOLA 102-18

### CORPORATE GOVERNANCE STRUCTURE 102-18

Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, infrastruktur keorganisasian sebuah Perseroan Terbatas mencakup kepentingan pemegang saham yang dituangkan melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS); Direksi dengan tugasnya untuk mengelola; serta Dewan Komisaris yang berfungsi melakukan pengawasan. Sistem kepengurusan Perseroan Terbatas menganut model 2 (dua) badan (*two tier system*), yaitu Dewan Komisaris dan Direksi, yang memiliki wewenang dan tanggung jawab yang jelas sesuai fungsinya masing-masing sebagaimana diamanahkan dalam peraturan dan perundang-undangan.

Sembari merujuk Undang-undang Perseroan Terbatas, secara spesifik, berdasarkan Peraturan Direksi No. 39 Tahun 2017 tanggal 28 Desember 2017 tentang *Board Manual*, organ Perusahaan terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham, Dewan Komisaris, dan Direksi.

- Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) adalah organ Perusahaan yang mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada Direksi atau Dewan Komisaris dalam batas yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau Anggaran Dasar.
- Dewan Komisaris adalah organ Perusahaan yang bertugas melakukan pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan Anggaran Dasar serta memberi nasihat kepada Direksi.
- Direksi adalah organ Perusahaan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan Perusahaan untuk kepentingan Perusahaan, sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan serta mewakili Perusahaan, baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar.

Ketiga organ Perusahaan tersebut memainkan peran kunci dalam keberhasilan pelaksanaan GCG. Organ Perusahaan menjalankan fungsinya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, Anggaran Dasar dan ketentuan lainnya atas dasar prinsip bahwa masing-masing organ mempunyai independensi dalam melaksanakan tugas, fungsi dan tanggung jawabnya untuk kepentingan Perusahaan.

Perusahaan melaksanakan mekanisme GCG dalam sebuah tatanan, dimana seluruh organ GCG memiliki tanggung jawab tersendiri namun tetap melaksanakan implementasi GCG secara terintegrasi. Berdasarkan mekanisme tersebut, RUPS

Based on Law No. 40 of 2007 concerning Limited Liability Companies, the organizational infrastructure of a Limited Liability Company includes the interests of shareholders as outlined in the General Meeting of Shareholders (GMS); the Board of Directors with their duties to manage; and the Board of Commissioners whose function is to supervise. The management system of the Limited Liability Company adopts a 2 (two) tier system model, namely the Board of Commissioners and the Board of Directors, which has clear authority and responsibilities in accordance with their respective functions as mandated in regulations and laws.

In accordance with the Limited Liability Company Act, specifically, based on the Regulation of Board of Directors No. 39 of 2017 dated December 28, 2017 regarding the Board Manual, the organs of the Company consist of General Meeting of Shareholders, Shareholders, Board of Commissioner and Board of Directors.

- GMS is a Corporate organ that has authority that is not given to the Board of Directors or the Board of Commissioners within the limits specified in the legislation and / or Articles of Association
- The Board of Commissioners is the organ of the company that is responsible for conducting general and / or specific supervision in accordance with the Articles of Association and providing advice to the Directors.
- The Board of Directors is an organ of the Company that is authorized and has full responsibility for the management of the Company for the benefit of the Company, in accordance with the aims and objectives of the Company and represents the Company, both inside and outside the court in accordance with the provisions of the Articles of Association.

These three Company's Organ play key roles in the successful implementation of GCG. The Company's organs carry out their functions in accordance with statutory provisions, the Articles of Association and other provisions based on the principle that each organ has independence in carrying out its duties, functions and responsibilities for the benefit of the Company.

The Company implements the GCG mechanism in an arrangement, in which all Company organs have their own responsibilities while still implementing an integrated GCG implementation. Based on this mechanism, the GMS has

memiliki kewenangan tertinggi, sedangkan Dewan Komisaris memiliki fungsi pengawasan dengan dibantu oleh Komite Audit dan Komite Manajemen Risiko. Direksi bertanggung jawab atas pengelolaan Perusahaan, dimana dalam menjalankan tugas pengurusan tersebut Direksi dibantu oleh Sekretaris Perusahaan, Satuan Pengawasan Intern, Divisi *Risk Management & Compliance*, dan Divisi Hukum, serta satuan kerja lain yang menjalankan fungsi kepengurusan Perusahaan.

the highest authority, while the Board of Commissioners has the oversight function with the assistance from the Audit Committee and the Risk Management. The Board of Directors is responsible for managing the Company, where in carrying out the management duties the Directors are assisted by the Corporate Secretary, Internal Supervisory Unit, Risk Management & Compliance Division, and Legal Division, as well as other work units carries out the Company's organizational functions.

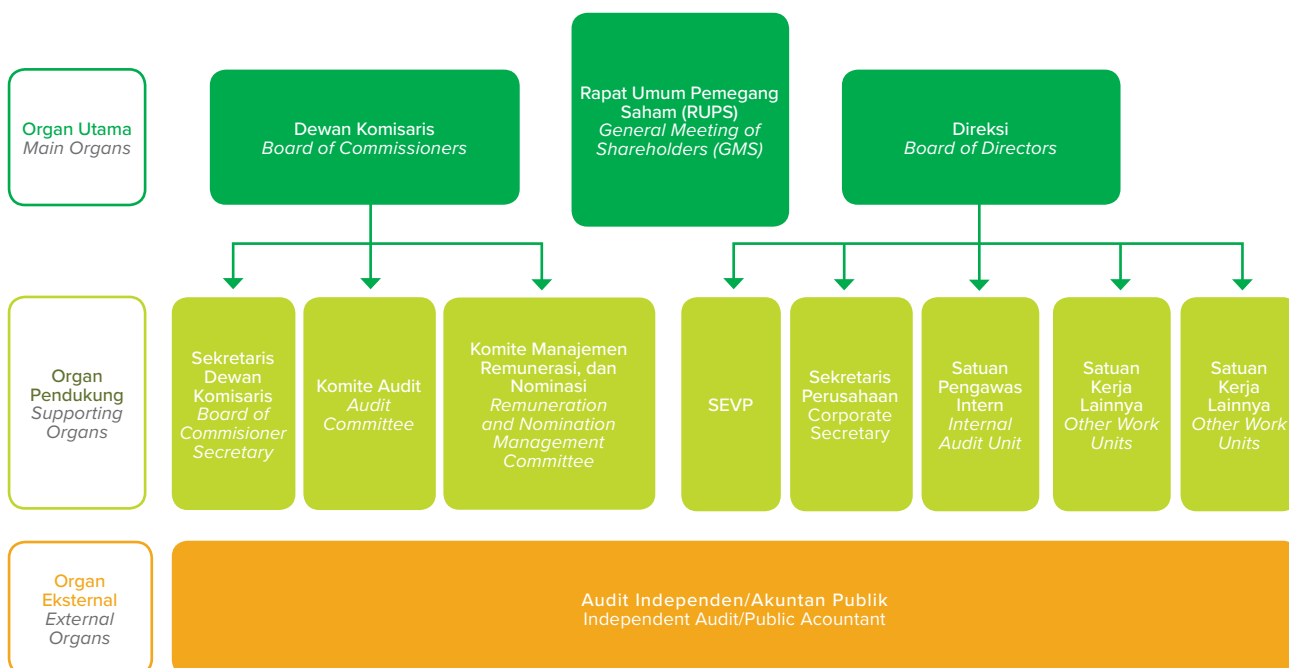
Di samping itu, Perusahaan juga melakukan audit independen terhadap penyajian laporan keuangan yang dilakukan oleh Akuntan Publik. Proses ini menjadi penting, dimana laporan keuangan menjadi salah satu informasi fundamental yang mencerminkan kinerja Perusahaan dan pengelolaan yang dilakukan oleh manajemen.

In addition, Pegadaian also conducts an independent audit of the presentation of financial statements conducted by Public Accountants. This process is important, where the financial statements become one of the fundamental information that reflects the Company's performance and management carried out by management.

## STRUKTUR ORGAN TATA KELOLA PERUSAHAAN

## THE COMPANY'S GOVERNANCE ORGANIZATIONAL STRUCTURE

### STRUKTUR TATA KELOLA PERUSAHAAN THE COMPANY'S GOVERNANCE ORGANIZATIONAL STRUCTURE.





# RAPAT UMUM PEMEGANG SAHAM (RUPS)

## GENERAL MEETING OF SHAREHOLDERS (GMS)

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan organ Perseroan yang memegang kekuasaan tertinggi dalam Perseroan dan memegang segala wewenang yang tidak diserahkan kepada Direksi atau Dewan Komisaris. Sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan Pasal 20, RUPS terdiri dari RUPS Tahunan dan RUPS Lainnya.

General Meeting of Shareholders (GMS) is Pegadaian's organ that holds the highest authority in the Company and holds all authority not delegated to the Board of Directors or Board of Commissioners. In accordance with the Company's Articles of Association Paragraph 20, GMS consists of Annual GMS and Other GMS

### Jenis-jenis Pelaksanaan RUPS

#### RUPS Tahunan

yang diadakan untuk membahas laporan tahunan dan perhitungan tahunan Perseroan dan dilaksanakan paling lambat 6 (enam) bulan setelah penutupan tahun buku. RUPS Tahunan juga berfungsi untuk menyetujui RKAP yang diadakan paling lambat 30 hari setelah tahun anggaran berjalan.

#### RUPS Lainnya

yang dapat diadakan sewaktu-waktu jika dipandang perlu oleh Direksi, Dewan Komisaris atau Pemegang Saham untuk menetapkan hal-hal yang tidak dilakukan dalam RUPS Tahunan.

#### Annual GMS

*which is held to discuss the annual report and the annual calculation of the Company and is carried out no later than 6 (six) months after the close of the fiscal year. The Annual GMS also functions to approve the Work Plans and Corporate Budgets (WPCP) held no later than 30 days after the current fiscal year.*

#### Other GMS

*which can be held at any time if deemed necessary by the Board of Directors, the Board of Commissioners or the Shareholders to determine matters not done at the Annual GMS*

Dalam RUPS Tahunan dibahas laporan Direksi mengenai perhitungan tahunan, Laporan Tahunan tentang keadaan dan jalannya Perusahaan, rencana penggunaan laba dan besarnya dividen yang dibayarkan, permintaan penunjukan Akuntan Publik serta hal lainnya demi kepentingan Perusahaan. Sedangkan RUPS Lainnya dapat berbentuk:

1. RUPS Luar Biasa
2. RUPS Sirkuler
3. RUPS Pengesahan Rencana Kerja dan anggaran Perusahaan (RKAP)

Baik RUPS Tahunan dan RUPS Lainnya memiliki wewenang tertinggi dalam struktur tata kelola Perusahaan sekaligus merupakan forum utama bagi Pemegang Saham untuk menggunakan hak dan wewenangnya terhadap Manajemen Perusahaan.

In the Annual GMS the Directors' report concerning annual calculations, the Annual Report on the condition and running of the Company, plans to use profits and the amount of dividends paid, requests for appointment of a Public Accountant and other matters for the benefit of the Company are discussed. Whereas other RUPS may take the form of:

1. Extraordinary GMS
2. Circular GMS
3. GMS Approval of Work Plan and Corporate Budget

Both the Annual GMS and Other GMS have the highest authority in the Corporate governance structure as well as being the main forum for Shareholders to exercise their rights and authority over the Company's Management.

## PELAKSANAAN RUPS TAHUN 2019

Selama tahun 2019, Perusahaan mengadakan 8 (delapan) kali RUPS, yaitu:

1. RUPS Keputusan Sirkuler tanggal 4 Januari 2019 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Direktur Utama Perusahaan Perseroan (Persero) PT Pegadaian
2. RUPS Pengesahan RKAP tanggal 9 Januari 2019 tentang Pengesahan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) Tahun 2019
3. RUPS Tahunan tanggal 24 Mei 2019 tentang Persetujuan Laporan tahunan dan pengesahan Laporan Keuangan Tahun Buku 2018
4. RUPS Keputusan Sirkuler pada tanggal 29 Mei 2019 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota Dewan Komisaris Perusahaan Perseroan (Persero) PT Pegadaian.
5. RUPS Keputusan Sirkuler pada tanggal 8 Juli 2019 tentang Persetujuan Pengangkatan Direksi PT Pesonna Optima Jasa
6. RUPS Keputusan Sirkuler pada tanggal 12 September 2019 tentang Persetujuan Kerja Sama dan Penyertaan Modal pada PT Asuransi Jiwasraya Putra
7. RUPS Keputusan Sirkuler pada tanggal 17 Oktober 2019 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota Dewan Komisaris Perusahaan Perseroan (Persero) PT Pegadaian
8. RUPS Keputusan Sirkuler pada tanggal 18 November 2019 tentang Pengangkatan Wakil Direktur Utama Perusahaan Perseroan (Persero) PT Pegadaian

## THE HOLDING OF GMS 2019

Throughout 2019, Pegadaian held 8 (eight) GMS sessions, namely:

1. Circular Resolution of GMS of January 4, 2019 concerning the Dismissal and Appointment of the President Director of the Company (Persero) of PT Pegadaian
2. RKAP Ratification GMS dated January 9, 2019 concerning Ratification of the Work Plan and Corporate Budget of 2019
3. Annual General Meeting of Shareholders on May 24, 2019 concerning Approval of Annual Reports and ratification of Financial Statements for Fiscal Year 2018
4. Circular Resolution of GMS on May 29, 2019 concerning the Dismissal and Appointment of Members of the Board of Commissioners of the Company (Persero) PT Pegadaian.
5. Circular Resolution of GMS on July 8, 2019 concerning Approval of the Appointment of Directors of PT Pesonna Optima Jasa
6. Circular Resolution of GMS on September 12, 2019 concerning Approval for Cooperation and Equity Participation at PT Asuransi Jiwasraya Putra
7. Circular Resolution of GMS on October 17, 2019 concerning Dismissal and Appointment of Members of the Board of Commissioners of the Company (Persero) PT Pegadaian
8. Circular Resolution of GMS on 18 November 2019 concerning the Appointment of the Company's Vice President Director.



## DEWAN KOMISARIS [5.A]

### BOARD OF COMMISSIONERS [5.A]

Dewan Komisaris adalah organ Perseroan yang bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif untuk melaksanakan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi atas jalannya pengurusan Perseroan termasuk pada pelaksanaan RJPP dan RKAP. Selain itu, pengawasan Dewan Komisaris kepada Direksi adalah memastikan bahwa pengelolaan Perseroan selalu sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar dan Keputusan RUPS, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dewan Komisaris juga memiliki tugas untuk memastikan bahwa Perseroan melaksanakan GCG secara konsisten.

### PENGANGKATAN DAN PEMBERHENTIAN DEWAN KOMISARIS

Anggota Dewan Komisaris Perusahaan di angkat dan diberhentikan oleh RUPS setelah melalui proses uji kemampuan dan kepatutan yang mengacu pada Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-02/MBU/02/2015 tanggal 17 Februari 2015 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Badan Usaha Milik Negara. Pengangkatan Dewan Komisaris Perusahaan juga harus berdasarkan pada ketentuan POJK No.27/POJK.03/2016 tentang Uji Kemampuan dan Kepatutan (*fit and proper test*) bagi Pihak Utama Lembaga Jasa Keuangan, yang mensyaratkan bahwa calon anggota Dewan Komisaris wajib lulus *fit and proper test* dan memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebelum menjalankan tugas dan fungsi dalam jabatannya.

### MASA JABATAN DEWAN KOMISARIS

Berdasarkan *Board Manual* Dewan Komisaris yang dimiliki Perusahaan, masa jabatan anggota Dewan Komisaris ditetapkan 5 (lima) tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan.

### SUSUNAN DAN DASAR PENGANGKATAN DEWAN KOMISARIS TAHUN 2019

Selama tahun 2019 jumlah dan komposisi Dewan Komisaris Perusahaan mengalami 2 (dua) kali perubahan. Perubahan pertama berdasarkan RUPS tanggal 29 Mei 2019 telah dilakukan pengangkatan dan pemberhentian anggota Dewan

The Board of Commissioners is a Company Organ whose duty is to conduct supervision in general and / or specifically in accordance with the Articles of Association, provide advice to the Directors, and ensure that the Company implements GCG principles. The Board of Commissioners is responsible to Shareholders in terms of overseeing the Board of Directors' policies regarding the Company's operations in general in reference to the business plans approved by the Board of Commissioners and Shareholders, and ensuring compliance with all applicable laws and regulations. The Board of Commissioners is also tasked to ensure a consistent GCG implementation in the Company.

### APPOINTMENT AND DISMISSAL OF BOARD COMMISSIONERS

Members of the Company's Board of Commissioners are appointed and dismissed by the GMS after going through a fit and proper test process that refers to the Regulation of the Minister of State-Owned Enterprises No. PER-02 / MBU / 02/2015 dated February 17, 2015 regarding the Requirements and Procedures for the Appointment and Dismissal of Board Members Commissioners and Supervisory Board of State-Owned Enterprises. The appointment of the Company's Board of Commissioners must also be in accordance with the provision of POJK No.27 / POJK.03 / 2016 concerning the fit and proper test for the Main Party of Financial Services Institutions, which requires that prospective members of the Board of Commissioners must pass the fit and proper test and obtain approval from the Financial Services Authority (OJK) before carrying out their duties and functions in their positions.

### TERM OF OFFICE OF THE BOARD OF COMMISSIONERS

Based on the Company's Board Manual for the Board of Commissioners, the term of office of the Board of Commissioners shall be 5 (five) years and may be reappointed for 1 (one) term of office period.

### COMPOSITION AND BASIS OF APPOINTMENT OF THE BOARD OF COMMISSIONER IN 2019

Throughout 2019, there has been 2 changes in the composition of the Board of Commissioners. The first change in accordance to GMS dated May 29, 2019 The Board of Commissioners member Wahyu Wibowo was appointed to replace Bandung

Komisaris yaitu Wahyu Wibowo menggantikan Bandung Pardede sebagai Komisaris. Adapun perubahan kedua adalah berdasarkan RUPS tanggal 17 Oktober 2019 telah dilakukan pengangkatan Sudarto menggantikan Heru Subiyantoro sebagai Komisaris.

Pardede as Commissioner. The second change accordance to GMS dated October 17, 2019 Sudarto was appointed to replace Heru Subiyantoro as Commissioner.

Kronologis perubahan susunan Dewan Komisaris selama tahun 2019 dan susunan Dewan Komisaris per 31 Desember 2019 adalah sebagai berikut:

Chronology on the Changes in the composition of the Board of Commisisoners in 2019 and composition of the Board of Commissioners as of December 31, 2019 is as follows:

**Kronologis Perubahan Susunan Dewan Komisaris di Sepanjang Tahun 2019**  
Chronology on the Changes in the Composition of the Board of Commissioners Throughtout 2019

1 Januari – 29 Mei 2019 <i>January 1, 2019 – May 29, 2019</i>	29 Mei – 17 Oktober 2019 <i>May 29, 2019 – October 17, 2019</i>	17 Oktober – 31 Desember 2019 <i>October 17, 2019 – December 31, 2019</i>	Keterangan Remarks
Ina Primiana (Komisaris Utama/ Komisaris Independen)  <i>(President Commissioner/ Independent Commissioner)</i>	Ina Primiana (Komisaris Utama/ Komisaris Independen)  <i>(President Commissioner/ Independent Commissioner)</i>	Ina Primiana (Komisaris Utama/ Komisaris Independen)  <i>(President Commissioner/ Independent Commissioner)</i>	-
Heru Subiyantoro (Komisaris)  <i>(Commissioner)</i>	Heru Subiyantoro (Komisaris)  <i>(Commissioner)</i>		Heru Subiyantoro efektif tidak lagi menjabat sebagai Komisaris Perusahaan sejak tanggal 17 Oktober 2019  <i>Heru Subiyantoro has no longer served the Company as Commissioner since October 17, 2019</i>
Satya Arinanto (Komisaris)  <i>(Commissioner)</i>	Satya Arinanto (Komisaris)  <i>(Commissioner)</i>	Satya Arinanto (Komisaris)  <i>(Commissioner)</i>	-
Fadlansyah Lubis (Komisaris)  <i>(Commissioner)</i>	Fadlansyah Lubis (Komisaris)  <i>(Commissioner)</i>	Fadlansyah Lubis (Komisaris)  <i>(Commissioner)</i>	-
Umiyatun Hayati Triastuti (Komisaris)  <i>(Commissioner)</i>	Umiyatun Hayati Triastuti (Komisaris)  <i>(Commissioner)</i>	Umiyatun Hayati Triastuti (Komisaris)  <i>(Commissioner)</i>	-
	Wahyu Wibowo (Komisaris)  <i>(Commissioner)</i>	Wahyu Wibowo (Komisaris)  <i>(Commissioner)</i>	Wahyu Wibowo diangkat sebagai Komisaris Perusahaan sejak tanggal 29 Mei 2019  <i>Wahyu Wibowo was appointed as a Company Commissioner since May 29, 2019</i>
		Sudarto (Komisaris)  <i>(Commissioner)</i>	Sudarto diangkat sebagai Komisaris Perusahaan sejak tanggal 17 Oktober 2019  <i>Sudarto was appointed as a Company Commissioner since October 17, 2019</i>



### Susunan Dewan Komisaris per 31 Desember 2019

#### Composition of the Company's Board of Commissioners as of December 31, 2019

Nama Name	Jabatan Position	Dasar Pengangkatan Basis of Appointment	Masa Jabatan Term of Office	Periode Jabatan Term of Position
Ina Primiana	Komisaris Utama/Komisaris Independen  <i>President Commissioner/ Independent Commissioner</i>	Surat Keputusan Menteri BUMN No. SK-231/MBU/10/2017 tanggal 27 Oktober 2017  <i>Decree of the Minister of SOEs No. SK-231/MBU/10/2017 dated October 27, 2017</i>	27 Oktober 2017 - RUPS Tahun 2022  <i>October 27, 2017 – 2022 GMS</i>	Ke-1  <i>1st</i>
Satya Arinanto	Komisaris  <i>Commissioner</i>	Surat Keputusan Menteri BUMN No. SK-130/MBU/06/2016 tanggal 30 Juni 2016  <i>Decree of the Minister of SOEs No. SK-130/MBU/06/2016 dated June 30, 2016</i>	30 Juni 2016 - RUPS Tahun 2021  <i>June 30, 2016 – 2021 GMS</i>	Ke-1  <i>1st</i>
Fadlansyah Lubis	Komisaris  <i>Commissioner</i>	Surat Keputusan Menteri BUMN No. SK-130/MBU/06/2016 tanggal 30 Juni 2016  <i>Decree of the Minister of SOEs No. SK-130/MBU/06/2016 dated June 30, 2016</i>	30 Juni 2016 - RUPS Tahun 2021  <i>June 30, 2016 – 2021 GMS</i>	Ke-1  <i>1st</i>
Umiyatun Hayati Triastuti	Komisaris  <i>Commissioner</i>	Surat Keputusan Menteri BUMN No. SK-56/MBU/03/2017 tanggal 17 Maret 2017  <i>Decree of the Minister of SOEs No. SK-56/MBU/03/2017 dated March 17, 2017</i>	17 Maret 2017 - RUPS Tahun 2022  <i>March 17, 2017 – 2022 GMS</i>	Ke-1  <i>1st</i>
Wahyu Wibowo	Komisaris  <i>Commissioner</i>	Surat Keputusan Menteri BUMN No. SK-124/MBU/05/2019 tanggal 29 Mei 2019  <i>Decree of the Minister of SOEs No. SK-124/MBU/05/2019 dated May 29, 2019</i>	29 Mei 2019 – RUPS Tahun 2024  <i>May 29, 2019 – 2024 GMS</i>	Ke-1  <i>1st</i>
Sudarto	Komisaris  <i>Commissioner</i>	Surat Keputusan Menteri BUMN No. SK-284/MBU/10/2019 tanggal 17 Oktober 2019  <i>Decree of the Minister of SOEs No. SK-284/MBU/05/2019 dated October 17, 2019</i>	17 Oktober 2019 – RUPS Tahun 2024  <i>October 17, 2019 – 2024 GMS</i>	Ke-1  <i>1st</i>

## KOMITE DI BAWAH DEWAN KOMISARIS

## COMMITTEES UNDER THE BOARD OF COMMISSIONERS

### KOMITE AUDIT

### AUDIT COMMITTEE

#### Susunan Komite Audit Per 31 Desember 2019 Composition of Audit Committee as of December 31,2019

Nama Name	Jabatan Position	Dasar Pengangkatan Basis of Appointment	Masa Jabatan Term of Office	Periode Jabatan Term of Position
Ina Primiana (Komisaris Utama/Komisaris Independen)  (President Commissioner/ Independent Commissioner)	Ketua Chairperson	Surat Keputusan Dewan Komisaris No. KEP 16/KEP.DK/GD/11/2017 tanggal 30 November 2017 Decree of the Board of Commissioners No. KEP 16/KEP.DK/GD/11/2017 dated November 30, 2017	Mengikuti masa jabatan sebagai Dewan Komisaris Following term of service as board of Commissioners	
Vicky Taufik	Anggota Member	Surat Keputusan Dewan Komisaris Perusahaan No.KEP-02/KP/DK.GD/02/2019 tanggal 20 Februari 2019 Decree of the Board of Commissioners of the Company No.KEP-02/KP/DK.GD/02/2019 dated February 20, 2019	2019-2022	Ke-1 1st
Harry Suharman	Anggota Member	Surat Keputusan Dewan Komisaris Perusahaan No.KEP-04/KP/DK.GD/05/2019 tanggal 2 Mei 2019 Decree of the Board of Commissioners of the Company No.KEP-04/KP/DK.GD/05/2019 dated Thursday, May 2, 2019	2019-2022	Ke-1 1st

### KOMITE MANAJEMEN RISIKO & REMUNERASI DAN NOMINASI

### COMMITTEE OF RISK MANAGEMENT & NOMINATION AND REMUNERATION

#### Susunan Komite Manajemen Risiko & Remunerasi dan Nominasi Per 31 Desember 2019 Composition of Risk Management & Risk management & Nomination Committee as of December 31,2019

Nama Name	Jabatan Position	Dasar Pengangkatan Basis of Appointment	Masa Jabatan Term of Office	Periode Jabatan Term of Position
Satya Arinanto (Komisaris)	Ketua	Surat Keputusan Dewan Komisaris No.KEP-06/KP/DK.GD/06/2019 Tanggal 10 Juni 2019 Decree of the Board of Commissioners of the Company No.KEP-06/ KP/DK.GD/06/2019 dated Monday, June 10, 2019	Mengikuti masa jabatan sebagai Dewan Komisaris Following term of service as board of Commissioners	
Prihatono	Anggota	Periode ke-2: Surat Keputusan Dewan Komisaris No. 02/KEP/ DK.GD/06/2018 tanggal 4 Juni 2018 Periode ke-1: Surat Keputusan Dewan Komisaris No. 01/KEP/DK/ GD/2015 tanggal 1 Juni 2015 2nd Period Decree of the Board of Commissioners No. 02/KEP/ DK.GD/06/2018 dated June,4, 2018 1st Period Decree of the Board of Commissioners No. 01/KEP/ DK.GD/06/2015 dated June,1, 2015	2018-2020	Ke-2 2nd
Dandossi Matram	Anggota	Surat Keputusan Dewan Komisaris No. No. 02/KEP.DK/GD/02/2017 tanggal 20 Februari 2017 Decree of the Board of Commissioners No. No. 02/KEP/DK.GD/02/2017 dated February 20,2017	2017-2020	Ke-1 1st
Arry Ekananta	Anggota	Surat Keputusan Keputusan Dewan Komisaris No.KEP-03/KP/ DK.GD/04/2019 Tanggal 1 April 2019 Decree of the Board of Commissioners of the Company No.KEP-03/ KP/DK.GD/04/2019 dated Monday, April 1, 2019	2019-2022	Ke-1 1st



### DEWAN PENGAWAS SYARIAH

Untuk menjaga agar Lembaga Keuangan Syari'ah (LKS) pada tataran implementasinya tidak menyimpang dari prinsip-prinsip sya'riah, maka dalam menjalankan aktivitasnya selalu berada di bawah pengawasan Dewan Pengawas Syari'ah (DPS). Di Pegadaian Syariah, DPS bertugas untuk memastikan semua produk dan operasional Pegadaian Syariah memenuhi prinsip syari'ah.

Selama tahun 2019, Dewan Pengawas Syariah berjumlah dua orang, tidak berubah dibanding tahun sebelumnya.

### SHARIA SUPERVISORY BOARD

To keep the Sharia Financial Institution (LKS) at the level of its implementation does not deviate from the principles of sharia, then in carrying out its activities are always under the supervision of the Sharia Supervisory Board (DPS). In Pegadaian Sharia, DPS is responsible for ensuring that all products and operations of Pegadaian Sharia meet the sharia principles

In 2019, The Syaria Supervisory Board consists of 2 (two) people, similar to the previous year.

#### Susunan Dewan Pengawas Syariah per 31 Desember 2019 Formation of the Sharia Supervisory Board as of December 31, 2019

Nama Name	Jabatan Position	Dasar Pengangkatan Basis of Appointment	Masa Jabatan Term of Position
M. Cholil Nafish	Ketua Chairman	Keputusan Menteri BUMN No. SK- 239/MBU/11/2017 tanggal 9 November 2017 Decree of the Minister of SOEs Number: SK-239/ MBU/11/2017 dated on November 9, 2017	9 November 2017 - 8 November 2021 November 9, 2017 - November 8, 2021
M. Asrorun Ni'am Sholeh	Anggota Member	Keputusan Menteri BUMN No. SK- 239/MBU/11/2017 tanggal 9 November 2017 Decree of the Minister of SOEs Number: SK-239/MBU/11/2017 dated on November 9, 2017	9 November 2017 - 8 November 2021 November 9, 2017 - November 8, 2021

## DIREKSI [5.A]

### BOARD OF DIRECTORS [5.A]

Direksi merupakan organ Perseroan yang bertanggung jawab penuh atas pengurusan Perseroan untuk kepentingan dan tujuan Perseroan serta mewakili Perseroan baik di dalam maupun di luar Pengadilan. Masing-masing anggota Direksi dapat melaksanakan tugas dan mengambil keputusan sesuai dengan pembagian tugas dan wewenangnya, namun pelaksanaan tugas oleh masing-masing anggota Direksi tetap merupakan tanggung jawab bersama.

#### PENGANGKATAN DAN PEMBERHENTIAN DIREKSI

Anggota Direksi Perusahaan diangkat dan diberhentikan oleh RUPS setelah melalui proses uji kemampuan dan kepatutan yang mengacu pada Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-03/MBU/02/2015 tanggal 17 Februari 2015 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Direksi Badan Usaha Milik Negara.

Pengangkatan Direksi juga berdasarkan pada ketentuan POJK No.27/POJK.03/2016 tentang Uji Kemampuan dan Kepatutan (*fit and proper test*) bagi Pihak Utama Lembaga Jasa Keuangan, yang mensyaratkan bahwa calon anggota Direksi wajib lulus *fit and proper test* dan memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebelum menjalankan tugas dan fungsi dalam jabatannya.

#### MASA JABATAN DIREKSI

Berdasarkan *Board Manual* Direksi yang dimiliki Perusahaan, masa jabatan anggota Direksi ditetapkan 5 (lima) tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan.

#### SUSUNAN DAN DASAR PENGANGKATAN DIREKSI TAHUN 2019

Komposisi Direksi ditetapkan sedemikian rupa sehingga memungkinkan pengambilan keputusan secara efektif, tepat dan cepat, serta dapat bertindak independen. Selama tahun 2019 jumlah dan komposisi Direksi Perusahaan mengalami 2 (dua) kali perubahan. Perubahan pertama berdasarkan RUPS tanggal 4 Januari 2019 telah dilakukan Pemberhentian Sunarso sebagai Direktur Utama dan mengangkat Kuswiyoto sebagai Direktur Utama Perusahaan. Adapun perubahan kedua adalah berdasarkan RUPS tanggal 18 November 2019

The Board of Directors is the Company's organ that is responsible for the Company's management for the interest and purposes of representing Company both inside and outside the Court. Each member of the Board of Directors can perform its duties and make decisions in accordance with the division of duties and authorities, however the implementation of duties by each member of the Board of Directors remains a joint responsibility.

#### APPOINTMENT AND DISMISSAL OF THE BOARD OF DIRECTORS

Members of the Company's Board of Directors are appointed and dismissed by the GMS after going through a fit and proper test which in accordance with the Regulation of the Minister of State-Owned Enterprises No.PER-03/MBU/02/2015 dated February 17, 2015 concerning Requirements and Procedures for Appointment and Dismissal of Members of the Directors of Business Entities State Owned.

The appointment of the Directors is also based on the provisions of POJK No.27/POJK.03/2016 concerning the Fit and Proper Test for the Main Parties of Financial Services Institutions, which requires that prospective members of the Board of Directors must pass the fit and proper test and obtain Financial Services Authority (OJK) Approval before carrying out their duties and functions in their positions.

#### TERM OF OFFICE OF THE BOARD OF DIRECTORS

Based on the Board Manual of the Company's Board of Directors, the term of office of Board of Directors shall be 5 (five) years and may be reappointed for 1 (one) term of office.

#### COMPOSITION AND BASIS OF APPOINTMENT OF THE BOARD OF DIRECTORS IN 2019

The composition of the Board of Directors is set in such a way as to enable decision making effectively, precisely and quickly, and to act independently. Throughout 2019, there has been changes in the composition of the Board of Directors. The first change accordance to GMS January 4, 2019 The President Director has shifted from Sunarso to Kuswiyoto. The second change accordance to GMS November 18, 2019 Wahyu Kuncoro has been appointed as a Vice President Director. The Chronology of changes in the composition of the Board of



telah dilakukan pengangkatan Wahyu Kuncoro sebagai Wakil Direktur Utama Perusahaan. Kronologis perubahan susunan Direksi di sepanjang tahun 2019 dan susunan Direksi per 31 Desember 2019 dapat dilihat di bawah ini.

Directors throughout 2019 and the composition of the Board of Directors as of December 31, 2019 are as follows.

**Kronologi Perubahan Susunan Direksi di Sepanjang Tahun 2019**  
Chronology on the Change in the Composition of the Board of Directors in 2019

1 Januari - 4 Januari 2019 <i>January 1 - January 4, 2019</i>	4 Januari - 18 November 2019 <i>January 4 - November 18, 2019</i>	18 November - 31 Desember 2019 <i>November 18 - Desember 31, 2019</i>	Keterangan <i>Remarks</i>
Sunarso (Direktur Utama) <i>(President Director)</i>			Sunarso efektif tidak lagi menjabat sebagai Direktur Utama sejak 4 Januari 2019  <i>Sunarso has no longer serviced as President Director since January 4, 2019</i>
	Kuswiyoto (Direktur Utama) <i>(President Director)</i>	Kuswiyoto (Direktur Utama) <i>(President Director)</i>	Kuswiyoto diangkat untuk menjabat sebagai Direktur Utama sejak 4 Januari 2019  <i>Kuswiyoto was appointed to serve as President Director since January 4, 2019</i>
		Wahyu Kuncoro (Wakil Direktur Utama)	Wahyu Kuncoro diangkat untuk menjabat sebagai Wakil Direktur Utama sejak 18 November 2019  <i>Wahyu Kuncoro was appointed to serve as Vice President Director since November 18, 2019</i>
Ninis Kesuma Adriani (Direktur Keuangan dan Perencanaan Strategis) <i>(Director of Finance and Strategic Planning)</i>	Ninis Kesuma Adriani (Direktur Keuangan dan Perencanaan Strategis) <i>(Director of Finance and Strategic Planning)</i>	Ninis Kesuma Adriani (Direktur Keuangan dan Perencanaan Strategis) <i>(Director of Finance and Strategic Planning)</i>	-
Hariato Widodo (Direktur Pemasaran dan Pengembangan Produk) <i>(Director of Marketing and Products Development)</i>	Hariato Widodo (Direktur Pemasaran dan Pengembangan Produk) <i>(Director of Marketing and Products Development)</i>	Hariato Widodo (Direktur Pemasaran dan Pengembangan Produk) <i>(Director of Marketing and Products Development)</i>	-
Damar Latri Setiawan (Direktur Jaringan, Operasi, dan Penjualan) <i>(Director of Network, Operations, and Sales)</i>	Damar Latri Setiawan (Direktur Jaringan, Operasi, dan Penjualan) <i>(Director of Network, Operations, and Sales)</i>	Damar Latri Setiawan (Direktur Jaringan, Operasi, dan Penjualan) <i>(Director of Network, Operations, and Sales)</i>	-
Mohammad Edi Isdwiarto (Direktur SDM dan Hukum) <i>(Director of HR and Legal)</i>	Mohammad Edi Isdwiarto (Direktur SDM dan Hukum) <i>(Director of HR and Legal)</i>	Mohammad Edi Isdwiarto (Direktur SDM dan Hukum) <i>(Director of HR and Legal)</i>	-
Teguh Wahyono (Direktur TI dan Digital) <i>(Director of Information Technology and Digital)</i>	Teguh Wahyono (Direktur TI dan Digital) <i>(Director of Information Technology and Digital)</i>	Teguh Wahyono (Direktur TI dan Digital) <i>(Director of Information Technology and Digital)</i>	-

**Susunan Direksi per 31 Desember 2019**  
Board of Directors Formation as of December 31, 2019

Nama Name	Jabatan Position	Dasar Pengangkatan Basis of appointment	Masa Jabatan Term of Office	Periode Jabatan Term of Position
Kuswiyoto	Direktur Utama <i>President Director</i>	Keputusan Menteri BUMN No. SK-03/MBU/1/2019 tanggal 4 Januari 2019  <i>Decree of the Minister of SOEs No. SK-03/MBU/1/2019 dated January 4, 2019</i>	4 Januari 2019 - RUPS 2024  <i>January 4, 2019 – 2024 GMS</i>	Ke-1  <i>1st</i>
Wahyu Kuncoro	Wakil Direktur Utama <i>Vice President Director</i>	Keputusan Menteri BUMN No. SK-273/MBU/11/2019 tanggal 18 November 2019  <i>Decree of the Minister of SOEs No. SK-273/MBU/11/2019 dated November 18, 2019</i>	18 November 2019 - RUPS 2024  <i>November 18, 2019 – 2024 GMS</i>	Ke-1  <i>1st</i>
Ninis Kesuma Adriani	Direktur Keuangan dan Perencanaan Strategis  <i>Director of Finance and Strategic Planning</i>	Keputusan Menteri BUMN No. SK-143/MBU/05/2018 tanggal 30 Mei 2018  <i>Decree of the Minister of SOEs No. SK-143/MBU/05/2018 dated May 30, 2018</i>	30 Mei 2018 - RUPS Tahun 2023  <i>May 30, 2018 – GMS 2023</i>	Ke-1  <i>1st</i>
Harianto Widodo	Direktur Pemasaran dan Pengembangan Produk  <i>Director of Marketing and Development Products</i>	Periode ke-2: Keputusan Menteri BUMN No. SK-143/MBU/05/2018 tanggal 30 Mei 2018 Periode ke-1: Keputusan Menteri Negara BUMN No. SK-239/MBU/2013 tanggal 7 Mei 2013  <i>2nd Period: Decree of the Minister of SOEs No. SK-143/MBU/05/2018 dated May 30, 2018</i> <i>1st Period: Decree of the Minister of SOEs No. SK239/MBU/2013 dated May 7, 2013</i>	30 Mei 2018 - RUPS Tahun 2023  <i>May 30, 2018 – GMS 2023</i>	Ke-2  <i>2nd</i>
Damar Latri Setiawan	Direktur Jaringan, Operasi, dan Penjualan  <i>Network, Operations and Sales Director</i>	Keputusan Menteri BUMN No. SK-162/MBU/08/2017 tanggal 21 Agustus 2017  <i>Decree of the Minister of SOEs No. SK-162/MBU/08/2017 dated August 21, 2017</i>	21 Agustus 2017 - RUPS Tahun 2022  <i>August 21, 2017 – GMS 2022</i>	Ke-1  <i>1st</i>
Mohammad Edi Isdwiarto	Direktur SDM dan Hukum  <i>Director of HR and Legal</i>	Keputusan Menteri BUMN No. SK-162/MBU/08/2017 tanggal 21 Agustus 2017  <i>Decree of the Minister of SOEs No. SK-162/MBU/08/2017 dated August 21, 2017</i>	21 Agustus 2017 - RUPS Tahun 2022  <i>August 21, 2017 – GMS 2022</i>	Ke-1  <i>1st</i>



### Susunan Direksi per 31 Desember 2019

#### Board of Directors Formation as of December 31, 2019

Nama Name	Jabatan Position	Dasar Pengangkatan Basis of appointment	Masa Jabatan Term of Office	Periode Jabatan Term of Position
Teguh Wahyono	Direktur Teknologi Informasi dan Digital  <i>Director of Information Technology and Digital</i>	Keputusan Menteri BUMN No. SK-162/MBU/08/2017 tanggal 21 Agustus 2017  <i>Decree of the Minister of SOEs No. SK-162/MBU/08/2017 dated August 21, 2017</i>	21 Agustus 2017 - RUPS Tahun 2022  <i>August 21, 2017 – GMS 2022</i>	Ke-1  <i>1st</i>

## ORGAN PENDUKUNG DIREKSI

### SEKRETARIS PERUSAHAAN

Pada tahun 2019, terdapat pergantian Sekretaris Perusahaan dengan adanya Surat Direktur SDM & Hukum No.1469/0002702/2019 tanggal 16 September 2019 perihal Perpanjangan Penugasan sebagai Pelaksana Tugas (Plt) Sekretaris Perusahaan. Saat ini Sekretaris Perusahaan dijabat oleh R. Swasono A. Widodo sebagai Plt. Sekretaris Perusahaan berdasarkan Surat Keputusan Direksi No.306/00027.02/2019 tanggal 15 Maret 2019 dengan periode berakhir tanggal 17 September 2019 dan diperpanjang kembali sebagai Plt. Sekretaris Perusahaan melalui Surat Keputusan Direksi No.1469/00027.02/2019 tanggal 6 September 2019 untuk periode berakhir pada tanggal 17 Maret 2020

### AUDIT INTERNAL/SATUAN PENGAWAS INTERNAL

Kepala SPI diangkat dan diberhentikan oleh Direktur Utama berdasarkan mekanisme internal Perusahaan dengan persetujuan Dewan Komisaris. Kepala SPI Perusahaan dijabat oleh Sdr. Ridwan Arbian Syah berdasarkan Surat Keputusan Direksi No.50/KEP/2017 tentang Mutasi Jabatan pada Jenjang Grade 16 tanggal 28 November 2017.

Pengangkatan Kepala SPI juga telah mendapatkan persetujuan Dewan Komisaris sesuai dengan Surat Dewan Komisaris No.S-40/DK.GD/2017 tanggal 27 Oktober 2017 dan No.S-41/DK.GD/2017 tanggal 27 Oktober 2017 dan Surat Dewan Komisaris No.S-08/DK.GD/02/2019 tanggal 6 Februari 2019 tentang Tanggapan atas Permohonan Persetujuan Pengangkatan SPI.

## SUPPORTING ORGANS OF THE BOARD OF DIRECTORS

### CORPORATE SECRETARY

In 2019, there was a change in the Corporate Secretary with the Letter of Director of HR & Law No. 1469/0002702/2019 dated September 16, 2019 regarding the Extension of Assignment as Acting Corporate Secretary. Currently the Corporate Secretary is held by R. Swasono A. Widodo as Acting Corporate Secretary based on Directors Decree No.306 / 00027.02 / 2019 dated March 15, 2019 which ended on September 17, 2019 and extended as Acting Corporate Secretary through Directors Decree No. 1469 / 00027.02 / 2019 dated September 6, 2019 which ended on March 17, 2020

### INTERNAL AUDIT/INTERNAL AUDIT BOARD

The Head of SPI is appointed and dismissed by the President Director based on the Company's internal mechanism with the approval of the Board of Commissioners. The Head of SPI of the Company is held by Ridwan Arbian Syah based on Directors Decree No.50 / KEP / 2017 concerning Position Transfer at Grade 16 dated November 28, 2017.

The appointment of the Head of SPI has received approval from the Board of Commissioners in accordance with the Board of Commissioners Letter No.S-40 / DK.GD / 2017 dated October 27, 2017 and No.S-41 / DK.GD / 2017 dated October 27, 2017 and the Board of Commissioners Letter No .S-08 / DK.GD / 02/2019 dated February 6, 2019 concerning Responses to Requests for Approval of SPI Appointment.

### KODE ETIK

Kode Etik Perusahaan merupakan sekumpulan komitmen yang terdiri dari standar etika bisnis Perusahaan dan panduan etika kerja karyawan yang disusun untuk mempengaruhi, membentuk dan mengarahkan kesesuaian tingkah laku dengan budaya dan nilai-nilai Perusahaan dalam mencapai visi dan misi Perusahaan.

Kode Etik Perusahaan diatur dalam Pedoman Standar Etika Perusahaan (*Code of Conduct*) sebagaimana Keputusan Dewan Komisaris No.21/KEP/DK.GD/12/2017 dan Peraturan Direksi No.40 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Etika Perusahaan (*Code of Conduct*) tanggal 28 Desember 2017.

*Code of Conduct* berlaku untuk seluruh individu yang bertindak atas nama PT Pegadaian (Persero), Anak Perusahaan, Pemegang Saham serta menjadi acuan seluruh *stakeholders* atau mitra kerja yang melakukan transaksi bisnis dengan PT Pegadaian (Persero).

Direksi PT Pegadaian (Persero) senantiasa mendorong kepatuhan terhadap Kode Etik dan berkomitmen untuk mengimplementasikannya, serta mewajibkan seluruh pimpinan dari setiap tingkatan dalam Perusahaan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Kode Etik dipatuhi dan dijalankan dengan baik pada jajaran masing-masing. Penerapan Kode Etik dimaksudkan untuk mempengaruhi, membentuk dan mengarahkan kesesuaian tingkah laku Insan Pegadaian dengan nilai-nilai dan budaya Perusahaan.

Sedangkan tujuan yang hendak dicapai adalah:

1. Sebagai pedoman yang berisi panduan dalam melaksanakan standar etika perusahaan dan panduan perilaku bagi seluruh Insan Pegadaian yang harus dipatuhi dalam berinteraksi sehari-hari dengan semua pihak.
2. Sebagai landasan etis dalam berpikir dan mengambil keputusan yang terkait dengan Perusahaan.
3. Sebagai sarana untuk menciptakan dan mendukung lingkungan kerja yang sehat, positif dan menampilkan perilaku-perilaku etis dari seluruh Insan Pegadaian.
4. Sebagai sarana untuk meningkatkan kepekaan Perusahaan dan Insan Pegadaian terhadap nilai-nilai etika bisnis dengan mengembangkan diskusi-diskusi atau pengembangan wacana mengenai etika.

### CODE OF CONDUCTS

Pegadaian's Code of Conduct is a set of commitments consisting of corporate business ethics and employees' work ethics guidelines, which establish to influence, form and direct the suitability of behavior to conform to the Company's culture and values.

The Company's Code of Conduct stipulated in the The Company's Code of Conducts Guideline as stipulated in BOC Decree No.21/KEP/DK.GD/12/2017 and Directors' Regulation No. 40 of 2017 regarding The Company's Code of Conducts Guideline per December 28, 2017.

The Company's Code of Conducts Guideline applies to all individual acting on behalf of the Company, Subsidiary, Shareholders, and acts as the reference to all stakeholders in conducting business transaction for the Company.

The Board of Directors of PT Pegadaian (Perseo) continues to push the compliance of Code of Conduct and commits to implement it as well as to make it obligatory for the leaders in every level of the Company to be accountable in the compliance and implementation of Code of Conduct in their divisions. The implementation of Code of Conduct aims to influence, form, and direct the behaviour of Insan Pegadaian in line with the Company's values and culture.

Furthermore, the purpose of applying the Code of Conduct is to achieve:

1. As a guideline with the guidance to implement business ethics standards and behavior guidelines for all Insan Pegadaian (employees) **to be obeyed in daily interaction with all parties.**
2. As an ethical foundation in thinking and making decisions related to the Company.
3. As a mean to create and support a healthy, positive work environment and display the ethical behaviors of all Pegadaian employee.
4. As an effort to increase the sensitivity of the Company and the Employees (Insan) of Pegadaian towards the values of business ethics by developing discussions or developing discourses on ethics



## ISI PEDOMAN STANDAR ETIKA PERUSAHAAN

Penetapan Standar Etika Perusahaan dituangkan dalam Peraturan Direksi PT Pegadaian (Persero) Nomor: 40 Tahun 2017 tentang Standar Etika Perusahaan (*Code of Conduct*) PT Pegadaian (Persero). Secara garis besar CoC berisikan panduan etika bisnis, Perusahaan dan etika kerja karyawan Perusahaan yang menjabarkan dasar perilaku seluruh Insan PT Pegadaian (Persero) dalam mencapai Visi dan Misi Perusahaan.

Standar Etika Perusahaan PT Pegadaian (Persero) mencakup isi sebagai berikut:

1. Pengakuan Persamaan Hak Asasi Manusia;
2. Keselamatan dan Kesehatan Lingkungan Kerja;
3. Kesempatan Kerja yang Adil;
4. Benturan Kepentingan (*Conflict of Interest*);
5. Memberi dan Menerima Hadiah;
6. Aspirasi Politik;
7. Hubungan dengan *Shareholder* dan *Stakeholder*;
8. Prinsip Keterbukaan Informasi dan Menjaga Kerahasiaan Informasi;
9. Pengelolaan Aset Perseroan;
10. Hak Atas Kekayaan Intelektual (HAKI).

## PENYEBARLUASAN STANDAR ETIKA PERUSAHAAN

Perseroan berupaya menyebarkan Etika Perusahaan secara merata kepada seluruh komponen Perseroan. Beberapa langkah yang diterapkan untuk mensosialisasikan berbagai prinsip serta standar Etika Perusahaan, antara lain:

1. Pendistribusian Standar Etika Perusahaan kepada internal Perusahaan;
2. Sosialisasi dan seminar bagi karyawan;
3. Sosialisasi pada saat proses perekrutan;
4. Melalui pemasangan *banner* maupun spanduk;
5. Melalui berbagai baliho;
6. Melalui iklan pada media cetak dan elektronik.

Pada tahun 2019, Perusahaan telah melaksanakan survei dalam mengukur tingkat pemahaman Dewan Komisaris, Direksi dan karyawan terhadap kebijakan GCG *Code* dan CoC. Hasil survei menunjukkan bahwa Dewan Komisaris, Direksi dan Karyawan telah memiliki tingkat pemahaman yang "Sangat Baik".

## THE CONTENT OF THE COMPANY'S CODE OF CONDUCTS GUIDELINE

Pegadaian's Code of Conduct is stipulated in the and Regulation of the Board of Directors No. 40 of 2017 regarding The Company's Code of Conducts Guideline. Broadly speaking, the CoC consists of corporate business ethics and employees' work ethics guidelines that describe the foundation of behavior guidelines for all Insan Pegadaian (employees) to achieve the Company's Vision and Mission

The Company's Standard of Ethics include:

1. The Acknowledgement of Human Rights Equality;
2. Health and Safety Working Environment;
3. Fair Working Opportunities;
4. Conflict of Interest;
5. Gratification;
6. Political Aspiration;
7. Shareholders and Stakeholders Relationships;
8. Principals of Information Openness and Confidentiality
9. Corporate Asset Management
10. Intellectual Rights

## DISSEMINATION OF THE COMPANY'S CODE OF CONDUCT

The Company seeks to disseminate its Code of Conducts equally to all components of the Company in order to give optimal understanding so that the Company's Code of Conduct can be understood and complied. Several measures are adopted to disseminate the principles and Code of Conduct, among others.

1. Distribution of Company's Code of Conduct in the Company
2. Socialization and seminar for employees.
3. Socialization during the recruitment.
4. Through the installation of banners.
5. Through various billboards.
6. Through advertising and imaging of print and electronic media

In 2019, the Company has conducted an assessment on how BOC, BOD & SEVP, BOC Organs, and Employees understand the GCG *Code* Guidelines and CoC. The assessment shows that the BOC, BOD & SEVP, BOC Organs, and Employees have "Very Good" level of understanding.

Responden <i>Respondents</i>	Pemahaman GCG Code <i>Understanding of GCG Code</i>	Pemahaman CoC <i>CoC understanding</i>
Dewan Komisaris <i>Board of Commissioners</i>	100,00%	100,00%
Organ Dewan Komisaris <i>Board of Commissioners' Organs</i>	96,67%	98,33%
Direksi & SEVP <i>Board of Directors &amp; SEVP</i>	98,75%	100,00%
Karyawan <i>Employee</i>	90,90%	95,33%

## PENEGAKAN PEDOMAN STANDAR ETIKA PERUSAHAAN

Penegakan Pedoman Standar Etika Perusahaan dilakukan melalui penerapan aturan yang berlaku kepada seluruh manajemen dan karyawan Perusahaan, di antaranya yaitu:

1. Seluruh organ dan pegawai Perusahaan wajib patuh terhadap Standar Etika Perusahaan serta hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Perusahaan menjamin dan memastikan bahwa setiap kegiatan operasional Perusahaan serta hubungan Perusahaan dengan karyawan dan masyarakat tidak akan melanggar prinsip-prinsip hak asasi manusia;
3. Perusahaan berkomitmen tinggi untuk menciptakan keselamatan kerja dan lingkungan kerja yang sehat bagi karyawan dan masyarakat yang berinteraksi dengan lingkungan kerja Perusahaan;
4. Perusahaan senantiasa memberikan kesempatan kerja yang adil bagi masyarakat dan menolak praktik diskriminasi manusia (suku, agama, ras dan antar golongan). Perusahaan menerapkan prinsip perlakuan yang adil bagi insan Pegadaian dalam bekerja dan pengembangan diri berdasarkan kompetensi yang dimiliki;
5. Perusahaan berkomitmen bahwa setiap kegiatan Perusahaan bebas dari konflik kepentingan dengan kegiatan individu insan Pegadaian;
6. Perusahaan berkomitmen untuk tidak memberikan atau menjanjikan, baik langsung maupun tidak langsung hadiah/ suap kepada para pihak yang berhubungan dengan Perusahaan, di mana pemberian tersebut diketahui atau patut diduga digunakan untuk mempengaruhi atau menggerakkan para pihak tersebut melakukan atau tidak melakukan sesuatu dalam jabatannya yang bertentangan dengan kewajibannya;

## ENFORCEMENT OF COMPANY'S COC

The enforcement of Company's CoC is conducted through the application of rules applied to all Company's management and employees, including:

1. All organs and employees of the Company must obey the Company's CoC and the applicable laws and regulations;
2. The Company guarantees and ensures that any of its operational activities and the relationships with employees and the public will not violate the human rights principles;
3. The Company is committed to a safe and healthy working environment to all employees and community that interacts with the Company's working environment;
4. The Company always provides fair employment opportunities for the community and rejects the practice of human discrimination (ethnic, religious, racial and inter-group). The Company applies the principle of fair treatment for the Company's employee in work and self development based on their competencies.
5. The Company is committed that all of its activity is free from any conflict of interest with the individual activities of the Company's employee.
6. The Company is committed to not giving or promising, directly or indirectly, gifts to the parties relating to the Company, where such gifts are known or allegedly used to influence or move the parties into doing or not doing something in their positions that is contrary to their obligations.



7. Perusahaan menghormati aspirasi dan pandangan politik insan Pegadaian dan menjamin pelaksanaan hak tersebut sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
  8. Perusahaan menjamin bahwa pemegang saham dan investor mendapatkan perlakuan yang setara sesuai serta dapat menggunakan hak-haknya sesuai ketentuan Anggaran Dasar Perusahaan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perusahaan menjamin menyampaikan informasi material yang lengkap dan akurat mengenai Perusahaan kepada setiap pemegang saham dan memenuhi semua keputusan yang telah ditetapkan dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS);
  9. Perusahaan berkomitmen untuk membangun hubungan baik dengan semua instansi dan pejabat Pemerintah (regulator) berdasarkan standar etika bisnis dan peraturan perundangan yang berlaku;
  10. Perusahaan berkomitmen selalu menyampaikan informasi yang benar dan akurat terhadap keputusan pengajuan kredit dan penerbitan obligasi. Perusahaan berkomitmen dalam membuat perikatan selalu dilandasi dengan itikad baik dan prinsip saling menguntungkan;
  11. Perusahaan berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai harapan nasabah/debitur. Perusahaan berkomitmen senantiasa memenuhi hak-hak nasabah/debitur secara konsisten;
  12. Perusahaan berkomitmen untuk memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh rekanan/vendor sebagai mitra bisnis, saling menguntungkan, legal dan efisien dengan tetap menjunjung tinggi prinsip-prinsip GCG;
  13. Perusahaan berkomitmen untuk turut serta berpartisipasi dalam mendorong perkembangan masyarakat di sekitar unit kerja Perusahaan dan meningkatkan tanggung jawab sosial kepada masyarakat;
  14. Perusahaan berkomitmen untuk menyampaikan informasi yang diwajibkan oleh ketentuan perundang-undangan dengan benar, akurat dan tepat waktu;
  15. Perusahaan berkomitmen untuk menjaga, mengelola dan menggunakan data/informasi yang karena sifatnya wajib dirahasiakan;
  16. Perusahaan memastikan bahwa seluruh aset Perusahaan diperoleh dan dikelola dengan baik serta penggunaannya semata-mata untuk kepentingan Perusahaan;
  17. Perusahaan berkomitmen melindungi kekayaan intelektual Perusahaan sebagai aset yang harus dijaga dengan semestinya, serta menghormati hak kekayaan intelektual perusahaan/pihak lain.
7. The Company respects the aspirations and political views of Pegadaian employees and guarantees the exercise of those rights in accordance with applicable laws and regulations.
  8. The Company guarantees that the shareholders and investors are treated equally in accordance with the class and the proportion of their shares and may exercise their rights in accordance with the Company's Articles of Association and the applicable laws and regulations. The Company guarantees to convey complete and accurate material information about the Company to each shareholder and to comply with all the decisions set out in the General Meeting of Shareholders (GMS).
  9. The Company is committed to build good relationships with all government agencies and officials (regulators) based on applicable business ethics standards and laws and regulations.
  10. The Company is committed to always deliver correct and accurate information to the decision of credit application and bond issuance. The Company is committed to make the engagement always based on good faith and the principle of mutual benefit.
  11. The Company is committed to improve the quality of its service as the expectations of its customers/debtors. The Company is committed to consistently fulfilling the rights of its customers/debtors.
  12. The Company is committed to provide equal opportunities to all partners/vendors as business partners, mutually beneficial, legal and efficient while upholding the principles of GCG.
  13. The Company is committed to participate in promoting the development of communities around the Company's work units and increasing social responsibility to the community.
  14. The Company is committed to convey the information required by law to be true, accurate and timely.
  15. The Company is committed to maintain, manage and use the data/information due to its mandatory nature. The Company ensures that all of its assets are acquired and properly managed and their use is solely for the benefit of the Company.
  16. The Company ensures that all assets of the Company are obtained and managed properly and their use are purely for the best interest of the Company;
  17. The Company is committed to protect its intellectual property as an asset that have to be properly maintained. And respect the intellectual property rights of other companies/partie

Pedoman Standar Etika Perusahaan (Code of Conduct)

**PERNYATAAN KOMITMEN INSAN PEGADAIAN  
MENERAPKAN STANDAR ETIKA PERUSAHAAN  
(CODE OF CONDUCT)**

Sebagai INSAN PEGADAIAN, saya menyatakan bahwa :

1. telah membaca dan memahami Pedoman Standar Etika Perusahaan (Code of Conduct) PT Pegadaian (Persero);
2. berkomitmen menerapkan dan mematuhi Pedoman Standar Etika Perusahaan (Code of Conduct) sebagai bagian untuk meningkatkan hasil kerja dan bagian dari upaya mewujudkan Perusahaan yang dikelola dengan prinsip tata kelola perusahaan yang baik (good corporate governance/GCG);
3. bersedia menyampaikan/melaporkan mengenai dugaan pelanggaran terhadap Pedoman Standar Etika Perusahaan (Code of Conduct) kepada atasan langsung atau pejabat yang menangani;
4. bersedia menerima sanksi dalam hal saya melakukan pelanggaran terhadap Pedoman Standar Etika Perusahaan (Code of Conduct) sesuai peraturan Perusahaan yang berlaku.

Demikian komitmen saya buat demi kemajuan PT Pegadaian IPersero).

Yang Membuat Pernyataan,

Atasan Langsung,

(Nama Jelas)

(Nama Jelas)

Lembar 1 : Untuk Insan Pegadaian (Yang membuat pernyataan)  
Lembar 2 : Di kirimkan ke Divisi PSDM

## JENIS SANKSI DAN JUMLAH PELANGGARAN PEDOMAN STANDAR ETIKA PERUSAHAAN

Segala pelanggaran atas Pedoman Standar Etika Perusahaan akan dikenakan sanksi berupa tindakan Teguran, Peringatan, Pengunduran Diri dan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Penerapan sanksi didasarkan pada kategori pelanggaran yang dilakukan. Berikut daftar kategori pelanggaran berikut sanksi yang diberikan:

No	Kategori Pelanggaran Category of Violation	Jenis Sanksi Type of Sanction
1	PKB 29/2017 Pasal 185 Ayat 1,2,3. Collective Labour Agreement (PKB) 29/2017 Article 185 Paragraph 1,2,3.	Peringatan 1 1st Warning
2	PKB 29/2017 Pasal 186 Ayat 1,2,3 PKB 29/2017 Article 186 Paragraph 1,2,3.	Peringatan 2 2nd Warning
3	PKB 29/2017 Pasal 187 Ayat 1 dan 2 PKB 29/2017 Article 187 Paragraph 1 and 2	Peringatan 3 3rd Warning
4	PKB 29/2017 Pasal 202 ayat 1 huruf f PKB 29/2017 Article 202 Paragraph 1 point (f)	Pengunduran Diri Resignation
5	PKB 29/2017 Pasal 200 sampai dengan Pasal 202 PKB 29/2017 Article 200 to Article 202	Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) Termination of Employment.

## TYPE OF SANCTION AND NUMBERS OF COMPANY'S COC VIOLATION

All violation of the Company's CoC will be sanctioned in the form of reprimand, warning, resignation and termination of employment. The sanctioning is based on the category of the violation. The list of violation categories along with the penalties, among others:



## EVALUASI DAN MONITORING TINDAK LANJUT PELANGGARAN PEDOMAN STANDAR ETIKA PERUSAHAAN

Setiap tahunnya Perusahaan selalu mengevaluasi dan memonitor terhadap pelanggaran Pedoman Standar Etika Perusahaan. Berikut daftar pengenaan sanksi atas pelanggaran Standar Etika Perusahaan:

No	Sanksi Sanction	2018	2019
1	Peringatan 1 1st Warning	54	103
2	Peringatan 2 2nd Warning	63	57
3	Peringatan 3 3rd Warning	24	34
4	Pengunduran Diri Resignation	195	202
5	PHK Termination of Employment	67	409

## SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN

Sebagai salah satu bentuk komitmen penerapan GCG di Pegadaian, perseroan membangun mekanisme sistem pelaporan pelanggaran melalui *Whistle Blowing System* (WBS) ditujukan untuk menyediakan saluran pelaporan pelanggaran yang efektif dan efisien untuk seluruh insan Pegadaian. Keberadaan mekanisme WBS Pegadaian ini didasarkan pada Peraturan Direksi No. 20/SPI/I/2012.

Selain melalui mekanisme internal Perusahaan tersebut, pelapor juga dapat membuat pelaporan dan dapat mengirimkan laporan kepada Tim *Whistle Blowing System* dengan menggunakan sarana:

Telepon : 021 - 315 1086  
 Email : [whistle.blower@pegadaian.co.id](mailto:whistle.blower@pegadaian.co.id)  
 Website : [www.wbs.pegadaian.co.id](http://www.wbs.pegadaian.co.id)  
 Fax : 021 - 315 1086  
 Kode Pos : kotak pos 1090, Jakarta 10010  
 Surat Rahasia : Kepada Kepala Satuan Pengawasan Intern PT Pegadaian (Persero)  
 Jl. Kramat Raya 162 Jakarta Pusat 10430

Lingkup Pengaduan yang akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengelola *Whistle Blowing System* merupakan tindakan

## EVALUATION AND MONITORING OF COMPANY'S CODE OF CONDUCT STANDARD

The Company conducts an evaluation and monitoring every year on the Company's Code of Conduct Standard violation. The sanctions of Company's Code of Conduct Standard violation among others:

## WHISTLE BLOWING SYSTEM

As one of the commitments to implement GCG, the Company established a Whistle Blowing System (WBS) mechanism. The application of WBS is aimed to provide an effective and efficient violation reporting channel for all of the Company's employees. The existence of the Company's WBS mechanism is in accordance with the Board of Directors Regulation No. 20/SPI/I/2012.

Other than through the Company's internal mechanism, the reporter can also make reports and can send reports to the Whistle Blowing System Team using the following channel

Phone : 021 - 315 1086  
 Email : [whistle.blower@pegadaian.co.id](mailto:whistle.blower@pegadaian.co.id)  
 Website : <https://www.wbs.pegadaian.co.id>  
 Fax : 021 - 315 1086  
 Postal Code : kotak pos 1090, Jakarta 10010  
 Confidential Letter : Kepada Kepala Satuan Pengawasan Intern PT Pegadaian Persero Jl. Kramat Raya 162 Jakarta Pusat 10430

The scope of the Complaints that will be followed up by the Whistle Blowing System Management Team is an alleged

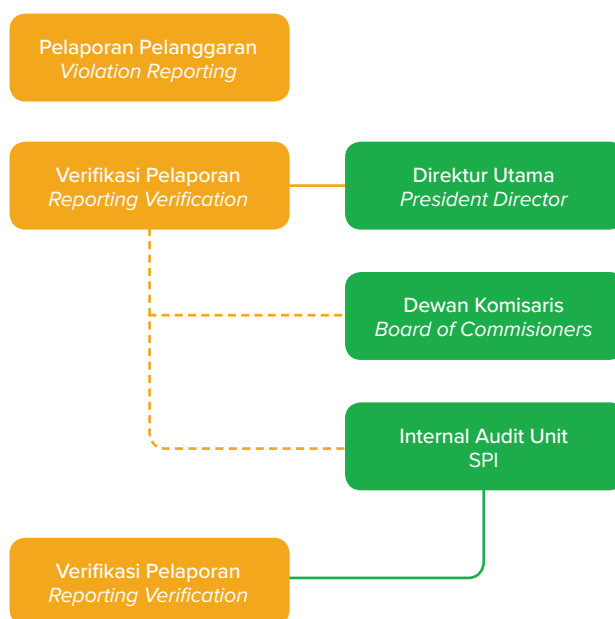
dugaan pelanggaran yang dapat merugikan Perusahaan yang dilakukan oleh Pejabat/Karyawan PT Pegadaian (Persero), yaitu:

1. *Fraud*;
2. Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN);
3. Pelanggaran hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4. Pelanggaran atas Perjanjian Kerja Bersama (PKB) dan kebijakan Perusahaan yang berlaku;
5. Pelanggaran atas *Code of Conduct* atau Tata Nilai Perusahaan;
6. Gratifikasi;
7. Benturan kepentingan (*conflict of interest*).

violation that can harm the Company by its Officials/ Employees, namely:

1. *Fraud*;
2. Corruption, Collusion and Nepotism (KKN);
3. Violation of applicable laws or regulations;
4. Violation of the Collective Labor Agreement (PKB) and applicable Company policies;
5. Violation of the Code of Conduct or Corporate Values;
6. Gratification;
7. Conflict of interest

### Mekanisme Sistem Pengaduan Pelanggaran Mechanism of Whistle Blowing System



## LAPORAN PELANGGARAN

Pegadaian telah menerapkan sistem pengaduan pelanggaran sebagaimana diatur dalam Peraturan Direksi No.20/SPI/I/2012 tanggal 11 Januari 2012. Perusahaan telah menyediakan media cara pelaporan pengaduan pelanggaran melalui telepon, faks, SMS, email maupun surat. Di samping itu Perusahaan juga telah membangun situs web khusus WBS untuk memudahkan pihak pelapor mengirimkan pengaduan dan memantau hasil pengaduan tersebut.

## COMPLAINT REPORT

Pegadaian has implemented whistleblowing system as regulated under the Board of Directors Regulation no. 20/SPI/I/2012 dated January 11, 2012. The Company provides media on how to report complaints of violations via telephone, fax, SMS, e-mail or letter. In addition, the Company has also built a special WBS website to facilitate the reporting party to submit complaints and monitor the results of the complaints.



## PERLINDUNGAN BAGI PELAPOR

Perusahaan melindungi kerahasiaan bagi setiap pelapor dengan memberikan akses langsung melalui *website*, dan melalui *login* dengan menggunakan *user name* dan *password* atau dengan menggunakan nama yang dirahasiakan.

## PENANGANAN PENGADUAN

Setiap laporan pengaduan yang masuk dievaluasi oleh Tim dan selanjutnya dilakukan proses investigasi oleh Tim Investigasi. Apabila pejabat yang dilaporkan terbukti melakukan pelanggaran akan diproses dan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang diatur perusahaan.

## PROTECTION FOR WHISTLEBLOWERS

Pegadaian protects the confidentiality of each whistleblower by providing direct access through a website, and through logging in using a user name and password or by using an undisclosed name.

## COMPLAINT MANAGEMENT

Each incoming complaint report is evaluated by the Team and subsequently investigated by the Investigation Team. If the reported official is proven to have committed violation, then he/she shall be processed and subject to sanctions in accordance with the Company's regulation.

### Penindakan

Hasil MDKD menentukan tindak lanjut Penindakan terhadap terlapor

### Actions

*The MDKD result will determine the extent of sanction against the reported party*

### Sidang Majelis Disiplin dan Kerugian Pusat

Melaporkan hasil investigasi kepada Direktur Utama kemudian diteruskan kepada Direktur Umum SDM untuk memproses sesuai ketentuan dengan memberikan perintah kepada JM SDM untuk melakukan Sidang Majelis Disiplin dan Kerugian Pusat

### Central Assembly for Discipline and Loss

*Reporting the results of all investigations to the President Director, which will then be forwarded to HR and General Affairs Director who will deal with the issues according to the provisions, by giving orders to GM of OHC to hold an Central Assembly Discipline and Loss (MDP) and Regional Assembly for Discipline (MDW)*

### Investigasi

Tim Investigasi melakukan investigasi terhadap pelaporan yang terindikasi pelanggaran

### Investigation

*The Investigation Team investigates the indicated violation report.*

### Penerimaan Laporan

Tim WB menerima laporan, melakukan penelaahan awal dan memutuskan apakah diperlukan audit investigasi.

### Report Acceptance

*The WB team receives the report, conducts initial review and decides whether an investigative audit is required*

Dalam hal dugaan pelanggaran/penyimpangan dilakukan Anggota Dewan Komisaris dan Anggota Direksi, setelah dilakukan investigasi oleh Tim Investigasi maka laporan dugaan pelanggaran tersebut diserahkan kepada aparat penegak hukum yang berwenang seperti Kepolisian, Kejaksaan, atau Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dengan memperhatikan jenis pelanggaran dan tingkat materialitasnya.

In the case of alleged violations/deviations carried out by members of the Board of Commissioners and members of the Board of Directors, after an investigation by the Investigation Team, reports of alleged violations are handed over to law enforcement authorities such as the Police, Attorney General's Office or Corruption Eradication Commission (KPK) by observing the types of violations and levels materiality.

## PIHAK YANG MENGELOLA PENGADUAN

Penanganan pengaduan dikelola oleh SPI dengan dibentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelanggaran yang independen yang ditetapkan oleh Direktur Utama.

## COMPLAINT MANAGING PARTY

Complaint handling is managed by the Internal Audit Unit (SPI) with an independent Complaint Management Team established by the President Director.

## JUMLAH PENGADUAN TAHUN 2019 DAN TINDAK LANJUTNYA

Pada tahun 2019 terdapat 19 (sembilan belas) pengaduan yang masuk pada WBS, dimana seluruh pengaduan telah selesai ditindaklanjuti.

## NUMBER OF COMPLAINTS IN 2019 AND THE FOLLOW-UPS

Throughout 2019, a total of 19 complaints were submitted in WBS, all of which have been followed-up accordingly.

No	Jenis Pengaduan <i>Type of Complaint</i>	Jumlah Laporan Masuk <i>Total Submitted Report</i>	Jumlah Tindak Lanjut <i>Total Follow-Ups</i>	Status <i>Status</i>
1	<i>Fraud;</i>	5	5	Selesai <i>Completed</i>
2	Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN); Corruption, Collusion and Nepotism (KKN)	-	-	
3	Pelanggaran hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku; Violations of applicable laws or regulations;	-	-	
4	Pelanggaran atas Perjanjian Kerja Bersama (PKB) dan kebijakan Perusahaan yang berlaku; Violation of the Collective Labor Agreement (PKB) and applicable Company policies	8	8	Selesai <i>Completed</i>
5	Pelanggaran atas <i>Code of Conduct</i> atau Tata Nilai Perusahaan; Violation of the Code of Conduct or Corporate Values	6	6	Selesai <i>Completed</i>
6	Gratifikasi; Gratification	-	-	
7	Benturan kepentingan ( <i>Conflict of Interest</i> ). Conflict of Interest	-	-	



## SANKSI BAGI PELANGGAR

Untuk mendukung penerapan sistem pelaporan di Perusahaan dijalankan dengan baik, Perusahaan memberikan apresiasi bagi pelapor dan sanksi bagi pelaku pelanggaran sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan sanksi bagi pegawai yang terbukti melakukan pelanggaran antara lain berupa teguran, peringatan tertulis, pengunduran diri dan PHK. Sanksi bagi pihak lain yang bekerja sama dengan Perusahaan antara lain berupa *blacklist* dari daftar rekanan.

Berikut disampaikan jumlah pengaduan yang tidak ditindaklanjuti, serta jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti serta jenis sanksi yang diberikan:

## SANCTION FOR VIOLATORS

To support the good implementation of whistleblowing system in Pegadaian, the Company offers appreciation for the whistleblower and sanction for the perpetrator in accordance with the laws and regulations and sanction for employees who commits violation in the form of reprimand, written letter, resignation and termination. Sanction for other parties who work together with the Company is given in the form of a blacklisting from the vendor list.

The amount of complaints that were not followed up and the amount of complaints that has been followed up including the types of violation are presented as follows:

Tindak Lanjut Follow-Up	Jumlah Total	Persentase Percentage
Pengaduan yang Selesai Tanpa Tindak Lanjut Settled Complaints Without Follow-Up	9	47.37 %
<b>Jumlah Total</b>	<b>9</b>	<b>47,37 %</b>
Pengaduan dengan Tindak Lanjut Sanksi Complaints With Sanction Follow-Up	10	52.63%
Teguran/Pembinaan Reprimand/Supervision	10	52.63%
Peringatan 1 Warning 1	-	-
Peringatan 2 Warning 2	-	-
Peringatan 3 Warning 3	-	-
Pengunduran Diri Resignation	-	-
Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) Termination	-	-
<b>Jumlah Keseluruhan Grand Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

# IMPLEMENTASI PENGENDALIAN GRATIFIKASI

## IMPLEMENTATION GRATIFICATION CONTROL

Perseroan membuat Pedoman Pengendalian Gratifikasi yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Direksi Nomor 14 tahun 2014 dan mensosialisasikan pedoman tersebut ke seluruh karyawan Pegadaian. Selain itu, Perseroan juga menunjuk Pejabat Pengelola Unit Pengendalian Gratifikasi yang diketuai oleh JM Hukum dan Kepatuhan yang diputuskan melalui Keputusan Direksi Nomor 138/ KEP-USDM/2014.

Pegadaian has formulated Gratification Control Guidelines as stipulated in Board of Director's Regulation No. 14 of 2014 and has disseminated the related information regarding the guideline to all of the Company's employees. Furthermore, the Company has appointed a Managing Officer for Gratification Control Unit which is headed by the JM Legal and Compliance as stipulated in the Board of Director's Decree No. 138/KEP-USDM/2014

### KEBIJAKAN GRATIFIKASI

Dalam rangka mewujudkan komitmen PT Pegadaian (Persero) terhadap pelaksanaan GCG di lingkungan bisnis Perusahaan, PT Pegadaian (Persero) mendukung upaya-upaya yang dilakukan oleh semua pihak dalam menciptakan iklim bisnis yang bebas dari praktik korupsi. Perusahaan telah mengeluarkan kebijakan untuk mewujudkan iklim tersebut melalui Peraturan Direksi PT Pegadaian (Persero) Nomor 14 Tahun 2014 tanggal 28 Februari 2014 tentang Pedoman Pengendalian Gratifikasi. (103-1)

### GRATIFICATION POLICY

In order to realize its commitment to the implementation of GCG in its business environment, Pegadaian supports the efforts made by all parties in creating a business climate free from corruption practices. The Company has issued a policy to realize the climate through the Board of Directors Regulation No. 14/2014 dated February 28, 2014 regarding Guidelines for Gratification Control. (103-1)

Pedoman Pengendalian Gratifikasi merupakan wujud komitmen Perusahaan untuk dapat mengartikan korupsi secara definitif hingga ke pemahaman yang paling sederhana. Melalui pedoman ini, Perusahaan mendorong seluruh Insan Pegadaian untuk dapat berkomitmen menerapkan kebijakan anti korupsi di lingkungan kerja; termasuk ketika berhubungan dengan Pemangku Kepentingan.

The Gratification Control Guidelines represent Pegadaian's commitment to be able to define corruption definitively to the simplest understanding. Through these guidelines, the Company encourages all the Company's employee to commit on implementing anti-corruption policies in the workplace; including when dealing with Stakeholders.

Pedoman Pengendalian Gratifikasi Perusahaan berisi hal-hal sebagai berikut:

1. Kategori Gratifikasi
  - a. Penerimaan Gratifikasi
    - Gratifikasi yang Dianggap Suap
    - Gratifikasi dalam Kedinasan
    - Gratifikasi Bukan Suap
  - b. Penolakan Gratifikasi
  - c. Pemberian Gratifikasi
  - d. Permintaan Gratifikasi
2. Standar Nilai
3. Pengelola Gratifikasi
4. Implementasi
5. Proses Pelaporan
6. Sanksi Atas Pelanggaran

The Company's Gratification Control Guidelines contain the following:

1. Gratification Category
  - a. Acceptance of Gratuities
    - Gratification Considered a Bribe
    - Gratification in the Office
    - Non-Bribe Gratification
  - b. Rejection of Gratification
  - c. Granting of Gratification
  - d. Request for Gratuities
2. Standard Value
3. Gratification Manager
4. Implementation
5. Reporting Process
6. Sanctions for Violations



Semua insan Pegadaian yang karena jabatannya dan berlawanan dengan tugas dan kewajibannya, dan/atau keluarga inti (suami/istri dan anak) dilarang untuk menerima atau meminta secara langsung atau tidak langsung gratifikasi dari setiap pihak ketiga yang berupa/dalam bentuk:

1. Uang/setara uang, barang, rabat (*discount*),
2. Komisi;
3. Pinjaman tanpa bunga;
4. Fasilitas;
5. Pengobatan cuma-cuma,
6. *Voucher*;
7. Kompensasi,
8. Hadiah yang memiliki nilai finansial tinggi;
9. Hal lainnya yang memberikan keuntungan pribadi terhadap diri dan keluarganya yang diterima di dalam negeri maupun di luar negeri dan yang dilakukan dengan sarana elektronik atau tanpa sarana elektronik.

Badan khusus yang menangani masalah anti korupsi adalah Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG), merupakan unit tugas di bawah Bagian *Advisory & Legal Compliance* pada Divisi Hukum dan Kepatuhan yang melakukan fungsi pemantauan dan pengendalian gratifikasi di lingkungan Perusahaan. 103-2

UPG mempunyai tugas dan wewenang antara lain:

1. Menerima pelaporan gratifikasi yang dapat dianggap suap dari Insan Perusahaan dan menyampaikannya ke Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).
2. Melakukan pemrosesan pelaporan gratifikasi dalam kedinasan yang diterima.
3. Melakukan konfirmasi langsung atas laporan gratifikasi kepada penerima, pemberi atau pihak ketiga lainnya yang terkait dengan kejadian penerimaan/pemberian gratifikasi dalam kedinasan.
4. Menentukan atau memberi rekomendasi penanganan dan pemanfaatan gratifikasi dalam kedinasan.
5. Melakukan koordinasi, konsultasi dan surat-menyurat kepada KPK atas nama Perusahaan dalam pelaksanaan PPG.
6. Meminta data dan informasi kepada unit kerja tertentu dan atau Insan Perusahaan terkait pemantauan penerapan Program Pengendalian Gratifikasi.
7. Memberikan rekomendasi tindak lanjut kepada Satuan Pengawasan Intern (SPI) apabila terjadi pelanggaran PPG oleh Insan Perusahaan.

All employees of the Company who due to their positions and against their duties and obligations, and/or their immediate family (spouses and children), are prohibited from receiving or requesting directly or indirectly the gratuities from any third party in the form of:

1. Money/equivalent money, goods, discounts,
2. Commission;
3. Loan without interest;
4. Facilities;
5. Free medical treatment,
6. Vouchers;
7. Compensation,
8. Gifts with high financial value;
9. Other matters which provide personal benefit to themselves and their families that are received domestically or abroad and conducted by electronic means or without electronic means.

A special agency dealing with anti-corruption issues is the Gratification Control Unit (UPG), a task unit under the Advisory & Legal Compliance Division of the Legal and Compliance Division that performs the monitoring and control functions of gratification within the Company 103-2

UPG has the following duties and authorities:

1. Receiving Gratification report which may be considered as a bribe from the Company's employees and submit it to the Corruption Eradication Commission (KPK).
2. Processing Gratification report in accepted service.
3. Conducting direct confirmation of gratification reports to recipients, givers or other third parties related to the event of acceptance/granting of Gratification in the service.
4. Determining or recommending the handling and utilization of Gratification in the service.
5. Coordinating, consulting and sending letter to KPK on behalf of the Company in implementing PPG.
6. Requesting data and information to certain work units and/or Company's personnel related to monitoring the implementation of Gratification Control Program.
7. Providing a follow-up recommendation to the Internal Audit Unit (SPI) in case of PPG violation by the Company's employee.

8. Melaporkan hasil penanganan pelaporan gratifikasi kepada Direksi dan KPK.
9. Membuat *database* pelaporan gratifikasi dan membuat laporan secara periodik.
10. Memantau tindak lanjut atas pemanfaatan penerimaan gratifikasi oleh Perusahaan maupun penerima.

8. Reporting the results of Gratification report handling to the Board of Directors and KPK.
9. Creating a gratification reporting database and create reports periodically.
10. Monitoring follow-up on utilization of Gratification acceptance by the Company and recipient.

Adapun kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pengelola Gratifikasi (UPG) selama tahun 2019 adalah:

The activities that have been carried out by Gratification Management Unit (UPG) in 2019 are as follows:

1. Sosialisasi pedoman pengendalian gratifikasi kepada Insan Pegadaian di Kantor Wilayah seluruh Indonesia melalui pendistribusian pedoman melalui arsip digital pada *website* Perusahaan dan Laporan Tahunan.
2. Pengukuran tingkat pemahaman Pengendalian Gratifikasi oleh Dewan Komisaris, Direksi dan Karyawan. Dari hasil pengukuran menunjukkan bahwa Dewan Komisaris, Direksi dan Karyawan mempunyai pemahaman yang “Sangat Baik”, dengan rincian sebagai berikut:

1. Dissemination of guidelines for controlling gratuities to Pegadaian respondents in regional offices throughout Indonesia through digital guidelines files distribution on the the Company’s website and Annual Reports;
2. Survey on the level of understanding about the Gratification Control by the BOC, BOD & SEVP, BOC Organs, and employees. The assessment shows that the BOC, BOD & SEVP, BOC Organs, and Employees have “Very Good” level of understanding, with details as follows.

Responden <i>Respondents</i>	Pemahaman Gratifikasi <i>Understanding of Gratification</i>
Dewan Komisaris <i>Board of Commissioners</i>	98,33%
Organ Dewan Komisaris <i>BOC Organs</i>	97,50%
Direksi & SEVP <i>BOD &amp; SEVP</i>	98,33%
Karyawan <i>Employees</i>	92,40%

Dengan komitmen antikorupsi yang kuat, pada tahun pelaporan, tidak ada insiden korupsi dan tindakan yang diambil oleh Pegadaian. [103-3](#), [205-3](#)

With a strong commitment to anti-corruption, there were no incident of corruption and there were no follow-up made by the Company [103-3](#), [205-3](#)

## IMPLEMENTASI PENCEGAHAN PRAKTIK NEPOTISME

### IMPLEMENTATION OF PREVENTION OF NEPOTISM PRACTICES

Untuk mencegah timbulnya praktik nepotisme, khususnya antara karyawan, Direksi, dan Dewan Komisaris, telah disusun dan ditetapkan kebijakan melalui Peraturan Direksi Nomor 60 tahun 2014 tanggal 29 September 2014 tentang Pencegahan Praktik Nepotisme.

In order to prevent the occurrence of nepotism practices, especially between employees, Board of Directors, and the Board of Commissioners, policies have been formulated and enacted through the Board of Directors Regulation No. 60/2014 dated September 29, 2014 regarding Prevention of Nepotism Practices



## PENDIDIKAN DAN/ATAU PELATIHAN DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI [5.B]

### EDUCATION AND/OR TRAINING OF THE BOARD OF COMMISSIONERS AND BOARD OF DIRECTORS

Nama dan Jabatan Name and Position	Jenis Pendidikan dan Pelatihan Type of Education Training	Materi Pendidikan dan Pelatihan Education and Training Material	Tempat/Tanggal Date/Place	Penyelenggara Organizer
<b>Dewan Komisaris</b> <i>Board of Commissioners</i>				
Ina Primiana (Komisaris Utama/Komisaris Independen) <i>(President Commissioner/ Independent Commissioner)</i>	Sertifikasi <i>Certification</i>	Program ERM Training for CRP Sertifikat	Jakarta, 14-15 Februari 2019 <i>Jakarta, 14-15 February 2019</i>	IRBA
	Seminar Luar Negeri <i>International Seminar</i>	Asean Global Leadership Program	London, UK, 25-28 Maret 2019 <i>London, UK, March 25-28, 2019</i>	SRW and CO
Heru Subiyantoro (Komisaris)* <i>(Commissioners)*</i>	Sertifikasi <i>Certification</i>	Program ERM Training for CRP Sertifikat	Jakarta, 14-15 Februari 2019 <i>Jakarta, February 14-15, 2019</i>	IRBA
	Sertifikasi <i>Certification</i>	Seminar 2 hari, "Komisaris Profesional ke-5"	Jakarta, 9-10 April 2019 <i>Jakarta, April 9-10, 2019</i>	Intipesan
Satya Arinanto (Komisaris) <i>(Commissioners)</i>	Seminar Luar Negeri <i>International Seminar</i>	Asean Global Leadership Program	Shanghai dan Hangzhou, China, 14-23 September 2019 <i>Shanghai and Hangzhou, China, September 14-23, 2019</i>	SRW and CO

\*) Heru Subiyantoro tidak lagi menjabat sebagai Komisaris Perusahaan sejak 17 Oktober 2019

\*) Heru Subiyanto no longer serve as the Company's Commissioner since October 17, 2019

<b>Direksi</b> <i>Board of Directors</i>				
Kuswiyoto (Direktur Utama) <i>(President Director)</i>	Seminar Luar Negeri <i>International Seminar</i>	Enterprise Risk Management and Its Challenge in Industrial Revolution 4.0	Barcelona, Milan, dan Nice Italia, 13 - 22 Juli 2019 <i>Barcelona, Milan, and Nice, Italia, July 13 - 22, 2019</i>	LPPI
	Workshop Mandiri <i>Independent Workshop</i>	Toward digitalization and Go Public	Bali, 13 - 15 September 2019 <i>Bali, 13 - 15 September 2019</i>	-
Damar Latri Setiawan (Direktur Jaringan Operasi dan Penjualan) <i>(Director of Network, Operation, and Sales)</i>	Seminar Luar Negeri <i>International Seminar</i>	International Risk Management Refreshment and Wealth Management Certification Program for Executives	Moscow, Saint Petersburg, Rusia, 1 - 5 Juli 2019 <i>Moscow, Saint Petersburg, Russia, July 1 - 5, 2019</i>	Lembaga Sertifikat Profesi Perbankan
	Workshop Mandiri <i>Independent Workshop</i>	Toward digitalization and Go Public	Bali, 13 - 15 September 2019 <i>Bali, September 13 - 15, 2019</i>	-
Ninis Kesuma Adriani (Direktur Keuangan dan Perencanaan Strategis) <i>(Director of Finance and Strategic Planning)</i>	Seminar Luar Negeri <i>International Seminar</i>	Leadership, Entrepreneurship, and Innovation in the Global Economy di London School of Economics and Political Science	London, 25 - 29 Maret 2019 <i>London, March, 25 - 29, 2019</i>	SRW and CO
	Sertifikasi <i>Certification</i>	CPA Sertifikasi	Jakarta, 14-15 Februari 2019 <i>Jakarta, February 14-15, 2019</i>	IRBA
	Workshop Mandiri <i>Independent Workshop</i>	Toward digitalization and Go Public	Bali, 13 - 15 September 2019 <i>Bali, September 13 - 15, 2019</i>	-
	Seminar Dalam Negeri <i>Local Seminar</i>	The 1st ASEAN CPA Conference 2019	16-17 November 2019 <i>November 16-17, 2019</i>	ASEAN

Nama dan Jabatan Name and Position	Jenis Pendidikan dan Pelatihan Type of Education Training	Materi Pendidikan dan Pelatihan Education and Training Material	Tempat/Tanggal Date/Place	Penyelenggara Organizer
Moch Edi Isdwiarto (Direktur SDM & Hukum)	Seminar Luar Negeri <i>International Seminar</i>	<i>HR Technology Conference di Marina Bay Sand</i>	Singapore, 26 Februari - 1 Maret 2019 <i>Singapore, February 26 – March 1, 2019</i>	People Matters
	Seminar Luar Negeri <i>International Seminar</i>	<i>People, Culture, and Performance: Strategies from Silicon Valley di Stanford Graduate School of Business</i>	USA, 18 - 23 Agustus 2019 <i>USA, August 18-23, 2019</i>	Standford Graduate School of Business
	Workshop Mandiri <i>Independent Workshop</i>	<i>Toward digitalization and Go Public</i>	Bali, 13 – 15 September 2019 <i>Bali, September 13 – 15, 2019</i>	-
Hariato Widodo (Direktur Pemasaran dan Pengembangan Produk)	Workshop Mandiri <i>Independent Workshop</i>	<i>Toward digitalization and Go Public</i>	Bali, 13 – 15 September 2019 <i>Bali, September 13 – 15, 2019</i>	-
Teguh Wahyono (Direktur Teknologi Informasi dan Digital)	Workshop Mandiri <i>Independent Workshop</i>	<i>Toward digitalization and Go Public</i>	Bali, 13 – 15 September 2019 <i>Bali, September 13 – 15, 2019</i>	-

## MANAJEMEN RISIKO [5.C], 102-11

### RISK MANAGEMENT [5.C], 102-11

Perusahaan menyadari bahwa penerapan Manajemen Risiko secara sistematis, konsisten dan terintegrasi merupakan bagian dari strategi dalam mencapai sasaran dan menciptakan nilai tambah. Dengan penerapan Manajemen Risiko yang baik akan dapat mengurangi risiko kerugian, mendorong pertumbuhan yang berkelanjutan (*sustainability growth*) dan mewujudkan tata kelola Perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*).

Pengelolaan Manajemen Risiko berdasarkan prinsip, kerangka dan proses Manajemen Risiko sesuai dengan karakteristik bisnis dan kebutuhan Pegadaian. Melalui pengelolaan risiko yang menyeluruh pada semua Pemilik Risiko (*Risk Owner*) diharapkan sasaran atau tujuan Pegadaian dapat tercapai dengan baik. Penerapan manajemen risiko menjadi tanggung jawab bersama seluruh manajemen dan karyawan, sehingga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam rangka membangun budaya sadar risiko (*Risk Awareness*) di Pegadaian.

Pegadaian realizes that the systematic, consistent, and integrated implementation of Risk Management is a part of a strategy to achieve goals and to create added values. With a good implementation of Risk Management, it will reduce risk of loss, push a sustainable growth and realize the Good Corporate Governance.

The arrangement of Risk Management is based on principles, framework and process of Risk Management based on the business characteristics and the needs of the Company. With a complete risk management over all risk owners, aims and purposes are expected to be achieved well. The implementation of risk management has become the responsibility of all management and employees, where it will become an unseparable part to build the culture of risk awareness in Pegadaian.



## PROFIL RISIKO

Pada tahun 2019, Divisi Operation & Enterprise Risk Management melakukan proses penilaian profil risiko yaitu dengan memperhatikan hasil penilaian Risiko Inheren dengan penilaian Kualitas Penerapan Manajemen Risiko (KPMR) terhadap 8 (delapan) jenis risiko yaitu: Risiko Pembiayaan, Risiko Operasional, Risiko Aset dan Liabilitas, Risiko Dukungan Dana, Risiko Strategi, Risiko Tata Kelola, Risiko Hukum, dan Risiko Reputasi. Penilaian Risiko Inheren merupakan penilaian atas risiko yang melekat pada kegiatan bisnis dan operasional Pegadaian yang dapat mempengaruhi tujuan/sasaran.

Hasil laporan Profil Risiko Tahun 2019, sebagai berikut:

Jenis Risiko RISK TYPES	Triwulan 4-2019 Q4 - 2019		
	Inheren	KPMR	Profil
Risiko Pembiayaan Financing Risk	Moderate	Satisfactory	Low to Moderate
Risiko Operasional Operational Risk	Moderate	Satisfactory	Low to Moderate
Risiko Aset & Liabilitas Asset & Liability Risk	Low	Satisfactory	Low
Risiko Dukungan Dana Financial Support Risk	Low	Satisfactory	Low
Risiko Strategi Strategy Risk	Low to Moderate	Satisfactory	Low to Moderate
Risiko Tata Kelola Governance Risk	Low	Satisfactory	Low
Risiko hukum Legal Risk	Moderate	Satisfactory	Low to Moderate
Risiko Reputasi Reputation Risk	Low	Satisfactory	Low
Profil Risiko Komposit Composite Risk Profile	Low to Moderate	Satisfactory	Low to Moderate

Atas hasil Laporan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tingkat Risiko Inheren Korporat Triwulan IV/2019 adalah "Low to Moderate", terjadi penurunan bila dibandingkan dengan tingkat Risiko Inheren Korporat pada Triwulan III/2019 yaitu "Moderate". Dari sisi skor Risiko Inheren Korporat mengalami penurunan dari "23,35" pada Triwulan III/2019 menjadi "14,83" pada Triwulan IV/2019.
2. Atas Risiko Inheren Korporat Triwulan IV/2019 terdapat jenis risiko yang menunjukkan tingkat Risiko "Moderate", yaitu Risiko Pembiayaan, Risiko Operasional, dan Risiko Hukum.
3. Pada Triwulan IV/2019 Risiko Inheren Korporat adalah "Low to Moderate", sedangkan Kualitas Penerapan Manajemen Risiko (KPMR) adalah "Satisfactory" maka Profil Risiko Perusahaan yaitu "Low to Moderate".

## RISK PROFILE

In 2019, Operation & Enterprise Risk Management Division conducted risk profiles assessment process by regarding the results of the Inherent Risk assessment with Risk Management Implementation Quality (KPMR) of 8 (eight) types of risk, i.e: Financing Risk, Operational Risk, Asset & Liability Risk, Financial Support Risk, Strategy Risk, Governance Risk, Legal Risk, and Reputation Risk. Inherent Risk Assessment is an assessment on risk inherent in Pegadaian's business and operational activities that could affect the goals/objectives.

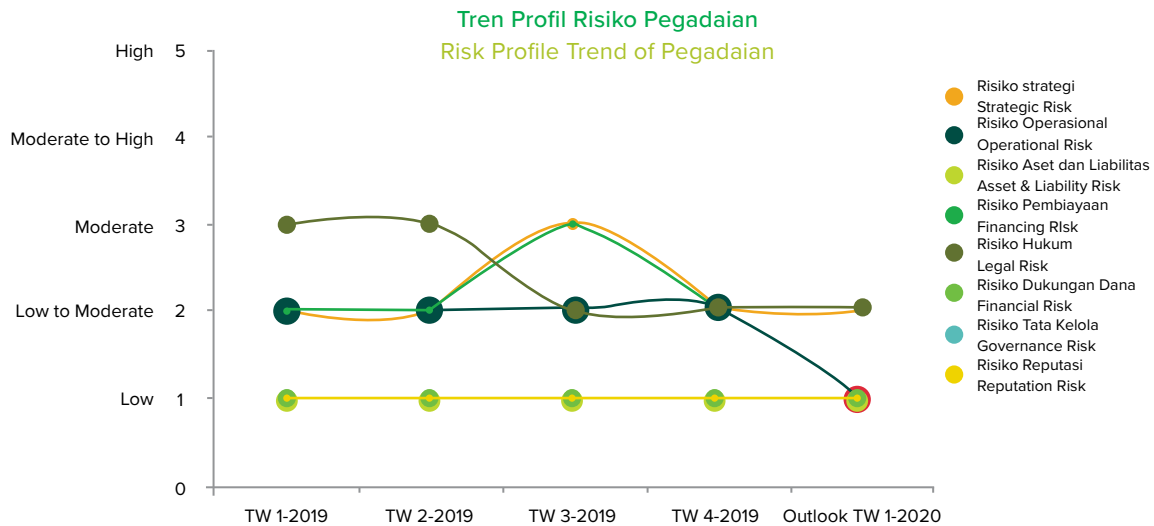
The results of the 2019 Risk Profile report, as follows:

The results of the above report can be explained as follows:

1. Corporate Inherent Risk Level Q4 2019 is "Low to Moderate", there was a decline compared to Corporate Inherent Risk Level Q3 2019 that was "Moderate". In terms of score, Corporate Inherent Risk has decreased from "23.35" in Q3 2019 to "14.83" in Q4 2019.
2. In Corporate Inherent Risk Level Q4 2019 there is a type of risk that shows "Moderate" Risk level, namely Financing Risk, Operational Risk, and Legal Risk.
3. In Q4 2019, the Corporate Inherent Risk is "Low to Moderate", meanwhile Risk Management Implementation Quality (KPMR) is "Satisfactory" so the Company's Risk Profile is "Low to Moderate".

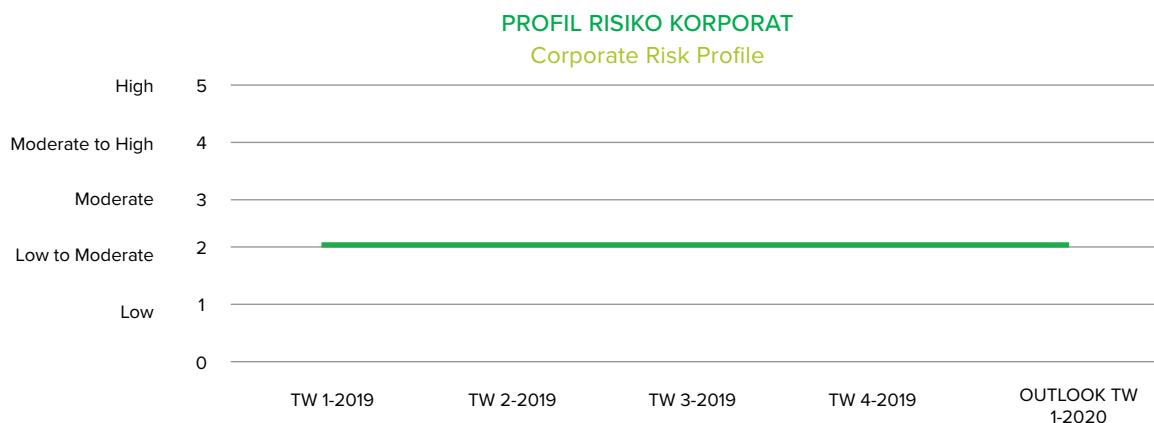
Adapun Tren Profil Risiko untuk per Jenis Risiko Pegadaian sepanjang Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

As for Risk Profile Trends for per Pegadaian's Risk Types throughout 2019 is as follows:



Sedangkan untuk tren Profil Risiko Corporate sepanjang tahun 2019 sebagai berikut:

As for Corporate Risk Profile throughout 2019 is as follows:



## PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN STAKEHOLDERS ENGAGEMENT

Pegadaian mendefinisikan pemangku kepentingan sebagai entitas atau individu yang terpengaruh oleh kegiatan, produk, dan jasa Perusahaan. Di sisi lain, keberadaan mereka juga mempengaruhi Perusahaan dalam mewujudkan keberhasilan penerapan strategi dan pencapaian tujuan. Pelibatan pemangku kepentingan diarahkan pada kepentingan usaha Perusahaan dengan memperhatikan tanggung jawab sosial perusahaan, kepedulian terhadap masalah-masalah lingkungan, serta memperhatikan skala prioritas dalam membangun komunikasi dengan berbagai mitra strategis.

Pegadaian defines stakeholders as entities or individuals who are affected by the Company's activities, products, and services. On the other hand, their existence also affects the Company in realizing the successful implementation of strategies and achieving goals. Stakeholder engagement is directed at the Company's business interests by taking into account corporate social responsibility, caring for environmental issues, and paying attention to priorities in establishing communication with various strategic partners.



Proses pelibatan pemangku kepentingan mencakup upaya Perusahaan untuk memenuhi harapan dari setiap pemangku kepentingan dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki, dengan cara yang tepat, dapat dipertanggungjawabkan, serta tidak bertentangan dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Identifikasi pemangku kepentingan di Pegadaian merujuk pada GCG Code yang dimiliki Pegadaian. [5.d.1] [5.d.2][5.e]

The stakeholder engagement process includes the Company's efforts to meet the expectations of each stakeholder by using available resources, in an appropriate, accountable manner, and not in conflict with the provisions stipulated in applicable laws and regulations. The identification of stakeholders in Pegadaian refers to the GCG Code owned by Pegadaian. [5.d.1] [5.d.2][5.e]

Tabel Pelibatan Pemangku Kepentingan

Table of Stakeholders Engagement

Pemangku Kepentingan Stakeholders (102-40)	Basis Penetapan Basis of Establishment (102-42)	Metode Pelibatan Methods of Engagement	Pendekatan Approach (102-43)	Frekuensi Frequency	Topik/Masalah yang Muncul Emerging Topics / Problems (102-44)
Nasabah Customer	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengaruh Influence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Layanan call center Call Center service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima layanan dan keluhan nasabah Receive customer services and complaints</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Setiap saat At all time</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keamanan transaksi</li> <li>Kredit konsumen, usaha kecil dan menengah, serta korporasi</li> <li>Kemudahan mendapatkan akses</li> <li>Informasi produk dan layanan yang jelas dan transparan</li> <li>Harapan nasabah</li> <li>Mendapatkan kepuasan layanan</li> <li>Transaction security</li> <li>Consumer loans, small and medium businesses, and corporations</li> <li>Ease of access</li> <li>Clear and transparent product and service information</li> <li>Customer expectations</li> <li>Obtain service satisfaction</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketergantungan Dependency</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Program financial literacy</li> <li>Financial literacy program</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Edukasi Pegadaian Pegadaian Education</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>On Site di kantor cabang</li> <li>Sosialisasi melalui media publikasi</li> <li>On Site at the branch office</li> <li>Socialization through publication media</li> </ul>	
Pemegang Saham/Investor Shareholders / Investors	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tanggung jawab</li> <li>Keterwakilan</li> <li>Accountability</li> <li>Representativeness</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelaporan Kinerja Nasabah Performance reporting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan kinerja organisasi dan stabilitas perusahaan</li> <li>Transparansi dan akurasi laporan kondisi operasional</li> <li>Conveying organizational performance and company stability</li> <li>Transparency and accuracy of operational condition reports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Periodik (bulanan, triwulan, tahunan)</li> <li>Periodic (monthly, quarterly, annually)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kinerja keuangan</li> <li>Kinerja non-keuangan</li> <li>Financial performance</li> <li>Non-financial performance</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>RUPS</li> <li>GMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melaporkan kinerja dan tata kelola perusahaan</li> <li>Report performance and corporate governance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sekali setahun</li> <li>Once a year</li> </ul>	
Pemerintah dan Otoritas Keuangan Government and Financial Authority	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengaruh Influence</li> <li>Tanggung jawab</li> <li>Accountability</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelaporan pelaksanaan Kepatuhan dan notifikasi pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK)</li> <li>Reporting the implementation of Compliance and notifications to the Financial Services Authority (OJK)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>1 kali dalam setahun</li> <li>Once a year</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi tentang kepatuhan terhadap ketentuan perundang-undangan yang berlaku</li> <li>Mengantisipasi kemungkinan buruk yang muncul dalam operasional layanan Pegadaian</li> <li>Informasi yang Transparan Sustainable Finance</li> <li>Information about compliance with applicable statutory provisions</li> <li>Anticipate bad possibilities that arise in the operation of Pegadaian services</li> <li>Transparent Information</li> <li>Sustainable Finance</li> </ul>

Pemangku Kepentingan Stakeholders (102-40)	Basis Penetapan Basis of Establishment (102-42)	Metode Pelibatan Methods of Engagement	Pendekatan Approach (102-43)	Frekuensi Frequency	Topik/Masalah yang Muncul Emerging Topics / Problems (102-44)
Pegawai Employees	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tanggung jawab</li> <li>Accountability</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2k3)</li> <li>Occupational Health and Safety Management System (P2K3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan rasa aman dan nyaman bagi setiap karyawan Pegadaian</li> <li>Provides a sense of security and comfort for each Pegadaian employee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sekali setahun</li> <li>Once a year</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hak-hak pegawai</li> <li>Sosialisasi kebijakan dan strategi yang berkaitan dengan kepegawaian</li> <li>Kesetaraan kesempatan</li> <li>Pengembangan karir, pelatihan dan lain-lain</li> <li>Tingkat kepuasan pegawai, menjangkau harapan mereka.</li> <li>Employees rights</li> <li>Policy and strategy information dissemination related to Employment</li> <li>Equality of opportunity</li> <li>Career development, training and others</li> <li>Level of employee satisfaction, capture their expectations.</li> </ul>
Mitra Kerja/ Pemasok Partner/ Suppliers	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketergantungan</li> <li>Dependence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontrak kerja</li> <li>Mitra investasi</li> <li>Seminar dan workshop</li> <li>Employment contract</li> <li>Investment partner</li> <li>Seminars and workshops</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu meningkatkan strategi perusahaan &amp; harapan pegawai</li> <li>Helps improve company strategy &amp; employee expectations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sekali setahun</li> <li>Once a year</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proses pengadaan yang obyektif</li> <li>Kerjasama saling menguntungkan, transparan dan adil</li> <li>An objective procurement process</li> <li>Mutual benefit, transparent and fair</li> </ul>
Masyarakat Community	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perwakilan</li> <li>Pengaruh</li> <li>Representativeness</li> <li>Influence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Program PKBL</li> <li>PKBL Program</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terjalinya hubungan yang serasi dan harmonis serta memberi manfaat kepada masyarakat di sekitar wilayah operasi</li> <li>Mengurangi seminimal mungkin dampak operasional perusahaan terhadap lingkungan.</li> <li>Tumbuh dan berkembangnya kegiatan ekonomi dan kehidupan kemasyarakatan/ kesejahteraan masyarakat</li> <li>Establishing harmonious and harmonious relationships and providing benefits to the communities around the operational area</li> <li>Reducing to a minimum Maybe the company's operational impact on the environment.</li> <li>Growth and development of economic activities and social life / welfare of the community</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sepanjang tahun</li> <li>Through out the year</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jenis program CSR</li> <li>Cara mengoptimalkan pencapaian program CSR</li> <li>Informasi tentang kegiatan perusahaan</li> <li>Types of CSR programs</li> <li>How to optimize the achievement of CSR programs</li> <li>Information about company activities</li> </ul>
Media	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengaruh</li> <li>Influence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siaran Pers</li> <li>Jumpa Pers</li> <li>Media Gathering</li> <li>Press conference</li> <li>Pers conference</li> <li>Media gathering</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengkomunikasikan kinerja perusahaan kepada seluruh Stakeholder</li> <li>Communicating the company's performance to all stakeholders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saat diperlukan</li> <li>When necessary</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kinerja keuangan</li> <li>Kinerja non-keuangan</li> <li>Dampak dan kinerja kegiatan sosial dan lingkungan perusahaan</li> <li>Informasi tentang kegiatan perusahaan</li> <li>Informasi terbaru terkait bisnis perbankan yang perlu diketahui oleh publik</li> <li>Financial performance</li> <li>Non-financial performance</li> <li>Impact and performance of the Company's social and environmental activities</li> <li>Information about company activities</li> <li>Latest information regarding banking business that the public needs to know</li> </ul>



# Pegadaian

Mengatasi Masalah Tanpa Masalah





# Mengukuhkan Eksistensin Di Era Digital

Strengthening the Existence in the Digital Era

“

**“Selama tahun 2019, penggunaan aplikasi Pegadaian Digital telah dimanfaatkan untuk melakukan transaksi digital oleh lebih 2 juta nasabah.”**

“During 2019, the use of the Digital Pegadaian application has been utilized to conduct digital transactions by more than 2 million customers.”



## TINJAUAN EKONOMI NASIONAL

### NATIONAL ECONOMIC REVIEW



Ekonomi Indonesia masih mencatatkan pertumbuhan positif pada tahun 2019. Namun demikian, pertumbuhan tersebut mengalami perlambatan dibanding tahun sebelumnya. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), ekonomi Indonesia tumbuh 5,02% pada tahun 2019, turun dibanding pertumbuhan ekonomi tahun 2018, yang mencapai 5,17%. Pencapaian ini jauh meleset dibanding target pemerintah seperti disampaikan dalam Asumsi Dasar Ekonomi Makro APBN 2019 yaitu pertumbuhan ekonomi sebesar 5,3%.

Ada banyak faktor di balik melemahnya pertumbuhan ekonomi Indonesia. Salah satunya adalah efek dari perlambatan ekonomi dunia. Hal itu, antara lain, tercermin dari data industri serta perdagangan di pasar global yang cenderung rendah. Perlambatan itu dikuatkan dengan proyeksi pertumbuhan ekonomi global oleh Bank Dunia. Dalam laporan bertajuk *Global Economic Prospects* yang dirilis awal Januari 2020, lembaga internasional itu menyatakan bahwa pertumbuhan ekonomi global tahun 2019 adalah 2,4%. Angka itu turun signifikan dibanding pertumbuhan ekonomi dunia tahun 2018, yang mencapai 3%.

Melambatnya ekonomi Indonesia tahun 2019 sudah diprediksi oleh banyak kalangan, termasuk Bank Dunia. Dalam forum Indonesia *Economic Quarterly* di Jakarta, pertengahan Desember 2019 misalnya, Bank Dunia memperkirakan pertumbuhan ekonomi Indonesia tahun 2019 adalah sebesar 5%. Selain dampak melambatnya perekonomian global,

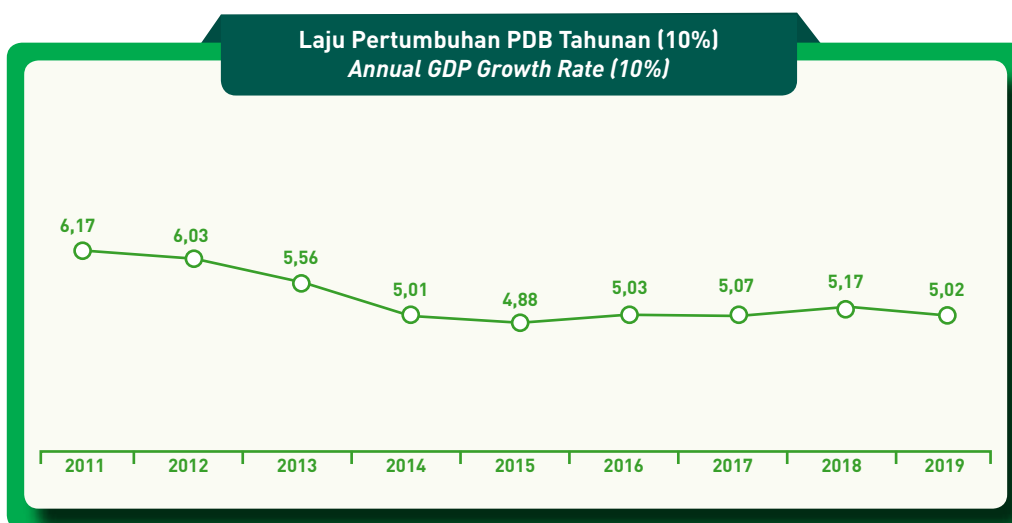
Indonesia's economy maintains a positive growth as recorded in 2019. However, this growth has eased off compared to the previous year. According to the Central Statistics Agency (BPS), Indonesia's economy grew by 5.02% in 2019, decreased from 2018 economic growth of 5.17%. This achievement is far below the government's target as stated in the Basic Assumption of the Macroeconomy of the 2019 State Budget in which the economic growth is targeted to grow by 5.3%.

Numerous factors are said to be behind the Indonesia's weakening economic growth. One of them is the effect of the world economic slowdown. This was reflected in, among others, industry and trade data on global markets which tended to be low. The slowdown was supported by the World Bank's projected global economic growth. In a report titled *Global Economic Prospects* released in early January 2020, the international agency stated that global economic growth in 2019 was 2.4%. That number dropped significantly compared to world economic growth in 2018, which reached 3%.

Indonesia's economic slowdown in 2019 has been predicted by many agencies, including the World Bank. In the Indonesia *Economic Quarterly* forum in Jakarta, mid-December 2019, the World Bank estimates that Indonesia's economic growth in 2019 will be 5%. Besides the impact of the slowing global economy, the World Bank's projections are based on a number

proyeksi Bank Dunia didasarkan pada sejumlah faktor, di antaranya konsumsi secara total melambat, terutama akibat perlambatan konsumsi pemerintah. Prediksi lembaga internasional ini mendekati angka yang dilansir BPS, dua bulan kemudian.

of factors, including slowing total consumption, mainly due to slowing government consumption. The prediction of this international institution is similar to the figures reported by BPS, two months later.



Sumber: Berita Resmi Statistik BPS, Februari 2020

Source: Official Statistics of Indonesian Statistics Bureau (BPS), February 2020

Menurut Bank Indonesia, meski hanya tumbuh 5,02 persen atau melambat dibandingkan tahun 2018, namun ekonomi Indonesia diyakini tetap tangguh di tengah krisis global 2020. Pertumbuhan ekonomi 2019 banyak ditopang oleh permintaan domestik yang tetap terjaga, sedangkan ekspor menurun sejalan dengan melambatnya permintaan global dan menurunnya harga komoditas global.

According to Bank Indonesia, although Indonesian economy only grew 5.02% or has slowed compared to 2018, it is believed to remain resilient in the middle of the global crisis in 2020. Economic growth in 2019 was supported by the sustained domestic demand, while exports declined as the global demand slowed down and global commodity prices declined.

Otoritas resmi Bank Indonesia menyatakan permintaan domestik terjaga karena stabilnya konsumsi rumah tangga yang tumbuh 5,04 persen pada 2019. Tidak banyak berbeda dengan pertumbuhan pada tahun sebelumnya sebesar 5,05 persen. Konsumsi rumah tangga yang terjaga didorong inflasi yang terkendali dan tingkat keyakinan konsumen yang tetap baik. Permintaan domestik juga didukung oleh investasi yang tetap tinggi, terutama investasi bangunan yang tumbuh 5,37 persen, tidak jauh berbeda dari kinerja 2018 sebesar 5,41 persen. Dari sisi lapangan usaha, pertumbuhan ekonomi tahun 2019 terutama didorong kinerja lapangan usaha jasa-jasa di sektor tersier, terutama sektor komunikasi dan informasi, sektor jasa keuangan dan asuransi serta sektor jasa lainnya.

The official authority of Bank Indonesia reported that the domestic demand was kept stable by the household consumption which grew 5.04% in 2019, slightly different from the growth in the previous year of 5.05%. The steady household consumption is driven by controlled inflation and a good level of consumer confidence. Domestic demand is also supported by the continuous high investment, especially construction investment which grew 5.37%, similar from the 2018 performance of 5.41%. From the business sector perspective, economic growth in 2019 is driven primarily by the performance of the business services sector in the tertiary sector, particularly the communication and information sector, the financial and insurance services sector and other service sectors.

According to BPS, the growth of financial services and



Menurut BPS, pertumbuhan jasa keuangan dan asuransi pada tahun 2019 tercatat sebesar 6,60 persen, naik signifikan dibanding tahun 2018, yang hanya tumbuh 4,17 persen. Kenaikan pertumbuhan lapangan usaha ini berbanding lurus dengan kontribusinya terhadap struktur pertumbuhan ekonomi nasional, yaitu 4,24 persen, naik dibanding tahun 2018 dengan kontribusi sebesar 4,15 persen.

Secara lebih khusus, data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan bahwa industri jasa gadai masih menunjukkan pertumbuhan yang cukup baik pada tahun 2019. Menurut lembaga ini, total aset industri jasa gadai tahun 2019 tumbuh cukup signifikan, yaitu sebesar 23,84%, dari Rp53,02 triliun pada tahun 2018, menjadi Rp65,66 triliun pada tahun 2019.

## KINERJA EKONOMI PEGADAIAN 2019

Pegadaian sebagai salah satu lapangan usaha jasa keuangan menghadapi tantangan yang tidak ringan selama tahun 2019. Setidaknya ada tiga pesaing utama bagi Pegadaian dalam menjalankan usaha. *Pertama*, layanan perbankan, terutama melalui program kredit usaha rakyat (KUR) yang bunganya relatif rendah karena disubsidi oleh pemerintah; *kedua*, kehadiran *financial technology (fintech)* yang berpotensi besar mengakibatkan disrupsi dalam industri keuangan nasional, termasuk bagi pegadaian; dan, *ketiga*, kehadiran perusahaan pergadaian swasta yang dilandasi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.31/2016 tentang Usaha Pergadaian. 103-1

Dengan persaingan yang semakin ketat, maka Pegadaian berupaya untuk memenangkan persaingan dengan melakukan banyak terobosan inovasi produk dan layanan. Dalam upaya menjaga keberlanjutan usaha, Perseroan tetap menjunjung tinggi prinsip bersaing secara sehat, anti-monopoli dan *anti-trust*. 103-2, 103-3, 206-1 [6.a]

Berkaitan dengan kehadiran *fintech* di era digital misalnya, strategi yang diambil Pegadaian adalah terus memperluas jaringan dan jangkauan dengan basis *electronic channel (e-channel)*. Selain memperbanyak agen sebagai kepanjangan tangan Pegadaian, perluasan jangkauan juga dilakukan melalui layanan gadai berbasis aplikasi. Dengan aplikasi *online* yang bisa diunduh di telepon selular, maka siapapun yang mau berkomunikasi dengan Pegadaian, misalnya menanyakan produk dan layanan, orang tersebut tidak perlu datang atau telepon ke kantor cabang, namun cukup membuka aplikasi. Selama tahun 2019, penggunaan aplikasi Pegadaian Digital telah dimanfaatkan untuk melakukan transaksi digital oleh lebih 2 juta nasabah 103-3

insurance in 2019 was recorded at 6.60%, a significant increase compared to 2018, which only grew 4.17%. The increase in business growth is directly proportional to its contribution to the structure of national economic growth, which is 4.24%, an increase compared to 2018 with a contribution of 4.15%.

Moreover, the Financial Services Authority (OJK) data shows that the pawning service industry is still showing relatively good growth in 2019. According to this institution, the total assets of the pawn service industry reached 23.84% in 2019, which grew relatively significant, from Rp53.02 trillion in 2018, to Rp65.66 trillion in 2019

## PEGADAIAN'S 2019 ECONOMIC PERFORMANCE

Pegadaian has become one of the financial services that faces heavy challenges in 2019. There are at least three main competitors for Pegadaian in operating their business. First, banking services, especially through the Kredit Usaha Rakyat (KUR) program, whose interest rates are relatively low because they are subsidized by the government; second, the presence of financial technology (fintech) which has great potential to cause disruption in the national financial industry, including for pawn business; and, thirdly, the presence of a private pawnshop company under the Financial Services Authority Regulation (POJK) No.31 / 2016 concerning Pawnshop Businesses. 103-1

With an increasingly fierce competition, Pegadaian strives to win the competition by making many breakthrough product and service innovations. In an effort to maintain business sustainability, the Company continues to uphold the principles of fair competition, anti-monopoly and anti-trust. 103-2, 103-3, 206-1 [6.a]

In relation with the presence of fintech in this digital age, Pegadaian's strategy is to continue to expand its network and reach on the basis of electronic channels (e-channels). Furthermore, to increase the number of agents as a representative of Pegadaian, the coverage is expanded through application-based pawn services. With an online application that is available for download on smartphones, Pegadaian is accesible for inquiry on products and services by anyone, With the application, customers no longer need to come to the branch office. Throughout 2019, the use of the Digital Pegadaian application has been utilized to carry out digital transactions by more than two million customers. 103-3

Untuk menggaet nasabah baru, Pegadaian melakukan serangkaian program dan kebijakan strategis. Misalnya, menggelar program pemasaran intensif berupa *Employee Get Customers* yang melibatkan seluruh karyawan dan keluarga untuk terlibat dalam kegiatan memasarkan produk-produk inovatif, serta berbagai saluran distribusi, baik melalui 4.123 outlet dan 9.673 agen. Di luar itu, Pegadaian juga terus melakukan digitalisasi proses bisnis untuk meningkatkan kualitas layanan, serta aktif menggencarkan sinergi dan kolaborasi dengan ratusan mitra dan instansi di berbagai daerah di Indonesia. Sinergi dan kolaborasi tersebut telah memberi kontribusi dalam peningkatan kinerja Pegadaian.

Selama tahun 2019 hingga Februari 2020, Pegadaian berhasil menjalin sinergi dan kolaborasi dengan 541 instansi, yang terdiri dari 133 instansi pemerintah, 84 instansi BUMN, 210 instansi swasta, dan 114 instansi perguruan tinggi baik swasta maupun negeri. Sinergi dan kolaborasi tersebut mendorong pertumbuhan jumlah nasabah Pegadaian, naik signifikan 30,2% (YoY) menjadi 13,86 juta nasabah pada akhir 2019, jumlah pemilik tabungan emas menjadi 4,6 juta nasabah. Sinergi dan kolaborasi ini merupakan tidak lanjut program Sinergi BUMN dalam meningkatkan nilai tambah untuk kepentingan masyarakat Indonesia. Tak hanya itu, langkah ini juga sekaligus merupakan tindak lanjut untuk meningkatkan penetrasi bisnis gadai ke seluruh wilayah Indonesia. 103-3

Selain perluasan jaringan dan melakukan sinergi, variasi produk juga menjadi hal yang penting untuk memperkuat keberlanjutan usaha Pegadaian. Dalam hal ini, Pegadaian harus mampu mengembangkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, ditopang oleh infrastruktur yang cukup serta promosi yang gencar. Pada tahun 2019, Pegadaian tercatat meluncurkan 2 (dua) produk layanan jasa terbaru yaitu Gadai Efek dan Arrum Safar. 103-3 [6.f.1]

Gadai Efek merupakan produk yang memfasilitasi pinjaman (kredit) atas dasar hukum gadai dalam jangka waktu tertentu yang diberikan kepada nasabah dengan jaminan berbentuk saham dan atau obligasi tanpa warkat (*scripless*) yang tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia. Sedangkan Arrum Safar adalah produk penyaluran pinjaman untuk perjalanan wisata rohani (ibadah umrah atau wisata perjalanan halal lainnya) yang menggunakan akad Rahn dengan jaminan emas, barang berharga lainnya, termasuk namun tidak terbatas pada sertifikat tanah dan/atau bangunan, BPKB, dan dokumen berharga yang menunjukkan kemampuan membayar, yaitu namun tidak terbatas pada SK Pegawai/Daftar gaji (*Payroll*),

To attract new customers, Pegadaian carries out a set of programs and strategic policies. For instance, the company held an intensive marketing program in the form of *Employee Get Customers* which involves all employees and families to be involved in marketing innovative products as well as in various distribution channels, both through 4,123 outlets and 9,673 agents. Furthermore, Pegadaian also continues to digitize business processes to improve service quality, as well as to actively intensify synergies and collaborations with hundreds of partners and agencies in throughout Indonesia. The synergy and collaboration have contributed to the improvement of Pegadaian's performance.

During 2019 until February 2020, Pegadaian managed to establish synergies and collaborations with 541 agencies, consisting of 133 government agencies, 84 SOEs, 210 private agencies, and 114 private and state higher education institutions. The synergy and collaboration encouraged growth of Pegadaian customers which increased significantly by 30.2% (YoY) to 13.86 million customers by the end of 2019, the number of gold savings customers increased to 4.6 million customers. This synergy and collaboration is the continuation of the Sinergi BUMN program in increasing added value for the benefit of the Indonesian people. Furthermore, this step is also acts as a follow-up to increase the penetration of the pawn business throughout Indonesia. 103-3

In addition to expanding the network and synergizing, a line of product variations is also important to strengthen Pegadaian's business sustainability. In this case, Pegadaian must be able to develop products that fit the needs of customers, supported by adequate infrastructure and intense promotion. In 2019, Pegadaian was recorded to launch two of their newest service products, namely Securities Pawn and Arrum Safar. 103-3 [6.f.1]

Securities Pawn is a product that facilitates loans (credit) based on pawn law within a certain period of time given to customers with collateral in the form of shares and or scripless bonds that are listed and traded on the Indonesian Stock Exchange. While Arrum Safar is a product of loans for spiritual tourism trips (Umrah or other halal travel tours) that use Rahn contract with collaterals of gold, other valuable items, including but not limited to land and / or building certificates, book vehicle owners (BPKB), and valuable documents that are shows the ability to pay, namely but not limited to SK Employees / Payroll, with the application of installment scheme that is based on Islamic sharia principles. Both products are the



menggunakan pola angsuran berlandaskan prinsip-prinsip syariat Islam. Peluncuran kedua produk tersebut merupakan hasil analisa Perseroan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, pada tahun 2019, Pegadaian juga mengembangkan 3 (tiga) fitur Produk Tabungan Emas yaitu: [6.f.1]

1. Krasida Tabungan Emas yaitu kredit angsuran bulanan dengan jaminan Saldo Tabungan Emas untuk keperluan konsumtif dan produktif dengan jaminan emas yang menjadi solusi tepat mendapatkan fasilitas kredit dengan cara cepat, mudah dan murah.
2. Rahn Tabungan Emas adalah Pembiayaan Rahn dari Pegadaian Syariah sebagai solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah dengan marhun (barang jaminan) Saldo Tabungan Emas.
3. Arrum Haji Tabungan Emas adalah layanan produk perusahaan yang memberikan pinjaman kepada rahin guna pendaftaran porsi haji berdasarkan akad rahn dengan marhun Saldo Tabungan Emas.

Untuk meningkatkan kinerja, sekaligus mencapai target-target yang telah ditetapkan dalam Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP), Divisi Penjualan menerapkan berbagai strategi, yaitu:

1. *Maximization of Sales Acquisition* melalui *The Gade Coffe & Gold JOSS*, sebuah program grab nasabah melalui brand *The Gade Coffe & Gold*;
2. *Maximization of Sales Acquisition* melalui Produk-produk Pegadaian, sebuah program insentif *reward* untuk nasabah yang bertransaksi di Pegadaian;
3. *Maximization of Sales Acquisition* melalui Produk-produk Pegadaian, sebuah program insentif *reward* untuk karyawan yang bertransaksi di Pegadaian dan *racing* dalam penjualan Produk Perusahaan;
4. *Sales Process Strenghtening* melalui *Sales Pipeline JOSS* sebagai *tool* yang efektif guna meningkatkan volume penjualan;
5. *Program Closing Clinic JOSS*, pembentukan tim *ad hoc* untuk memberikan solusi peningkatan kinerja area;
6. *BPO Productivity Enhancement* melalui Program BPO Semakin JOSS, mengoptimalkan BPO sebagai *channel* penjualan andalan (*supporting Transformation Office*).

Dengan berbagi inovasi dan penerapan sejumlah kebijakan strategis, Pegadaian berhasil mencatatkan kinerja positif dan sangat membanggakan selama tahun 2019. Pada tahun

result of the Company's analysis on the development of community's demand.

Moreover, in 2018, Pegadaian also developed three features in the Gold Savings product, which are: [6.f.1]

1. Krasida Gold Savings, an monthly installment loan with the balance of Gold Savings as collateral for consumptive and productive reasons which makes a perfect solution to obtain fast, easy, and affordable loan facility
2. Rahn Gold savings, a Rahn financing from Pegadaian Syariah that offers an effective solution for fast financing that complies with the Syaria and the use of Gold Savings balance as the collateral.
3. Arrum Haji Gold Savings, the Company's service product that gives loan to rahin which registers the customer on the Hajj waiting list based on the rahn contract with the Gold Savings balance as the marhun.

To drive the performance forward, as well as to achieve targets that has been set in the Company's WP&B (RKAP), the Marketing Division applies various strategies, including:

1. Maximization of Sales Acquisition through The Gade Coffe & Gold JOSS, a customer-grab program through the The Gade Coffe & Gold brand;
2. Maximization of Sales Acquisition through Pegadaian's products, an incentive reward program for customers that complete transactions in Pegadaian;
3. Maximization of Sales Acquisition through Pegadaian's products, an incentive reward program for employees that complete transactions in Pegadaian and win the racing of product sales;
4. Sales Process Strenghtening through JOSS Sales Pipeline, a tool which effectively increase the sales volume;
5. JOSS Closing Clinic Program, the establishment of an ad hoc team that aims to provide solutions that will drive area performance forward;
6. BPO Productivity Enhancement through *BPO Semakin JOSS* Program, which optimize BPO as a reliable sales channel (*supporting Transformation Office*)

With numeroues innovation and the application of strategic policies, Pegadaian has successfully recorded a positive and satisfying performance in 2019. In the reporting year, the

pelaporan, Laba Usaha tercatat sebesar Rp4,21 triliun, atau 103,62% dari RKAP 2019. Sedangkan Laba Bersih mencapai Rp3,11 triliun, atau 102,98% dari RKAP. Realisasi pencapaian kinerja tahun 2019 selengkapnya dibandingkan dengan target RKAP tahun 2019 adalah sebagai berikut: (103-3) [6.b.1]

Operating Profit was amounted to IDR4.21 trillion or 103.62% from the 2019 WP&B (RKAP). Meanwhile, the Net Profit amounted to IDR3.11 trillion or 102.98% of WP&B (RKAP). The complete 2019 performance achievements compared to the 2019 WP&B targets are as follows: (103-3) [6.b.1]

**Tabel Realisasi dibandingkan RKAP 2019**  
Table of Realization Compared to 2019 Work Plan and Budget

Uraian Description	RKAP 2019 2019 RKAP	Realisasi 2019 2019 Realization	Pencapaian Achievement
Total Nasabah ( <i>orang</i> ) Total Customers ( <i>people</i> )	12.050.405	13.857.848	115,00%
Total Rekening ( <i>potong</i> ) Total Account ( <i>cut</i> )	16.786.086	16.616.071	98,99%
Total Aset ( <i>jutaan rupiah</i> ) Total Assets ( <i>in IDR million</i> )	62.999.359	65.324.175	103,69%
Pinjaman yang Diberikan ( <i>jutaan rupiah</i> ) Loans ( <i>IDR million</i> )	46.475.893	50.366.149	108,37%
Pendapatan Usaha ( <i>jutaan rupiah</i> ) Operating Revenues ( <i>IDR million</i> )	17.190.005	17.693.653	102,93%
Beban Usaha ( <i>jutaan rupiah</i> ) Operating Expenses ( <i>IDR million</i> )	13.128.298	13.485.100	102,72%
Laba Usaha ( <i>jutaan rupiah</i> ) Operating Profit ( <i>IDR million</i> )	4.061.707	4.208.553	103,62%
Laba Bersih ( <i>jutaan rupiah</i> ) Net Profit ( <i>IDR million</i> )	3.018.266	3.108.078	102,98%

Dengan performa dan kinerja ekonomi seperti tersebut di atas, maka nilai-nilai ekonomi yang dihasilkan Pegadaian dan didistribusikan kembali kepada para pemangku kepentingan --meliputi mitra kerja, karyawan, pemerintah dan masyarakat, serta nilai ekonomi yang ditahan selama tahun 2019 adalah sebagai berikut: (103-3, 201-1)

With such performance, the economic values produced by Pegadaian and then redistributed to the stakeholders including business partners, employees, the government and the community, and the economic values held during 2019 are as follows: (103-3, 201-1)

**Tabel distribusi nilai ekonomi**  
Table of Economic Value Distribution

Nilai Ekonomi Economic Value	Jumlah (dalam juta Rupiah) Amount (in IDR million)	
	2019	2018
<b>NILAI EKONOMI LANGSUNG YANG DIHASILKAN</b> <i>DIRECT ECONOMIC VALUE GENERATED</i>		
Pendapatan Usaha <i>Operating Revenues</i>	17.693.653	12.748.054*
Pendapatan (Beban) Lain-lain Bersih <i>Other Revenue (Expenses) – Net</i>	22.439	28.570
Jumlah Nilai Ekonomi yang Dihasilkan <i>Total Direct Economic Value Generated</i>	17.716.092	12.776.624*



Tabel distribusi nilai ekonomi  
Table of Economic Value Distribution

Nilai Ekonomi Economic Value	Jumlah (dalam juta Rupiah) Amount (in IDR million)	
	2019	2018
<b>NILAI EKONOMI YANG DIDISTRIBUSIKAN</b> <i>DIRECT ECONOMIC VALUE GENERATED</i>		
Beban Usaha (beban pegawai, beban bunga dan bagi hasil, beban administrasi dan umum, beban pemasaran, pembentukan cadangan kerugian penurunan nilai) <i>Operating Expenses (employee expenses, interest and revenue sharing expenses, general and administration expenses, marketing expenses, provision for allowances for impairment losses)</i>	(13.485.100)	(9.113.452)*
Beban Pajak Penghasilan <i>Income Tax Expenses</i>	(1.122.914)	(887.691)
Pembayaran Dividen <i>Dividend Payment</i>	(1.387.540)	(1.005.367)
Beban PKBL <i>Partnership and Community Development Program Expenses</i>	112.632	(128.569)
Jumlah Nilai Ekonomi yang Didistribusikan <i>Total Economic Value Distributed</i>	16.108.186	(11.135.079)*
<b>NILAI EKONOMI YANG DITAHAN</b> <i>RETAINED ECONOMIC VALUE</i>		
Jumlah nilai ekonomi yang ditahan <i>Total retained economic value</i>	1.607.906	1.641.545

\*Disajikan kembali

## ANTI-KORUPSI

Pegadaian menyadari bahwa korupsi merupakan kejahatan luar biasa karena dampaknya sangat luas, baik bagi perusahaan, masyarakat maupun negara. Sebab itu, Perseroan mendukung upaya-upaya yang dilakukan semua pihak dalam menciptakan iklim bisnis yang sehat, bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). (103-1)

Komitmen Pegadaian terhadap antikorupsi diatur secara jelas melalui pengendalian gratifikasi, seperti disampaikan dalam Bab Tata Kelola Perusahaan yang Baik. Perusahaan juga telah mengeluarkan kebijakan untuk mewujudkan iklim usaha yang bebas dari praktik korupsi melalui Peraturan Direksi PT Pegadaian (Persero) Nomor 14 Tahun 2014 tanggal 28 Februari 2014 tentang Pedoman Pengendalian Gratifikasi. Dengan upaya yang sungguh-sungguh, maka selama tahun pelaporan tidak ada insiden korupsi yang terbukti sehingga tidak ada tindakan yang diambil Perseroan kepada pelaku kasus korupsi seperti sanksi pemecatan atau pemutusan hubungan kerja bagi mitra/pemasok. 103-3, 205-3

## ANTI-CORRUPTION

The Company realizes that corruption is an extraordinary crime since the impact is massively broad, for companies, society and the state. Therefore, the Company supports the efforts of all parties in creating a healthy business climate, free from Corruption, Collusion and Nepotism (KKN). (103-1)

The Company's commitment to anti-corruption is clearly regulated through gratification control, as stated in the Good Corporate Governance Chapter. The Company has also issued policies in order to establish a corruption-free business environment through the Regulation of Board of Directors Regulation No. 14 of 2014 dated February 28, 2014 regarding Gratification Control Guidelines. With serious effort, during the reporting year there were no incidents of corruption that occurred so that no action was taken by the Company to the perpetrators who were proven to have committed corruption, such termination of employment sanction of partnership termination for partners/vendors. 103-3, 205-3

## LIABILITAS IMBALAN PASCA KERJA

Pegadaian memiliki program imbalan pasca kerja yang dihitung berdasarkan Undang-Undang Ketenagakerjaan No.13/2003 ("UU 13/2003"). Dalam hal ini, Perseroan memiliki program imbalan pasti dan iuran pasti. Program iuran pasti merupakan program pensiun dimana Pegadaian membayar sejumlah iuran tertentu kepada entitas (dana) yang terpisah. Perseroan tidak memiliki kewajiban hukum atau konstruktif untuk membayar iuran lebih lanjut jika entitas tersebut tidak memiliki aset yang cukup untuk membayar seluruh imbalan atas jasa yang diberikan pekerja pada periode berjalan maupun periode lalu.

Sedangkan program imbalan pasti adalah program pensiun yang bukan merupakan program iuran pasti. Pada umumnya, program imbalan pasti ditentukan berdasarkan jumlah imbalan pensiun yang akan diterima seorang pekerja pada saat pensiun, biasanya tergantung oleh satu faktor atau lebih, misalnya usia, masa bekerja, dan kompensasi.

Manfaat pensiun diberikan kepada karyawan yang telah memasuki usia pensiun atau berhenti bekerja oleh sebab lainnya yang diatur dalam peraturan dana pensiun. Besarnya manfaat pensiun yang diberikan ditentukan oleh masa kerja karyawan dan besarnya Penghasilan Dasar Pensiun terakhir (gaji pokok ditambah tunjangan keluarga).

Sesuai dengan Surat Edaran Direksi No. 11/SDM.300323/2011 tanggal 17 Februari 2011 tentang perubahan luran JPK untuk masa pensiun, luran dana pensiun dan iuran Taspen serta tata cara pembayarannya yaitu Perusahaan menyelenggarakan program pensiun yang pengelolaan dananya dilaksanakan oleh Dana Pensiun Pegadaian. Pendanaan atas program ini diperoleh dari potongan gaji pokok pegawai sebesar 4,75% per bulan dan kontribusi dari perusahaan sebagai pemberi kerja sebesar 10,85% dari gaji pokok + tunjangan istri + tunjangan anak pegawai.

Sebelumnya perusahaan menyelenggarakan program pensiun yang pengelolaan dananya dilaksanakan oleh Dana Pensiun Pegadaian. Pendanaan atas program ini diperoleh dari potongan gaji pokok pegawai sebesar 4,75% per bulan dan kontribusi dari Perusahaan sebagai pemberi kerja sebesar 10,85% dari gaji pokok pegawai.

Pengelolaan dana program pensiun dilakukan oleh Dana Pensiun PT Pegadaian (Persero). Adapun peraturan dana pensiunnya yang terakhir kali ditetapkan oleh Surat Keputusan

## POST-EMPLOYMENT BENEFIT LIABILITIES

Pegadaian has post-employment benefit programs which is calculated based on the Law No.13/2003 regarding Employment ("UU 13/2003"). The Company has both defined benefit and defined contribution plans. A defined contribution plan is a pension plan under which the Company pay fixed contributions into a separate entity (fund). The Company has no legal or constructive obligations to pay further contributions if the fund does not hold sufficient assets to pay all employees the benefits relating to employee service in the current and prior periods.

While a defined benefit plan is a pension plan that is not a defined contribution plan. Typically, defined benefit plans define an amount of pension benefit that an employee will receive on retirement, usually dependent on one or more factors such as age, years of service and compensation.

Pension benefits are given to employees who have entered the age of retirement or stopped working by other reasons stipulated in the pension fund regulations. The amount of pension benefit given is determined by the employee's tenure and the amount of the last Basic Pension Income (basic salary plus family allowance).

In accordance with Circular Letter of the Board of Directors No. 11/SDM.300323/2011 dated February 17, 2011 on the amendment to JPK contribution for retirement period, pension fund contribution and Taspen contribution as well as procedures for the payment, namely Pegadaian organizes pension plans in which the management of funds is held by Dana Pensiun Pegadaian. Funding for this program is obtained from employee's basic salary deduction at 4.75% per month and contribution from the Company as the employer at 10.85% of the employee's basic salary + wife benefit + child support.

Previously, Pegadaian pension plan in which the fund management was organized by Dana Pensiun Pegadaian. Funding for this program is obtained from employee's basic salary deduction at 4.75% per month and contribution from the Company as the employer at 10.85% of the employee's basic salary.

Pension fund management is carried out by Dana Pensiun PT Pegadaian (Persero). The previous pension fund regulation was stipulated by the Board of Directors Decree No. KP.2/43/8



Direksi No. KP.2/43/8 tanggal 10 Desember 1998 telah disahkan oleh Menteri Keuangan dengan No. Kep-336/KM.17/1999 tanggal 8 September 1999. Sebagaimana disampaikan dalam neraca konsolidasian yang telah diaudit, imbalan pensiun dan pasca kerja lainnya yang diakui di laporan posisi keuangan konsolidasian adalah sebesar Rp1,72 triliun untuk tahun 2019, dan Rp814 miliar untuk tahun 2018.

### LIABILITAS PROGRAM PESANGON

Perusahaan juga memberikan imbalan berupa *lumpsum* yang diberikan kepada pegawai tetap yang memasuki masa pensiun. Jumlah *lumpsum* yang diberikan ditentukan berdasarkan gaji terakhir dikalikan dengan angka indeks tertentu yang besarnya ditentukan oleh golongan gaji pegawai yang bersangkutan. Penyelenggaraan program imbalan ini didanai secara internal Perusahaan. Penyelenggaraan Program Pesangon (UP4) didasarkan pada peraturan Direksi No. 1817/Kp300323/2000, Peraturan Direksi No. 15A/SDM.30023/2009 tanggal 5 Januari 2009 tentang Uang Kompensasi Pemutusan Hubungan Kerja (UKPHK).

Manfaat pesangon berupa pembayaran jumlah *lumpsum* diberikan kepada karyawan yang memasuki usia pensiun atau berhenti bekerja oleh sebab lain yang diatur dalam Peraturan direksi tersebut. Adapun Jumlah *lumpsum* yang diberikan ditentukan berdasarkan besar gaji terakhir dikalikan dengan angka indeks tertentu yang besarnya ditentukan oleh golongan gaji pegawai yang bersangkutan. Penyelenggaraan program imbalan ini didanai secara internal Perusahaan. Adapun Liabilitas Program Pesangon tahun 2019 tercatat sebesar Rp455.306.526.062, naik dibandingkan dengan tahun 2018, yang tercatat sebesar Rp282.621.988.308.

### RASIO UPAH PEGAWAI PEMULA DIBANDING UMR

Pegadaian memiliki lokasi operasi yang berada di provinsi dan kota yang berbeda-beda di Indonesia. Dalam menentukan upah minimum bagi karyawan, Pegadaian mendasarkan kepada aturan upah minimum regional yang berlaku di setiap daerah tersebut dan tidak membedakan berdasarkan gender. Peraturan daerah di setiap wilayah yang berbeda tersebut menyebabkan standar upah minimum regional (UMR) yang berbeda-beda, sehingga Pegadaian menyesuaikan pemberian upah minimum kepada karyawannya mengikuti peraturan yang ada. (103-1, 103-2)

dated December 10, 1998 which has been approved by the Minister of Finance with No. Kep-336/KM.17/1999 dated September 8, 1999. As reported in the audited consolidated financial statement report, the pension and other post-employment benefit that were recorded in the consolidated financial statement report amounted to IDR1.72 trillion in 2019, and IDR814 billions in 2018.

### SEVERANCE PROGRAM LIABILITIES

Pegadaian also provides compensation in the form of a lump sum given to permanent employees entering retirement. The number of lumpsum given is determined based on the last salary multiplied by the number of a particular index whose amount is determined by the related employee's salary group. The implementation of this compensation program is funded internally by the Company. The implementation of the severance program (UP4) is based on the regulation of the Board of Directors No. 1817/Kp300323/2000, the Board of Directors Regulation No.15A/SDM.30023/2009 dated January 5, 2009 concerning Employment Termination Compensation Money (UKPHK).

Benefits of severance pay in the form of payment of lump sums are given to employees who enter retirement age or stop working by other reasons stipulated in the Regulation of the Board of Directors. The amount of lump sum given is determined based on the amount of the last salary multiplied by the number of a particular index whose amount is determined by the employee salary level concerned. The implementation of this compensation program is funded internally by the Company. The Severance Program Liabilities in 2019 was recorded at IDR455,306,526,062, an increase from IDR282,621,988,308 in 2018.

### RATIO OF NEWLY JOINED EMPLOYEE'S WAGES COMPARED TO UMR

Pegadaian has operating sites located in different provinces and cities in Indonesia. In determining the minimum wage for employees, the Company bases it on the regional minimum wage rules that apply in each of these areas and does not discriminate based on gender. Local regulations in each of the different regions generate different regional minimum wage (UMR) standards, thereby the Company adjusts the minimum wage for its employees following the rules. (103-1, 103-2)

Seperti tahun-tahun sebelumnya, pada tahun 2019, Pegadaian memberikan gaji kepada karyawan yang baru masuk berada di atas standar upah minimum regional yang ada. Dengan kebijakan itu, maka diharapkan karyawan dapat mencukupi kebutuhannya berdasarkan standar kehidupan hidup layak sesuai daerah masing-masing. Apabila ditemukan gaji pokok yang lebih kecil dari UMR, Perusahaan juga memberikan kompensasi yang dapat meningkatkan nilai dari imbal hasil yang diterima karyawan setiap tahunnya.

Untuk menunjukkan hal tersebut, dalam laporan ini ditampilkan rasio perbandingan upah minimum yang diterima karyawan dengan UMR dari 12 daerah tempat kantor wilayah Pegadaian: (103-3, 202-1) [6.c.2)b]

As in the previous years, in 2019, Pegadaian provides to the recently-joining employees salaries above the existing regional minimum wage standards. With these policy, the employees are expected to meet their basic proper livelihood according to their own regions. If the basic salary is lower than the minimum wage, the Company also provides compensation that can increase the value of the returns received by employees each year.

To demonstrate this, this report shows the comparative ratio of the minimum wage received by employees with the minimum wage of 12 regions of the Company's regional offices: (103-3, 202-1) [6.c.2)b]

**Tabel Upah Karyawan Tetap Baru Dibandingkan UMR 2019**  
Table of New Employee Salary compared to 2019 UMR

Lokasi Location	Rata-rata UMK Average Regional Minimum Wage (UMR)			Rata-rata UM Pegadaian Average Pegadaian Minimum Wage (UM)			Rasio Gaji/UMK Salary to UMR Ratio		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Kantor Wilayah Medan Medan Regional Office	3.029.692	2.579.083	2.372.443	3.397.216	3.549.970	3.037.198	1,12	1,38	1,28
Kantor Wilayah Pekanbaru Pekanbaru Regional Office	3.181.363	2.742.496	2.673.208	3.617.695	3.700.590	3.043.237	1,14	1,35	1,14
Kantor Wilayah Palembang Palembang Regional Office	2.718.100	2.091.357	2.157.295	3.427.094	3.455.696	2.987.873	1,26	1,65	1,38
Kantor Wilayah Balikpapan Balikpapan Regional Office	2.960.059	2.522.835	2.333.756	3.414.328	3.527.276	3.065.629	1,15	1,40	1,31
Kantor Wilayah Manado Manado Regional Office	3.214.222	2.621.254	2.409.118	3.556.342	3.508.520	3.066.477	1,11	1,34	1,27
Kantor Wilayah Makassar Makassar Regional Office	2.986.282	2.552.289	2.091.162	3.458.160	3.566.881	3.099.552	1,16	1,40	1,48
Kantor Wilayah Denpasar Denpasar Regional Office	2.381.302	1.962.379	1.797.917	3.428.681	3.407.074	2.939.908	1,44	1,74	1,63
Kantor Wilayah Jakarta I Jakarta I Regional Office	4.338.693	3.701.465	3.402.746	4.404.230	4.387.999	3.950.125	1,02	1,19	1,16
Kantor Wilayah Jakarta II Jakarta II Regional Office	4.338.693	3.584.784	3.295.163	4.284.126	4.258.826	3.877.320	0,99	1,19	1,18
Kantor Wilayah Bandung Bandung Regional Office	2.939.804	2.441.053	2.273.475	3.578.128	3.550.629	3.109.697	1,22	1,45	1,37
Kantor Wilayah Semarang Semarang Regional Office	2.075.981	1.744.157	1.616.365	3.465.224	3.472.192	2.947.297	1,67	1,99	1,82
Kantor Wilayah Surabaya Surabaya Regional Office	2.668.478	2.100.933	2.248.452	3.716.996	3.664.517	3.228.318	1,39	1,74	1,44

Catatan: UMR mengikuti Ibukota Provinsi (tempat kedudukan Kanwil)

Notes: UMR follows the Capital of the Province (domicile of the Regional Office)



## DAMPAK EKONOMI TIDAK LANGSUNG

Pegadaian menyadari sepenuhnya bahwa keberlanjutan usaha sangat bergantung pada terciptanya hubungan saling menguntungkan antara seluruh pemangku kepentingan, baik eksternal maupun internal, termasuk masyarakat di sekitar wilayah perusahaan beroperasi. Dalam konteks dan spirit seperti itulah, selain mencari keuntungan (*profit*). Perusahaan berkeinginan kuat agar keberadaannya membawa manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat (*people*) dan lingkungan di sekitar perusahaan beroperasi (*planet*). Sesuai dengan perannya sebagai perusahaan negara serta sebagai korporasi yang bertanggung jawab, Pegadaian berkomitmen untuk melaksanakan kegiatan pengembangan masyarakat (*community development*) dengan menerapkan prinsip *triple bottom line* yang mengedepankan keselarasan aspek ekonomi, lingkungan dan sosial. Melalui keselarasan tersebut, Pegadaian turut berkontribusi terhadap pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*). 103-1

Kegiatan pengembangan masyarakat dilakukan Pegadaian melalui berbagai kegiatan dalam wadah program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan atau *Corporate Social Responsibility*. Dalam menentukan kegiatan, Perusahaan senantiasa melibatkan masyarakat setempat sehingga program yang lahir benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Dengan demikian, kegiatan-kegiatan yang dihadirkan memiliki kontribusi positif terhadap perkembangan dan perbaikan ekonomi setempat. Dalam pelaksanaannya, selain melalui berbagai program CSR, kepedulian Pegadaian terhadap masyarakat dan lingkungan juga diwujudkan melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL). 103-2 [6.c.3)a]

Kebijakan Pegadaian dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial kepada masyarakat di antaranya diatur Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-08/MBU/2013, yang terakhir diubah dengan Nomor PER-09/MBU/07/2015 tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara, serta Peraturan Direksi nomor 27 Tahun 2014 tanggal 25 April 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Direksi Nomor 9 Tahun 2014 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja PT Pegadaian (Persero). 103-2

Untuk menopang keberhasilan pelaksanaan program tanggung jawab sosial dan lingkungan, Direksi telah menetapkan visi dan misi PKBL sebagai berikut:

## INDIRECT ECONOMIC IMPACT

Pegadaian fully understands that business sustainability is highly dependant on the mutually benefiting relationship among all stakeholders, externally or internally includes the community in the surrounding area in which the Company is operating. Within that context and spirit, the Company, besides operating to gain profit, the Company has strong passion to bring maximum benefits for the community (people) and the environment around the Company operates (planet). In accordance with its role as a state-owned enterprise and a responsible corporation, the Company is committed to conduct community development by applying the triple bottom line principle that emphasizes the alignment of economy, environment and social aspects. With such harmony, the Company is contributing in the effort to achieve the Sustainable Development Goals (SDGs) 103-1

The Company conducts community development activities through various activities in the Corporate Social Responsibility program. In determining the activities, the Company always involves the local community so the programs created are totally in accordance with the needs of the local community. Further, the activities presented having positive contribution to the development and improvement of the local economy. In practice, other than through various CSR programs, the Company's awareness towards the community and environment is also realized through Partnership and Community Development Program (PKBL). 103-2 [6.c.3)a]

The Company's policy in implementing social responsibility program to the community among others regulated by Law No. 40/2007 regarding Limited Liability Companies, Minister of State-Owned Enterprises Regulation No. PER-08/MBU/2013, lastly amended by No. PER-09/MBU/07/2015 regarding Partnership and Community Development Program in State Owned Enterprises, as well as the Board of Directors Regulation Number 27/2014 dated April 25, 2014 regarding the Amendment to the Board of Directors Regulation No. 9/2014 regarding Organization Structure and Work Procedure of PT Pegadaian (Persero). 103-2

In supporting a successful implementation of the social and environmental responsibility program implementation, the Company has formulated PKBL's vision, mission, and objectives as follows:

## Visi/Vision

Mampu Menjadikan Usaha Kecil Yang Tangguh dan Mandiri serta Memberdayakan Kondisi Sosial Masyarakat.

*Capable of Establishing Strong and Independent Small Businesses and Empowering the Community's Social Conditions*

## Tujuan/Objectives

### Tujuan Program Kemitraan

Membantu upaya pemerintah dalam mendorong peningkatan ekonomi dengan memajukan ekonomi kerakyatan yang berbasis pada usaha kecil dan menengah dengan cara memberikan pinjaman modal kerja agar dapat tumbuh dan berkembang secara mandiri.

### Tujuan Program Bina Lingkungan

Program Bina Lingkungan adalah program pemberdayaan kondisi sosial masyarakat oleh Perusahaan di sekitar wilayah operasi perusahaan dalam bentuk bantuan untuk bencana alam, bantuan pendidikan dan pelatihan, bantuan prasarana umum, bantuan kesehatan masyarakat, bantuan sarana ibadah, pengentasan kemiskinan, serta bantuan pelestarian alam.

## STRATEGI

1. Dilakukan pengendalian NPL Program Kemitraan sehingga kolektibilitas di atas 70%.
2. Peningkatan Kemandirian Masyarakat dengan meningkatkan kapasitas mitra binaan yaitu dengan pelatihan dan kesempatan mengikuti pameran.
3. Meningkatkan kualitas penyaluran bina lingkungan agar tercipta citra perusahaan yang positif bagi *stakeholders* dan masyarakat umum.
4. Melaksanakan program BUMN Hadir Untuk Negeri dan dengan bersinergi antar BUMN.
5. Optimalisasi penyaluran Bina Lingkungan & CSR melalui Kantor Pusat, Kantor Wilayah, Kantor Area dan Kantor Cabang Pegadaian

Pelaksanaan PKBL dan CSR menjadi tugas dan tanggung jawab Divisi Kemitraan dan Bina Lingkungan, dipimpin oleh Kepala Divisi dan bertanggung jawab kepada Direktur Jaringan Operasi dan Penjualan

Dalam pelaksanaan tugasnya, Kepala Divisi Kemitraan dan Bina Lingkungan dibantu oleh:

1. Manajer Program Kemitraan di Kantor Pusat;
2. Manajer Bina Lingkungan dan CSR di Kantor Pusat;
3. Manager Komunikasi dan Literasi;
4. Deputi Pemimpin Wilayah Bidang Administratif & Supporting;
5. Manajer Keuangan di Kantor Wilayah;
6. Asisten Manajer PKBL & CSR di kantor wilayah.

## Misi/Mission

Menyalurkan Dana Kemitraan Kepada Usaha Kecil Untuk Pengembangan Usahanya

*Distributing Partnership Funds to Small Businesses for Business Development and Improving the Quality of Life of the Community Surrounding the Company's Offices*

### Objectives of Partnership Program

*Assisting government efforts in encouraging economic improvement by promoting people's economy based on small and medium enterprises by providing business loans in order to grow and develop independently.*

### Objectives of Community Development Program

*The Community Development Program is an empowerment program for community social conditions from company around the company's operational areas in the form of assistance for natural disasters, education and training assistance, public infrastructure assistance, public health assistance, religious facilities, poverty alleviation and nature conservation assistance.*

## STRATEGY

1. NPL on the Partnership Program is controlled to achieve above 70% collectability.
2. Increased Community Independence by increasing Development Partner capacity by training and opportunities to participate in exhibitions
3. Improving the quality of community development distribution in order to create a positive corporate image for stakeholders and the general public
4. Implementing the BUMN Hadir Untuk Negeri program and synergizing between SOEs
5. Optimizing the distribution of Community Development & CSR through Pegadaian Headquarters, Regional Offices, Area Offices and Branch Offices

Implementation of Partnership and Community Development Program (PKBL) and CSR is the duty and responsibility of the Bureau of PKBL and CSR which is led by the Head of Partnership and Community Development Division, and is responsible to the Director of Network Operations and Sales

In performing its duties, Head of Partnership and Community Development Division is assisted by:

1. Manager of Partnership Program at the Head Office;
2. Manager of Community Development and CSR at the Head Office;
3. Manager of Communication and Literation;
4. Deputy Regional Head of Administrative Affairs & Supporting;
5. Manager of Finance at Regional Offices;
6. Assistant Manager of PKBL and CSR at Regional Offices.



Berikut nama-nama pelaksana Program PKBL dan CSR selengkapnya:

Here are the names of PKBL and CSR program implementers in details:

No	Nama Name	Jabatan Position	Unit Kerja Work Unit
1	Hertin Maulida Rahmi	Senior Vice President Kemitraan & Bina Lingkungan <i>Senior Vice President Partnership &amp; Community Development</i>	Kantor Pusat <i>Head Office</i>
2	Teguh	Asistent Vice President	Kantor Pusat <i>Head Office</i>
3	Hari Evy Saepudin	Asistent Vice President	Kantor Pusat <i>Head Office</i>
4	Khoiriyah Dwi Putranti	Asistent Vice President	Kantor Pusat <i>Head Office</i>
5	Sri Murtiastuti	Senior Manager	Kantor Pusat <i>Head Office</i>
6	Nur Afifah	Manager	Kantor Pusat <i>Head Office</i>
7	Elwita	Senior Manager	Medan
8	Irwan	Senior Manager	Pekanbaru
9	Arief Alamsyah	Senior Manager	Palembang
10	Rudianto	Senior Manager	Balikpapan
11	Mustafa Domili	Senior Manager	Manado
12	Rahmat saleh	Manager	Makassar
13	Purwaningsih	Senior Manager	Denpasar
14	Shinta Rini Kusmini	Senior Manager	Jakarta VIII
15	Matsani	Senior Manager	Jakarta IX
16	Suwanto	Senior Manager	Bandung
17	Suci Wahyuningsih	Manager	Semarang
18	Supriyo	Senior Manager	Surabaya

Pelaksanaan program tanggung jawab sosial diselenggarakan dengan melakukan analisis, perencanaan, pelaksanaan program hingga melakukan evaluasi pelaksanaan kegiatan. Secara garis besar, program CSR Pegadaian fokus terhadap beberapa bidang utama, yaitu: [6.c.3)c]

1. Bencana Alam;
2. Pendidikan & Pelatihan;
3. Kesehatan;
4. Sarana & Prasarana Umum;
5. Sarana Ibadah;
6. Pelestarian Alam;
7. Kegiatan Sosial Kemasyarakatan dalam Rangka Pengentasan Kemiskinan;

Program pengembangan masyarakat pada dasarnya tidak membedakan daerah pelaksanaan, namun disesuaikan dengan kebutuhan yang ada. Hal ini menjadi komitmen Pegadaian untuk memberikan kinerja optimal dengan mengutamakan tanggung jawab sosial di seluruh wilayah operasi bisnis Pegadaian. Berdasarkan tabel di bawah, terlihat bahwa kegiatan tanggung

The implementation of corporate social responsibility program is carried out from conducting program analysis, planning, and implementation to performing evaluation of activity implementation. In general, the Company's CSR program focused on several key areas, namely: [6.c.3)c]

1. Natural Disasters;
2. Education and Training;
3. Health;
4. Public Facilities and Infrastructure;
5. Worship Facilities;
6. Natural Conservation;
7. Social Community Activities to Alleviate Poverty

In principal, community development program does not differentiate the implementation areas, however adjusted to the existing requirements. It has become the Company's commitment to provide optimal performance by prioritizing social responsibility in the form of Community Development Program in all of the Company's areas of business operations.

jawab sosial perusahaan yang dilaksanakan oleh Pegadaian telah menyasar di seluruh (100%) wilayah operasional bisnis Pegadaian.

Selama tahun 2019, Perusahaan telah mengeluarkan total dana CSR sebesar Rp112,63 miliar. Penyalurannya dibagi dalam Program Kemitraan sebesar Rp84,87 miliar, atau 99,35% dari RKAP 2019 sebesar Rp85,42 miliar; dan Program Bina Lingkungan sebesar Rp 27,76 miliar atau 100% dari RKAP 2019 sebesar Rp27,73 miliar

Pada tahun 2019 terjadi penurunan penyaluran Program Kemitraan dibanding tahun 2018 karena Pegadaian melakukan sinergi BUMN bersama PT PNM dalam penyaluran dana Program Kemitraan sehingga ketersediaan dana bergulir Program Kemitraan sebagian beralih ke PT PNM. Sementara itu, pada program Bina Lingkungan tahun 2019 terjadi penurunan penyaluran dari tahun 2018 dikarenakan anggaran yang digunakan merupakan alokasi dana yang dibiayakan berdasarkan persentase laba yang telah di tentukan pada tahun sebelumnya.

Rekapitulasi pelaksanaan Program PKBL selama tahun 2019 disajikan dalam tabel-tabel berikut: [103-3](#), [203-1](#), [203-2](#), [413-1](#) [6.b.2)] [6.c.3)c]

Realisasi Penyaluran Program Kemitraan s/d 31 Desember 2019 Per Sektor (dalam Rupiah)

Uraian Description	RKAP 2019 2019 Work Plan and Budget		Realisasi 2019 2019 Realization		Pencapaian (%) Achievement (%)	
	MB	Rp	MB	Rp	MB	Rp
Sektor Industri Industry Sector	160	6,629,000,000	98	3,822,312,600	61.25%	57.66%
Sektor Perdagangan Trade Sector	1,250	47,460,000,000	1,420	53,173,671,600	113.60%	112.04%
Sektor Pertanian Agriculture Sector	34	1,247,000,000	23	871,000,000	67.65%	69.85%
Sektor Peternakan Farming Sector	40	1,428,000,000	40	1,579,498,000	100.00%	110.61%
Sektor Perkebunan Plantation Sector	31	1,088,000,000	9	327,000,000	29.03%	30.06%
Sektor Perikanan Fishery Sector	24	762,000,000	24	695,600,000	100.00%	91.29%
Sektor Jasa Service Sector	223	8,166,000,000	316	13,157,171,000	141.70%	161.12%
Lainnya Others	50	1,927,000,000	16	514,000,000	32.00%	26.67%
Penyaluran dana Hibah Grant Funding	-	1,265,969,840	-	729,281,000	-	57.61%
Penyaluran BUMN Khusus Special SOEs Distribution	-	15,450,000,000	-	10,000,000,000	-	64.72%
<b>Total</b>	<b>1,812</b>	<b>85,422,969,840</b>	<b>1,946</b>	<b>84,869,534,200</b>	<b>107.40%</b>	<b>99.35%</b>

Based on the following table, Pegadaian's Corporate Social Responsibility Program targeted all areas of the Company's business operations (100%).

Throughout 2019, the Company has spent the total of IDR 112.63 billion CSR funds, which is divided into partnership program for IDR84.87 billion, or 99.35% of the Company's 2019 Work Plan and Budget of IDR85.42 billion and Community Development Program for IDR27.76 billion or 100% of the Company's 2019 Work Plan and Budget of IDR27.73 billion.

In 2019, Partnership Program distribution was lower than 2018 since Pegadaian carried out the synergized BUMN Bersama PT PNM in channeling Partnership Program funds which aims to shift the Partnership Program revolving funds partially to PT PNM. Meanwhile, the 2019 Environmental Development Program distribution was lower than the 2018 since the budget allocation is based on the percentage of profit that had been determined in the previous year.

Recapitulation of PKBL Program implementation during 2019 is presented in the following tables: [103-3](#), [203-1](#), [203-2](#), [413-1](#) [6.b.2)] [6.c.3)c]

Realization of Partnership Program Disbursement until December 31, 2019 by Sector (in IDR)



## BERKEMBANG BERSAMA PEGADAIAN (103-3, 203-2, 413-2) [6.c.3)c]

GROW TOGETHER WITH PEGADAIAN (103-3, 203-2, 413-2) [6.c.3)c]

### Testimoni 1 | Testimonial 1

"Alhamdulillah, dengan adanya pinjaman modal dari Program Kemitraan Pegadaian, usaha saya semakin maju dan berkembang mengikuti perkembangan zaman dan teknologi. Dari modal tersebut, saya juga bisa memulai untuk membuka usaha via online. Hasilnya, usaha saya berkembang dengan pesat. Apalagi setelah saya mendapat bantuan kemasan berupa paper bag, hal itu semakin menambah daya tarik bagi konsumen sehingga produksi saya semakin meningkat. Terima kasih, Pegadaian telah membantu usaha saya. Maju terus Pegadaian." **—Hadirman, pemilik usaha kain batik tulis dengan nama brand "Batik Putra Masniri", di Jl. Syekh Datul Kahfi, Desa Trusmi Kulon, Cirebon, Jawa Barat.**

"Thank God, with a capital loan from the Pegadaian Partnership Program, my business has become advanced and progressed to keep update with progress and technology advancement. With this capital, I can start an online business. As a result, my business grows rapidly. Especially after I received the support for packaging in the form of paper bags, it rapidly added appeal to consumers which raise my production. Thank you, Pegadaian for helping my business. Keep moving forward, Pegadaian." **—Hadirman, owner of a traditional batik business with the brand name "Batik Putra Masniri", on Jl. Sheikh Datul Kahfi, Trusmi Kulon Village, Cirebon, West Java.**

### Testimoni 2 | Testimonial 2

"Saya ucapkan banyak terima kasih kepada PT Pegadaian (Persero). Menjadi Mitra Binaan Pegadaian, saya merasa terbantu sekali dan usaha saya semakin maju. Saya puas dengan pelayanan Pegadaian. Saya menjadi Mitra Binaan Pegadaian sejak tahun 2016 dan mendapat pinjaman Rp.40.000.000. Pinjaman modal ini saya manfaatkan sebaik-baiknya sehingga bisa menerima pesanan lebih banyak. Dulu, tenaga kerja saya dua orang, sekarang menjadi 12 orang karyawan. Alhamdulillah, usaha ini bisa bermanfaat bagi warga sekitar, yaitu memberikan lapangan pekerjaan. Dari usaha ini, tahun 2018, saya bisa menjalankan ibadah umrah." **— Sutrisno, pemilik usaha Sepatu & Tas Kulit "Viando", Kenjeran, Kota Surabaya, Jawa Timur.**

"I would like to say many thanks to PT Pegadaian (Persero). Being a Pegadaian Partner, I feel very helped and my business is progressing. I am satisfied with the service of Pegadaian. I became a Pegadaian Partner since 2016 and got a loan of IDR40,000,000. I made the best use of this capital loan so that I could receive more orders. Before, I had two employees, now there are 12 employees. Alhamdulillah, this business can benefit the local people by providing employment. From this business, in 2018, I was able to go on Umrah." **- Sutrisno, owner of the "Viando" Leather Shoe & Bag business, Kenjeran, Kota Surabaya, East Java.**

### Testimoni 3 | Testimonial 3

"Saya banyak terbantu oleh Pegadaian. Berawal dari menggadaikan emas untuk modal usaha, kemudian menjadi mitra binaan Pegadaian, usaha saya menjadi lebih maju dan berkembang. Terima kasih saya sampaikan kepada Pegadaian. Sekarang, usaha ini dikelola anak saya. Kami ajarkan kemandirian kepadanya. Dengan semangat, kerja keras dan pantang menyerah, kami wujudkan mimpi." **— Sapardiyono, pemilik usaha Coklat Makaryo, tinggal di Jl. Brigjend Katamso No. 13 RT 39/RW 18, Kampung Gading, Wates, Kulonprogo, Yogyakarta**

"Saya banyak terbantu oleh Pegadaian. Berawal dari menggadaikan emas untuk modal usaha, kemudian menjadi mitra binaan Pegadaian, usaha saya menjadi lebih maju dan berkembang. Terima kasih saya sampaikan kepada Pegadaian. Sekarang, usaha ini dikelola anak saya. Kami ajarkan kemandirian kepadanya. Dengan semangat, kerja keras dan pantang menyerah, kami wujudkan mimpi." **— Sapardiyono, pemilik usaha Coklat Makaryo, tinggal di Jl. Brigjend Katamso No. 13 RT 39/RW 18, Kampung Gading, Wates, Kulonprogo, Yogyakarta**

## Testimoni 4 | Testimonial 4

"Saat memulai usaha ini, sungguh banyak rintangan dan hambatan yang dihadapi. Antara lain, alat-alat yang masih minim dan pasar yang belum dikuasai. Pada tahun 90-an ketika selesai Lebaran, pasar masih sepi. Saya mencoba menjajaki pasar, dan orang-orang yang jualan kerupuk belum masuk pasar. Karena masih suasana Lebaran, di saat itulah saya mencoba menawarkan kerupuk merah dan diterima pasar. Akhirnya, saat ini banyak langganan. Pinjaman dana bantuan dari Pegadaian sangat membantu untuk pasokan bahan-bahan produksi, seperti tepung tapioka. Dengan adanya dana pinjaman ini, saya dapat memesan tepung tapioka dengan jumlah yang banyak sehingga harganya menjadi tentu lebih murah."  
—Suriyadi, pemilik usaha "Kerupuk Merah", Pasar Kodim, Kota Pekanbaru, Riau.

"When I started this business, I encountered many challenges and obstacles. Among other things, the tools were still minimal and the I haven't penetrate the market yet. In the 90s, right after Lebaran, the market was still quiet. I tried to explore the market, and people who sell crackers have not yet entered the market. Because it is still in the atmosphere of Lebaran, that's when I tried to offer "Kerupuk Merah" and it was accepted by the market. Finally, in the current situation, there are many customers. Loan funds from Pegadaian are very helpful for the supply of production materials, such as tapioca flour. With this loan, I can order a large amount of tapioca flour so that the price is certainly cheaper." - Suriyadi, owner of the "Kerupuk Merah" business, Kodim Market, Pekanbaru City, Riau..

## Testimoni 5 | Testimonial 5

"Saya merintis usaha dari awal dengan modal kerja sendiri. Selalu sabar dan tawakal. Saya terus berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan dan selalu menjaga kebersihan tempat usaha sehingga membuat nyaman setiap tamu yang datang. Saya juga terus berupaya untuk menampilkan dan mengenalkan menu-menu spesial kepada masyarakat Sintang dan sekitarnya agar lebih akrab dengan Rumah Makan Kak Ros. Dengan bantuan modal usaha dari Pegadaian, maka usaha saya menjadi lebih berkembang lagi dan bagus." —Rosnani, pemilik usaha rumah makan "Kak Ros", Sintang, Kalimantan Barat.

"I started my business from the start with my own business capital. Always patient and faithful. I continue to strive to provide good service for customers and always maintain the cleanliness of the business place so as to make every guest feel comfortable. I also continue to strive to display and introduce special menus to the people of Sintang and surrounding areas so that they can be more familiar with Kak Ros Restaurant. With the help of venture capital from Pegadaian, my business has become even more advanced and better." -Rosnani, owner of the "Kak Ros" restaurant business, Sintang, West Kalimantan.

## Testimoni 6 | Testimonial 6

"Saya telah mencoba mencari modal dari berbagai tempat yang menjanjikan modal usaha. Begitu mendapat informasi bahwa Pegadaian juga bisa memberi pinjaman modal kemitraan, maka bermodal keberanian, saya mencoba ikut menjadi nasabah. Alhamdulillah, sampai saat ini, saya sudah menjalankan beberapa jenis usaha yaitu perikanan, barang campuran beternak dan kerajinan. Semoga usaha itu tetap dilirik dan diminati oleh para konsumen, baik dari daerah saya sendiri maupun dari luar. Saya yakin suksesnya usaha itu melalui tekad yang kuat, pantang menyerah dan selalu mencoba sesuatu yang baru demi kepuasan konsumen." -- Karmawansa Karim, pemilik usaha produk perikanan, udang, ayam dan kerajinan, Lakkang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

"I have tried to find capital from various places that promise business capital. When I got the information that Pegadaian could also provide a partnership capital loan, then I applied to become a customer. Alhamdulillah, until now, I'm running several types of businesses, including fisheries, farming, and handicrafts. Hopefully the business will continue to be famous and attract costumers, both from my own area and from outside. I believe that the success of the business is through strong determination, never giving up and always trying something new for customer satisfaction." -- Karmawansa Karim, owner of a fishery, shrimp, chicken and handicraft product business, Lakkang, Makassar City, South Sulawesi.



## Testimoni 7 | Testimonial 7

"Sejak jadi mitra Pegadaian, saya mendapatkan berbagai macam keuntungan, mulai dari penambahan bahan menjadi satu ton hingga jumlah karyawan yang bertambah, dan tentu omset dan laba bersih yang saya dapatkan pun bertambah. Dengan bantuan dari Pegadaian, pemasaran produk saya tidak hanya melalui eceran, namun juga grosir. Tak hanya itu, saya juga memasarkan melalui online sehingga jangkauan pemasaran berkembang luas. Saya mengucapkan trimakasih banyak kepada Pegadaian, semoga semakin sukses dan maju dalam membantu masyarakat."

-- **Suhainah, pemilik usaha emping melinjo, Kampung Tegal, RT 03/RW 01, Cikeudal, Pandeglang, Banten.**

"Since I became a Pegadaian partner, I have experienced many benefits, ranging from being able to add materials up to one ton to gaining more employees, and of course my omzet and net profit have also increased. With the help from Pegadaian, I don't only sell my products through retail, but also through wholesale. Furthermore, I also market through online so that the range of marketing is expanding. I am grateful for Pegadaian, I wish it success and progress in helping the community." -- **Suhainah, owner of "emping melinjo" business, Kampung Tegal, RT 03 / RW 01, Cikeudal, Pandeglang, Banten.**

## Testimoni 8 | Testimonial 8

"Awal mula saya mendapatkan informasi mengenai Program Kemitraan Pegadaian karena sejak awal saya adalah nasabah Pegadaian. Melalui program ini, permasalahan keterbatasan dana dan promosi merek dagang usaha saya dapat terbantu. Alhamdulillah, sejak mendapat pinjaman melalui Program Kemitraan Pegadaian, usaha saya mengalami peningkatan dengan membuat/menjual aneka kue, tidak hanya rempeyek kacang ijo. Selain itu, saya juga bisa menempati kantin sekolah sehingga penjualan dagangan meningkat. Terima kasih Pegadaian yang telah membantu "Mengatasi Masalah Tanpa Masalah". -- **Lilis Rosmawati, pemilik usaha aneka kue rempeyek kacang hijau merk "Dua Dara," Lamepayung, RT 004/RW 008 Desa Kuningan, Kuningan, Jawa Barat.**

"In the beginning, I received information about the Pegadaian Partnership Program because I was a Pegadaian customer in the first place. Through this program, the problem of limited funds and the promotion of my business trademark can be solved. Alhamdulillah, since I got a loan through the Pegadaian Partnership Program, my business has increased by making / selling various cakes, not just mung bean rempeyek. In addition, I can also occupy a school canteen so that merchandise sales increase. Thank you Pegadaian for helping "Solving Problems Without Problems". -

-**Lilis Rosmawati, business owner of a variety of mung bean rempeyek "Dua Dara" brand, Lamepayung, RT 004 / RW 008 Kuningan Village, Kuningan, West Java.**

## Testimoni 9 | Testimonial 9

"Saya mendapat pinjaman dari Program Kemitraan Pegadaian sebesar 75.000.000, dan berkat pinjaman tersebut, saat ini saya sudah memiliki kulkas besar, mesin pencetak bakso, vakum dan lain-lain. Keunggulan bakso yang saya jual adalah tidak mengandung MSG dan daging yang digunakan merupakan daging segar. Terima kasih Pegadaian, karena berkat pinjaman yang diberikan, saya mengalami banyak kemajuan dan penambahan alat sehingga usaha saya semakin maju. "-- **Siti Qoniah, pemilik usaha bakso dengan merk "Bakso Sehat," Metro Residence Blok M I, No 5 Nanggewer, Cibinong, Bogor, Jawa Barat.**

"I got a loan from the Pegadaian Partnership Program in the amount of IDR 75,000,000, and thanks to the loan, I currently have a large refrigerator, a meatball molding machine, a vacuum and so on. What makes our meatballs superior is that they do not contain MSG and we use fresh meat. Thank you Pegadaian, because of the loan provided, I have experienced a lot of progress and the additional tools so that my business is progressing" -- **Siti Qoniah, a meatball business owner with the brand "Bakso Sehat," Metro Residence Blok MI, No. 5 Nanggewer, Cibinong Bogor, West Java.**

## Testimoni 10 | Testimonial 10

"Dengan adanya pinjaman lunak Program Kemitraan dari PT Pegadaian Cabang Lubuk Linggau, saya bisa mengembangkan usaha produksi sampai saat ini. Saya sangat terbantu dengan pinjaman tersebut. Alhamdulillah, semua berjalan lancar hingga saat ini. Semoga Pegadaian tetap jaya sesuai dengan motto "Mengatasi Masalah Tanpa Masalah."-- Miftahun, pemilik usaha Kerupuk Tempe, Kota Lubuk Linggau, Sumatera Selatan.

"With the soft loan of the Partnership Program from PT Pegadaian Lubuk Linggau Branch, I can develop the production business to date. I was greatly helped by the loan. Alhamdulillah, everything is going smoothly until now. May Pegadaian remain victorious in accordance with the motto "Solving Problems Without Problems." -- **Miftahun, owner of the Tempe Crackers business, Lubuk Linggau City, South Sumatra.**

## Testimoni 11 | Testimonial 11

"Saya sangat bersyukur bisa menjadi mitra binaan dari Pegadaian karena sangat membantu, terutama dalam hal permodalan sehingga usaha saya bisa bertahan sampai saat ini. Untuk itu, saya sangat berterima kasih kepada Pegadaian karena telah memberikan kepercayaan kepada saya sebagai mitra binaan."--Fayrus Albar, pemilik usaha biskuit "Kenari", Kel. Kota Baru Manado.

"I am very grateful to be a partner of Pegadaian because it is very helpful, especially in terms of capital so that my business can survive until now. For that, I am very grateful to Pegadaian for giving me trust as a partner. "--**Fayrus Albar, owner of the "Kenari "biscuit business, Kota Baru Manado.**

### Realisasi Penyaluran Program Bina Lingkungan s/d 31 Desember 2019 Per-Sektor (dalam Rupiah) Realization of Community Development Program Disbursement as of December 31, 2019 by Sector (in IDR) (103-3, 203-1, 203-2, 413-1, 413-2) [6.b.2)] [6.c.3)c]

Bidang Sector	RKAP Work Plan & Budget	Realisasi Realization	Pencapaian Achievement
	RP	Rp	(%)
Bencana Alam <i>Natural Disaster</i>	1,740,000,000	1,200,569,500	69%
Pendidikan dan Pelatihan <i>Education and Training</i>	5,055,000,000	3,364,538,301	67%
Peningkatan Kesehatan <i>Health Improvement</i>	1,670,000,000	1,257,949,450	75%
Prasarana & Sarana Umum <i>Public Facilities and Infrastructure</i>	6,715,000,000	8,772,911,535	131%
Sarana Ibadah <i>Worship Facilities</i>	4,907,000,000	8,562,009,846	174%
Pelestarian Alam <i>Natural Conservation</i>	1,450,000,000	841,796,000	58%
Pengentasan Kemiskinan <i>Poverty Alleviation</i>	6,195,000,000	3,762,622,471	61%
<b>Jumlah Total</b>	<b>27,732,000,000</b>	<b>27,762,397,103</b>	<b>100%</b>



Uraian selengkapnya mengenai pelaksanaan Program Bina Lingkungan selama tahun 2019 adalah sebagai berikut: (103-3, 203-1, 203-2, 413-1, 413-2) [6.c.3)c]

## SEKTOR BENCANA ALAM

Selama tahun 2019, jumlah kejadian bencana alam di Indonesia tercatat 3.768 peristiwa, di antaranya banjir yang melanda beberapa wilayah Indonesia di antaranya Konawe, Batulicin, gempa di Ternate dll. Pegadaian melalui program Bina Lingkungan senantiasa membantu meringankan korban dengan menyumbangkan kebutuhan pokok seperti bahan pangan seperti beras, minyak goreng, mie instan, air mineral serta kebutuhan lainnya di antaranya selimut, baju layak pakai, tenda, terpal dan kebutuhan lainnya bagi warga terdampak. Selain memberikan langsung, Pegadaian juga memberikan bantuan melalui sinergi BUMN seperti Pertamina (Persero), Semen Indonesia, BNI, Jamkrindo, Perum Bulog, BRI, Kimia Farma, Telkom, PLN, Askrindo, Jasa Raharja, Pos Indonesia, Pertamina Lubricants, Perumnas, Jasindo, Wijaya Karya, PP, PTPN XIV, KAI, Sucofindo dan Asabri.

The detailed description regarding the Community Development Program throughout 2019 are as follows: (103-3, 203-1, 203-2, 413-1, 413-2) [6.c.3)c]

## NATURAL DISASTERS SECTOR

In 2019, Indonesia experienced 3,768 natural disasters, including the flooding in several areas in Indonesia such as Konawe, Batulicin, earthquake in Ternate, etc. Through the Community Development program, the company is committed to help the natural disaster survivors by donating basic needs such as rice, cooking oil, instant noodle, mineral water, and other needs such as blankets, decent clothings, tents, tarps, and other things that the resident needs. Pegadaian also provides assistance through Sinergi BUMN such as Pertamina (Persero), Semen Indonesia, BNI, Jamkrindo, Perum Bulog, BRI, Kimia Farma, Telkom, PLN, Askrindo, Jasa Raharja, Pos Indonesia, Pertamina Lubricants, Perumnas, Jasindo, Wijaya Karya, PP, PTPN XIV, KAI, Sucofindo and Asabri.



## SEKTOR PENINGKATAN KESEHATAN

Untuk Program Peningkatan Kesehatan, Pegadaian mengadakan beberapa acara di lingkungan kantor ataupun di tengah masyarakat. Kegiatan di antaranya berupa Bantuan unit mobil ambulans beserta perlengkapannya senilai Rp1.153.000.000 kepada PMI Yogyakarta. Penyerahan bantuan ambulans ini merupakan implementasi dari program Bersih Hati yang bersifat *Pro-People* yaitu berbagi bermanfaat dalam meningkatkan kualitas hidup manusia khususnya bidang kesehatan. Bantuan ambulans tersebut langsung diserahkan oleh Direktur Jaringan, Operasi dan Penjualan Damar Latri Setiawan kepada Ketua PMI DIY GBPH Prabukusumo di Puslatpur Paliyan, Gunung Kidul, Daerah Istimewa Yogyakarta di sela-sela acara Pembukaan Jambore Jumpa Bakti Gembira dan Temu Karya relawan PMI dan PMR tingkat provinsi DIY.

Sepanjang tahun 2019, sebagai bentuk kepedulian pegadaian terhadap warga sekitar Pegadaian juga mengadakan sejumlah acara pengobatan gratis dan donor darah yang diselenggarakan di beberapa kantor cabang di antaranya Pegadaian Cabang Pamanukan memberikan bantuan pengobatan kepada 250 peserta yang berasal dari warga 5 RT Desa Pamanukan Hilir dan 5 RT Desa Lengkong Jaya.

## HEALTHCARE SECTOR

For the Health Improvement Program, Pegadaian holds several events in the areas surrounding the office or in the community. Activities including the donation of a unit of ambulance and equipment worth IDR1,153,000,000 to PMI Yogyakarta. The ambulance donation is an implementation of the Bersih Hati Pro-People program that aims to improve the quality of human life, especially in the health sector. The ambulance donation was handed over directly by the Director of Network, Operations and Sales, Damar Latri Setiawan to the Chairperson of PMI DIY GBPH Prabukusumo in the Puslatpur Paliyan, Gunung Kidul, Special Region of Yogyakarta in conjunction with the Opening Ceremony of Bakti Gembira the Jamboree and PMU and PMR volunteer gathering in DIY province

Throughout 2019, as an expression of concern from the Company to the residents around Pegadaian, a number of free medical and blood donor events was held in several branch offices including Pegadaian Pamanukan Branch where medical assistance were provided to 250 participants who were originally the residents of 5 neighborhoods in the Pamanukan Hilir Village and 5 neighborhood in the Lengkong Jaya Village.



## SEKTOR PENDIDIKAN DAN PELATIHAN

Untuk program pendidikan dan pelatihan, di tahun 2019 Pegadaian memberikan bantuan ke beberapa sekolah dan universitas. Bantuan yang diberikan di antaranya berupa bantuan pendidikan beasiswa untuk 15 mahasiswa berprestasi di ITB, 15 orang mahasiswa Telkom University, serta bantuan beasiswa kepada mahasiswa kurang mampu dan juga menampung mahasiswa magang dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh Aceh. Pegadaian juga bersinergi dengan PELNI dalam Program Siswa Mengenal Nusantara 2019 yang bertujuan untuk meningkatkan wawasan kebangsaan dan cinta tanah air kepada para siswa SMA/SMK sejak dini. Melalui program ini peserta SMN 2019 dari provinsi Maluku telah diberangkatkan ke Jakarta untuk melakukan kegiatan kunjungan dan pembelajaran di DKI Jakarta dan sebaliknya siswa dari Jakarta mengunjungi provinsi Maluku.

## EDUCATION AND TRAINING SECTOR

In 2019, Pegadaian provided assistance in education and training programs to several schools and universities. The provided assistance includes education scholarship grants for 15 outstanding students at ITB, 15 students of Telkom University, as well as scholarship for underprivileged students and also accommodates intern students from the Faculty of Economics and Business, Malikussaleh University, Aceh. Pegadaian also synergizes with PELNI in the Siswa Mengenal Nusantara 2019 Program which aims to raise nationalism and love for the nation among high school / vocational students in their early age. Through this 2019 SMN program, the participants which originally come from the province of Maluku were dispatched to Jakarta to perform visits and learning activities in DKI Jakarta and vice versa, where the students from Jakarta went to visit the Maluku province.



Pegadaian Syariah Aceh Beri Beasiswa Bagi Mahasiswa Unesa



Pegadaian Berikan Beasiswa Bagi Mahasiswa ITB



Pegadaian Berikan Beasiswa Kepada Mahasiswa Tel-



Literasi Milenial Ditut Pegadaian Berikan Kelas Umum di Universitas Brawijaya

Selain itu, sebagai perusahaan yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Pegadaian mendukung penuh program OJK dalam mendorong masyarakat Indonesia untuk menggunakan produk dan jasa keuangan melalui edukasi dan literasi keuangan di kalangan milenial. Hal ini dimaksudkan untuk menyiapkan generasi muda yang selalu siap bertransformasi terhadap perubahan khususnya kemajuan teknologi digital di industri keuangan dalam menghadapi era digital dan industri 4.0 agar produk dan pelayanan Pegadaian semakin mudah diakses oleh masyarakat, khususnya generasi muda di antaranya dilakukan melalui program *The Gade Goes to Campus*.

Melalui program *The Gade Goes to Campus* ini Pegadaian ingin menunjukkan bahwa, Pegadaian kini menjadi tempat bekerja yang dibanggakan, sekaligus mencari talenta-talenta muda di kampus-kampus terbaik di Indonesia. Selain itu juga dalam upaya memberikan literasi keuangan untuk generasi muda, di tengah pesatnya industri teknologi digital dan banyaknya produk-produk keuangan. Pegadaian juga telah memiliki *The Gade Creative Lounge* salah satunya di Universitas Pakuan Bogor, yang bertujuan sebagai tempat generasi muda berkumpul sekaligus menuangkan kreativitas dan berkarya. *The Gade Creative Lounge* yaitu seperti *co-working space*, santai dan nyaman layaknya kantor *startup* yang sangat berorientasi pada *output* produktif yang akan didukung oleh fasilitas informasi dan teknologi (IT) yang baik dan LCD untuk penggunaan menyampaikan presentasi ide-ide yang tidak hanya kreatif tetapi juga inovatif.

Selain itu, Pegadaian juga telah meluncurkan aplikasi Pegadaian Digital yang dapat diunduh melalui Playstore maupun Appstore dan memperluas jangkauan dan konsep *The Gade Coffee & Gold* sehingga generasi milenial dapat memperoleh informasi tentang produk dan layanan Pegadaian serta dapat melakukan transaksi secara *online*, bahkan dapat mengembangkan bisnis dengan menjadi Agen Pegadaian. Sebagai bukti komitmen memberikan solusi pada kalangan milenial, Pegadaian juga telah meluncurkan produk Gadai Prima di outlet konvensional dan Rahn Hasan di outlet syariah. Produk ini merupakan produk gadai tanpa bunga yang dapat membantu kalangan mahasiswa ketika menghadapi masa-masa darurat keuangan.

In addition, as a company registered and supervised by the Financial Services Authority (OJK), Pegadaian fully supports the FSA program to encourage Indonesian people to use financial products and services through financial education and literacy among millennials. This program aims to prepare young people who are always ready to transform towards changes, especially digital technology advancements in the financial industry in facing the digital era and industry 4.0 thereby Pegadaian products and services can be easily accessible to the public, especially for the younger generation, which it is carried out through *The Gade Goes to Campus*.

Through “*The Gade Goes to Campus*” program, Pegadaian aims to demonstrate that Pegadaian is currently a proud place to work, and it is looking for young talents in the best campuses in Indonesia. Also, the programs also acts as an effort to provide financial literacy for the younger generation, amid the rapid growth of the digital technology industry and the abundance of financial products. Pegadaian also establish *The Gade Creative Lounge*, including the one at the Pakuan University, Bogor, which serves as a place for young people to hang-out and to work and be creativity. *The Gade Creative Lounge* can be considered as a *co-working space*, where the ambience is relaxed and comfortable, similar to a startup office which is oriented to productive output, and will be supported by sufficient IT facilities and LCD to present creative and innovative ideas.

In addition, Pegadaian has also launched the Digital Pegadaian application, available for download on Playstore and Appstore, and extends the reach and concept of *The Gade Coffee & Gold* in order to help millennials to obtain information about Pegadaian products and services and to make online transactions, or even to develop business by becoming a Pegadaian Agent. As a testament of its commitment to provide solutions to millennials, Pegadaian has also launched Gadai Prima products at conventional outlets and Rahn Hasan at the Sharia outlets. These products are interest-free mortgage products that provide assistance for students who are facing financial difficulties.



Dalam rangka merayakan HUT RI ke 74, Pegadaian memberikan apresiasi kepada generasi muda berprestasi dengan memberikan Tabungan Emas kepada 68 orang Tim Paskibraka Nasional 2019.

In the celebration the 74th Anniversary of the Republic of Indonesia, Pegadaian delivers appreciation to the young generation with high achievement by giving the Gold Saving to 68 people of the 2019 National Paskibraka (Flag Hoisting Troop) Team.

## SEKTOR PENGENTASAN KEMISKINAN

Program bantuan pengentasan kemiskinan Pegadaian meliputi :

1. Bantuan Ke Panti Asuhan, Panti Jompo
2. Mengadakan kegiatan pasar murah, pasar Ramadhan
3. Bedah rumah masyarakat

## POVERTY ALLEVIATION SECTOR

Pegadaian's poverty alleviation assistance program covers:

1. Assistance to Orphanages and Nursing Homes
2. Holding cheap market activities and Ramadan market
3. Community house renovation

## SEKTOR SARANA DAN PRASARANA UMUM

Untuk program sarana dan prasarana umum Pegadaian banyak membantu fasilitas umum meliputi :

1. Jembatan
2. Gapura
3. Pembangunan balai desa
4. Ruang perpustakaan
5. Pembangunan Jalan Lingkungan

## PUBLIC FACILITIES AND INFRASTRUCTURE SECTOR

Pegadaian have given extensive assistance for public facilities and infrastructure program, including:

1. Bridge
2. Gateway
3. Construction of village hall
4. Library rooms
5. Construction of Roads

## SEKTOR SARANA IBADAH

Untuk program sarana ibadah Pegadaian memberikan bantuan ke semua umat beragama di Indonesia seperti renovasi Masjid, Gereja, dan Pura.

## SEKTOR PELESTARIAN ALAM

Untuk program pelestarian alam Pegadaian memberikan bantuan di antaranya edukasi masyarakat melalui Program Bersih-Bersih Pegadaian yaitu, memilah sampah menabung emas yang bertujuan menciptakan lingkungan yang bersih dan sehat, memberikan pengetahuan tentang pengelolaan sampah, dan mendorong inklusi keuangan serta meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat. Hingga saat ini bantuan tersebut sudah mencapai 62 lokasi di kota-kota besar di seluruh Indonesia.

## PROGRAM LAINNYA

Selain program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL), Pegadaian juga melaksanakan kegiatan CSR melalui sumber dana DKS (Dana Kepedulian Sosial) yang berasal dari uang kelebihan nasabah yang telah kadaluarsa, yaitu sisa hasil penjualan dengan cara melelang barang jaminan yang tidak ditebus oleh nasabah setelah dikurangi hak Perusahaan, berupa uang pinjaman dan sewa modal, dan biaya-biaya lain sesuai ketentuan yang berlaku, yang dalam periode tertentu yang telah ditetapkan, tidak diambil oleh nasabah/eks pemilik barang.

Pada tahun 2019, Dana Kepedulian Sosial tercatat sebesar Rp49,56 miliar, atau 109,32% dari Anggaran sebesar Rp45,33 miliar.

## WORSHIP INFRASTRUCTURE SECTOR

Pegadaian gave assistance for worship infrastructure program to all religious communities in Indonesia such as renovation of Mosques, Churches, and Temples.

## NATURE CONSERVATION SECTOR

Pegadaian gave assistance for nature conservation program including community education through the program namely 'Bersih-bersih Pegadaian (Pegadaian Clean-up Program)', which is sorting out trash for saving gold aiming to create a clean and healthy environment, provide knowledge about waste management, and encourage a financial inclusion as well improve people's welfare. To date, the assistance has already reached 62 locations in the largest cities throughout Indonesia.

## OTHER PROGRAMS

In addition to the Partnership and Community Development (PKBL) program, Pegadaian also conducts CSR activities through Social Care Fund (DKS) which fund is allocated from expired customers' excess money - the remaining of sales proceeds earned by auctioning collateral items that are not redeemed by the customer after deducting the Company rights - in the form of loan principals and interest revenue, and other costs in accordance with applicable regulations, which in certain specified periods are not taken by the customer / former owner of the goods.

In 2019, the Social Care Fund was recorded at IDR49.56 billion, or 109.32% of the Budget amounting to IDR45.33 billion.



# Pegadaian

Mengatasi Masalah Tanpa Masalah





# Menumbuhkan Kepedulian Terhadap Kelestarian Lingkungan

Growing Environmental Awareness

**Upaya yang dilakukan oleh Pegadaian dan benar-benar bersentuhan langsung dengan kelestarian lingkungan adalah peluncuran Program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) Bank Sampah “Memilah Sampah Menabung Emas.”**

“The effort undertaken by Pegadaian that involves direct contact with environmental sustainability is the launch of a Corporate Social Responsibility (CSR) program called “Memilah Sampah Menabung Emas”.



# MENUMBUHKAN KEPEDULIAN TERHADAP KELESTARIAN LINGKUNGAN

## GROWING ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY AWARENESS

Kelestarian lingkungan merupakan isu global yang menuntut perhatian seluruh warga dunia, termasuk Indonesia. Isu tersebut membesar bersamaan dengan dampak kerusakan lingkungan yang kian masif, baik di darat, laut maupun udara. Kerusakan lingkungan terjadi sebagai akibat pembangunan yang lebih menitikberatkan pada aspek ekonomi, dan kurang memperhatikan aspek sosial dan lingkungan. Bercermin adanya dampak serius akibat pembangunan yang timpang, maka muncullah koreksi berupa konsep baru yaitu pembangunan berkelanjutan. Dalam skala global, konsep itu diadopsi dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs) untuk periode 2015-2030, sebagai pengganti *Millennium Development Goals* (MDG).

Dalam menjalankan usaha, Pegadaian mendukung penuh konsep pembangunan berkelanjutan. Dalam hal ini, Perusahaan berupaya seoptimal mungkin agar target-target yang telah ditetapkan tercapai, bahkan kalau bisa melebihi target tersebut. Namun demikian, di dalam upaya mencapai target tersebut, Pegadaian tetap berkomitmen untuk menjaga kelestarian bumi dan sumber daya alam yang ada sehingga generasi mendatang tetap mampu memenuhi kebutuhannya. Dengan memegang prinsip seperti itulah, maka pembangunan berkelanjutan akan dapat diwujudkan. **103-1**

Wujud konkret kepedulian terhadap aspek lingkungan, antara lain, Pegadaian mengarahkan agar nasabah menggunakan uang dari hasil gadai barang untuk kegiatan pro-lingkungan. Sebagai entitas bisnis yang berorientasi pada keberlanjutan, sudah semestinya jika Pegadaian mendorong kepedulian terhadap berbagai upaya demi penyelamatan lingkungan dari kerusakan, termasuk dalam pembiayaan. Sikap dan komitmen itu selaras dengan gerakan kepedulian penyelamatan lingkungan, yang lebih dikenal dengan sebutan *go green*. **103-2**

Upaya lain yang dilakukan oleh Pegadaian dan benar-benar bersentuhan langsung dengan kelestarian lingkungan adalah peluncuran Program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) Bank Sampah “Memilah Sampah Menabung Emas.” Sulit dimungkiri bahwa persoalan sampah merupakan masalah besar di Indonesia. Melalui program ini, Pegadaian berharap dapat memberikan sumbangsih untuk mengurangi persoalan sampah. **103-3**

Environmental sustainability is a global issue that demands the attention of all citizens of the world, including Indonesia. The issue keeps growing along with the impact of increasingly massive environmental damage, whether it is on land, sea and air. Environmental damage occurs as a result of development that focuses more on the economic aspects, and less attention to social and environmental aspects. Reflecting the serious impact of unequal development, a correction emerged in the form of a new concept of sustainable development. On a global scale, the concept was adopted in Sustainable Development Goals (SDGs) for the 2015-2030 period, as a substitute for the Millennium Development Goals (MDG).

In its operational, Pegadaian fully supports the concept of sustainable development. In this case, the Company strives as optimally as possible so that the targets are achieved, or to exceed those targets, if possible. However, in an effort to achieve these targets, Pegadaian remains committed to preserving the earth and existing natural resources so that future generations will still able to meet their needs. By holding such principles, sustainable development can be realized. **103-1**

The concrete manifestation of concern for environmental aspects, among others, the Company guides customers to use money from the pawn of goods for pro-environment activities. As a sustainability oriented business entity, the Company should encourage concern for various efforts to save the environment from damage, including financing. That attitude and commitment is in accordance with the movement of preserving environment concern, better known as *go green*. **(103-2)**

Another effort undertaken by Pegadaian that involves direct contact with environmental sustainability is the launch of a Corporate Social Responsibility (CSR) program called “Memilah Sampah Menabung Emas”. It is hard to deny that the waste problem is a big problem in Indonesia. Through this program, Pegadaian expects to contribute in solving the waste problem. **103-3**

Selain melalui pembiayaan dan program CSR yang bersifat pro-lingkungan, kontribusi Pegadaian terhadap kelestarian lingkungan juga bisa diwujudkan melalui berbagai pendekatan, inisiatif, dan program-program pro-lingkungan dalam operasional sehari-hari. Hal itu diwujudkan, antara lain, dengan melakukan pemantauan penggunaan material operasional bahan kimia, pemberlakuan kebijakan penghematan konsumsi energi dan air, program penanaman pohon untuk membantu meningkatkan nilai konservasi lingkungan, serta penghentian penggunaan sumber emisi yang menghasilkan *ozone depleting substances*. 103-2

## MATERIAL DALAM OPERASIONAL PEGADAIAN

### AIR UJI

Pegadaian merupakan bagian dari Perusahaan di industri sektor keuangan. Namun, dalam implementasinya, berbeda dengan beberapa institusi keuangan perbankan ataupun non-perbankan lain, Pegadaian juga memiliki salah satu jenis layanan, yaitu pengukuran kadar emas yang sering kali merupakan barang gadai milik nasabah. 103-1

Pengukuran kadar emas menjadi proses bisnis yang sangat signifikan di Pegadaian. Hal ini ditunjukkan dari keseluruhan barang gadai yang dijadikan jaminan oleh nasabah, 97%-nya adalah emas. Sebab itu, dibandingkan dengan barang jaminan gadai lain, perhatian Perusahaan terhadap jenis logam mulia ini menempati prioritas yang tinggi.

Pengukuran kadar emas dilaksanakan oleh karyawan Pegadaian yang telah memiliki sertifikasi dan kemampuan khusus dengan menggunakan jenis senyawa kimia yang lebih sering kemudian disebut dengan air uji, yang terdiri dari dua jenis senyawa kimia, yaitu larutan asam nitrat (HNO<sub>3</sub>) dan asam klorida (HCl).

Pendekatan perhitungan jumlah air uji yang dikonsumsi pada tahun 2019, masih sama dengan yang dilakukan pada periode pelaporan tahun 2018, yaitu dengan cara mengonversi biaya pembelian bahan kimia tersebut menjadi rata-rata volume air uji. Dengan mekanisme ini, setidaknya didapatkan jumlah yang mendekati dengan volume penggunaan yang sebenarnya terjadi di lapangan. 103-2

In addition to funding and pro-environmental CSR programs, the Company's contribution to environmental sustainability can also be created through various approaches, initiatives and pro-environment programs in its daily operations. This was implemented, among others, by monitoring the use of chemical operational materials, implementing policies to conserve energy and water consumption, tree planting programs to help increase the value of environmental conservation, as well as stopping the use of sources of emissions that produce ozone depleting substances. (103-2)

## THE USE OF MATERIAL 'S IN THE COMPANY'S OPERATIONS

### TEST WATER

Pegadaian is part of companies in the financial sector industry. However, in the implementation, it differs from several banking or non-banking financial institutions, as the Company has other type of service, namely measurement of gold content, which is pawn goods owned by customers. 103-1

Measurement of gold content becomes a very significant business process in the Company. This is because from the entire pawned goods used as collaterals by customers, 97% of which are gold. Hence, compared with other collaterals, the Company gives a high priority towards this precious metal.

The measurement of gold content is conducted by the Company's employees who have the certification and special skills using a type of chemical compound often called as the test water, which consists of two types of chemical compounds, namely acid nitrate (HNO<sub>3</sub>) and acid chloride (HCl) solutions.

The calculation approach on the number of test water consumed in 2019 is still the same with 2018 reporting period, namely by converting the cost of buying the chemicals to an average volume of test water. With this mechanism, at least the number close to the used volume that actually occurred in the daily operations which can be obtained. 103-2



Pada tahun 2019, jumlah penggunaan air uji tercatat sebanyak 8.848 liter, turun dibandingkan tahun 2018 dengan jumlah penggunaan sebanyak 8.976 liter. Penggunaan air uji selengkapnya disajikan dalam tabel berikut: 103-3, 301-1

In 2019, the number of test water use was recorded at 8,848 liters, decreased compared to 2018, which was recorded at 8,976 liters. The usage of test water is presented in the following table: 103-3, 301-1

Tabel Penggunaan Air Uji  
Table of Test Water Use

Deskripsi Description	Satuan Unit	2019	2018	2017
Larutan asam nitrat (HNO <sub>3</sub> ) Nitrat Acid	Liter	5.309	5.386	5.393
Larutan asam klorida (HCl). Chloride Acid	Liter	3.539	3.590	3.595
Total	Liter	8.848	8.976	8.988

### KERTAS

Kertas dibutuhkan Pegadaian untuk keperluan administrasi kantor. Penggunaan kertas perlu dilakukan penghematan karena dalam proses pembuatannya membutuhkan bubur kayu (pulp). Sekadar gambaran, setiap 15 rim kertas ukuran A4 diperlukan 1 pohon berusia 5 tahun. Untuk membuat kertas, hutan di Indonesia yang hilang diperkirakan setara dengan luas pula Bali. Penghematan semakin perlu karena dalam pembuatan kertas juga diperlukan banyak air, menghasilkan gas karbon dioksida, limbah cair dan padat meningkatkan risiko pencemaran dan kerusakan lingkungan. 103-1

Melanjutkan inisiatif dari tahun-tahun sebelumnya, Pegadaian berusaha mengurangi konsumsi kertas dengan beberapa cara, seperti pemakaian kertas bolak-balik, menghentikan penggunaan kertas untuk dokumen pembukaan tender, membiasakan mengirim dokumen dengan email, hanya mencetak halaman yang paling penting, serta pemakaian kembali kertas bekas, khususnya untuk dokumen yang sifatnya masih draf. Adapun kertas-kertas yang sudah tidak bisa dipakai, diserahkan kepada pihak ketiga untuk didaur ulang (*recycle*). Dalam operasional kantor sehari-hari, Pegadaian tidak menggunakan kertas dari hasil daur ulang tersebut. 103-2 [6.d.2]

Penghematan penggunaan kertas terus diupayakan oleh Pegadaian, yaitu dengan melalui dukungan Teknologi Informasi sehingga transaksi yang berbasis kertas diganti dengan tanpa

### PAPER

Paper is needed by the Company for administration purposes. The use of paper needs to be saved because in its manufacturing process requires pulp. As an illustration, every 15 reams of A4 size paper would need a 5-year old tree. To make paper, the lost forest in Indonesia is estimated to be the same size of Bali island. Savings are increasingly necessary because in making paper, large amount of water is needed, producing carbon dioxide gas, liquid and solid waste increases the risk of pollution and environmental damage. 103-1

Continuing the initiative of the previous years, the Company strives to reduce paper consumption in several ways such as reversible paper use, stop using paper for tender opening document, accustom to sending documents by emails, only print the most important pages and re-use of used papers, especially for documents that are still in drafts. As for the papers that could not be used anymore, they were handed over to a third party for recycling. In the daily office operations, Pegadaian does not use the recycled papers. 103-2 [6.d.2]

The Company continues to save the use of paper, namely through support from Information Technology so that paperbased transactions are replaced by paperless. It must

kertas (*paperless*). Harus diakui bahwa jumlah tender yang dibuka kepada calon pemasok mampu menghabiskan jumlah kertas yang tidak sedikit, yang mana sesungguhnya hal ini dapat direduksi dengan cara lain. Inisiatif pro lingkungan juga ditunjukkan dengan cara kebijakan pengiriman dengan memaksimalkan penggunaan *e-procurement* secara lebih optimal.

Upaya lain yang dilakukan Perusahaan untuk mengurangi pemakaian kertas adalah sebagai berikut: 103-2

1. Pemakaian kertas secara bolak balik dan penggunaan kertas bekas untuk membuat draf.
2. Mencetak Surat Bukti Kredit (SBK) hanya 1 kali selama barang jaminan belum ditebus.
3. Mengirim surat melalui email
4. Melakukan tes tertulis secara *online*
5. Materi dan ujian diklat *online*
6. Menggunakan media sosial sebagai sarana pemasaran dan promosi
7. Menggunakan gadget untuk materi rapat misal melalui aplikasi Pevita, email dan WAG
8. Menyimpan arsip melalui arsip digital pada *website* korporat yang dapat diakses oleh seluruh pegawai.

Dengan berbagai upaya itu, pada tahun pelaporan, Kantor Pusat Pegadaian menggunakan kertas sebanyak 3.840 rim, naik dibandingkan tahun 2018 dengan penggunaan kertas sebanyak 1.272 rim. 103-3, 301-1

## ENERGI

Penggunaan energi di Pegadaian, yang diungkapkan pada Laporan ini, setidaknya berasal dari dua sumber, yaitu listrik dan BBM. Kebijakan mengenai pemakaian dua sumber energi ini diatur dalam Surat Edaran Direksi Nomor 74 Tahun 2011 yang mengamanatkan penghematan energi listrik dan air oleh seluruh karyawan dan pihak yang terkait dengan bisnis Pegadaian. Penghematan perlu dilakukan karena ketersediaan energi dan air semakin terbatas. 103-1, 103-2

Untuk menghemat penggunaan listrik, upaya yang dilakukan Pegadaian, antara lain, mematikan listrik ruangan dan peralatan elektronik yang tidak digunakan, memperbanyak penggunaan panel kaca untuk ruangan kantor sehingga pada siang hari bisa mengoptimalkan pemanfaatan sinar matahari, mengatur

be acknowledged that the number of tenders opened to prospective suppliers spent high amount of papers, where indeed this can be reduced in other ways. Pro-environmental initiative is also implemented with shipping policy by maximizing the use of e-procurement.

Other efforts conducted by the Company to reduce paper use are as follows: 103-2

1. Using paper back and forth and use used paper to preparing a draft.
2. Printing a Proof of Credit (SBK) only 1 time as long as the collateral item has not been redeemed.
3. Sending letters via email
4. Conducting written tests online
5. Online training materials and examinations
6. Using social media as a means of marketing and promotion
7. Using gadgets for meeting material, for example through the Pevita application, email and WAG
8. Storing archives through digital archives on corporate websites which can be accessed by all employees.

With these various efforts, in the reporting year, the Head Office of the Company used 3,840 reams of paper, up/down compared to 2018, which was recorded at 1,272 reams. 103-3, 301-1

## ENERGY

The use of energy in the Company, which disclosed in this report, at least originated from two sources, namely electricity and fuel. The policy regarding the use of these two sources of energy is regulated in Circular Letter of the Board of Directors No. 74/2011 mandating electricity and water energy saving by all employees and parties related to the Company's business. Energy savings need to be conducted as the availability of energy and water becoming more limited. (103-1, 103-2

To save electricity usage, the efforts conducted by the Company includes turning off room electricity and electronic equipment that are not used, increase the use of glass panels for office space thereby during the day can optimize the utilization of sunlight, regulate the room temperature control machine in a



mesin pengatur suhu ruangan pada posisi sejuk (bukan posisi yang dingin atau sangat dingin), memperbanyak penggunaan lampu LED yang lebih hemat energi dan sebagainya. [6.d.3)b)]

Selama tahun 2019, Pegadaian menggunakan listrik yang dibeli dari Perusahaan Listrik Negara sebagai sumber energi utama untuk kegiatan operasional Perusahaan, baik kantor pusat, wilayah, area maupun cabang. Pada periode pelaporan ini, Pegadaian menggunakan pendekatan perhitungan jumlah konsumsi energi yang sama seperti tahun sebelumnya, yaitu dengan cara mengonversi total biaya penggunaan listrik dari PLN menjadi rata-rata jumlah kilo watt jam penggunaan. Hal yang sama juga dilakukan untuk perhitungan bahan bakar jenis *gasoline* yang dipergunakan untuk sumber energi operasional transportasi internal Pegadaian.

Dengan pendekatan perhitungan ini, perkiraan jumlah konsumsi energi Kantor Pusat Pegadaian pada tahun 2019 adalah sebesar 27,01 juta Kwh, turun dibandingkan tahun 2018 dengan penggunaan listrik sebesar 27,73 Juta Kwh. Sedangkan penggunaan *gasoline* tercatat sebesar 1,50 juta liter, naik dibandingkan tahun 2018 dengan penggunaan sebesar 1,35 juta liter. 103-3, 302-1, 302-4 [6.d.3)a)]

cool position (not cold or very cold position), increasing the use of LED lights that are more energy efficient and so on. [6.d.3)b)]

In 2019, Pegadaian used electricity purchased from the state electric company (PLN) as source of energy for its operational activities, for head office, regional, area or branch offices. In this reporting period, the Company used the calculation approach of the same number of energy consumption as the previous year, namely by converting the total cost of electricity usage from PLN to an average number of kilo watt hours of use. The same was done for the calculation of gasoline fuel used for source of energy of the Company's internal transportation operation.

With the approach of this calculation, the estimated amount of the Company's energy consumption in 2019 amounted to 27.01 million KWh, a decrease compared to 2018, which was recorded at 27.73 million KwH. While the use of gasoline increased from 1.35 million liters in 2018 to 1.50 million liters in 2019. (103-3, 302-1, 302-4) [6.d.3)a)]

Uraian Description	Satuan Unit	2019	2018	2017
Konsumsi Listrik <i>Electricity Consumption</i>	Juta Kwh <i>Million KwH</i>	27,01	27,73	35,4
Konsumsi Gasoline <i>Gasoline Consumption</i>	Juta Liter <i>Million KwH</i>	1,50	1,35	1,30

Pada tahun pelaporan, Pegadaian belum bisa menyampaikan intensitas konsumsi energi (IKE), terutama listrik, karena belum melakukan audit energi pada gedung perkantoran yang dimiliki. [6.d.3)a)]

In the reporting year, the Company has not been able to inform energy consumption intensity (IKE) since it has not yet conducted energy audit on its office buildings. [6.d.3)a)]



### Earth Hour

Secara rutin setiap tahunnya Pegadaian berpartisipasi dalam kegiatan "Earth Hour" yang diadakan oleh WWF, bertujuan melestarikan lingkungan hidup dengan mengurangi konsumsi energi listrik. Kegiatan ini dilakukan dengan melakukan pemadaman listrik selama 1 jam pada hari Sabtu, minggu keempat bulan Maret setiap tahun pada pukul 20.30 sampai dengan 21.30.

*Pegadaian routinely participates in the WWF's "Earth Hour" which aims to preserve the environment by reducing electricity consumption. This activity is carried out by conducting power outages for 1 hour on Saturdays, the fourth week of March each year from 8.30 to 9.30 p.m.*

## AIR

Air merupakan salah satu kebutuhan vital bagi Pegadaian. Air digunakan untuk berbagai keperluan domestik karyawan, seperti untuk keperluan di kamar kecil, wudhu, menyiram tanaman dan sebagainya. Sama seperti listrik, pasokan air bersih juga kian terbatas. Sebab itu, Pegadaian juga berkomitmen untuk melakukan penghematan air dalam operasional kantor sehari-hari. Hal itu, antara lain, ditempuh dengan melakukan sosialisasi penghematan terhadap penggunaan sumber daya air di lingkungan kantor, serta melakukan pengecekan secara rutin instalasi air sehingga dengan cepat diketahui dan dilakukan perbaikan apabila ada kebocoran. [103-1](#), [103-2](#)

Sumber utama air yang digunakan Pegadaian adalah PDAM. Pada tahun pelaporan, penggunaan air di Kantor Pusat Pegadaian tercatat sebanyak 5.713 meter kubik, turun dibandingkan penggunaan tahun 2018, yang tercatat sebanyak 6.681 meter kubik. [103-3](#), [303-1](#)

## PENGELOLAAN LIMBAH

Operasional sehari-hari Pegadaian menghasilkan limbah yang masuk kategori bahan berbahaya dan beracun (B3) maupun non-B3. Limbah B3 antara lain oli bekas dan aki bekas kendaraan operasional, serta limbah elektronik yang tidak terpakai. Untuk pengolahan limbah tersebut, Perusahaan menyerahkannya ke pihak ketiga yang berizin. Sementara itu, limbah yang masuk kategori non-B3 antara lain berupa sampah domestik perkantoran. Untuk menjaga kebersihan, Pegadaian menyediakan tempat sampah dengan jumlah yang cukup. Selanjutnya, sampah akan dikumpulkan untuk dibuang ke Tempat Pembuangan Akhir oleh pihak ketiga yang menjalin kerja sama dengan Pegadaian.

## WATER

Water is one of the vital needs for Pegadaian. Water is used for employees' domestic needs, such as for the use in toilets, praying room, watering plants and so on. Similar with electricity, clean water supply is also increasingly limited. Therefore the Company is also committed to save water in its daily office operations. It is conducted, among others, by socializing savings towards the use of water resources in work environment and performing routine checks of water installation, so that leakage can be quickly identified and repaired. [103-1](#), [103-2](#)

The main source of water used by the Company is PDAM. In the reporting year, water use at the Company Head Office was recorded at .... cubic meters, up/down compared to that of 2018 which was at 6,681 cubic meters of water. [103-3](#), [303-1](#)

## WASTE MANAGEMENT

Pegadaian daily operations produce waste that is categorized as hazardous and toxic (B3) and non-B3. B3 waste includes used oil and used vehicle operational batteries, as well as electronic waste. For the treatment of such waste, the Company submits it to an authorized third party. Meanwhile, non-hazardous waste included in the form of domestic office waste. To maintain cleanliness, Pegadaian provides sufficient amount of trash can. Furthermore, the garbage are collected to be disposed of at the Final Disposal Site by a third party cooperating with Pegadaian.



## Pengelolaan Sampah Melalui Program Gade Clean & Gold Waste Management Through the Gade Clean & Gold Program



Dalam upaya meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat dengan mengkapitalisasi sampah menjadi tabungan emas. Program Bersih-Bersih Pegadaian melalui Bank Sampah yang berjalan sejak tahun 2018 telah tersebar di 56 kota di seluruh kota-kota besar di Indonesia. Hal ini merupakan salah satu perwujudan dari program CSR (*Corporate Social Responsibility*) Pegadaian yang bertajuk Pegadaian Bersih-bersih, yang terdiri dari 3 tiga program yaitu Pro Planet (bersih-bersih lingkungan), Pro Profit (bersih administrasi) dan Pro Planet (bersih hati) sebagai bentuk kepedulian sosial Pegadaian kepada masyarakat.

Melalui program Pegadaian bersih-bersih bertemakan The Gade Clean & Gold, Pegadaian semakin menegaskan manfaat kehadirannya sebagai BUMN yang Hadir untuk Negeri dalam rangka kepedulian terhadap lingkungan, serta pemerataan kesejahteraan ekonomi di seluruh daerah di Indonesia. Program ini menciptakan sebuah lingkungan yang bersih dan sehat, menambah pengetahuan tentang pengelolaan sampah serta membangun inklusi keuangan dan kesejahteraan hidup masyarakat. Program bersih-bersih pegadaian juga memberikan edukasi untuk memproses sampah rumah tangga menjadi bermanfaat bagi masyarakat.

Proses tata kelola Bank Sampah "The Gade Clean and Gold" relatif sederhana. Sampah yang sudah dipilah dari rumah disetor ke bank sampah untuk ditimbang dan dinilai harganya. Selanjutnya sampah dibeli oleh bank sampah dan uangnya dimasukkan dalam bentuk tabungan emas. Emas hasil menabung dapat dijual atau digadaikan jika masyarakat memerlukan dana. Juga dapat dimanfaatkan untuk biaya menunaikan ibadah haji atau umrah. Dengan saldo tabungan emas seberat 3,5 gram, masyarakat dapat mengajukan pembiayaan ibadah haji sehingga memperoleh porsi haji dengan pembiayaan yang dapat direncanakan sesuai kemampuan keuangannya. Pegadaian melalui Bank Sampah ini dapat membantu perekonomian masyarakat sekitar, sehingga dapat membangun perekonomian masyarakat menjadi lebih baik.

*In an effort to improve public health and welfare by capitalizing waste into gold savings. Pegadaian Bersih-Bersih Program through the Waste Bank that has been carried out since 2018 has spread to 56 cities in all major cities in Indonesia. Pegadaian Bersih-Bersih is one of the Company's CSR (Corporate Social Responsibility) manifestation program, which consists of 3 three programs namely Pro Planet (environmental clean-up), Pro Profit (clean administration) and Pro People (clean heart) as a form of Pegadaian social care to the community.*

*With The Gade Clean & Gold as the theme of Pegadaian Bersih-Bersih program, Pegadaian increasingly emphasized the benefits of its presence in the spirit of 'SOE for the Country' in the context of environmental awareness, as well as to create an even economic prosperity in all regions in Indonesia. This program creates a clean and healthy environment, increases knowledge about waste management and builds financial inclusion and community welfare. The Pegadaian Bersih-Bersih program also provides education to process household waste to become benefit for the community.*

*The governance process of "The Gade Clean and Gold" Waste Bank is relatively simple. Waste which has been sorted from the house is deposited in the garbage bank, further are weighed and assessed for its price. Then the waste is bought by the garbage bank and the money is put into gold savings. Saving gold can be sold or pawned if the the residents need cash. The savings can also be used for the cost of performing the pilgrimage or umrah. With a gold savings balance of 3.5 grams, the public can apply for the pilgrimage financing in order to obtain a portion of the Hajj with financing that can be planned according to their financial capabilities. Pegadaian through the Waste Bank can improve the economy of the surrounding community, so as to build a better community economy.*

## MENGURANGI RISIKO PERUBAHAN IKLIM

Isu perubahan iklim merupakan hal yang sudah menjadi agenda global di seluruh dunia. Tren meningkatnya suhu rata-rata panas bumi apabila dibiarkan akan semakin berdampak buruk bagi manusia itu sendiri.

Pegadaian memahami bahwa emisi rumah kaca yang disebabkan oleh hasil pembakaran bahan bakar fosil yang tidak sempurna turut menambah jumlah intensitas gas tersebut di atmosfer. Kesadaran mengenai kondisi global yang mengalami peningkatan suhu rata-rata yang juga disebabkan oleh aktivitas bisnis dan pembangunan, membuat inisiatif tersendiri bagi Perusahaan untuk berkontribusi mengurangi tren yang terjadi.

Pendekatan yang diambil oleh Perusahaan dengan mencoba sedini dan sekecil mungkin, mulai dari efisiensi penggunaan energi di kantor dan lapangan, pengendalian serta pemantauan kondisi konsumsi emisi gas rumah kaca, sampai kepada merancang dan melaksanakan kegiatan operasional dan transportasi yang hemat energi.

Pegadaian juga memperhatikan konsumsi produk atau peralatan yang memiliki bahan perusak ozon (*ozone depleting substances/ODS*) seperti CFCS, HCFCs, halon dan methylbromida. Fasilitas pendingin lokasi kantor Pegadaian menggunakan AC sentral yang sudah tidak lagi menghasilkan CFC yang dapat membahayakan ozon. Begitu pula dengan penggunaan AC *split* dan pendingin *server* internal perusahaan. Selain itu, peralatan pemadam kebakaran, baik untuk keperluan gedung kantor ataupun yang digunakan di lapangan produk, juga telah menggunakan bahan yang tidak mengandung unsur halon (*Non-Ozone Depleting Substances/Non-ODS*) yang dapat merusak lapisan ozon.

Berkaitan dengan upaya mengurangi emisi gas rumah kaca, pada tahun 2019, Perusahaan melakukan efisiensi dalam penggunaan AC, mendesain ruang kantor cabang dengan sirkulasi udara yang baik sehingga penggunaan AC dapat lebih efisien, dan penempatan tanaman hidup di beberapa sudut ruang kantor.

Perusahaan juga peduli lingkungan dengan terus menekan emisi gas buang mobil operasional untuk mengurangi pencemaran udara. Untuk itu, semua mobil operasional kantor –yang merupakan mobil sewaan dari pihak ketiga– disyaratkan harus lulus uji emisi. Masih berkaitan dengan emisi gas buang

## REDUCING THE RISKS OF CLIMATE CHANGE

The issue of climate change is already becoming a global agenda worldwide. The trend of increasing geothermal average temperature if left unchecked will be more adverse for the people themselves.

Pegadaian understands that the greenhouse gas emissions generated by the imperfect results of fossil fuels burning which also increases the amount of gas intensity in the atmosphere. Awareness of the increased average temperatures of the global environment which is also caused by business activities and development, creating a separate initiative for the Company to contribute in reducing the trend.

The approach taken by the Company to try as early and as small as possible, ranging from efficient use of energy in the office and the field, controlling and monitoring of greenhouse gas emission consumption condition, up to designing and implementing energy-efficient operational and transportation activities.

The Company also pays attention to the consumption of products or appliances that have ozone depleting substance (ODS), such as CFCs, HCFCs, halons and methylbromida. Cooling facilities of the Company's office locations use central air conditioners that no longer produce CFC that can harm the ozone. Similarly, the use of split air conditioners and company internal server coolers. In addition, firefighting equipment, both for office building purpose or used in the product field, also has used materials that do not contain halon (Non-Ozone Depleting Substances/ Non-ODS) that can damage the ozone layer.

In connection with the efforts to reduce the greenhouse gas emissions, in 2019 the Company made efficiency in the use of air conditioning, designing the branch office space with good air circulation so that the use of air conditioning can be more efficient, and the placement of live plants in some corners of the office space.

Pegadaian also cares for the environment by continuing to suppress operational car exhaust emissions to reduce air pollution. For this reason, all office operational cars- which are rental cars from third parties - are required to pass emission tests. Still related to exhaust emissions of operational cars,



mobil operasional, Pegadaian menggunakan mobil operasional dengan usia mobil maksimal 5 (lima) tahun. Peremajaan usia mobil operasional penting karena mobil-mobil yang lebih baru lebih ramah lingkungan karena emisi gas buangnya lebih bersih.

Kebutuhan mobil operasional dipenuhi oleh pihak ketiga (*vendor*) dengan sistem sewa, termasuk pada perawatan kendaraan. Oleh karena itu, Pegadaian belum memiliki data secara riil mengenai jumlah mobil yang dilakukan uji emisi mengingat proses uji ini dilakukan oleh vendor. Namun demikian, Perusahaan meyakini bahwa proses pemenuhan kebutuhan mobil operasional melalui pihak ketiga dapat mengontrol jumlah emisi yang beredar karena mobil operasional secara rutin dilakukan peremajaan.

## BIAYA LINGKUNGAN

Pada tahun 2019, Pegadaian telah mengalokasikan sejumlah dana dan melaksanakan kegiatan pelestarian lingkungan. Adapun total dana yang dikeluarkan Pegadaian untuk pelestarian lingkungan adalah sebesar Rp841.796.000, naik dibandingkan tahun 2018 dengan biaya sebesar Rp534.400.000. [6.d.1)]

## KEPATUHAN LINGKUNGAN

Kelestarian lingkungan merupakan tanggung jawab bersama, termasuk oleh Pegadaian. Dalam upaya membangun kepedulian terhadap kelestarian lingkungan, maka langkah paling awal yang dilakukan Pegadaian adalah menaati berbagai peraturan atau regulasi lingkungan dalam menjalankan operasional sehari-hari. 103-1, 103-2

Bagi Pegadaian, komitmen untuk mematuhi berbagai regulasi yang berlaku, termasuk di bidang lingkungan, merupakan salah satu syarat agar perusahaan bisa beroperasi dengan baik dan tenang. Komitmen itu membawa hasil dengan tidak adanya sanksi atau denda atas pelanggaran atau ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan lingkungan selama tahun pelaporan. 103-3, 307-1

Pegadaian uses operational cars with a maximum age of 5 (five) years. Age rejuvenation of operational cars is important because newer cars are more environmentally friendly because the exhaust emissions are cleaner.

Operational car needs are fulfilled by third party companies (vendors) with a rental system, including maintenance of vehicles. Therefore, the Company does not yet have real data on the number of cars passed through the emission testing considering the testing process is carried out by vendors. However, the Company believes that the process of fulfilling the needs of operational cars through third parties can control the amount of emissions circulating because operational cars are routinely rejuvenated.

## ENVIRONMENTAL COST

In 2019, Pegadaian has allocated a budget and conducted environmental preservation activities. The total funds spent by Pegadaian for environmental preservation amounted to IDR841,796,000, the number was increased compared to 2018 of IDR534,400,000.

## ENVIRONMENTAL COMPLIANCE

Environmental sustainability is a collective responsibility, including Pegadaian. As an effort to build awareness for environmental sustainability, the initial step was taken by Pegadaian is complying with various environmental rules or regulations in carrying out daily operations. 103-1, 103-2

For Pegadaian, the commitment to comply with various applicable regulations, including in the environmental aspect, is one of the requirements whereby the company can operate well and undisturbed. This commitment has resulted in the absence of sanctions or fines for violations or non-compliance with environmental laws and regulations during the reporting year. 103-3, 307-1



Pegadaian Raih Gold Award di ajang International Convention of Quality Control Circles (ICQCC) di Jepang yang berlangsung tanggal 21-27 September 2019



Pegadaian Raih Penghargaan di Nusantara CSR Award 2019 Melalui Program Bersih-Bersih Pegadaian pada tanggal 18 September 2019

## PENGHARGAAN BIDANG LINGKUNGAN UNTUK PEGADAIAN

Atas upaya penerapan praktik tanggung jawab sosial terhadap lingkungan, Pegadaian telah mendapatkan berbagai apresiasi antara lain meraih Gold Award di ajang International Convention of Quality Control Circles (ICQCC) di Jepang yang berlangsung tanggal 21-27 September 2019 yang diikuti 370 tim yang berasal dari 20 negara. Program Bank Sampah Pegadaian “The Gade Clean and Gold” ini mendapat dukungan banyak pihak mulai Bupati, Walikota, Gubernur, bahkan Presiden. Di dalam negeri program ini mendapat penghargaan Nusantara CSR Award kategori Pelibatan Komunitas dalam Menangani Sampah. Penghargaan yang diterima pada tanggal 18 September 2019 ini merupakan apresiasi terhadap keberhasilan Pegadaian dalam mensosialisasikan manfaat pengelolaan sampah untuk masyarakat menjadi emas melalui Program Bersih-bersih Pegadaian.

## AWARDS ON THE ENVIRONMENTAL ISSUES

Pegadaian has received various awards for their efforts to apply social responsibility practices to the environment, including winning the Gold Award at the International Convention of Quality Control Circles (ICQCC) in Japan which took place on September 21-27, 2019, with 370 teams from 20 countries. Pegadaian’s “The Gade Clean and Gold” Waste Bank Program has received support from many parties, including from the Regent, Mayor, Governor, and even the President. Domestically, the program was awarded the Nusantara CSR Award in the category of Community Engagement in Waste Handling. The award that was received on 18 September 2019 is an appreciation of the success of Pegadaian in socializing the benefits of waste management for the community to become gold through the Pegadaian’s Bersih-Bersih Program.



# Pegadaian

Mengatasi Masalah Tanpa Masalah





# Melaju Dengan Sumber Daya Manusia Terbaik

Going Forward with the Best Human Resources

**Survei SOLID menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepuasan Karyawan adalah 4,03, yang berarti Karyawan Pegadaian sudah cukup puas bekerja di Pegadaian.**

The SOLID survey shows that the average value of employee satisfaction is 4.03, which means that Pegadaian Employees are quite satisfied working at Pegadaian.



## MELAJU DENGAN SUMBER DAYA MANUSIA TERBAIK

### GOING FORWARD WITH THE BEST HUMAN RESOURCES

Sumber daya manusia, yaitu kumpulan individu yang bekerja/karyawan di Pegadaian, menempati posisi yang sangat strategis. Mereka adalah elemen utama perusahaan dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain, seperti modal dan teknologi. Sebab, manusia adalah elemen yang mengendalikan faktor-faktor yang lain tersebut.

Di Pegadaian, sumber daya manusia adalah penggerak, pengelola dan sekaligus elemen terdepan pelayanan. Dalam posisi seperti itu, maka yang dibutuhkan adalah karyawan berkualitas, kompeten di bidangnya, memiliki wawasan, pengetahuan dan kreativitas. Hal yang tak kalah penting, mereka harus memiliki visi yang sama dengan visi Perusahaan. Untuk mengelola karyawan dengan kualifikasi seperti itu, manajemen sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting. (103-1)

Untuk menghadirkan karyawan dengan karakteristik seperti itu, maka Pegadaian terus membekali karyawan dengan berbagai ketrampilan, baik *soft skill* maupun *hard skill*. Dengan pengembangan kompetensi seperti itu, maka karyawan akan menjadi faktor keunggulan kompetitif bagi Perseroan. Mereka akan terlatih untuk berpikir maju, melakukan perencanaan dengan teliti, serta menunaikan pekerjaannya dengan penuh hati-hati dan bertanggungjawab.

Sebagai perusahaan yang bertanggungjawab, Pegadaian berkomitmen untuk mematuhi semua aturan dan perundangan yang berlaku di bidang ketenagakerjaan. Komitmen itu, antara lain, diwujudkan dengan tidak mempekerjakan anak, tidak ada kerja paksa, memperlakukan semua secara setara tanpa membedakan gender, non-diskriminatif, memberikan review pekerjaan dan remunerasi secara adil, dan sebagainya. (103-2)

Terhadap dedikasi dan loyalitas karyawan dalam bekerja, Pegadaian memberikan apresiasi dengan memenuhi hak-hak yang dimiliki karyawan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Jika terjadi perselisihan, maka Pegadaian dan karyawan akan mencari jalan penyelesaian terbaik sehingga didapat solusi yang sama-sama menguntungkan.

#### REKRUTMEN DAN TURNOVER

Pegadaian beroperasi di 34 provinsi di Indonesia, yang terbagi dalam 12 wilayah bisnis. Dengan wilayah kerja yang sangat luas, maka Perusahaan dituntut untuk memiliki karyawan yang dengan jumlah yang memadai disertai dengan kualitas dan kemampuan yang mumpuni. Hal itu penting karena nasabah Pegadaian sangat beragam, baik dari usia, latar belakang pendidikan, adat dan tradisi, dan sebagainya. (103-2)

Human resources, a group of individuals who work as employees at Pegadaian hold a very strategic position. They are the main element of the company compared to other resource elements, such as capital and technology. Because, humans are the elements that control these other factors.

At Pegadaian, human resources are the boosters, managers and also the foremost elements of service. In such a position, what is needed is qualified employees, competent in their fields, have insight, knowledge and creativity. Equally important, they must have the same vision as the Company's vision. To manage employees with such qualifications, human resource management has a very important role. (103-1)

In providing employees with such characteristics, the Company is committed to preparing employees with various skills, both soft skills and hard skills. By developing such competencies, employees will become a competitive advantage factor for the Company. They will be trained to think forward, conduct a thorough planning, and organize their work carefully and responsibly.

As a responsible company, Pegadaian is committed to complying with all applicable rules and regulations in the field of employment. These commitments, among others, are implemented by not employing children, no forced labor, treating all individuals equally without differentiating gender, non-discriminatory, providing fair work reviews and remuneration, etc. (103-2)

With respect to employee dedication and loyalty in working, the Company provides appreciation by fulfilling the rights of the employees in accordance with the applicable rules and regulations. If there is a dispute, then the Company and employees will find the best solution and further will become a settlement that is equally beneficial for both.

#### RECRUITMENT AND TURNOVER

Pegadaian operates in 34 provinces in Indonesia, divided into 12 business areas. With a very wide working area, the Company is required to have employees with sufficient numbers, accompanied by great quality and capacity. This is important because the Company's customers are very diverse, in terms of age, educational background, customs and traditions, and so on. (103-2)

Per 31 Desember 2019, karyawan Pegadaian tercatat sebanyak 14.035 orang karyawan, bertambah 976 orang atau 7,47% dibandingkan tahun 2018 dengan jumlah mencapai 13.059 karyawan. Jumlah tersebut merupakan akumulasi karyawan *existing*, penambahan karyawan baru hasil rekrutmen dan pengurangan karena adanya karyawan yang berhenti bekerja dari Pegadaian (*turnover*) selama tahun pelaporan.

Pada tahun 2019, Perusahaan melakukan rekrutmen sebanyak 2.684 karyawan baru, yang terdiri dari 1.419 karyawan tetap dan 1.265 karyawan kontrak. Karyawan kontrak akan menjadi karyawan tetap setelah 2 (dua) tahun masa kerja melalui *fit and proper test*. Rekrutmen dilakukan baik untuk karyawan yang sudah berpengalaman maupun *fresh graduate* atau baru lulus dari perguruan tinggi. Melalui rekrutmen ini, Perusahaan berharap dapat menghasilkan karyawan yang kompeten di bidangnya dan loyal dalam bekerja. Lebih dari itu, dengan rekrutmen tersebut, Pegadaian dapat menempatkan orang pada fungsi dan tempat yang tepat sehingga menunjang keberlanjutan Perusahaan. Komposisi rekrutmen selama tahun 2019 selengkapnya disajikan dalam tabel-tabel berikut: (103-3, 401-1)

As of December 31, 2019, there were 14,035 employees at Pegadaian, an addition of 976 people, or by 7.47% compared to 2018 with 13,059 employees. This amount represents the accumulation of the existing employees, recruitment of new employees and loss of employees that leave the Company (*turnover*) that occurred during the reporting year.

In 2019, Pegadaian recruited 2,684 new employees, consisting of 1,419 permanent employees and 1,265 contract employees. Contract employees will become permanent employees after 2 (two) years of service through a *fit and proper test*. Recruitment is carried out for both experienced employees and fresh graduates or just graduating from college. Through this recruitment, Pegadaian expects to generate employees who are competent in their fields and are loyal at work. Moreover, with the recruitment, the Company can assign people in the right functions and places to support the Company's sustainability. The composition of recruitment throughout 2019 is presented in the following tables: (103-3, 401-1)

#### Komposisi karyawan baru berdasarkan usia Employee composition by age

Usia Age	2019	2018
> 50 Tahun/ <i>Years old</i>	4	2
> 45 - 50 Tahun/ <i>Years old</i>	3	2
> 40 - 45 Tahun/ <i>Years old</i>	5	2
> 35 - 40 Tahun/ <i>Years old</i>	18	4
> 30 - 35 Tahun/ <i>Years old</i>	70	4
> 25 - 30 Tahun/ <i>Years old</i>	507	33
≤ 25 Tahun/ <i>Years old</i>	690	86
Jumlah <i>Total</i>	1.297	133

#### Komposisi karyawan baru berdasarkan jenis kelamin Employee composition by gender

Jenis Kelamin Gender	2019	2018
Pria <i>Male</i>	592	78
Wanita <i>Female</i>	705	55
Jumlah <i>Total</i>	1.297	133



**Komposisi karyawan baru berdasarkan wilayah kerja**  
Employee composition by working area

Wilayah Kerja Working Area	2019	2018
Kantor Pusat Head Office	207	131
Kantor di daerah Regional Office	1090	2
<b>Jumlah Total</b>	<b>1.297</b>	<b>133</b>

Selain proses penerimaan karyawan baru, Pegadaian memahami bahwa dinamika karyawan yang menyebabkan harus berhenti dari Perusahaan juga menjadi hal yang harus diperhatikan. Dinamika ini dapat dievaluasi menggunakan rasio *employee turnover* yang dapat menunjukkan produktivitas dari kinerja Perusahaan. Tak hanya itu, tingkat *turnover* (perputaran) karyawan juga merupakan refleksi dari budaya dan sistem kerja Perusahaan yang dapat menjadi indikator tersendiri dalam keberlanjutan Perusahaan. (103-2)

Pegadaian memahami bahwa *turnover* dapat terjadi secara sukarela (*voluntary turnover*) maupun secara tidak sukarela (*involuntary turnover*). Keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela yang disebabkan oleh beberapa faktor, seperti seberapa menarik pekerjaan yang ada saat ini, tersedianya alternatif pekerjaan lain, atau karena disebabkan memutuskan untuk melakukan pernikahan dengan sesama karyawan. Sedangkan *turnover* secara tidak sukarela bisa terjadi karena faktor keputusan pemberi kerja (*employer*) untuk menghentikan hubungan kerja dan bersifat *uncontrollable* bagi karyawan yang mengalaminya.

Pada tahun 2019, jumlah karyawan yang keluar dari Perusahaan 407 orang atau 2,90% dari jumlah keseluruhan karyawan, meningkat dibandingkan tahun 2018 dengan jumlah 401 orang atau 3,05% dari jumlah keseluruhan karyawan.

In addition to the recruitment process, Pegadaian understands that employee dynamics that lead them to resign from the Company is also a matter that must be considered. These dynamics can be evaluated using employee turnover ratio which can show productivity of the Company's performance. Not only that, the employee turnover rate is also a reflection of the Company's culture and work system that can be an indicator of its own in the Company's sustainability. (103-2)

Pegadaian recognizes that turnover could happen voluntarily (*voluntary turnover*) or involuntarily (*involuntary turnover*). Employees' decision to leave the organization voluntarily caused by several factors, such as how attractive the job that exists today, the availability of other employment alternatives, or because it is caused by decision to get married with fellow employees. While involuntary turnover could occur because of the decision of the employer to terminate the employment relationship and is uncontrollable by employees who experience it.

By 2019, the number of employees who left Pegadaian was 407 employees, or 2.90% of the total number of employees, which was slightly higher than in 2018 with number of 401 person or 3.05% from the total number of employees.

**Komposisi karyawan keluar berdasarkan usia**  
Employee turnover composition by age:

Usia xxx	2019	2018
> 50 Tahun/Years old	123	110
> 45 - 50 Tahun/Years old	39	38
> 40 - 45 Tahun/Years old	10	11
> 35 - 40 Tahun/Years old	27	25
> 30 - 35 Tahun/Years old	98	103
> 25 - 30 Tahun/Years old	79	87
≤ 25 Tahun/Years old	31	27
<b>Jumlah Total</b>	<b>407</b>	<b>401</b>

### Komposisi karyawan keluar berdasarkan jenis kelamin Employee turnover composition by gender

Jenis Kelamin xxxx	2019	2018
Pria <i>Pria</i>	272	262
Wanita <i>Wanita</i>	135	139
<b>Jumlah</b> <i>Total</i>	<b>407</b>	<b>401</b>

### Komposisi karyawan keluar berdasarkan wilayah kerja Employee turnover composition by working area

Wilayah Kerja <i>Working Area</i>	2019	2018
Kantor Pusat <i>Head Office</i>	19	24
Kantor di daerah <i>Regional Office</i>	388	377
<b>Jumlah</b> <i>Total</i>	<b>407</b>	<b>401</b>

### Penyebab karyawan keluar dan persentase turnover Causes and percentage of turnover

Penyebab <i>Cause</i>	Tahun <i>Year</i>	
	2019	2018
Pensiun alami <i>Natural retirement</i>	114	87
Pensiun dini <i>Early retirement</i>	10	0
Meninggal <i>Died</i>	24	33
Mengundurkan diri <i>Resign</i>	194	209
Diberhentikan karena melakukan pelanggaran <i>Dismissed for violations</i>	65	72
Total karyawan meninggalkan Perseroan <i>Total employees leave the Company</i>	407	401
Total karyawan <i>Total employees</i>	14.028	13.059
Persentase <i>turnover</i> <i>Percentage of turnover</i>	2,90%	2,03%

\*disajikan kembali

\*restated

Pegadaian menaruh perhatian yang tinggi terhadap karyawan yang keluar, terutama apabila karyawan yang keluar tersebut memiliki kapasitas dan kompetensi di bidangnya. Untuk meminimalkan angka karyawan yang keluar, Perusahaan melakukan sejumlah langkah, antara lain, memperbaiki pola mutasi karyawan, memperbaiki pola promosi karyawan, memperbaiki pola pemanggilan diklat dan memperbaiki pola rekrutmen karyawan yang mengutamakan putra/putri lokal.

Pegadaian has high attention towards employees who left the Company, especially when the employees have the capacity and competence in their fields. In minimizing the number of employees left, the Company has taken a number of steps, among others, improving employee mutation patterns, improving employee promotion patterns, improving training patterns and improving employee recruitment patterns that prioritize local resources. In addition, the Company also



Selain itu Pegadaian juga melakukan antisipasi lain dalam menyelesaikan masalah *turnover* pegawai dengan melakukan riset kepuasan karyawan secara periodik minimal 1 (satu) tahun sekali dan menindaklanjuti hasil riset tersebut dengan menyusun/memperbaiki kebijakan-kebijakan yang relevan seperti sistem pengembangan karier, sistem diklat, remunerasi, mutasi, promosi dan sebagainya.

## KEPUASAN DAN KETERIKATAN KARYAWAN

*Employee Engagement Survey* dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan dan keterikatan karyawan terhadap Perusahaan. Tingkat kepuasan dan keterikatan karyawan merujuk pada sikap umum seorang karyawan terhadap pekerjaan dan Perusahaan. Tingkat kepuasan dan keterikatan yang tinggi akan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan tersebut. Sebaliknya, ketidakpuasan dan keterikatan karyawan menunjukkan sikap yang kontraproduktif terhadap pekerjaannya.

Pada tahun pelaporan, *Employee Engagement Survey* Pegadaian diikuti sebanyak 94% atau sebanyak 12.468 Insan Pegadaian telah berkontribusi memberikan suaranya melalui survei ini. Pada tahun-tahun sebelumnya survei telah dilakukan di Pegadaian, namun terdapat beberapa perbedaan signifikan pada survei di tahun 2019 ini yang dinamakan dengan SOLID atau Suara Online Insan Pegadaian.

1. Perbedaan yang pertama adalah pelaksanaan survei yang dilakukan dengan cara sensus atau melibatkan seluruh populasi Insan Pegadaian yang memiliki NIK di seluruh Indonesia.
2. Perbedaan kedua, metode yang digunakan adalah Gallup yang membagi kelompok *engagement* menjadi: *Engaged*, *Disengaged* dan *Actively Disengaged* dimana pada tahun sebelumnya metode yang digunakan adalah Metode Aon Hewitt dengan pembagian kelompok *engagement* menjadi *Say* (Berbicara positif mengenai perusahaan), *Stay* (Tetap bekerja pada perusahaan tersebut), *Strive* (Memberikan pekerjaan di atas ekspektasi yang diberikan) yang membagi kelompok *engagement* menjadi: *Engaged*, *Disengaged* dan *Actively Disengaged*. Menurut Gallup, Kelompok *Engaged* adalah penggerak, mereka tahu apa yang diharapkan dari peran mereka oleh karena itu mereka dapat memenuhi dan mencapainya. Secara konsisten mereka melakukan pekerjaan dengan standar yang tinggi. Kelompok kedua adalah *Disengaged* atau karyawan yang tidak terikat (*not engaged*). Kelompok

conducted other anticipation in solving the employee turnover issues by periodically conducting employee satisfaction survey at least once a year and following up on the results of survey by developing/revising relevant policies such as career development systems, education and training systems, remuneration, transfers, promotions, etc.

## EMPLOYEE SATISFACTION AND ENGAGEMENT

Employee Engagement Survey is conducted to measure the level of satisfaction and engagement of employees to the Company. The level of satisfaction and engagement of employees refers to the general attitude of employee towards their jobs and the Company. A high level of satisfaction and engagement will show a positive attitude towards their jobs. Conversely, dissatisfaction and engagement of employees show a counterproductive attitude towards their jobs.

In the reporting year, Pegadaian has conducted Employee Engagement Survey in which it was participated in by 94% or as many as 12,468 Pegadaian Individuals contributed to voting through this survey. The survey was also carried out in previous years, but there were some significant differences in this 2019 survey namely the SOLID or Suara Online Insan Pegadaian.

1. The first difference is the implementation of a survey conducted by census or involving the entire population of Pegadaian Individuals who have NIK throughout Indonesia.
2. The second difference, the method used is Gallup which divides engagement groups into: Engaged, Disengaged and Actively Disengaged where in the previous year the method used was the Aon Hewitt Method by dividing engagement groups into Say (Talking positive about the company), Stay (Keep working on the company), Strive (Gives work above expectations given) which divides engagement groups into: Engaged, Disengaged and Actively Disengaged. According to Gallup, the Engaged Group is a mobilizer, they know what is expected of their role so they can fulfill and achieve it. They consistently carry out high-standard work. The second group is Disengaged or not engaged employees. Disengaged groups tend to concentrate on tasks rather than the goals or outcomes that they expect to be completed. Actively Disengaged is a group that actively disengages. Almost everything

*Disengaged* cenderung untuk berkonsentrasi pada tugas-tugas daripada sasaran-sasaran atau hasil yang mereka harapkan untuk diselesaikan saja. *Actively Disengaged* adalah kelompok yang secara aktif melepaskan diri. Hampir segala sesuatu secara konsisten mereka tentang, atau lawan. Mereka menyebarkan benih-benih negatif dalam setiap kesempatan.

3. Perbedaan yang ketiga, pada butir pernyataan-pernyataan pada Survei SOLID memiliki *benchmarking* sehingga Perusahaan bisa mengetahui posisi atau keadaan Perusahaan kita jika dibandingkan dengan perusahaan lainnya.

Hasil dari Survei SOLID menunjukkan 5% Karyawan Pegadaian adalah *Engaged*, 90% *Disengaged*, dan 5% *Actively Disengaged*. Hasil Survei SOLID menunjukkan bahwa Pegadaian harus melakukan aksi untuk meningkatkan *Engagement Level* di Pegadaian.

Selain dari nilai *Engagement*, Survei SOLID menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepuasan Karyawan adalah 4,03, yang berarti Karyawan Pegadaian sudah cukup puas bekerja di Pegadaian. Hal ini tercermin pula dari angka NPS (*Net Promoter Score*) Pegadaian yakni 34%, angka tersebut cukup tinggi jika dibandingkan dengan persentase dunia dengan nilai NPS 14%. Jika dilihat dari hasil skor pada keterikatan (*engagement*) dan kepuasan karyawan, maka dapat disimpulkan bahwa Karyawan Pegadaian sudah puas dan berada pada “zona nyaman” dalam bekerja walau belum maksimal dalam berinovasi dan menggerakkan perusahaan secara kompetitif.

## MENJAGA KESEJAHTERAAN KARYAWAN

Sebagai bentuk imbal hasil sekaligus indikator dalam program kesejahteraan karyawan, Pegadaian menyediakan beberapa bentuk fasilitas selain gaji pokok kepada para karyawan, seperti tunjangan kesehatan, asuransi jiwa, tunjangan kecelakaan kerja, pemberian pensiun, jaminan pensiun BPJS ketenagakerjaan, tunjangan pajak, tunjangan kematian, dan Tunjangan Hari Raya (THR). (103-2)

Pegadaian memiliki setidaknya dua skema kepegawaian, yaitu pegawai tetap dan pegawai tidak tetap. Perbedaan status ini mempengaruhi hak-hak yang diperoleh karyawan. *Benefit* yang diterima, baik pegawai tetap maupun pegawai tidak tetap, disesuaikan dengan *grade* jabatan yang dimiliki. Kategori *benefit* yang diperoleh karyawan adalah gaji pokok, tunjangan sarana, dana pensiun dan program kesehatan.

they are consistently about, or opponents. They spread negative seeds at every opportunity

3. The third difference is that the statements in the SOLID Survey have a benchmarking so that the Company can know the position or condition of our company when compared to other companies.

The results of the SOLID Survey shows that 5% of the Company's employees are Engaged, 90% Disengaged, and 5% Actively isengaged. SOLID Survey results show that Pegadaian must take action to increase Engagement Level in Pegadaian.

Apart from the value of Engagement, the SOLID Survey shows that the average value Employee satisfaction is 4.03, which means that the Pegadaian employees are relatively satisfied to be working at the Company. This is also reflected in the Net Promoter (NPS) score (34%), which is relatively high compared to the percentage of the world with an NPS of 14%. In terms of engagement and employee satisfaction score, it can be concluded that the Company's employees are satisfied and are in a “comfort zone” at work even though they are not yet maximally innovating and driving the company competitively.

## MAINTAINING EMPLOYEE WELFARE

Regarding rewards as well as indicators in employee welfare program, Pegadaian provides several forms of facilities in addition to basic salaries for employees, such as health benefits, life insurance, work accident benefits, pension benefits, pension insurance of BPJS Ketenagakerjaan, tax allowances, death benefits and Religious Holiday allowances (THR). (103-2)

Pegadaian has at least two employment schemes, namely permanent employees and non-permanent employees. The difference in status affects the rights obtained by employees. The benefits received, both permanent employees and non-permanent employees, adjusted to the position. The benefit categories obtained by employees include basic salary, facility allowances, pension funds and health programs.



Berikut ditampilkan daftar *benefit* yang diterima oleh pegawai tetap dan pegawai tidak tetap: (103-3, 401-2)

The following is a list of benefits received by permanent employees and non-permanent employees: (103-3, 401-2)

**Tabel Perbedaan Tunjangan Karyawan Tetap dan Kontrak**  
Table of Differences in Benefits between Permanent and Contract Employees

Jenis Tunjangan Type of Allowances		Karyawan Tetap Permanent Employees		Karyawan Kontrak Contract Employees		Karyawan Outsource Outsource Employees	
		Ya Yes	Tidak No	Ya Yes	Tidak No	Ya Yes	Tidak No
Upah Pokok Basic Salary	Upah Pokok Basic Salary	V		V		V	
T. Tetap Fixed Allowances	T. Peralihan 1 Transition Allowance 1	V			V		
	T. Peralihan 2 Transition Allowance 2	V			V	V	
	T. Grade Grade Allowance	V		V			
T. Tidak Tetap Variable Allowances	T. Rumah Tangga Household Allowance	V		V			V
	T. Kinerja Performance Allowance	V		V			V

Pegadaian juga memberikan hak cuti kepada karyawan sesuai dengan aturan yang berlaku. Cuti melahirkan dan kesehatan/perawatan serta program pensiun masih tetap menjadi manfaat yang paling utama yang ditawarkan Perusahaan.

Pegadaian also provides leave rights to employees in accordance with the applicable rules. Maternity leave and health/care and pension programs are still the most important benefits offered by the Company.

Pemenuhan jaminan hak kerja pada setiap karyawan seperti aturan bagi karyawan wanita untuk cuti bersalin, gugur kandungan, maupun cuti haid, diatur dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Perusahaan. Seperti yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah No. 76 tahun 1992 tentang Dana Pensiun Pemberi Kerja dan Peraturan Pelaksanaannya, serta Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun, karyawan wanita yang mengambil cuti bersalin ataupun gugur kandungan dapat kembali bekerja tanpa ada hambatan apapun.

The fulfillment of employment right security for every employee such rules for female employees on maternity, miscarriages, and menstruation leaves, are stipulated in the Collective Labor Agreement (CLA) of the Company. As stipulated in Government Regulation No. 76/1992 regarding employer pension funds and its Implementing Regulation No.11/1992 regarding Pension Funds, female employees who take maternity or abortion leave can return to work without any obstacles.

Perseroan dan entitas anak usaha memberikan jaminan kepada pekerja perempuan yang telah selesai menjalani cuti bersalin untuk diterima bekerja kembali pada posisi semula. Lamanya cuti bersalin yang diberikan Perusahaan adalah 1,5 bulan sebelum melahirkan sesuai perkiraan dokter dan 1,5 bulan setelah melahirkan. Dengan pemberian cuti tersebut, maka karyawan bisa mempersiapkan kelahirannya dengan baik. Selain itu, Pegadaian juga memberikan cuti kepada karyawan pria yang istrinya melahirkan, yaitu sebanyak 3 (tiga) hari. Dengan cuti ini, karyawan bisa membantu persalinan istrinya dengan baik.

The Company and its subsidiaries provide assurance to female employees who have completed maternity leave, to return to work in her original position. The duration of maternity leave provided by the Company is 1.5 months prior to delivery as expected by the doctor and 1.5 months after delivery. With this leave, employees can prepare their birth properly. In addition, Pegadaian also gives leave to male employees whose wives give birth, for 3 days. With this leave, employees can help his wife properly.

Selama tahun 2019, jumlah karyawan perempuan yang berhak cuti melahirkan dan mengambil hak tersebut tercatat sebanyak 441 orang. Dari jumlah itu, sebanyak 341 orang atau 77% telah kembali bekerja dan masih bekerja hingga 12 bulan setelah masa cutinya habis. Sementara itu, karyawan pria yang berhak cuti untuk mendampingi istrinya melahirkan dan mengambil hak cuti tersebut tercatat sebanyak 489 orang dan sebanyak 469 orang atau 96% telah kembali bekerja dan masih bekerja hingga 12 bulan setelah masa cutinya habis. (103-3, 401-3)

During 2019, the number of female employees entitled to maternity leave and take the leave right was recorded as many as 441 people. Of that amount, as many as 341 people or 77% have returned to work and are still working for up to 12 months after their leave period expires. Meanwhile, male employees who have the right to leave to accompany his wife to give birth and take the right to leave are recorded as many people 489 and as many as 469 people or 96% have returned to work and are still working for up to 12 months after their leave has expired. (103-3, 401-3)

Khusus kepada karyawan yang memasuki masa pensiun, Pegadaian menyelenggarakan program pelatihan berupa Diklat Kewirausahaan. Tujuannya, agar ilmu dan keterampilan yang didapat bisa dipraktikkan selepas pensiun sehingga mereka tetap produktif dalam menjalani hidup. Pada tahun pelaporan, Diklat Kewirausahaan kembali digelar untuk 5 Angkatan dengan peserta sebanyak 146 orang. Di antara para peserta, tidak ada yang mengikuti diklat 5 tahun sebelum pensiun.

Specifically for employees entering retirement, Pegadaian organize training programs in the form of Entrepreneurship Training. The goal is to make the employees able to apply their knowledge and skills acquired, after retirement thereby they remain productive in life. In the reporting year, the Entrepreneurship Training was held again for 5 batches with a total of 146 participants. Among the participants, none took part in the training 5 years before retirement.

**Tabel Pelatihan bagi Karyawan yang akan Pensiun**  
Training Table for Employees Entering Retirement

Nama Pelatihan Training	Jumlah Angkatan Batches	Tempat Pelatihan Location	Jumlah Peserta Total Participants
Diklat Kewirausahaan 2019 Entrepreneurship Training 2019	5 Angkatan 5 batches	Hotel Ibis Harmoni Jkt, Hotel Acacia, Hotel Pesonna Malioboro	146
Diklat Kewirausahaan 2018 Entrepreneurship Training 2018	3 Angkatan 3 batches	Bogor, Yogyakarta, Malang	87
Diklat Kewirausahaan 2017 Entrepreneurship Training 2017	Tidak ada N/A	-	-

## PROGRAM PENGEMBANGAN KARYAWAN

Program pengembangan kapasitas karyawan yang dilakukan disesuaikan dengan tuntutan dan perkembangan bisnis Pegadaian yang semakin maju dan ekspansif. Oleh karena itu, program pendidikan dan pelatihan dilaksanakan bagi karyawan untuk menunjang performa Perusahaan pada jangka panjang. (103-1)

## EMPLOYEE DEVELOPMENT PROGRAM

Pegadaian's employee capacity building program conducted is adjusted to the demand and business development of the Company, which is more advanced and expansive. Therefore, the education and training program are conducted for employees to support the performance of the Company in the long term. (103-1)

Program pengembangan karyawan diselenggarakan oleh Divisi Diklat yang diharapkan mampu menyediakan insan Pegadaian yang memiliki kompetensi tinggi dan sikap yang mendukung optimalisasi produktivitas karyawan serta pencapaian sasaran Perseroan melalui program pelatihan yang *align* dengan perkembangan bisnis Perseroan.

The employee development program organized by the Training Division is expected to provide the Company with individuals who have high competency and attitude which support optimal employees productivity as well as the achievement of the Company's target through training programs that is aligned with the Company's business development.



Dalam rencana strategis Divisi Diklat, serangkaian program yang dilaksanakan di antaranya *training IDP (Individual Development Program)* bagi seluruh insan Pegadaian, Pengembangan *Learning Management System* melalui penggunaan HCMS (*Human Capital Management System*) yang terintegrasi dengan Divisi Pengelolaan SDM, inisiasi program Akademi pada *Corporate University* sebagai sebuah awal pengembangan kelembagaan yang mendukung pembangunan Human Capital yang komprehensif dan sesuai dengan dinamika bisnis Pegadaian, di samping perbaikan terus-menerus dalam hal penyediaan sarana dan prasarana pelatihan yang memadai. Perbaikan dan pengembangan juga dilakukan dalam kurikulum pelatihan, terutama dengan penciptaan varian pelatihan yang baru sesuai dengan kebutuhan bisnis, serta penggunaan Teknologi Informasi dalam penyelenggaraan pelatihan sebagai bagian pengembangan *learning culture* yang baru dalam Perusahaan. (103-2)

Berkaitan dengan arah karyawan sebagai aktor pembangunan, dalam beberapa tahun terakhir, program pelatihan dan pengembangan SDM dirancang dengan tujuan untuk menciptakan karyawan Pegadaian yang mampu menjadi “konsultan keuangan mikro”. Arah pengembangan ini diimplementasikan melalui penambahan konsentrasi pelatihan karyawan dengan penyelenggaraan pelatihan dengan tema kompetensi Produk, *Servicing* dan *Marketing*, dan *Intrapreneurship*, selain pelatihan *leadership course* yang merupakan program kelanjutan tahun sebelumnya.

Selama tahun 2019, Perusahaan telah menyelenggarakan pelatihan, baik yang dilaksanakan oleh Kantor Pusat pada Divisi Pegadaian Corporate University maupun yang dilaksanakan oleh Kantor Wilayah sampai pada Kantor Area, yang menyentuh langsung insan Pegadaian sampai pada level terbawah. (103-3, 404-2) [6.c.2)d]

In the strategic plan of the Training Division, a series of programs implemented among others IDP (Individual Development Program) training for all individuals in the Company, Development of Learning Management System through the use of HCMS (Human Capital Management System) integrated with Human Resource Management Division, initiation of Academy program at the Corporate University as the beginning of institutional development to support the development of comprehensive Human Capital and in accordance with the business dynamics of the Company, in addition to continuous improvements in terms of providing adequate training facilities. Improvement and development are also carried out in the training curriculum, especially with the establishment of new various trainings according to the business needs, as well as the use of Information Technology in the delivery of training as part of the development of a new learning culture in the Company. (103-2)

In regards to the direction of employees as development actors, currently the training and human resources development programs are designed with the objectives of creating Pegadaian employees who are able to be “micro finance consultant”. This development direction is implemented through the addition of training concentration by carrying out training event with the theme of Product, Servicing and Marketing, and Intrapreneurship competencies, besides leadership course training which is a continuation program of the previous year.

Throughout 2019, Pegadaian has carried out trainings, both conducted by the Head Office in Pegadaian Corporate University Division and conducted by the Regional Offices to the area offices, which touched Pegadaian personnel directly to the lowest level. (103-3, 404-2) [6.c.2)d]

**Pelatihan Berdasarkan Kelompok Jabatan dan Jenis Kelamin**  
Training Based on Position and Gender

Pihak (Level Jabatan) yang Mengikuti Pelatihan <i>Participants (Position)</i>	Jenis Pelatihan <i>Type of Training</i>	Tujuan Pelatihan <i>Purpose of Training</i>	Jumlah Kepesertaan <i>Total Participants</i>		
			L M	P F	Jumlah Total
Level Pejabat <i>Official Level</i>	Advance Leadership	Meningkatkan kompetensi pimpinan (Grade 14) yang meliputi creativity & innovation, visionary leadership, dan strategic orientation. <i>Improve leadership competence (Grade 14) which includes creativity &amp; innovation, visionary leadership, and strategic orientation.</i>	19	1	20

**Pelatihan Berdasarkan Kelompok Jabatan dan Jenis Kelamin**  
**Training Based on Position and Gender**

Pihak (Level Jabatan) yang Mengikuti Pelatihan <i>Participants (Position)</i>	Jenis Pelatihan <i>Type of Training</i>	Tujuan Pelatihan <i>Purpose of Training</i>	Jumlah Kepesertaan <i>Total Participants</i>		
			L M	P F	Jumlah Total
	Intermediate Leadership	Meningkatkan kompetensi pimpinan (Grade 13) yang meliputi visionary leadership, change leadership, dan driving execution. <i>Improve leadership competence (Grade 13) which includes visionary leadership, change leadership, and driving execution.</i>	280	50	330
	Basic Leadership	Meningkatkan kompetensi pimpinan (grade 11-12) yang meliputi change leadership dan driving execution. <i>Improve leadership competencies (grades 11-12) which include change leadership and driving execution.</i>	422	168	590
Level Non Pejabat <i>Non-Official Level</i>	Supervisory Excellence	Meningkatkan kompetensi karyawan grade 7-10 yang meliputi building relationships, communicating effectively, managing performance, human resource management, dan legal & ethical compliance <i>Improve employee competency in grades 7-10 which includes building relationships, communicating effectively, managing performance, human resource management, and legal &amp; ethical compliance</i>	1761	1135	2896
	Becoming Effective Person	Meningkatkan kompetensi karyawan grade 4-6 dalam efektivitas pekerjaan (peningkatan SLA pekerjaan masing-masing karyawan) <i>Enhance employee competencies in grades 4-6 in job effectiveness (increasing SLA for each employee)</i>	2134	1081	3215
Level Pejabat <i>Official Level</i>	Bisnis <i>Business</i>	Meningkatkan kompetensi pimpinan dalam bidang bisnis guna mewujudkan kebijakan bisnis yang sesuai dengan visi Perusahaan serta berdampak positif bagi perkembangan Perusahaan <i>Improving leadership competencies in the business sector in order to establish business policies that are in line with the Company's vision and have a positive impact on the development of the Company</i>	1609	805	2414
Level Non Pejabat <i>Non-Official Level</i>	Bisnis <i>Business</i>	Meningkatkan kompetensi non pimpinan dalam bidang bisnis guna mewujudkan kinerja sesuai dengan target yang diberikan <i>Increase non-leadership competencies in the business sector in order to establish performance in accordance with the given target</i>	690	345	1035
Level Pejabat <i>Official Level</i>	Supporting	Meningkatkan kompetensi pimpinan dalam bidang supporting guna mewujudkan kebijakan yang mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung kinerja bisnis Perusahaan <i>Increase leadership competence in the field of supporting in order to establish policies that support both directly and indirectly the Company's business performance</i>	361	180	541



**Pelatihan Berdasarkan Kelompok Jabatan dan Jenis Kelamin**  
Training Based on Position and Gender

Pihak (Level Jabatan) yang Mengikuti Pelatihan <i>Participants (Position)</i>	Jenis Pelatihan <i>Type of Training</i>	Tujuan Pelatihan <i>Purpose of Training</i>	Jumlah Kepesertaan <i>Total Participants</i>		
			L M	P F	Jumlah Total
Level Non Pejabat <i>Non-Officer Level</i>	Supporting	Meningkatkan kompetensi non pimpinan guna mewujudkan service excellence bagi user (seluruh karyawan) <i>Improve non-leaders competencies in order to establish service excellence for users (all employees)</i>	241	121	362
Level Pejabat <i>Officer Level</i>	e-learning	Meningkatkan kompetensi karyawan serta mewujudkan self learning awareness <i>Improve employee competence and establish self learning awareness</i>	35607	23738	59345
Level Non Pejabat <i>Non-Officer Level</i>	e-learning	Meningkatkan kompetensi karyawan serta mewujudkan self learning awareness <i>Improve employees' competence and establish self learning awareness</i>	83083	35607	118690

**Jumlah Kepesertaan Pelatihan Berdasarkan Kelompok Jabatan Tahun 2018-2019**  
Amount of Training Participants Based on the Position Group 2018-2019

Jenis Pekerjaan/Kelompok Jabatan <i>Type of Jobs/Position Group</i>	2019		2018	
	L M	P F	L M	P F
Pejabat dan non pejabat <i>Officer and Non-Officer</i>	126.645	63.324	24.350	10.327

**Pelatihan dan Peserta Berdasarkan Gender selama 2018-2019**  
Training and Participants Based on Gender 2018-2019

Jenis Pelatihan <i>Type of Training</i>	2019		2018	
	L M	P F	L M	P F
Pelatihan <i>Leadership</i> <i>Leadership Training</i>	5054	2528	171	22
Pelatihan <i>Bisnis</i> <i>Business Training</i>	2299	1150	823	144
Diklat <i>Karier</i> <i>Career Training</i>	0	0	143	33
Pelatihan <i>Supporting</i> <i>Supporting Training</i>	602	301	1541	524
<i>e-Learning</i>	118.690	59.345	20.987	9454
Lain-lain <i>Others</i>	0	0	685	150
<b>Jumlah Total</b>	<b>126.645</b>	<b>63.324</b>	<b>24.350</b>	<b>10.327</b>

**Tabel biaya pelatihan, jumlah jam pelatihan, dan rata-rata jumlah jam pelatihan per karyawan**  
**Table of employee training cost, total training hour, and average training hour/employee**

	Realisasi 2019 2019 Realization	Realisasi 2018 2018 Realization		Target/ Anggaran 2019 Target/Budget 2019		Target/ Anggaran 2020 Target/Budget 2020
Biaya Pelatihan Tenaga Kerja (Rp) Employee Training Cost (IDR)	115.923.122.610	50.642.551.879	128,90% ↑	112.452.830.063	103,09% ↑	127.574.430.459
Jumlah Jam Pelatihan (jam) Total Training Hour (hour)	1.302.411	603.647	77,99%	804.000	161,99% ↑	938.000
Rata-rata Jumlah Jam Pelatihan per Karyawan (jam) Average Training Hour/ Employee (Hour)	94	46,39	77,31%	60	156,67%↑	70

Berdasarkan penyelenggaraan program pendidikan dan pelatihan tersebut di atas, selama tahun 2019, total jam pelatihan yang dilakukan Pegadaian adalah 1.302.411 jam. Dengan demikian, rata-rata jam pelatihan per karyawan adalah 94 jam/tahun, yang terbagi menjadi rata-rata jam pelatihan karyawan perempuan 390.544 jam/tahun, sedangkan rata-rata jam pelatihan karyawan laki-laki adalah 911.867 jam/tahun. Sementara itu, apabila dibagi menurut level jabatan, maka rata-rata jam pelatihan untuk level pejabat (yaitu level 11 ke atas) adalah 520.965 jam/tahun, sedangkan rata-rata jam pelatihan level non pejabat/staf adalah 781.446 jam/tahun. (103-3, 404-1)

Apabila dibandingkan dengan RAKP, maka rata-rata jam pelatihan per karyawan pada tahun 2019 yaitu 94 jam, di atas target RKAP 2019, yakni 60 jam pelatihan per karyawan.

Based on the implementation of the education and training programs mentioned above, during 2019, the total hours of training conducted by Pegadaian was 1,302,411 hours. Thus, the average training hours per employee is 94 hours / year, which consist of 390,544 hours / year in average for female employees and 911,867 hours / year in average for male employees. Meanwhile, in terms of the job level, the average hours of training for the official level (ie level 11 and above) is 520,965 hours / year, while the average hours of non-official / staff level training is 781,446 hours / year. (103-3, 404-1)

When compared to the RAKP, the average training hours per employee in 2019 is 94 hours, above the 2019 RKAP target, which is 60 hours of training per employee.

**Tabel Perbandingan Rata-Rata Jumlah Jam Pelatihan per Karyawan 2017-2019 (103-3, 404-1)**  
**Comparison Table on Average Number of Training Hours per Employee 2017-2019 (103-3, 404-1)**

Rata-rata jam pelatihan per karyawan Average Training Hour/Employee	RKAP Company's Work Plan and Budget	Realisasi Realization
2019	60,00 jam	94,00 jam
2018	35,00 jam	46,39 jam
2017	21,99 jam	28,52 jam

## MENJAGA HAM DALAM KETENAGAKERJAAN

Pegadaian memberlakukan kesetaraan remunerasi bagi karyawan dan karyawan sebagai bentuk dukungan dari Pegadaian. Dalam hal ini, yang menjadi bahan pertimbangan untuk penetapan gaji pokok dan ketentuan remunerasi lainnya diatur berdasarkan *Grade* Jabatan, sehingga rasio gaji pokok dan remunerasi bagi perempuan terhadap laki-laki di seluruh wilayah operasi adalah 1:1.

Bentuk praktik yang riil di lapangan mengenai aspek hak asasi manusia adalah kebijakan non-diskriminasi terhadap alasan

## KEEPING HUMAN RIGHTS IN EMPLOYMENT

The Company enforces equality in remuneration for male and female employees as part of its support. In this case, the consideration for the determination of basic salary and other remuneration provisions set by Position Grade, so that the ratio of basic salary and remuneration for female to male in all areas of operations is 1: 1.

The form of real practice in the human rights aspect is the policy of non-discrimination against any reason or any factor.



ataupun faktor apapun. Pegadaian bahkan menentang segala bentuk diskriminasi dan memegang prinsip kemanusiaan serta menghormati hak asasi manusia dalam pengelolaan sumber daya manusia. Berkat kebijakan tersebut, Pegadaian tidak menemukan atau menerima pengaduan terkait tindakan diskriminasi.

Selain itu, Pegadaian juga telah melaksanakan pelatihan tentang kebijakan atau prosedur hak asasi manusia yang dilaksanakan oleh vendor, karena hal ini bagian dari persyaratan untuk penerimaan vendor. Terkait asesmen vendor yang cukup ketat oleh Pegadaian maka tidak terdapat operasi dan pemasok yang teridentifikasi berisiko tinggi melakukan pekerja paksa atau wajib kerja dan tindakan untuk berkontribusi dalam penghapusan segala bentuk pekerja paksa atau wajib kerja.

Pegadaian menggunakan jasa pihak ketiga sebagai penyedia tenaga keamanan di setiap wilayah bisnis. Sebagai bentuk komitmen terhadap nilai-nilai hak asasi manusia dan mencegah praktik pelanggaran hak manusia, pihak pengelola tenaga petugas keamanan harus memastikan bahwa para personel yang ditempatkan di Pegadaian melaksanakan pekerjaannya secara profesional dan senantiasa menjunjung nilai-nilai HAM sesuai dengan kapasitasnya. Hal ini dilakukan untuk mengurangi risiko pelanggaran setiap hak dari pemangku kepentingan Pegadaian.

### PEKERJA ANAK DAN KERJA PAKSA [6.C.2)A)]

Dalam menjalankan operasional perusahaan, Pegadaian memiliki kebijakan yang jelas tentang usia minimal karyawan maupun jam kerja karyawan. Sesuai dengan PKB, usia minimal karyawan Pegadaian adalah 20 (dua puluh) tahun, sedangkan jam kerja disepakati yaitu 8 (delapan) jam sehari. Pada level karyawan tertentu yang dimungkinkan kerja lembur, Perusahaan memberikan kompensasi sebagaimana diatur dalam PKB. Kebijakan tersebut diterapkan sebagai kontribusi nyata Pegadaian terhadap penghapusan pekerja anak dan kerja paksa di tempat kerja. Dengan menerapkan kebijakan tersebut, selama tahun pelaporan, tidak tercatat temuan kasus pekerja anak dan kerja paksa di Pegadaian.

Selain merujuk pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, komitmen Pegadaian untuk tidak mempekerjakan anak sejalan dengan Konvensi 138 ILO 'Konvensi Usia Minimum' (Konvensi 138 ILO) dan 182 'Konvensi Bentuk Terburuk Pekerja Anak' (Konvensi 182 ILO). Sedangkan komitmen untuk tidak melakukan kerja paksa selaras dengan Konvensi 29 Organisasi Buruh Internasional (ILO), 'Konvensi tentang Kerja Paksa', 1930 dan

Pegadaian is even against all forms of discrimination and holds the humanitarian principles and respects for human rights in the management of human resources. Based on this policy, the Company does not find or receive complaints regarding acts of discrimination.

In addition, the Company has also conducted training on policies and procedures of human rights carried out by vendors, because it is part of requirements for vendor admissions. Related to fairly strict vendor assessment by the Company, then there has been no operation or supplier identified as high risk carrying out forced or compulsory labor and measures to contribute to the elimination of all forms of forced or compulsory labor.

The Company uses third party services as a provider of security services in every area of the business. As a commitment to the values of human rights and to prevent the practice of human rights violations, the manager of security personnel must ensure that the personnel assigned at the Company carry out their job professionally and always uphold the values of human rights according to their capacities. This is conducted to reduce the risk of violations of any rights of the Company's stakeholders.

### CHILD LABOR AND FORCED LABOR [6.C.2) A)]

In the Company's operational, Pegadaian has a clear policy regarding the minimum age of employees as well as employee working hours. In accordance with CLA, the minimum age of Pegadaian employees is 20 year, while the agreed working hours are 8 hours a day. At certain employee levels where overtime is possible, the Company provides compensation as stipulated in the Collective Labor Agreement. The policy was implemented as a real contribution of Pegadaian to the elimination of child labor and forced labor in the workplace. By implementing this policy, during the reporting year, there were no recorded findings of cases of child labor and forced labor in Pegadaian.

In addition to referring to the Constitution of Republic of Indonesia Number 13 of 2003 concerning Labor, Pegadaian commits to avoid child employment in accordance with the ILO Convention 138 'Minimum Age Convention' (Convention 138 ILO) and 182 'Worst Forms of Child Labor Convention' (ILO Convention 182). In addition, the Company also commits to avoid forced labor is in line with Convention 29 of the International Labor Organization (ILO), 'Convention on Forced Labor', 1930 and Convention 105

Konvensi 105 Organisasi Buruh Internasional (ILO), 'Konvensi tentang Penghapusan Kerja Paksa'.

## HUBUNGAN INDUSTRIAL

Pegadaian memfasilitasi perlindungan hak tenaga kerja dan keadilan dalam proses penegakan hukum bagi karyawan melalui adanya Serikat Pekerja, serta memberikan kebebasan kepada karyawannya untuk bergabung dengan Serikat Pekerja. Kebebasan berserikat bagi karyawan ini menunjukkan kepatuhan Perusahaan atas Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan ILO Convention 87 yang menjamin kebebasan semua karyawan untuk masuk dalam organisasi pekerja yang dikelola secara profesional sebagai sarana penghubung antar pekerja dan Perusahaan guna menciptakan hubungan harmonis yang saling menguntungkan semua pihak. (103-1)

Dalam melaksanakan hubungan industrial, sesuai dengan pasal 102 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, pekerja dan serikat pekerja mempunyai fungsi menjalankan pekerjaan sesuai dengan kewajibannya, menjaga ketertiban demi kelangsungan produksi, menyalurkan aspirasi secara demokratis, mengembangkan keterampilan, dan keahliannya serta ikut memajukan perusahaan dan memperjuangkan kesejahteraan anggota beserta keluarganya. (103-2)

Pegadaian menyadari Serikat Pekerja tersedia untuk menciptakan rasa kebersamaan dan kolektivitas antara pekerja. Dengan kebebasan berserikat bagi pekerja diharapkan tercipta saluran komunikasi dengan manajemen dan mendorong aturan ketenagakerjaan dapat berjalan dengan baik. Di samping itu, juga dapat mewakili anggotanya dalam mencari solusi apabila terjadi permasalahan terkait ketenagakerjaan.

Dukungan Pegadaian terhadap praktik Hubungan Industrial yang baik, dibuktikan melalui serangkaian ketentuan yang mengatur kewajiban dan hak antara manajemen Pegadaian dengan Serikat Pekerja di dalam Perjanjian kerja bersama (PKB). Seperti diatur dalam PKB, Perusahaan harus membantu menyediakan sarana ataupun fasilitas yang dibutuhkan oleh Serikat Pekerja dalam menjalankan kegiatan operasional. Manajemen juga memberikan waktu dispensasi kepada Pengurus dan/atau anggota Serikat Pekerja yang harus menyelesaikan permasalahan ketenagakerjaan. Dalam PKB juga diatur ketentuan bahwa manajemen dilarang melakukan penekanan, diskriminasi, dan intimidasi kepada anggota dan Pengurus Serikat Pekerja. PKB yang disepakati Serikat Pekerja dan Manajemen tersebut mencakup seluruh karyawan Pegadaian.

of the International Labor Organization (ILO), 'Convention on the Abolition of Forced Labor'.

## INDUSTRIAL RELATIONS

Pegadaian facilitates protection of labor rights and justice in the law enforcement process for employees through the Trade Union, as well as giving freedom to the employees to join the Trade Union. This freedom of association for employees demonstrates the Company's compliance to Law No. 13/2003 regarding Manpower and ILO Convention 87, which guarantees the freedom of all employees to join labor organization managed professionally as a means of liaison between the employees and the company in order to create a harmonious relationship which is mutually beneficial to all parties. (103-1)

In conducting the industrial relations, in accordance with article 102 of Law No. 13/2003 regarding Manpower, employees and trade unions having the function of carrying out the work in accordance with their obligations, maintaining orderliness to continue the production, channeling aspirations in a democratic manner, developing skills and expertise as well as promoting company and fighting for welfare of members and their families. (103-2)

The Company realizes that Trade Union is available to create a sense of togetherness and collectivity among the employees. With the freedom of association for employees, it is expected to create communication channel with management and encourage the employment rules running well. In addition, it can also represent the members in finding a solution for problems related to the Employment.

The Company's support to the practice of good industrial relations, evidenced by a series of provisions governing the rights and obligations between Pegadaian management with the Trade Union in the Collective Labor Agreement (CLA). As stipulated in the CLA, the Company should assist providing the means or facilities required by the Trade Union in carrying out operational activities. The Management also gives a dispensation to the Board and/or members of the Trade Union who must resolve employment issues. The CLA also regulates the provisions which the management is prohibited from suppressing, discriminating, and intimidating members and the Board of Trade Unions. CLA agreed by the Trade Union and Management includes all employees of the Company.



Per 31 Desember 2019, jumlah anggota Serikat Pekerja Pegadaian tercatat sebanyak 14.035, bertambah 976 orang atau 7,47% dibandingkan tahun 2018 dengan jumlah mencapai 13.059 karyawan. Dengan penambahan itu, maka keanggotaan Serikat Pekerja juga bertambah. Sebab, mereka yang menjadi karyawan, otomatis semuanya (100%) menjadi anggota Serikat Pekerja. (103-3, 407-1)

Pegadaian melaksanakan asesmen vendor yang cukup ketat sehingga diharapkan tidak terdapat pemasok yang berisiko tinggi melanggar hak untuk melaksanakan kebebasan berserikat dan perjanjian kerja bersama. Hal yang sama berlaku pada eksploitasi pekerja anak demi berkontribusi dalam penghapusan pekerja anak.

Jika ada perubahan kebijakan operasional, perubahan struktur organisasi, atau hal-hal lainnya yang bersifat strategis, Perusahaan memberitahukan sebelumnya, baik melalui sosialisasi maupun *upload* melalui *website* korporasi kepada karyawan untuk mengantisipasi bias informasi dan memberikan rasa aman dan nyaman bagi seluruh karyawan. Masa pemberitahuan dan ketentuan untuk konsultasi dan negosiasi terkait hal ini, telah dicantumkan dalam Perjanjian Kerja Bersama.

Untuk memaksimalkan komunikasi yang terjalin antar karyawan dengan manajemen Pegadaian, maka Pegadaian menerapkan alternatif komunikasi. Apabila pengaduan diarahkan kepada Kementerian di kelola oleh Divisi Kesejahteraan dan Hubungan Industrial. Sedangkan penyelesaian perselisihan di bidang hubungan industrial diselesaikan sesuai dengan mekanisme Pegadaian yang berlaku, seperti mediasi, musyawarah dan atau pengadilan hubungan industrial. Hal ini diterapkan perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan Perusahaan untuk memenuhi harapan karyawan.

Pegadaian berharap antara karyawan dan manajemen dapat membangun komunikasi yang efektif dan memperkuat hubungan yang terjalin antar karyawan Pegadaian. Upaya ini juga dilakukan Pegadaian guna meminimalisir adanya keluhan dari karyawan dan mengantisipasi hal-hal yang mungkin akan menurunkan kualitas dan kinerja. Dalam menyelesaikan keluhan karyawan secara efektif dan cepat, Pegadaian melakukan koordinasi dengan tahapan:

1. Dibukanya ruang dialog karyawan dan manajemen yang dapat dijabatani oleh Serikat Pekerja Pegadaian.
2. Adanya sarana komunikasi melalui portal yang terdapat pada web resmi Pegadaian yang hanya dapat diakses oleh karyawan. Keluhan yang disampaikan akan diteruskan oleh bagian humas kepada bagian terkait.

As of December 31, 2019, the total number of members of Pegadaian's Trade Union was 14,035, an increase of 976 people or 7.47% compared to 2018 with 13,059 members. With the addition, the total number of Trade Union members is also increased. Because, they are all recruited as employees, which automatically all employees (100%) become the member of the Union. (103-3, 407-1)

The Company implements a fairly strict vendor assessment so hopefully there is no high-risk suppliers violating the right to implement the freedom of association and the collective agreement. The same thing applies to the exploitation of child labor in order to contribute to the elimination of child labor.

If there is a change in operational policies, changes in organizational structure, or other things that are strategic, the Company informs in advance, either through socialization or upload via corporate website for employees to anticipate biased information and provide security and comfort for all employees. Notification period and provisions for consultations and negotiations in this regard, has been included in the Collective Labor Agreement.

To maximize the communication that exists between employees with the Company's management, the Company implements communication alternatives. If the inquiry is directed to the Ministry, it is managed by the Welfare and Industrial Relations Division. Whereas dispute settlement in industrial relations is resolved in accordance with the applicable mechanisms in the Company, such as mediation, discussion and or the industrial relation court. It is applied by the Company to enhance the quality of services provided by the Company to fulfill employee expectations.

The Company expects that employees and management can build effective communication and strengthen the relationship between employees. This effort is also conducted by the Company to minimize complaints from employees and anticipate matters that might degrade the quality and performance. In resolving employee complaints effectively and immediately, the Company carries out coordination with the following steps:

1. Opening space for dialogue between of employees and management that can be bridged by the Company's Trade Union.
2. Communication tools through the portal in the Company's official website, which can only be accessed by employees. Complaints received will be forwarded by the public relations department to the relevant department.

Pegadaian juga berkomitmen untuk memberikan kesempatan karier yang seluas-luasnya kepada karyawan, serta memberikan transparansi dalam mengelola pencapaian kinerja. Untuk mempertahankan insan-insan yang potensial, Pegadaian melakukan sistem penilaian pengembangan kinerja dan karier rutin untuk menunjukkan sejauh mana sistem diterapkan di seluruh organisasi dan apakah terdapat ketidakadilan akses kepada peluang tersebut. Persentase karyawan yang menerima review adalah 100%. Adapun karyawan yang mendapatkan promosi, mutasi/rotasi dan demosi pada tahun 2019 disajikan dalam tabel berikut: (103-3, 404-3)

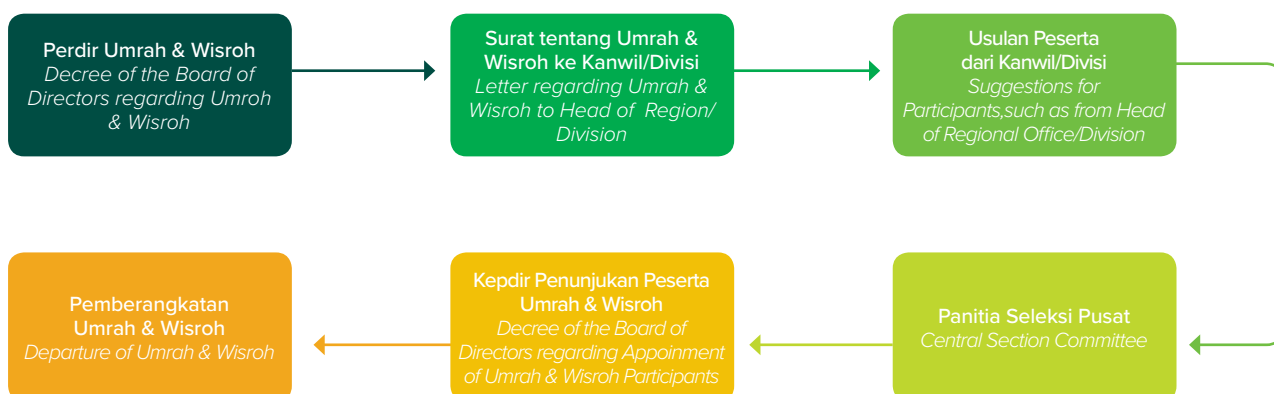
Pegadaian is also committed to providing career opportunities as extensively as possible to employees, and provides transparency in managing the achievement of the performance. To maintain the potential individuals, the Company conducts performance and career development appraisal system routinely to indicate the extent to which the system is applied throughout the organization and whether there is inequality in access to these opportunities. Percentage of employees who received review is 100%. While the employees who received promotion, transfer/rotation and demotion in 2019 is presented in the following table: (103-3, 404-3)

**Review Terhadap Karyawan 2017-2019**  
Review Towards Employees 2017-2019

Hasil Review Review Results	2019	2018	2017
Promosi Promotion	2.136	1.138	2.078
Mutasi/Rotasi Mutation/Rotation	532	414	544
Demosi Demotion	15	10	13

Sebagai bentuk penghargaan, pada tahun 2019, Perusahaan juga memberikan *reward* kepada karyawan berupa insentif operasional dengan total anggaran Rp109.793.334.600, pemberian hadiah ibadah umrah dan perjalanan ibadah wisata rohani kepada 138 (seratus tiga puluh delapan) orang karyawan. Untuk mendapatkan nama karyawan yang mendapat hadiah umrah maupun wisata rohani, Pegadaian menempuh prosedur sebagai berikut:

As a form of appreciation, in 2019, the Company also provided rewards to employees in the form of operational incentive with a total budget of Rp109,793,334,600 and gift of pilgrimage and spiritual journey to 138 employees. In obtaining the names of employees who receive Umrah or spiritual journey, the Company takes the following procedure:





## IMBALAN KERJA

Pemenuhan hak karyawan berupa remunerasi erat kaitannya dengan berbagai variabel penentu. Dasar utama dari penentuan hak karyawan—baik besaran maupun jumlahnya—d disesuaikan dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, baik peraturan di tingkat pemerintah pusat maupun peraturan di tingkat pemerintah daerah.

Remunerasi atau imbalan kerja yang diberikan oleh Perusahaan kepada karyawan merupakan bentuk komitmen imbalan kerja kepada karyawan—mencakup imbalan pasca kerja serta pesangon pemutusan kerja—merupakan wujud komitmen kepatuhan Perusahaan terhadap kewajiban atas peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, di samping tentunya upaya Perusahaan dalam membangun hubungan kemitraan dengan karyawan sebagai pemangku kepentingan internal. (103-1)

Imbalan kerja diberikan melalui gaji/honorarium, tunjangan-tunjangan, bonus, penghargaan masa kerja, hingga program kesehatan dan program pensiun bagi karyawan. Khusus bagi program kesehatan, Perusahaan memberikan 2 (dua) program kepada karyawan, yaitu BPJS Kesehatan dan layanan Mandiri InHealth. Kedua program kesehatan ini diharapkan dapat memberikan jaminan rasa aman bagi karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di Perusahaan. (103-2)

Di bawah ini disajikan beberapa data terkait komitmen Perusahaan dalam memenuhi hak-hak karyawan. (103-3, 405-2)

## EMPLOYEE BENEFITS

Fulfillment of employee rights in the form of remuneration is closely related to various determinant variables. The main basis of determining employee rights - both the size and the amount - is adjusted to the applicable laws and regulations, both regulations at the central government level and regulations at the local government level.

The remuneration or employee benefits provided by the Company to employees is a form of employee benefits commitment to employees — including post-employment benefits and termination of employment — as a manifestation of the Company's compliance commitment to the applicable rules and regulations, in addition to the Company's efforts to build partnership with employees as internal stakeholders. (103-1)

Employee benefits are given through salaries/honorariums, benefits, bonuses, employment awards, health programs and pension plans for employees. Especially for health programs, the Company provides 2 (two) programs to employees, namely BPJS Kesehatan and Mandiri InHealth services. Both of these health programs are expected to provide a guarantee of security for employees in carrying out their duties and responsibilities at the Company. (103-2)

Below are several data related to the Company's commitment to fulfill employee rights. (103-3, 405-2)

### Jumlah Remunerasi yang Diberikan kepada Karyawan Total Remuneration Provided to Employees

Jumlah Remunerasi Karyawan Tahun 2018 Rp2.794.318.148.187, <i>Total of Employees' Remuneration in 2018 Rp2,794,318,148,187,</i>	→	Diberikan untuk 13.059 karyawan <i>Given to 13,059 employees</i>
Jumlah Remunerasi Karyawan Tahun 2019 Rp 3.423.862.466.117,- <i>Amount of Employees' Remuneration in 2019 Rp 3,423,862,466,117</i>	→	Diberikan untuk 14.035 karyawan <i>Given to 14,035 employees</i>

### Klaim Kesehatan Health Claims

Jumlah Klaim 2019 <i>Number of Claims in 2019</i>	:	1.032 klaim <i>1,032 claims</i>
Klaim yang Dibayarkan di 2019 <i>Total Claims Paid in 2019</i>	:	Rp 6.359.079.468,-

Imbalan pasca kerja dan program pensiun juga diberikan kepada para karyawan sebagai bagian dari komitmen Perusahaan untuk memberikan rasa aman dan jaminan hari tua kepada karyawan. Melalui program tersebut, karyawan akan mampu memberikan kontribusi optimalnya kepada Perusahaan, sekaligus menumbuhkan loyalitas karyawan terhadap Perusahaan.

Post-employment benefits and pension programs are also given to employees as part of the Company's commitment to provide employees with security and retirement benefits. Through the program, employees will be able to provide optimal contributions to the Company, while growing employee loyalty towards the Company.

### Program Pasca Kerja dan Program Pensiun Post-Employment Program and Employee Pension Program

Uraian <i>Description</i>	Perusahaan <i>Company</i>	Pembayar Iuran <i>Fee Payments</i>	Penerimaan <i>Reception</i>
Dana Pensiun <i>Pension Fund</i>	Dana Pensiun Pegadaian <i>Pegadaian Pension Fund</i>	Perusahaan + Karyawan <i>Company + Employee</i>	Bulanan
Tunjangan Hari Tua <i>Retirement Allowance</i>	Taspen	Perusahaan + Karyawan <i>Company + Employee</i>	Sekaligus
Jaminan Hari Tua <i>Retirement Security</i>	BPJS Ketenagakerjaan	Perusahaan + Karyawan <i>Company + Employee</i>	<15 Sekaligus 15< Bulanan <15 At Once 15< Monthly
Pensiun <i>Pension</i>	BPJS Ketenagakerjaan	Perusahaan + Karyawan <i>Company + Employee</i>	<15 Sekaligus 15< Bulanan <15 At Once 15< Monthly
Uang Kompensasi PHK <i>Work Termination Compensation</i>			Langsung <i>Directly</i>

### KEGIATAN KARYAWAN DI LUAR TUGAS DAN PEMBENTUKAN SUASANA KERJA YANG KONDUSIF

Selain pemenuhan hak, Perusahaan juga memfasilitasi beberapa kegiatan karyawan di luar tugas yang kiranya mampu membentuk suasana kerja yang kondusif. Berbagai kegiatan ini, yang juga dikenal sebagai kegiatan ekstrakurikuler, memberikan kesempatan kepada setiap karyawan untuk mengenal karyawan lainnya di luar fungsi masing-masing karyawan secara struktural. Dengan saling mengenal secara pribadi, perkembangan komunitas di level karyawan akan membentuk organisasi Perusahaan yang solid.

Kegiatan ekstrakurikuler yang berkembang di Perusahaan diantaranya bidang olahraga, seperti renang, tenis, bulu tangkis, tenis meja, futsal, senam, yoga, dsbnya; bidang keagamaan, seperti pengajian rutin dan ibadah; atau komunitas hobi seperti fotografi dan klub motor. Melalui kegiatan-kegiatan semacam ini, Perusahaan berharap dapat menumbuhkan rasa kebersamaan antar para karyawan, yang kemudian akan memberikan dampak terhadap suasana kerja yang kondusif.

### EMPLOYEE ACTIVITIES OUTSIDE WORKING AND ESTABLISHMENT OF CONDUCTIVE WORK ENVIRONMENT

In addition to the employees' rights, Company also facilitates several employee activities outside their duties, which presumably are able to create a conducive work atmosphere. Such various activities, also known as extracurricular activities, provide opportunities for every employee to know other employees outside their respective structural function. By understanding each other individually, community development at employee level will establish a solid organization.

Extracurricular activities in the Company include sports, such as swimming, tennis, badminton, table tennis, futsal, aerobics, yoga, etc.; religious activity, such as routine Qur'an recital and worship; or interest/hobby communities, such as photography and motor club. Through such activities, the Company expects to develop a sense of togetherness among the employees, which will then impact conducive work atmosphere.



# Pegadaian

Mengatasi Masalah Tanpa Masalah





# Mewujudkan Lingkungan Kerja yang **Sehat dan Aman**

Realizing a Healthy and Safe Working Environment

**Pada tahun 2019, Pegadaian kembali menunjukkan catatan kinerja K3 Perusahaan yang sangat baik, yakni terciptanya *zero accident* sesuai target Perusahaan di bidang K3.**

In 2019, Pegadaian again showed a very good record of the Company's OHS performance, namely the creation of zero accidents according to the Company's target in the K3 field.



## MEWUJUDKAN LINGKUNGAN KERJA YANG SEHAT DAN AMAN [6.C.2)C]

### REALIZING A HEALTHY AND SAFE WORKING ENVIRONMENT [6.C.2)C]

Pegadaian meyakini bahwa tempat kerja yang sehat dan aman merupakan hak asasi manusia, termasuk bagi karyawan, mitra kerja, nasabah maupun pemangku kepentingan lain yang berhubungan dengan Perusahaan. Bagi karyawan, tersedianya tempat kerja yang sehat dan aman akan mendorong semangat, loyalitas dan dedikasi mereka dalam bekerja, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja Perusahaan. 103-1

Untuk mewujudkan tempat kerja dengan kualifikasi seperti itu, Pegadaian menempatkan aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) sebagai prioritas. Bagi Pegadaian, pencapaian target-target yang telah ditetapkan dalam Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) tidak sempurna jika aspek K3 tidak terpenuhi secara maksimal. Dengan posisi K3 yang sedemikian penting, maka jajaran manajemen dan karyawan Pegadaian bertekad kuat untuk mendukung dan melaksanakan aspek-aspek K3 dalam semua kegiatan, dengan hasil akhir berupa terwujudnya angka kecelakaan kerja nihil (*zero accident*). 103-2

#### LANDASAN KEBIJAKAN 103-2

Pemenuhan K3 di Pegadaian merujuk pada sejumlah peraturan, antara lain, Undang-Undang No. 01 tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja; Undang-Undang No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan; dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 50 tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.

Pegadaian mengimplementasikan UU No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja dan PP No. 50 tahun 2012 tentang Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) dengan keluarnya Peraturan Direksi Nomor 112 tahun 2013 tentang Pedoman Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3). Berdasarkan peraturan ini, Perseroan terus melakukan sosialisasi atas penerapan kesehatan dan keselamatan kerja sehingga target angka kecelakaan kerja nihil atau *zero accident* sebagai tujuan akhir dapat tercapai.

Selain Peraturan Direksi, untuk mewujudkan keselamatan dan kesehatan kerja, Pegadaian juga telah memiliki Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang disepakati oleh Perusahaan dengan Serikat Pekerja Pegadaian. PKB yang berlaku pada tahun pelaporan adalah PKB Periode 2017-2019. Di dalamnya, antara lain, mengatur tentang waktu dan jam kerja, lembur, dan sebagainya. Selain itu, PKB juga mengatur tentang cuti sakit, cuti sakit rawat inap, cuti sakit kecelakaan kerja, pemeriksaan medis, jaminan pemeliharaan kesehatan dan sebagainya.

Pegadaian acknowledge that a healthy and safe working environment is a human right, including for employees, working partners, customers and other stakeholders associated with Pegadaian. For employees, the availability of a healthy and safe workplace will encourage their enthusiasm, loyalty and dedication to work, which in turn will improve the Company's performance. 103-1

To realize a workplace with such qualifications, the Company prioritize the aspects of Occupational Health and Safety (K3). For Pegadaian, the achievement of targets set in the Company's Work Plan and Budget (RKAP) will not be considered as perfect if the OHS aspect has not been successfully fulfilled. Since OHS is crucial, the Company's management and employees are determined to support and implement OHS aspects across all activities, with the realization of zero accident rate as the final result. 103-2

#### BASIS FOR POLICY 103-2

Fulfillment of OHS at the Company refers to a number of regulations, among others, Law No. 1/1970 regarding Occupational Safety; Law No. 13/2003 regarding Manpower; and Government Regulation of the Republic of Indonesia No. 50/2012 regarding the Implementation of Occupational Health and Safety Management System.

The Company implements Law No. 1/1970 regarding Occupational Safety and PP No. 50/2012 regarding Occupational Health and Safety Management System (SMK3) with the issuance of Board of Directors Regulation No. 112/2013 regarding Guidelines for Occupational Health and Safety Management System (SMK3). Based on this regulation, the Company continues to disseminate the implementation of occupational health and safety to achieve zero accident rate.

In addition to the Board of Directors Regulations, to realize occupational safety and health, the Company also has Collective Labor Agreement (CLA) agreed upon by the Company with the Company's Trade Union. Collective Labor Agreement applicable in the reporting year is the Collective Labor Agreement for 2017-2019. The CLA, among others, regulates the time and hours of work, overtime, etc. In addition, the CLA also regulates sick leave, hospitalization leave, work accident leave, medical examination, health care insurance, etc.

Berkaitan dengan K3, Pegadaian berkomitmen untuk:

1. Menjamin keselamatan dan kesehatan kerja terhadap semua karyawan, pelanggan, pengunjung dan rekanan kerja selama berada di lingkungan kerja.
2. Memenuhi peraturan perundang-undangan terkait keselamatan dan kesehatan kerja.
3. Melakukan perbaikan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja secara menyeluruh.

Dalam melaksanakan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Pegadaian, maka Direksi berkomitmen untuk menanggulangi dan penanganan kecelakaan kerja dengan membuat kebijakan yang mencakup:

1. Pemenuhan visi dan misi K3 Perusahaan.
2. Komitmen penerapan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja untuk mendukung tujuan '*zero accident*' dan mengurangi penyakit akibat kerja di seluruh wilayah kerja Perusahaan.
3. Pelaksanaan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja dilakukan oleh seluruh karyawan dan didukung penuh oleh manajemen Pegadaian dengan berorientasi pada proses berkelanjutan dan pemenuhan terhadap peraturan perundangan.
4. Menciptakan tempat kerja yang aman, nyaman dan efisien untuk mendorong produktivitas dan menurunkan risiko bahaya pada seluruh tahapan proses operasional, salah satunya melalui pelaksanaan simulasi penanganan keselamatan kecelakaan kerja.

Sistem Manajemen K3 Pegadaian dilakukan sistem audit secara berkala setiap tiga tahun. Pada tahun 2015, Sistem Manajemen K3 Pegadaian telah diaudit oleh PT Sucofindo (Persero) sebagai Lembaga Audit SMK3 yang diteruskan oleh Kemenakertrans. Untuk tahun 2018, audit SMK3 telah dilakukan pada 12-13 Desember 2018 oleh PT Sucofindo, dan hasil audit telah pula diteruskan ke Kemenakertrans.

Untuk meningkatkan efektivitas SMK3, Pegadaian telah memiliki Panitia Pembina Kesehatan dan Keselamatan Kerja (P2K3). Perseroan membentuk P2K3 sebagai bentuk kepatuhan terhadap Permenaker RI Nomor PER.04/MEN/1987 tentang Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja serta Tata Cara Penunjukan Ahli Keselamatan Kerja. P2K3 adalah badan pembantu di tempat kerja yang merupakan wadah kerja sama antara pengusaha dan pekerja untuk mengembangkan kerja sama saling pengertian dan partisipasi efektif dalam penerapan K3. Panitia ini bertugas memberikan saran dan pertimbangan,

Regarding to OHS, Pegadaian is committed to:

1. Ensure the health and safety of all employees, customers, visitors and partners while in the workplace.
2. Comply with laws and regulations related to safety and health.
3. Make improvements on Occupational Safety and Health Management System entirely.

In implementing the Occupational Health and Safety Management System at the Company, the Board of Directors is committed to managing and handling occupational accidents by establishing policy that includes:

1. Fulfilling the vision and mission of the Company OHS.
2. Commitment to the implementation of Occupational Safety and Health Management System to support the target of '*zero accident*' and reduce occupational diseases in all of the Company's areas of operations.
3. Implementation of Occupational Safety and Health Management System carried out by all employees and is fully supported by the Company's management with the orientation to sustainable process and compliance to the laws and regulations.
4. Creating a workplace that is safe, comfortable and efficient to encourage productivity and lower the risk of harm at all stages of operational process, among others is through the implementation of occupational accident safety management simulation.

Audit system is conducted regularly on the Company's OHS Management System every three years. In 2015, the Company's OHS Management System was audited by PT Sucofindo (Persero) as SMK3 Audit Institution forwarded by the Ministry of Manpower and Transmigration with a score of 75%. In 2018, SMK3 audit has been conducted on December 12-13, 2018 by PT Sucofindo, and the audit result has also been forwarded to Ministry of Manpower and Transmigration

In order to increase the effectiveness of SMK3, the Company has established Occupational Health and Safety Advisory Committee (P2K3). The Company established P2K3 as a form of compliance with the Minister of Manpower Regulation of the Republic of Indonesia No. PER.04/MEN/1987 regarding Occupational Safety and Health Advisory Committee and Procedure for Appointment of Occupational Safety Experts. P2K3 is a supporting body in the workplace, which is a forum for collaboration between employers and employees to develop mutual understanding and effective participation



baik diminta maupun tidak, kepada pengusaha mengenai masalah K3 (berdasarkan pasal 4 (empat) Permenaker RI Nomor PER 04/MEN/1987). 103-2

Pasal 2 Permenaker tersebut menyatakan bahwa: *tempat kerja dimana pengusaha/pengurus memperkerjakan 100 (seratus) orang atau lebih, atau tempat kerja dimana pengusaha/pengurus memperkerjakan kurang dari 100 (seratus) tenaga kerja namun menggunakan bahan, proses dan instalasi yang memiliki resiko besar akan terjadinya peledakan, kebakaran, keracunan dan penyinaran radioaktif pengusaha/pengurus wajib membentuk P2K3.*

Adapun pasal 3 (tiga) menyebutkan bahwa *unsur keanggotaan P2K3 terdiri dari pengusaha dan pekerja yang susunannya terdiri dari ketua, sekretaris dan anggota serta sekretaris P2K3 ialah ahli keselamatan kerja dari perusahaan yang bersangkutan.*

Pada tahun 2019, rata-rata jumlah karyawan yang menjadi pengurus P2K3 dibanding seluruh karyawan adalah sebesar 0,72%. Berikut rincian jumlah pegawai dalam kepengurusan P2K3 Pegadaian pada tahun 2019: 103-3, 403-1

#### Jumlah Pegawai dalam Kepengurusan P2K3

Lokasi Operasional Bisnis <i>Location of Business Operations</i>	Anggota P2K3 <i>P2K3 Members</i>	
	Jumlah Anggota P2K3 <i>Number of P2K3 Members</i>	Persentase dari Seluruh Karyawan <i>Percentage to Total Employees</i>
Kantor Wilayah I Medan <i>Regional Office I Medan</i>	8	0,91%
Kantor Wilayah II Pekanbaru <i>Regional Office II Pekanbaru</i>	8	1,20%
Kantor Wilayah III Palembang <i>Regional Office III Palembang</i>	7	0,99%
Kantor Wilayah IV Balikpapan <i>Regional Office IV Balikpapan</i>	7	0,72%
Kantor Wilayah V Manado <i>Regional Office V Manado</i>	8	0,85%
Kantor Wilayah VI Makassar <i>Regional Office VI Makassar</i>	7	0,55%
Kantor Wilayah VII Denpasar <i>Regional Office VII Denpasar</i>	7	0,54%
Kantor Wilayah VIII Jakarta I <i>Regional Office VIII Jakarta 1</i>	7	0,64%

in OHS implementation. This committee is responsible to providing advice and considerations, whether requested or not, to employers regarding OHS issues (based on Article 4 (four) of the Minister of Manpower Regulation of the Republic of Indonesia No. PER.04/MEN/1987). 103-2

Article 2 (two) of the Minister of Manpower Regulation states that: a workplace where the employer/management employs 100 (one hundred) workers or more, or a workplace where the employer/ management employs less than 100 (one hundred) workers but uses materials, processes and installations with high risk of the occurrence of blasting, fire, poisoning and radioactive irradiation, **the employers/administrators** shall establish P2K3.

Article 3 (three) states that the members of P2K3 shall consist of employers and workers whose composition consists of the head, secretary and members, while P2K3 secretary is an occupational safety expert from the related company.

In 2019, the average number of employees who become P2K3 organizer compared to all employees was 0.72%. Further, this is the details on the number of employees in the Company's P2K3 Management in 2019: 103-3, 403-1

#### Number of Employees in P2K3 Management

Lokasi Operasional Bisnis <i>Location of Business Operations</i>	Anggota P2K3 <i>P2K3 Members</i>	
	Jumlah Anggota P2K3 <i>Number of P2K3 Members</i>	Persentase dari Seluruh Karyawan <i>Percentage to Total Employees</i>
Kantor Wilayah IX Jakarta II <i>Regional Office IX Jakarta II</i>	8	0,81%
Kantor Wilayah X Bandung <i>Regional Office X Bandung</i>	7	0,75%
Kantor Wilayah XI Semarang <i>Regional Office XI Semarang</i>	7	0,56%
Kantor Wilayah XII Surabaya <i>Regional Office XII Surabaya</i>	8	0,61%
<b>Total</b> <b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>0,72%</b>

Pegadaian menerapkan dua jenis kegiatan yang dilakukan pegawai dalam melakukan upaya SMK3 melalui Panitia Pembina K3. Adapun jenis kegiatannya sebagai berikut:

## PELAPORAN DAN PENANGANAN INSIDEN

1. Pegawai terkait mencatat dalam formulir Laporan Insiden apabila mengalami insiden, kemudian menyerahkannya ke atasan yang bersangkutan. Setelah itu, atasan tersebut harus meneruskan laporannya ke Sekretaris P2K3.
2. Sekretaris P2K3 membawa permasalahan tersebut ke rapat P2K3 untuk dicarikan pemecahannya, dan disimpan di tempat yang telah ditentukan dengan mengikuti Prosedur Pengendalian Catatan. Apabila masalah yang mengakibatkan insiden tersebut memerlukan keterlibatan bidang lain untuk penanganannya, maka Sekretaris P2K3 menggunakan Prosedur Pelaporan bahaya.

## PELAPORAN DAN PENANGANAN KECELAKAAN

1. Seluruh pegawai melaporkan kepada atasannya atau pihak ketiga yang terkait setiap terjadi kecelakaan, lalu atasannya tersebut akan melaporkannya ke Sekretaris P2K3.
2. Sekretaris P2K3 mengundang seluruh Tim P2K3 untuk membahas tindakan yang harus segera diambil untuk menangani kecelakaan. Apabila terdapat korban jiwa maka kejadian tersebut segera dilaporkan kepada pihak terkait (rumah sakit dan Polisi) untuk memperoleh penanganan, dan apabila terjadi cedera (ringan, sedang atau berat) maka petugas P3K yang berada di lokasi segera memberikan pertolongan pertama sampai bantuan medis datang.

Pegadaian implements two types of activities undertaken by employees in conducting SMK3 efforts through K3 Advisory Committee. The types of activities are as follows:

## INCIDENT REPORTING AND HANDLING

1. The related employee records in the Incident Report form when experiencing an incident, and then submit it to the relevant supervisor. Thereafter, the supervisor must forward his/her report to the P2K3 Secretary.
2. P2K3 Secretary brings the issue to P2K3 meeting to be resolved, and stored in a place that has been determined by following Record Control Procedure. If the problem that resulted in such incident requires the involvement of other areas for the treatment, then the P2K3 Secretary uses Hazard Reporting Procedures.

## ACCIDENT REPORTING AND HANDLING

1. All employees report to his/her superior or the relevant third party related to any accident, then the superior will report it to P2K3 Secretary.
2. P2K3 Secretary invites the whole P2K3 team to discuss the measures that must be immediately taken to deal with the accident. If there are casualties immediately report the incident to relevant parties (hospital and police) to obtain treatment, and in case of injury (mild, moderate or severe), then P3K officers at the scene immediately give first aid until medical help arrives.



3. Tempat Kejadian Perkara harus diamankan agar barang bukti yang ada di tempat kejadian kecelakaan dapat digunakan sebagai bahan penyelidikan kecelakaan.
  4. Tim P2K3 menyelidiki kecelakaan sesegera mungkin setelah terjadi kecelakaan, dengan menggunakan formulir Laporan Penyelidikan Kecelakaan. Penyelidikan kecelakaan dilakukan dengan mengumpulkan barang bukti atau data-data yang ada, misalnya berupa gambar, foto, serta mencari penyebabnya dengan cara mewawancarai para saksi yang berada pada waktu kejadian kecelakaan.
  5. Setelah barang bukti dan informasi terkumpul semuanya maka tim penyelidik mengadakan rapat untuk membahas hasil temuan tersebut, yang akan digunakan untuk menentukan rekomendasi penyebab kecelakaan, tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan.
  6. Sekretaris P2K3 mengisi Form Laporan Kecelakaan untuk diserahkan kepada Ketua Tim P2K3 dan laporan hasil penyelidikan kecelakaan kemudian dibahas dalam agenda rapat P2K3 untuk menentukan penyebab kecelakaan, tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan.
  7. Ketua P2K3 menandatangani laporan kecelakaan tersebut untuk diserahkan kepada Disnaker setempat sebagai laporan.
  8. Sekretaris P2K3 menyimpan semua bukti kecelakaan seperti Form Laporan Insiden, Form Laporan kecelakaan, Form Laporan Penyelidikan Kecelakaan, gambar, foto, risalah rapat serta seluruh dokumen terkait sesuai dengan Prosedur Catatan K3.
3. The accident scene has to be secured so that the existing evidence at the scene of the accident can be used as accident investigation material.
  4. P2K3 team investigates the accident as soon as possible after the accident, using the Accident Investigation Report form. Accident investigation is performed by collecting evidence or data that exist, for example in the form of drawings, photographs, as well as finding the cause by interviewing witnesses who were there at the time of the accident.
  5. Once the evidence and information all collected, the investigation team meets to discuss the findings, which will be used to determine the recommendation of the accident cause, corrective action and preventive action.
  6. P2K3 Secretary completes the Accident Report Form to be submitted to the Head of P2K3 team and the results of the accident investigation report is further discussed in P2K3 meeting agenda to determine the cause of the accident, corrective action and preventive action.
  7. Head of P2K3 signs the accident report to be submitted to the local Manpower Office as reporting.
  8. P2K3 Secretary keeps all evidence of accident such as Incident Report Form, Accident Report Form, Accident Investigation Report Form, images, photographs, minutes of meetings and all related documents in accordance with K3 Recording Procedures.

Dengan sistem manajemen K3 yang dimiliki Perusahaan, dibantu dengan kinerja terbaik dari Panitia Pembina K3 dan seluruh karyawan, pada tahun 2019, Pegadaian kembali menunjukkan catatan kinerja K3 Perusahaan yang sangat baik, yakni terciptanya *zero accident* sesuai target Perusahaan di bidang K3. Dengan demikian, tidak tercatat adanya hari kerja atau jam kerja yang hilang akibat kecelakaan kerja selama tahun pelaporan. [103-3](#), [403-2](#)

Selain itu, selama beroperasi hingga tahun 2019, Pegadaian belum menemukan suatu jenis pekerjaan yang sering terkena atau berisiko tinggi terkena suatu penyakit yang berhubungan dengan jenis pekerjaan yang ada di Pegadaian. Sebab, dari sisi risiko pekerjaan, Pegadaian termasuk kategori pekerjaan dengan risiko rendah terjadinya penyakit akibat kerja. Walau begitu, manajemen Perusahaan memperhatikan betul mengenai kesehatan karyawan melalui pemberian fasilitas asuransi kesehatan yang memadai.

With Company's OHS management system, assisted with the best performance of the OHS Committee and all employees, in 2019, Pegadaian once again performed a very good company OHS performance records, namely the achievement of zero accident according to the Company's target in OHS. Therefore, there are no working day or working hour lost due to occupational accident during the reporting years. [103-3](#), [403-2](#)

In addition, during its operations in 2019, the Company is yet to find any type of work, which is often exposed to or having high risk of developing any disease associated with the type of job that exists in Pegadaian. Such fact is due to the Company's occupational category that has low risk of occupational accident. Even so, the Company's management is deeply concerned about the health of its employees through the provision of adequate health insurance facilities.

## TOPIK KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA DALAM PKB

Dalam PKB Pegadaian Periode 2017-2019, topik kesehatan dan keselamatan kerja diatur dalam Bab XIV tentang Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Dalam Bab ini, antara lain, mengatur tentang Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, Jaminan Pemeliharaan Kesehatan, Kepesertaan Asuransi Sosial, Program Asuransi Kesehatan Pasca-Hubungan Kerja, dan Program Asuransi Lainnya. 103-3, 403-4

Kesehatan dan keselamatan kerja juga diatur dalam Bab XVI tentang Perlindungan, Keselamatan, dan Kesehatan Kerja. Bab ini berisi tentang Prinsip Dasar Perlindungan Kesehatan dan Keselamatan Kerja, antara lain, Pegadaian wajib menyediakan alat-alat keselamatan kerja dan melaksanakan ketentuan Undang-undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja, jo Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2015 tentang Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian.

Pelaksanaan ketentuan tersebut meliputi *general check-up* untuk seluruh karyawan berdasarkan analisis beban kerja, dengan memperhatikan tingkat risiko kesehatan. Bab ini juga mengatur tentang pembentukan Panitia Pelaksana Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3), serta ketentuan apabila karyawan meninggal karena kecelakaan kerja, maka kepadanya dapat diberikan kenaikan *grade* 1 (satu) tingkat.

## OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY TOPIC IN CLA

In Pegadaian's CLA for 2017-2019 period, occupational health and safety topic is regulated in Chapter XIV regarding Employment Social Security. In this chapter, among other things, it regulates Employment Social Security Program, Healthcare Insurance, Social Insurance Participation, Post-Employment Health Insurance Program, and Other Insurance Programs. 103-3, 403-4

Occupational health and safety is also regulated in Chapter XVI regarding Protection, Safety and Occupational Health. This chapter contains the Basic Principles of Occupational Health and Safety Protection, among others, the Company is required to provide work safety equipment and implement the provisions of Law No. 1/1970 regarding Occupational Safety and Health, in conjunction with Government Regulation No. 44/2015 regarding Work Accident Insurance and Death Insurance.

The implementation of these provisions includes general check-ups for all employees based on workload analysis, taking into account the level of health risk. This chapter also regulates the establishment of Occupational Safety and Health Advisory Committee (P2K3), as well as the provision that if an employee dies from a work accident, then the employee shall be given an increase of grade of 1 (one) level.



# Pegadaian

Mengatasi Masalah Tanpa Masalah





# Kepuasan Nasabah Sebagai **Prioritas Layanan**

Customer Satisfaction as the Service Priority

**Berdasarkan hasil survei terbaru,  
CSI Perusahaan pada tahun 2019 mencapai  
82% Dari angka tersebut, Kanwil Manado  
memperoleh indeks CSI yang cukup tinggi,  
sebesar 92.4%.**

Based on the latest survey results, the CSI of the Company in 2019 reached 82%. From this figure, the Regional Office of Manado obtained a CSI index which was quite high, amounting to 92.4%.



## KEPUASAN NASABAH SEBAGAI PRIORITAS LAYANAN

### CUSTOMER SATISFACTION AS THE SERVICE PRIORITY

Nasabah merupakan salah satu pemangku kepentingan utama bagi Pegadaian. Keberadaan mereka akan sangat menentukan keberlangsungan perusahaan di masa depan. Oleh karena posisi nasabah yang demikian penting, maka Perusahaan berupaya secara sungguh-sungguh untuk mengoptimalkan terwujudnya kepuasan mereka. Pencapaian kepuasan nasabah semakin penting di tengah persaingan layanan gadai yang kian ketat di Tanah Air. [103-1](#)

Kepuasan nasabah akan diraih apabila harapan mereka terhadap produk dan layanan Pegadaian dapat terpenuhi. Untuk bisa memenuhi harapan nasabah, selain menjaga kualitas produk, maka seluruh insan Perusahaan wajib memberikan pelayanan terbaik kepada semua nasabah, tanpa terkecuali. Bagi Pegadaian, nasabah menyatakan puas atau tidak puas tetap bermakna karena menjadi tolok ukur untuk mengetahui kualitas layanan dan produk yang telah diberikan Perusahaan. [103-2 \[6.c.1\]](#)

Untuk bisa memberikan kepuasan maksimal, maka Pegadaian akan terus berupaya meningkatkan layanan dan melakukan inovasi produk agar sesuai dengan perkembangan zaman, sekaligus sejalan dengan keinginan nasabah. Dengan upaya itu, maka keberadaan Pegadaian semakin kokoh dari tahun ke tahun, bahkan pada saat harus bersaing dengan lembaga-lembaga gadai swasta yang terdaftar di OJK.

Komitmen Pegadaian untuk memberikan layanan terbaik dan bermanfaat bagi setiap nasabah diwujudkan melalui sikap dan respons profesional dari Perusahaan dan segenap jajaran dalam melayani nasabah. Selain itu, Pegadaian juga menjamin kualitas pelayanan kepada setiap nasabah dengan sigap, responsif dan terpercaya.

Melalui berbagai layanan ini, Pegadaian membantu nasabah menjamin kualitas dan keamanan produk serta mengurangi risiko. Penerapan komitmen itu dibuktikan dengan diperolehnya sertifikasi dari Kementerian Tenaga kerja dan Transmigrasi RI, Direktorat Jenderal Pembinaan Pengawasan Ketenagakerjaan dan SUCOFINDO terkait SMK3 dan SNI ISO 9001:2008.

Sudah lebih dari satu abad Pegadaian melayani nasabah di Indonesia. Di tengah persaingan yang semakin ketat, Perusahaan sangat bangga karena jumlah nasabah terus meningkat. Pada tahun 2019, jumlah nasabah tercatat sebesar 16.616.071 akun rekening, naik 22,09% dibanding tahun 2018 sebanyak 13.075.013 akun rekening nasabah. Hal ini dapat menunjukkan adanya peningkatan kepercayaan yang juga meningkatkan penerimaan penggunaan produk dan layanan Pegadaian bagi masyarakat.

Customer is one of the main stakeholders for Pegadaian. Their presence will greatly determine the sustainability of the company in the future. With the importance of the customers, the Company strives to optimize the fulfillment of their satisfaction. Achieving customer satisfaction is getting important amid increasingly competitive pawn service in the country. [103-1](#)

Customer satisfaction will be achieved if their expectations towards Pegadaian products and services can be fulfilled. In order to meet customer expectations, in addition to maintaining product quality, all Company people must provide the best service to all customers, without exception. For Pegadaian, customers expressing satisfaction or dissatisfaction remain meaningful because it becomes a benchmark to find out the quality of services and products which have been delivered by the Company. [103-2 \[6.c.1\]](#)

To be able to provide maximum satisfaction, the Company will continue to strive in improving its services and conducting product innovations to keep up with the times, while at the same time in line with customer desires. With this effort, the Company's existence is becoming stronger from year to year, even when the Company has to compete with private pawn institutions registered in the FSA.

The Company's commitment to provide the best service and beneficial for every customer is established through the attitude and response of professionalism from the Company and all personnel in serving the customers. The Company also guarantees service quality to every customer in a swift, responsive and reliable manner.

Through these services, the Company assists customers ensuring the product's quality and safety as well as reducing risk and meeting consumer expectations. Implementation of the commitment was evidenced by obtaining the certificate from the Ministry of Manpower and Transmigration, Directorate General of Manpower Development and Supervision and SUCOFINDO related to SMK3 and ISO 9001: 2008.

Pegadaian has served customer in Indonesia for more than a century. In the middle of intense competition, the Company is proud to have increased the number of customer. In 2019, the number of customers amounted to 16,616,071 accounts, a 22.09% increase compared to 2018 which amounted to 13,075,013 customer accounts. These numbers show the increasing trust which resulted to the increase of Pegadaian's product and service acceptance among the community.

### Jumlah Rekening Nasabah Number of Customers Account

Bisnis Business	2019	2018	Pertumbuhan Growth
Gadai Pawn	9.851.807	9.613.151*	2,48%
Kredit Mikro Fidusia Fiduciary Micro Credit	268.256	176.090*	52,34%
Bisnis Emas Gold Business	4.885.812	1.837.932	165,83%
Bisnis Gadai Syariah Sharia Pawn Business	1.378.436	1.325.000	4,03%
Mikro Fidusia Syariah Sharia Fiduciary Micro	231.760	122.840	88,67%
<b>Jumlah Total</b>	<b>16.616.071</b>	<b>13.075.013*</b>	<b>27,08%</b>

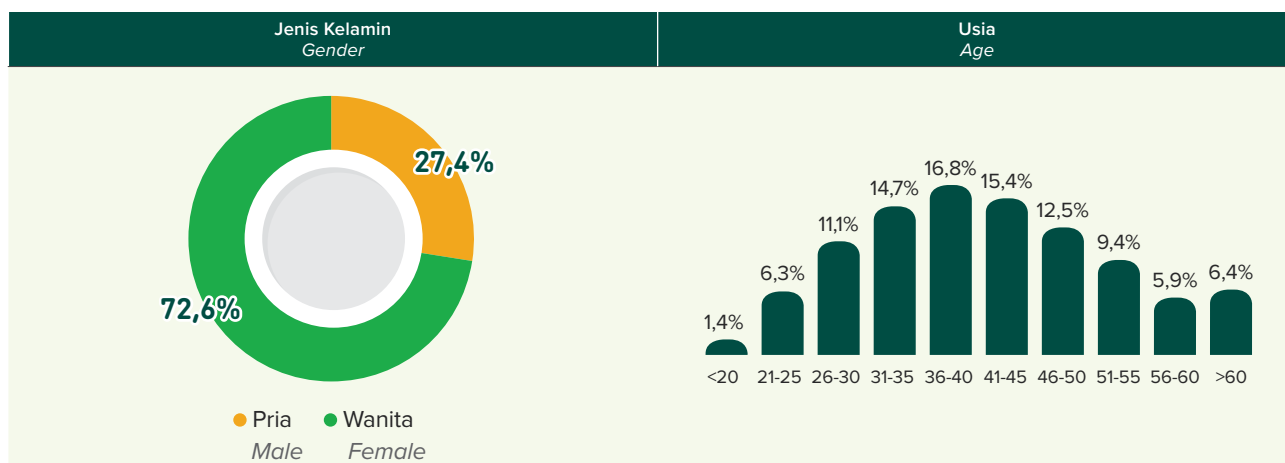
\*disajikan kembali

\*re-stated

Dari jumlah nasabah yang menggunakan produk dan layanan Pegadaian, sebagian besar berjenis kelamin perempuan (72,6%) dengan rentang usia terbesar adalah 36-40 tahun. Komposisi selengkapnya disajikan dalam tabel berikut:

From the number of customers using Pegadaian products and services, the majority are female (72.6%) with age range of 36-40 years old. The complete composition is presented in the following table:

### Komposisi Nasabah 2019 Composition of Customers in 2019



## MENGELOLA EKSPEKTASI NASABAH

Sebagai bagian dari pemangku kepentingan adalah hal yang wajar apabila nasabah memiliki ekspektasi atas kinerja produk dan layanan Pegadaian. Untuk memenuhi ekspektasi itu, Pegadaian telah menyediakan berbagai saluran penyampaian keluhan bagi nasabah.

## MANAGING CUSTOMER EXPECTATIONS

As part of stakeholders, it is proper if customers have expectations on the performance of the Company's products and services. To meet the expectations, the Company has been providing various channels for customer complaints.



Merujuk pada Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, yang telah diubah dengan PBI No. 10/10/PBI/2008 Tentang Perlindungan Nasabah, Pegadaian selalu berupaya yang terbaik untuk menyelesaikan setiap keluhan dan pengaduan nasabah. Perusahaan menyediakan sarana layanan pelanggan untuk menampung dan memberikan alternatif solusi atas pengaduan dari pelanggan maupun masyarakat. Pengaduan yang disampaikan meliputi keluhan, pertanyaan, kritik, saran dan juga permintaan informasi yang berkaitan tentang produk serta hal-hal lainnya. Sarana layanan pelanggan yang disediakan Pegadaian adalah sebagai berikut: **(103-2) [6.c.3)b)]**

Customer Care	:	1500569
Telepon Phone	:	+6221 80635 162, +6221 8581 162
Email Customer Care Customer Care Email	:	customer.care@pegadaian.co.id
Media Sosial Social Media	:	Pegadaian  @Pegadaian  Pegadaian_id PT Pegadaian Persero  PT. Pegadaian (Persero)

Setiap pengaduan atau keluhan yang disampaikan pelanggan dan masyarakat, selanjutnya akan ditindaklanjuti Perusahaan. Sampai dengan akhir tahun 2019, tercatat 13.738 pengaduan yang telah diterima, naik signifikan dibanding tahun sebelumnya yang tercatat sebanyak 487 pengaduan. Dari 13.738 pengaduan pada tahun 2019, semuanya telah ditindaklanjuti dan diselesaikan. Dengan demikian, hingga akhir tahun 2019, tidak ada pengaduan masih dalam proses penyelesaian. **(103-3, 418-1)**

Referring to Bank Indonesia Regulation No. 7/7/PBI/2005 regarding Settlement of Customer Complaints, which has been amended by Bank Indonesia Regulation No. 10/10/PBI/2008 regarding Customer Protection, Pegadaian always strives to give its best in resolving any customer complaint. The Company provides a means for customer service to accommodate and provide solution alternatives of complaints from the customers and the public. Complaints delivered include complaints, questions, comments, suggestions and information requests about products as well as other matters. The Company provides channels for customer service as follows: **(103-2) [6.c.3)b)]**

Any complaint from customers and the public, will be followed up by the Company. Until the end of 2019, there were 13,738 complaints received or a significant increase compared to the previous year with 487 complaints. From the 13,738 complaints in 2019, all have been followed up and resolved. Hence, as of the end of 2019, there were no complaints that still in progress for resolution. **(103-3, 418-1)**

**Jumlah Pengaduan Nasabah 2019 [6.c.3)b)]**  
**Number of Customer Complaints in 2019 [6.c.3)b)]**

Tindak Lanjut Pengaduan Complaint Follow Up	2019	2018
Pengaduan Ditindaklanjuti Complaint Followed Up	13.738	487
Pengaduan Diselesaikan Complaint Resolved	13.738	487
Pengaduan dalam Proses Penyelesaian Complaint Under Resolution Process	-	-
Persentase Penyelesaian Percentage of Resolution	100%	100%
Jumlah Pengaduan Number of Complaints	13.738	487

Adanya kenaikan jumlah pengaduan atau keluhan nasabah dibandingkan tahun sebelumnya disebabkan karena pada tahun 2019, Pegadaian Gencar untuk meluncurkan fitur dan produk baru dan Program Digitalisasi melalui Pegadaian Digital Service (PDS)

The increase in the number of customer complaints compared to the previous year was due to the growing development of the Company's products and the Company's Digitalization Program through the Pegadaian's Digital Service (PDS).

**INDEKS KEPUASAN NASABAH [6.F.5)]**

Pegadaian berkomitmen memberikan kualitas produk terbaik dan pelayanan prima kepada para pelanggan. Sebagai upaya

**CUSTOMER SATISFACTION INDEX [6.F.5)]**

Pegadaian is committed to provide quality products and excellent service to customers. To manage this expectation, the Company

untuk mengelola ekspektasi tersebut, Perusahaan juga melakukan pengukuran untuk mengetahui dan mengevaluasi kepuasan pelanggan.

Pada tahun 2019, Pegadaian telah melakukan pengukuran dan survei kepuasan pelanggan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Survei dilaksanakan oleh pihak independen, yakni Markplus. Total jumlah responden dalam survei ini 440 responden nasabah Pegadaian Konvensional, 400 responden nasabah Pegadaian Syariah, dan 240 responden nasabah perusahaan gadai pesaing. Survei ini dilaksanakan di 12 Kantor Wilayah yang tersebar di seluruh Indonesia.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Metode Kuantitatif dengan teknik wawancara tatap muka (*face to face interview*) menggunakan kuesioner terstruktur (*structured questionnaire*) untuk memperoleh data Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI), Indeks Ketidakpuasan Pelanggan (CDI), Indeks Loyalitas Nasabah (CLI), Indeks Keluhan Pelanggan, *Customer Engagement Index*, *Customer Acquisition*, *Customer Retention*, *Hassle Free Index*, *Net Promoter Score*, dan *Improvement Priority Analysis*. Melalui metode tersebut akan diketahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh, yang akan menjadi bahan pertimbangan bagi Perusahaan untuk meningkatkan layanannya kepada pelanggan.

#### Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan Tahun 2019

Indeks kepuasan pelanggan (CSI) <i>Customer Satisfactory Index (CSI)</i>	:	82
Customer Loyalty Index (CLI)	:	81.4
Customer Impact Index	:	Not Assessed
Net Promotor Score	:	46.3

Pendekatan yang ditempuh Pegadaian untuk mengetahui kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan pendekatan atau parameter fisik, yakni cabang, layanan satpam, penaksir/analisis, kasir, dan Customer Service.

*Customer Satisfaction Index (CSI)* atau Indeks Kepuasan Pelanggan merupakan metode untuk menakar tingkat kebutuhan konsumen dengan membandingkan antara yang diterima dari layanan Perusahaan dan harapan atau kepentingan yang diinginkan oleh nasabah. Dari 11 aspek/dimensi layanan yang diukur, 7 (tujuh) aspek dengan tingkat kepentingan paling tinggi adalah: Produk, Layanan, *Customer Service Officer (CSO)*, Penaksir, Kasir, Proses Kredit, dan Proses Pelunasan.

Berdasarkan hasil survei terbaru, CSI Perusahaan pada tahun 2019 mencapai 82%. Dari angka tersebut, Kanwil Manado memperoleh indeks CSI yang cukup tinggi, sebesar 92.4%.

also conducted measurement to determine and evaluate customer satisfaction.

In 2019, the Company conducted the measurement and customer satisfaction survey using Customer Satisfaction Index (CSI). The survey was conducted by an independent party, namely Markplus. The total number of respondents in this survey was 440 customers consisting of 440 conventional Pegadaian customers, 400 Pegadaian Sharia customers, and 240 customers from the competitor's pawn company. This survey was conducted in 12 Regional Offices all across Indonesia.

The method used in this research was Quantitative Method with face to face interview technique using structured questionnaires to obtain Customer Satisfaction Index data (CSI), Customer Dissatisfaction Index (CDI), Customer Loyalty Index (CLI), Customer Complaint Index, Customer Engagement Index, Customer Acquisition, Customer Retention, Hassle Free Index, Net Promoter Score, and Improvement Priority Analysis. Through this method, the comprehensive customer satisfaction level will be recognized, which will become consideration for the Company to improve the services to the customers.

#### Assessment Result of 2019 Customer Satisfaction Survey

Approach taken by the Company to recognize customer satisfaction is conducted based on physical approach or parameters, i.e. branches, security guard service, assessor/analyst, cashier and Customer Service.

Calculation of Customer Satisfaction Index (CSI) is a method to measure the level of customer needs by comparing between those received from the Company's service and aspiration or expectation desired by the customers. From 11 service aspects/dimensions assessed, 7 (seven) aspects with highest level of interests are: Products, Services, Customer Service Officers (CSO), Assessors, Cashiers, Credit Process and Settlement Process.

Based on the latest survey result, the Company's CSI achieved 82% in 2019. From this figure, Manado Regional Office obtained a relatively high CSI index of 92.4%.



### Perolehan CSI Kanwil Tahun 2019

#### CSI of Regional Offices

Kanwil Medan Regional Office	Kanwil Pekanbaru Pekanbaru Regional Office	Kanwil Palembang Palembang Regional Office	Kanwil Jakarta 1 Jakarta 1 Regional Office	Kanwil Jakarta 2 Jakarta 2 Regional Office	Kanwil Bandung Bandung Regional Office	Kanwil Semarang Semarang Regional Office	Kanwil Surabaya Surabaya Regional Office	Kanwil Denpasar Denpasar Regional Office	Kanwil Balikpapan Balikpapan Regional Office	Kanwil Makassar Makassar Regional Office	Kanwil Manado Manado Regional Office
82.8%	80.6%	86.3%	81.5%	81.5%	75.9%	80.5%	82.6%	82.3%	78.9%	80.7%	92.4%

Dari 11 aspek yang diukur dalam survei ini, aspek yang membutuhkan perhatian sebagai prioritas perbaikan di beberapa Kanwil adalah fasilitas layanan dan produk. Kedua dimensi ini memiliki tingkat kepentingan yang cukup tinggi terhadap kepuasan.

From the 11 aspects assessed in this survey, the aspect requires improvement priority in a number of Regional offices were services and products facilities. These two dimensions have a relatively high interest towards customer satisfaction.

Merujuk pada hasil survei selengkapnya, pada tahun 2019, terlihat ada sedikit penurunan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hal ini akan menjadi perhatian Pegadaian. Sementara itu, Indeks kinerja lain, yaitu CLI dan NPS menunjukkan adanya perbaikan, sedangkan HFI mengalami penurunan. Kenaikan Indeks *Net Promoter Score*, yaitu keinginan nasabah untuk merekomendasikan, Peningkatan NPS ini menjadi salah satu bukti keberhasilan *referral* program yang dijalankan Pegadaian.

In 2019, there was a slight decrease in the Customer Satisfaction Index (CSI). This will be the Company's concern. Other performance index, such as CLI and NPS recorded improvement, while HFI showed decrease. The improved NPS which involves customers' recommendation, has become one of the evidences in the success of the Company's referral program.

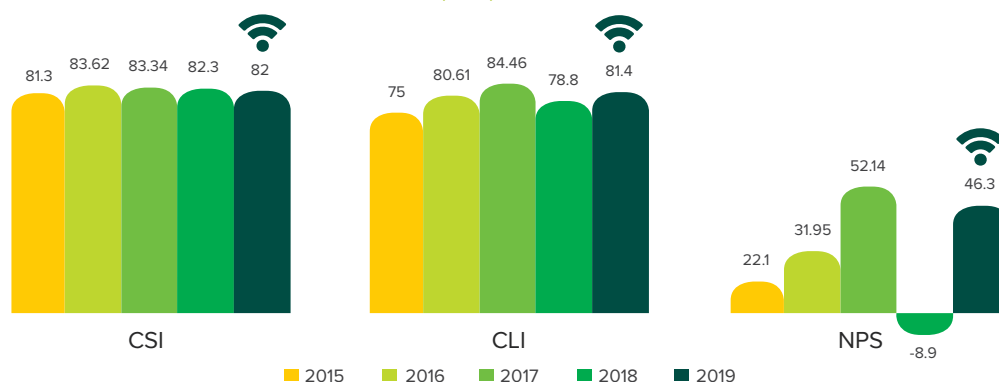
### Tabel Indeks Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tahun 2019

#### Customer Satisfaction Loyalty Index 2019 Table

	2019	2018	2017	2016	2015	Kenaikan (Penurunan) 2018-2019 (%) Increase (Decrease) 2018-2019 (%)	
Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) Customer Satisfactory Index (CSI)	82	82,30	83,34	83,62	81,30	(0,36%)	↓
Customer Loyalty Index (CLI)	81.4	78,80	84,46	80,61	75,00	3,30%	↑
Customer Impact Index (CII)	Tidak diukur	76,04	82,75	84,05	N/A	-	-
Net Promotor Score (NPS)	46.3	(8,90)	52,14	31,95	22,10	620,22%	↑
Hassle Free Index (HFI)	96.40%	97,70	98,00	96,27	N/A	(1,33%)	↓
Problems Incidence Index (PII)	Tidak diukur	1,50	2,50	3,72	N/A	-	-
Indeks Keluhan Pelanggan (Customer Complaint Index/CCI)	100%	-	-	36,11	35,12	100,00%	↑

### Tren CSI, CLI dan NPS 2015-2019

#### Trend of CSI, CLI, and NPS 2015-2019



## PRIVASI NASABAH

Sebagai salah satu lembaga pembiayaan, Pegadaian menyimpan secara lengkap identitas pribadi setiap nasabahnya. Dalam hal ini, Perusahaan berkomitmen untuk menyimpan dan menjaga privasi nasabah tersebut agar tidak bocor, apalagi hilang. Sebagai bentuk perlindungan atas privasi pelanggan, Pegadaian menerapkan klausul “*Confidentiality*” dalam setiap transaksi yang ditandatangani dengan pihak nasabah. 103-1, 103-2

Upaya sungguh-sungguh Pegadaian dalam menjaga kerahasiaan data nasabah membawa hasil dengan tidak adanya keluhan dari nasabah terhadap pelanggaran atas privasi data mereka. Selain itu, juga tidak terdapat laporan terjadinya kebocoran, pencurian atau kehilangan data nasabah selama tahun pelaporan. 103-3, 418-1

## KEPATUHAN SOSIAL DAN EKONOMI

Dalam menjalankan usaha, Pegadaian berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi semua peraturan dan ketentuan di bidang sosial maupun ekonomi. Bagi Perusahaan, kepatuhan terhadap regulasi merupakan komitmen yang tidak bisa ditawar. Melalui mekanisme kepatuhan itulah, Perusahaan bisa menjalankan usaha dengan tenang. 103-1

Kepatuhan Perusahaan terkait dengan karyawan ditunjukkan dengan memenuhi berbagai ketentuan dalam undang-undang ketenagakerjaan, seperti yang berkaitan dengan jam kerja, upah, tunjangan, remunerasi dan sebagainya. Sementara itu, berkaitan dengan pelayanan terhadap nasabah, Perusahaan berupaya memenuhi hak-hak nasabah, seperti memberikan informasi secara benar dan jelas dalam pemasaran, menyediakan saluran pengaduan, dan sebagainya. 103-2 [6.c.3)b]

Ketaatan terhadap berbagai regulasi yang berlaku di bidang sosial dan ekonomi membawa hasil dengan tidak adanya denda atau sanksi non-moneter akibat ketidakpatuhan yang diterima Pegadaian. Selain itu, selama tahun pelaporan juga tidak ada kasus yang menimpa Pegadaian yang diajukan ke mekanisme penyelesaian sengketa. 103-3, 419-1

## CUSTOMER PRIVACY

As a financial institutions, Pegadaian stores customers' complete personal identity. In this case, the Company is committed to store and maintain the privacy of the customers and to keep the data safe from a breach, or deletion. As a form of protection for customer privacy, Pegadaian applies the “*Confidentiality*” clause in every transaction signed with the customer. 103-1, 103-2

The Company's efforts in maintaining the confidentiality of customer data bring results in the absence of complaints from customers regarding violations of the privacy of data. In addition, there were also no reports of breach, theft or loss of customer data during the reporting year. 103-3, 418-1

## SOCIAL AND ECONOMY COMPLIANCE

In performing its business, Pegadaian strives to meet all regulations and provisions in the social and economic aspects. For the Company, compliance towards regulations is a non-negotiable commitment. Through this compliance mechanism, the Company conducts the business without any disruption. 103-1

Company compliance regarding the employees is presented with the compliance towards the various provisions in labor laws, such as working hours, wages, benefits, remuneration and so on. Meanwhile, in terms of customers service, the Company seeks to fulfill the rights of customers, such as providing valid and clear information in marketing, providing complaints channels, and so on. 103-2 [6.c.3)b]

Compliance towards various regulations in the social and economic sectors generated the absence of fines or non-monetary sanctions due to disobedient received by Pegadaian. In addition, during the reporting year there were no cases involving Pegadaian that were submitted to the dispute resolution mechanism. 103-3, 419-1



# Pegadaian

Mengatasi Masalah Tanpa Masalah

# THE Gade

## COFFEE & GOLD





# Semakin Berkibar Sebagai Jaring Pengaman Sosial

Becoming Greater as the National Safety Net

**Kehadiran lembaga pembiayaan yang sehat dan terjangkau masyarakat kecil, seperti Pegadaian, akan membuat persaingan semakin sehat sehingga masyarakat golongan ekonomi lemah terhindar dari lilitan hutang dan kemiskinan.**

The presence of financial institutions that are healthy and affordable to small communities, such as Pegadaian, will make competition healthier so that people in a weak economy are protected from debt bondage and poverty.



## SEMAKIN BERKIBAR SEBAGAI JARING PENGAMAN SOSIAL [6.F.3]

### BECOMING GREATER AS THE SOCIAL SAFETY NET [6.F.3]

Musuh bersama itu bernama praktik ijon, tengkulak, rentenir, dan lintah darat. Walau sudah banyak upaya dilakukan, namun praktik tersebut masih gampang ditemui, terutama di kawasan perdesaan. Selain tidak etis, praktik-praktik tersebut tidak manusiawi. Sebab, praktik serupa itu sangat menyusahkan pihak yang penjual barang atau peminjam uang, sementara pembeli atau pihak-pihak yang meminjamkan uang meraih keuntungan berlipat ganda. Hal itu terjadi karena ada selisih harga yang sangat tinggi antara barang yang dijual dengan nilai uang yang diterima penjual, atau terdapat bunga yang mencekik leher dalam transaksi pinjam-meminjam kepada rentenir atau lintah darat.

Maraknya praktik ijon, penjualan kepada tengkulak, serta pinjam-meminjam kepada rentenir atau lintah darat membuat banyak warga yang terjerat. Dari hari ke hari, kehidupannya bukan membaik, tapi justru kian memburuk. Dalam praktik ijon misalnya, karena uang yang diterima warga tidak sebanding dengan nilai barang yang dijual --lazimnya berupa hasil pertanian atau hasil bumi yang lain, maka uang tersebut belum tentu bisa mencukupi kebutuhan hidupnya.

Saat uang habis, bukan tak mungkin, warga akan jatuh ke tangan rentenir atau lintah darat. Ibarat keluar dari mulut buaya masuk ke mulut singa, hidup mereka beralih dari kesulitan ke kesulitan yang lain. Jika kepepet dan saat harus membayar cicilan utang tiba, mereka terpaksa harus menjual harta benda atau barang apapun yang dimiliki. Harga yang dipatok terpaksa di bawah pasaran karena sedang butuh uang. Tindakan itu diambil karena warga tidak punya pilihan. Jika telat membayar cicilan, alamat bunga pinjaman akan semakin besar dan terus membesar sehingga semakin sulit terbayar.

Menyadari tentang bahaya praktik ijon, beroperasinya tengkulak, rentenir dan lintah darat, Pegadaian terus-menerus berupaya untuk memperluas cakupan operasi di tengah masyarakat, termasuk di kawasan perdesaan. Pegadaian hadir untuk mengedepankan perannya sebagai stabilisator tingkat bunga di masyarakat, terutama di kota-kota kecil dan pedesaan. Tak sekadar hadir, Pegadaian berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan komitmen itu, niscaya aktivitas bisnis Pegadaian akan membantu menjadi pengaman kebijakan Pemerintah untuk mencapai sasaran pemerataan dan mencegah lembaga keuangan atau pelepas uang di pedesaan memasang bunga pinjaman yang sewenang-wenang.

The common enemy is called the “ijon” (debt bondage), middlemen, moneylenders, and loan sharks. Despite the numerous efforts, these practices are still easy to find, especially in the rural areas. Besides being unethical, these practices are inhuman because such practices are very troublesome for those who become merchants or borrowers, while the buyers or money lenders can double their profits. This happens because there is a very large difference between the price of the goods sold and the amount of money received by the seller, or the presence of a hefty interest in loan-lending transactions made with the moneylenders or loan sharks.

The rampant practice of debt bondage, middlemen, and borrowing and lending to moneylenders or loan sharks have caused many people to become trapped. From day after day, their lives were not getting better, instead it got worse. In the practice of debt bondage, for example, since the money received by the people are not proportional to the value of the goods sold – commonly in the form of agricultural products or other crops, then the money may not be sufficient to meet their living needs.

When money runs out, it is not impossible, people will fall into the hands of moneylenders or loan sharks. It's like coming out of a crocodile's mouth into the lion's mouth, their lives move from difficulties to other difficulties. If they are trapped and when they have to pay debt installments, they are forced to sell whatever property or goods they have. Prices are set to be under the market because they are in need of money. The action was taken because they did not have any choice. If they are late in paying installments, the interest will increase and continue to grow, making it very difficult to pay.

Recognizing the dangers of the practice of debt bondage, the operation of middlemen, moneylenders and loan sharks, the Company constantly strives to expand the scope of its operations in the community, including in rural areas. The Company is present to prioritize its role as an interest rate stabilizer in the community, especially in small towns and rural areas. Not just being present, the Company is also committed to providing the best service to the community. With this commitment, undoubtedly the Company's business activities will help to safeguard Government policies to achieve equity targets and prevent financial institutions or rural moneylenders from setting arbitrary loans.

Dibandingkan dengan para rentenir, Pegadaian dapat menjadi penjaga tingkat bunga yang wajar. Oleh karena berdiri sebagai entitas bisnis yang resmi, masyarakat dapat mempercayai kinerja Pegadaian secara langsung sebagai badan yang bertanggung jawab. Tak hanya itu, Pegadaian juga memberikan akses yang terbuka jika ada keluhan sebagai salah satu bentuk pengawasan terhadap aspek bisnis Pegadaian. Akses Pegadaian yang berada sampai ke desa-desa, akan menjadi penyeimbang kekuatan pemilik modal agar dapat bertindak pada kondisi yang wajar.

Sejalan dengan waktu, kehadiran Pegadaian dapat membantu golongan masyarakat yang kurang mampu dalam menghadapi persaingan pasar. Salah satu kelemahan utama masyarakat kecil adalah lemahnya kemampuan untuk mendapatkan pembiayaan perbankan. Oleh karena itu, kehadiran lembaga pembiayaan yang sehat dan terjangkau masyarakat kecil, seperti Pegadaian, akan membuat persaingan semakin sehat sehingga masyarakat golongan ekonomi lemah terhindar dari lilitan hutang dan kemiskinan.

Dalam aplikasi kebijakannya, sesungguhnya konteks ini sesuai dengan penerjemahan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, yang pada hakikatnya memosisikan Pegadaian sebagai entitas bisnis yang tidak sekadar *profit oriented*, tetapi sekaligus *agent of development*. Peran *profit-oriented* Pegadaian dapat membantu memberi pemasukan bagi negara, sekaligus menjadi pondasi yang sangat penting agar pemasukan negara tersebut kemudian dapat didistribusikan kepada pihak-pihak yang membutuhkan.

Merujuk pada penjelasan pasal 36 Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, proporsi tugas BUMN lebih dititikberatkan kepada pelayanan demi kemanfaatan umum daripada mencari laba. Semangat itu semakin memperkuat Pegadaian untuk terus menjalankan aktivitas bisnis, yang secara tidak langsung juga merupakan strategi dalam perannya sebagai aktor jaring pengaman sosial.

Compared with the moneylenders, Pegadaian can be the guardian of reasonable interest rates. Because it stands as a legal business entity, the public can trust the Company's performance directly as the responsible body. Not only that, the Company also provides open access if there are complaints as a form of supervision of the Company's business aspects. The Company's access to the villages, will be a balancing force of capital owners to act in a reasonable condition.

Over time, the Company's presence can help the underprivileged in the society to face the market competition. One major disadvantage of low-middle class people is its weak ability to obtain bank financing. Therefore, the presence of healthy financial institution and affordable by low middle class people, such as Pegadaian, will create more healthy competition so that the economically disadvantaged segment is avoided from getting into debt and poverty.

In the application of its policies, the context is actually in accordance with the interpretation of Law No. 19/2003 regarding State-Owned Enterprises, which essentially positions the Company as a business entity that is not merely profit oriented, but also agent of development. The Company's profit-oriented role can assist to provide revenue for the state, as well as a very important foundation that the state revenue can then be distributed to those in need.

Referring to the explanation of Article 36 of Law No.19/2003 regarding State-Owned Enterprises, the proportion of State-Owned-Enterprise role is more focused on service for public benefit rather than for profit. The spirit further strengthens the Company to continue running the business activities which indirectly also become a strategy as the actor of the social safety net.



Delivery Program Kesejahteraan Masyarakat dan Potensi  
Agent of Development Pegadaian

Public Welfare and Potential Agent of Development Program  
Delivery



## MENCIPTAKAN EKOSISTEM RAMAH KEUANGAN BAGI MASYARAKAT

Setidaknya, ada dua strategi yang bisa ditempuh Pegadaian untuk menciptakan ruang ekosistem yang mendukung peningkatan kapasitas ekonomi. *Pertama*, mendekatkan akses keuangan seluas-luasnya kepada masyarakat serta menambah pengetahuan masyarakat sehingga dapat membantu mereka dalam mengambil keputusan yang tepat tentang keuangan. *Kedua*, meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang aspek keuangan melalui program literasi sehingga mereka semakin paham tentang keuangan.

### PRAKTIK INKLUSI KEUANGAN

Memberikan akses seluas-luasnya, atau yang sering disebut sebagai praktik inklusi keuangan, merupakan inisiatif yang sering dilakukan oleh perusahaan pada sektor keuangan untuk mendekatkan masyarakat kepada sumber daya ekonomi. Praktik inklusi keuangan ini memiliki dampak positif yang sangat banyak. Inisiatif program inklusi keuangan dapat

## CREATING FINANCIALLY FRIENDLY ECOSYSTEM FOR THE COMMUNITY

Efforts to create an ecosystem that supports increased economic capacity, can be conducted with at least two strategies. First, bringing financial access as widely as possible to public and increasing public knowledge so as to assist them in making the right decisions about finance. Second, increase public knowledge about financial aspects through literacy programs so that they become more aware of finance.

### FINANCIAL INCLUSION PRACTICE

Providing access as widely as possible, or often referred to as financial inclusion practice, is an initiative that is often done by the companies in the financial sector to bring the public closer to the economic resources. This financial inclusion practice has many positive impacts. Initiatives of the financial inclusion program can be a positive influence on poverty alleviation.

berpengaruh positif terhadap upaya pengentasan kemiskinan. Kajian membuktikan bahwa hal itu juga memiliki kaitan yang kuat dengan stabilitas keuangan masyarakat pada level lebih umum.

Pegadaian sebagai perusahaan yang memiliki sumber daya ekonomi tersebut, berupaya untuk selalu berada dekat dengan masyarakat. Sebagai upaya untuk mempermudah nasabah, Pegadaian telah memiliki dukungan infrastruktur berupa jaringan distribusi yang menyebar di seluruh Indonesia. Dalam upaya membangun Indonesia dari pinggiran, Pegadaian menempatkan *outlet-outlet* maupun *point of sales* dalam bentuk mobil keliling ataupun *open table* di lokasi wilayah pedesaan maupun beberapa wilayah terluar yang belum terjangkau akses layanan keuangan. Kehadiran *outlet* atau *point of sales* tersebut ditujukan untuk memberikan layanan bagi masyarakat yang membutuhkan edukasi maupun transaksi keuangan.

Saat ini, Pegadaian memiliki 4.123 *outlet* yang tersebar luas di seluruh Indonesia. Selain menghadirkan *outlet-outlet* untuk mendekati diri dengan nasabah, Pegadaian juga terus melakukan inovasi, serta memperkuat teknologi informasi *online* dan *real time* yang telah dimiliki. Dengan total karyawan sebanyak 14.035 orang, dan sebagian besar dari mereka memiliki kompetensi dalam menaksir nilai barang jaminan, maka Perusahaan optimistis bisa memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabah. **FS6**

Dengan berbagai dukungan infrastruktur dan superstruktur yang ada, diharapkan inisiatif kinerja Pegadaian dalam praktik inklusi keuangan akan terus meningkat demi memberikan dampak positif yang lebih besar. Selama tahun 2019, Pegadaian menyalurkan pinjaman ke pihak ketiga bersih sebesar Rp50,37 triliun. Dengan demikian, hingga 31 Desember 2019, jumlah keseluruhan penyaluran kredit Pegadaian tercatat sebesar Rp249,01 triliun, naik 25,36% dibanding tahun 2018, yaitu sebesar Rp198,64 triliun.

Pegadaian juga menyadari bahwa pemerataan akses keuangan harus dilaksanakan pada daerah dengan populasi dan tingkat ekonomi yang rendah. Hal itu juga merupakan bagian dari upaya menyempurnakan inisiatif inklusi keuangan. Sebab itu, dalam Laporan Keberlanjutan 2019, Pegadaian kembali menampilkan nilai Indeks Akses atas perbandingan jaringan keuangan Perusahaan terhadap kepadatan penduduk di Indonesia untuk menunjukkan tingkat inklusi keuangan Perusahaan. Dalam hal ini, Pegadaian kembali menggunakan

Studies prove that it also has a strong connection with the financial stability of society at a more general level.

Pegadaian as a company that has the economic resources, strives to always be close to the people. In an effort to facilitate the customers, Pegadaian already has the infrastructure support in the form of distribution networks spread throughout Indonesia. In an effort to build Indonesia from the outskirts, the Company places outlets and points of sales in the form of mobile cars or open table in rural areas as well as the outermost regions which are not yet reached by financial service access. The presence of such outlets or point of sales is intended to provide services for people who need education as well as financial transactions.

Currently, the Company has 4,123 outlets spread across Indonesia. In addition to the establishment of outlets to be closer with its customers, the Company also continued to innovate, and to strengthen the online and realtime information technology already owned. With total employees of 14,035 people, which most of them already have the capacity to appraise the value of collaterals, the Company is optimistic to providing the best service to its customers. **FS6**

With various existing infrastructure and superstructure support, it is expected that the Company's performance initiative in the financial inclusion practice will continue to increase in order to give a greater positive impact. During 2019, the Company has disbursed loans to third party amounted to IDR50.37 trillion (net). Hence, as of December 31, 2019, the Company's total loans disbursement amounted to IDR249.01 trillion, an increase of 25.36% compared to 2018 with loans disbursement of IDR198.64 trillion.

The Company also realized that equity of financial access should be implemented in areas with low level of population and economy. It is also part of efforts to enhance the financial inclusion initiatives. Therefore, in the 2019 Sustainability Report, the Company again presented Access Index value on the Company's financial network comparison against the density of population in Indonesia to show the level of the Company's financial inclusion. In this case, the Company again utilized the measurement standards by identifying areas with low



standar pengukuran dengan mengidentifikasi wilayah dengan tingkat populasi yang cenderung rendah di Indonesia, yang ditunjukkan oleh Tingkat kepadatan Penduduk.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Tahun 2015 mengenai Kepadatan Penduduk, per km<sup>2</sup>, setidaknya terdapat empat provinsi yang diidentifikasi sebagai wilayah dengan jumlah penduduk rendah dengan tingkat kepadatan penduduk di bawah 20 jiwa per km<sup>2</sup>, yaitu Kalimantan Tengah, Kalimantan Utara, Papua Barat dan Papua. **FS13**

population level in Indonesia, which is indicated by the level of population density.

Based on the data from the Central Bureau of Statistics in 2015 regarding Population Density, per km<sup>2</sup>, at least there were four provinces identified as regions with low population with population density level under 20 inhabitants per km<sup>2</sup>, namely Central Kalimantan, North Kalimantan, West Papua and Papua. **FS13**

**Tabel Jumlah Jaringan Pegadaian di Provinsi dengan Tingkat Kepadatan Penduduk Rendah Tahun 2019**  
Table of Number of the Company's Networks in Provinces with Low Level of Population Density in 2019

Provinsi Province	Kepadatan Penduduk (per km <sup>2</sup> )* Population Density (per km <sup>2</sup> )*	Jumlah Jaringan (2019) Number of Networks (2019)		
		Kantor Cabang Branch Office	Kantor Unit Unit Office	Jumlah outlet Total Outlet
Kalimantan Tengah Central Kalimantan	16	3	25	28
Kalimantan Utara North Kalimantan	9	5	15	20
Papua Barat West Papua	9	5	22	27
Papua Papua	10	9	37	46
Indonesia Indonesia	134	642	3.481	4.123

\*Sumber: bps.go.id

Tabel di atas menunjukkan bahwa dengan jumlah kepadatan penduduk yang kecil, Pegadaian tetap menyediakan akses keuangan dari *outlet* yang dimiliki kepada masyarakat, dimanapun berada.

## LITERASI KEUANGAN

Strategi kedua untuk menciptakan ruang ekosistem yang mendukung peningkatan kapasitas ekonomi masyarakat dalam hal keuangan adalah meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang aspek keuangan. Hal itu dapat dilakukan dengan program literasi keuangan, sehingga masyarakat dapat semakin melek keuangan.

Setelah masyarakat mendapatkan pengetahuan yang lebih banyak, seiring dengan meningkatnya tingkat literasi atas transaksi keuangan, Pegadaian hadir dengan memberikan pilihan solusi kebutuhan akan layanan jasa keuangan masyarakat dalam tiga inti layanan, yakni:

The table above shows that with the low level of population density, the Company still continues to provide financial access from the outlets to the community, wherever located.

## FINANCIAL LITERACY

The second strategy to create an ecosystem space that supports community economic capacity building in terms of finance is to increase public knowledge about financial aspect. It can be done with financial literacy program, thereby public can be more financially literated.

Once people gain more knowledge, along with the increasing of their literacy level on financial transactions, the Company delivers a choice of solution needs of financial services in three core services, namely:

1. produk pembiayaan guna pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pendanaan/likuiditas;
2. produk investasi emas guna memfasilitasi masyarakat yang kelebihan pendanaan/likuiditas;
3. produk aneka jasa lainnya (*remittance dan payment*) guna percepatan layanan transaksi keuangan).

Pada periode pelaporan, Pegadaian telah melaksanakan beberapa program literasi kepada komunitas-komunitas masyarakat, di antaranya berupa pelaksanaan seminar investasi emas dan seminar kewirausahaan. Dalam kegiatan tersebut, Pegadaian memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pengertian dan makna dari layanan transaksi keuangan, khususnya produk dan layanan yang disediakan Pegadaian. Pegadaian juga melaksanakan program literasi ke mahasiswa melalui Pegadaian Goes to Campus.

Sepanjang tahun 2019, Perusahaan telah melaksanakan program literasi keuangan (*financial literacy*) kepada nasabah yang dilakukan dalam bentuk:

1. Edukasi keuangan kepada anak dan orang tua melalui program *Coaching Clinic* dan *Sharing Session* bersama Indra Sjafrie di 5 kota (Medan, Balikpapan, Semarang, Denpasar dan Makassar) dengan jumlah peserta sebanyak 3.202 orang.
2. Edukasi keuangan kepada milenial melalui program *The Gade Smart and Try* yang dilaksanakan di 29 *The Gade Coffee and Gold*, dimana masing-masing lokasi menyelenggarakan 10 kali kegiatan dengan total peserta 10.835 orang.
3. Edukasi keuangan kepada *millennials preneur* dan *executive* muda dalam rangka Bulan Inklusi Keuangan OJK tahun 2019, diselenggarakan di 61 kantor area seluruh Indonesia, masing-masing sebanyak 2 kali kegiatan. Total peserta sebanyak 15.122 orang.
4. Edukasi keuangan kepada ibu rumah tangga dengan program *Memilah Sampah Menabung Emas (The Gade Clean and Emas)* di 63 lokasi bank sampah binaan PT Pegadaian (Persero) dengan 200 orang peserta untuk masing-masing kegiatan.
5. Edukasi keuangan dalam rangka pemberdayaan PMI dan Keluarga bekerja sama dengan BNP2TKI diselenggarakan 10 kegiatan dengan jumlah peserta sebanyak 525 orang.
6. Edukasi keuangan dalam rangka peningkatan kapasitas usaha purna PMI dan keluarga bekerja sama dengan BP3TKI Banda Aceh, dengan total peserta sebanyak 50 orang.

1. financing products in order to meet community needs on funding/liquidity;
2. gold investment product in order to facilitate people with excess funding/liquidity;
3. other service products (*remittance and payment*) for the acceleration of financial transaction services).

In the reporting period, Pegadaian has implemented several literacy programs to the communities of the society, including in the form of gold investment seminars and entrepreneurship seminars. In these activities, the Company educated the public about the meaning and significance of financial transaction services, in particular the products and services provided by Pegadaian. Pegadaian also conducted literacy programs for students through Pegadaian Goes to Campus.

Throughout 2019, Pegadaian has implemented financial literacy programs for customers which are conducted in the form of:

1. Financial education to children and parents through the *Coaching Clinic* and *Sharing Session* program with Indra Sjafrie in 5 cities (Medan, Balikpapan, Semarang, Denpasar and Makassar) attended by 3,202 participants.
2. Financial education for millennials through *The Gade Smart and Try* program which was carried out at 29 *The Gade Coffee and Gold* locations, where each location held 10 activities and were attended by a total of 10,835 participants.
3. Financial education to millennials preneurs and young executives in the OJK's Financial Inclusion Month in 2019, held in 61 area offices throughout Indonesia, each with 2 activities. Total participants were 15,122 people.
4. Financial education for housewives with the (*The Gade Clean and Gold*) *Waste Sorting Gold Saving* program in 63 locations of PT Pegadaian (Persero) 's waste banks with 200 participants for each activity.
5. Financial education in the context of PMI and Family empowerment in collaboration with BNP2TKI held 10 activities with a total of 525 participants.
6. Financial education in the context of increasing business capacity after PMI and the family cooperates with BP3TKI Banda Aceh, with a total of 50 participants.



7. Edukasi pajak kepada mitra binaan PT Pegadaian (Persero) sebanyak 100 UMKM.
8. Pelatihan pengelolaan keuangan untuk ibu rumah tangga bersama Poppy Amalya dengan 325 peserta.
9. Edukasi keuangan kepada guru dan kepala sekolah bekerja sama dengan Muhammadiyah, diselenggarakan di UHAMKA, dengan peserta sebanyak 100 orang.
10. Edukasi keuangan untuk Pekerja Migran Indonesia bekerja sama dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di beberapa negara, antara lain Busan dan Seoul (Korea Selatan), Osaka dan Tokyo (Jepang) serta Madinah, Makkah dan Jeddah (Saudi Arabia), dengan peserta masing-masing kota sebanyak 200 orang.
11. Edukasi keuangan lainnya dengan sasaran edukasi sesuai target sasaran yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Rangkuman program sosialisasi sebagai bagian dari program *Financial Literacy* kepada nasabah Pegadaian yang dilakukan, yaitu:

1. Sosialisasi yang dilakukan oleh para *frontliner* Pegadaian pada saat nasabah *on site* di kantor cabang.
2. Mengadakan seminar bagi nasabah Pegadaian mengenai bagaimana berinvestasi di logam mulia dengan menghadirkan pembicara yang ahli dibidangnya. Seminar ini dilakukan merata di seluruh Indonesia.
3. Mengadakan seminar tentang *entrepreneurship* bagi nasabah Pegadaian dengan menghadirkan pembicara pengusaha mikro yang telah sukses.
4. Mengadakan berbagai kegiatan untuk sosialisasi program Pegadaian, seperti Temu Bisnis Pengusaha Kecil dan Mikro, Pegadaian Festival, Pegadaian Goes to Campus, Literasi Keuangan bagi Penyandang Disabilitas, Literasi Keuangan untuk Masyarakat di Daerah Perbatasan/Pinggiran, dan lain-lain.
5. Sosialisasi melalui *flyer*, brosur, reklame, televisi, radio, *website*, media sosial, dan media-media *advertising* lainnya.

Dengan program *financial literacy* ini Pegadaian berharap dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pengetahuan mengenai keuangan, perbankan maupun investasi. Hal ini juga berdampak tidak langsung dengan meningkatnya keinginan masyarakat untuk berinvestasi dan bertransaksi di Pegadaian

7. Tax education to PT Pegadaian (Persero) development partners of 100 MSMEs.
8. Financial management training for housewives with Poppy Amalya which was attended by 325 participants.
9. Financial education for teachers and principals in collaboration with Muhammadiyah, held at UHAMKA, with 100 participants.
10. Financial education for Indonesian Migrant Workers in collaboration with the Financial Services Authority (OJK) in several countries, including Busan and Seoul (South Korea), Osaka and Tokyo (Japan) and Medina, Makkah and Jeddah (Saudi Arabia), with participants in each city as many as 200 people.
11. Other financial education with targets according to the target set by the Financial Services Authority.

Summary of Pegadaian's dissemination programs as part of the Financial Literacy program to customers are as follows:

1. Socialization conducted by front liners of the Company when customers are on site at the branch office.
2. Holding seminars for Pegadaian's customers on how to invest in precious metals with speakers who are experts in their field. This seminar was run evenly throughout Indonesia.
3. Holding seminars on entrepreneurship for Pegadaian's customers by presenting successful micro entrepreneur speakers.
4. Conducting various activities for the dissemination of the Company's program, such as Small and Micro Entrepreneur Business Meetings, Pegadaian Festival, Pegadaian Goes to Campus, Financial Literacy for Persons with Disabilities, Financial Literacy for Communities in Border Areas/ Suburbs, and others.
5. Socialization through flyers, brochures, billboards, television, radio, websites, social media, and other advertising media.

Through financial literacy program, the Company hopes to raise public awareness about the importance of knowledge in finance, banking and investment. It also impacts indirectly with the increasing public desire to invest and trade in Pegadaian.

## PORTOFOLIO PRODUK YANG BERKELANJUTAN

Model bisnis Pegadaian identik dengan penyediaan produk yang positif dan bermanfaat serta fokus pada *impact*. Hal itu merupakan pelaksanaan amanat Pegadaian sebagai BUMN yang berkewajiban memberikan kemudahan bagi masyarakat Indonesia. Untuk itu, Pegadaian senantiasa menyesuaikan sistem kerja dan pelayanan yang diberikan agar benar-benar dapat menyentuh masyarakat.

Kemampuan Pegadaian kian teruji hingga usianya ke-118 tahun pada tahun 2019. Perusahaan yang masih tegak berdiri dan beroperasi membuktikan bahwa produk dan layanan yang diberikan tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat Indonesia. Total penyaluran kredit Pegadaian yang didominasi oleh lini bisnis gadai dari tahun ke tahun menunjukkan peningkatan signifikan. Pada tahun 2011, total penyaluran kredit Perusahaan mencapai Rp81,7 triliun di 2011, Rp112,75 triliun (2015), Rp120,90 triliun (2016), Rp157,78 triliun (2017), Rp198,64 triliun (2018) dan Rp249,01 triliun (2019).

Yang menarik, peningkatan penyaluran kredit itu terjadi ketika pertumbuhan ekonomi Indonesia mengalami perlambatan, yaitu 5,17% pada tahun 2018 menjadi 5,02% pada tahun 2019. Artinya, walau terjadi perlambatan ekonomi, namun kegiatan ekonomi masyarakat masih terus tumbuh dan berkembang, kondisi yang sangat menguntungkan bagi Pegadaian yang basis pelayanannya menasar sektor UMKM dan masyarakat. Harus diakui bahwa keuletan dan ketahanan UMKM sangat membantu menopang perekonomian Indonesia. Dalam hal ini, Pegadaian patut berbangga karena turut berpartisipasi aktif menegakkan pondasi perekonomian Indonesia melalui penyediaan dukungan bagi masyarakat Indonesia, termasuk UMKM.

## PRODUK DAN LAYANAN YANG MEMUDAHKAN

Sebagai entitas bisnis, Pegadaian memiliki sejumlah kekuatan. Antara lain, keberadaannya tersebar ke seluruh wilayah Indonesia, bahkan di wilayah-wilayah dengan penduduk yang terbilang jarang. Kekuatan yang lain, Perusahaan terus berupaya untuk meningkatkan keterampilan karyawan serta melengkapi sarana dan prasarana, termasuk dengan teknologi informasi terkini, sehingga proses pengurusan bisa semakin

## SUSTAINABLE PRODUCT PORTFOLIO

Pegadaian's business model is identical with the provision of positive and useful products as well as focus on impact. It is the implementation of the mandate of Pegadaian as an SOE which is obliged to provide facilities for the Indonesian people. Therefore, the Company constantly adjusts the working system and services provided in order to really be able to touch the people.

The Company's capability of up to 118 years keeps demonstrating up until 2019. The Company remains strong and active which show that the products and services provided remain relevant to the needs of Indonesian people. Total loans disbursement is dominated by the pawn business line, which from year to year showed significant increase. In 2011, the Company's total loans disbursement amounted to IDR81.7 trillion, IDR112.75 (2015), IDR120.90 trillion (2016), IDR157.78 trillion (2017), IDR198.64 trillion (2018) and IDR249.01 trillion (2019)

Interestingly, the increase in lending occurred when Indonesia's economic growth slowed, namely 5.17% in 2018 to 5.02% in 2019. This means that, despite the economic slowdown, the community economic activities continue to grow and develop. This condition was very favorable for the Company whose service base is targeted to the MSME sector and the community. It must be recognized that the tenacity and resilience of MSMEs helped greatly to sustain the economy of Indonesia. In this case, the Company is proud in participating actively in enforcing the foundation of the Indonesian economy by providing support for the Indonesian people, including MSMEs.

## EASY PRODUCTS AND SERVICES

As a business entity, Pegadaian has a number of strengths. Among other things, its existence spread throughout the territory of Indonesia, even in areas with fairly rare populations. Another strength, the Company continues to strive in improving employee skills and complete facilities, including the latest information technology, thereby the management process can be faster and easily accessible to anyone. The next important



cepat dan mudah diakses oleh siapapun. Kekuatan berikutnya yang tak kalah penting adalah Pegadaian membuka sejumlah *outlet* pada hari Minggu, saat semua kantor layanan jasa keuangan tutup. Kebijakan itu diambil untuk mengantisipasi dan menangkap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan layanan Pegadaian pada hari libur.

Lokasi *outlet* Pegadaian yang membuka layanan pada hari Minggu adalah sebagai berikut:

force is Pegadaian opening a number of outlets on Sunday, when all financial services offices close. The policy was taken to anticipate and grab the needs of people who need Pegadaian services on holidays.

The locations of Pegadaian outlets that open services on Sundays are as follows

NO	KODE OUTLET OUTLET CODE	OUTLET BEROPERASI DI HARI MINGGU OUTLETS THAT OPEN SERVICES ON SUNDAYS	AREA AREA	KANWIL REGIONAL OFFICE
1	11169	CP AMBON	AREA AMBON AMBON AREA	KANWIL MAKASAR REGIONAL OFFICE OF MAKASAR
2	11933	CP AMPENAN	AREA AMPENAN AMPENAN AREA	KANWIL DENPASAR REGIONAL OFFICE OF DENPASAR
3	10807	CP BALIKPAPAN	AREA BALIKPAPAN BALIKPAPAN AREA	KANWIL BALIKPAPAN REGIONAL OFFICE OF BALIKPAPAN
4	12341	CP BEKASI UTAMA	AREA BEKASI BEKASI AREA	KANWIL JAKARTA 1 REGIONAL OFFICE OF JAKARTA 1
5	11545	CP BITUNG	AREA MANADO 2 MANADO 2 AREA	KANWIL MANADO REGIONAL OFFICE OF MANADO
6	11875	CP DENPASAR	AREA DENPASAR DENPASAR AREA	KANWIL DENPASAR REGIONAL OFFICE OF DENPASAR
7	12395	CP DEPOK	AREA BOGOR BOGOR AREA	KANWIL JAKARTA 1 REGIONAL OFFICE OF JAKARTA 1
8	11979	CP GERUNG	AREA AMPENAN AMPENAN AREA	KANWIL DENPASAR REGIONAL OFFICE OF DENPASAR
9	12118	CP HARDYS	AREA DENPASAR DENPASAR AREA	KANWIL DENPASAR REGIONAL OFFICE OF DENPASAR
10	13967	CP JOMBANG	AREA MADIUN MADIUN AREA	KANWIL SURABAYA REGIONAL OFFICE OF SURABAYA
11	12748	CP KEBAYORAN BARU	AREA KEBAYORAN BARU KEBAYORAN BARU AREA	KANWIL JAKARTA 2 REGIONAL OFFICE OF JAKARTA 2
12	10601	CP KEDATON	AREA LAMPUNG LAMPUNG AREA	KANWIL PALEMBANG REGIONAL OFFICE OF PALEMBANG
13	14012	CP MADIUN	AREA MADIUN MADIUN AREA	KANWIL SURABAYA REGIONAL OFFICE OF SURABAYA
14	14033	CP MAGETAN	AREA MADIUN MADIUN AREA	KANWIL SURABAYA REGIONAL OFFICE OF SURABAYA
15	12924	CP MALL AMBASSADOR	AREA KEBAYORAN BARU KEBAYORAN BARU AREA	KANWIL JAKARTA 2 REGIONAL OFFICE OF JAKARTA 2
16	12842	CP MALL ARTHA GADING	AREA TANJUNG PRIUK TANJUNG PRIUK AREA	KANWIL JAKARTA 2 REGIONAL OFFICE OF JAKARTA 2
17	14041	CP NGANJUK	AREA MADIUN MADIUN AREA	KANWIL SURABAYA REGIONAL OFFICE OF SURABAYA
18	10503	CP PALEMBANG	AREA PALEMBANG PALEMBANG AREA	KANWIL PALEMBANG REGIONAL OFFICE OF PALEMBANG
19	10156	CP PARLUASAN	AREA RANTAU PRAPAT RANTAU PRAPAT AREA	KANWIL MEDAN REGIONAL OFFICE OF MEDAN

NO	KODE OUTLET OUTLET CODE	OUTLET BEROPERASI DI HARI MINGGU OUTLETS THAT OPEN SERVICES ON SUNDAYS	AREA AREA	KANWIL REGIONAL OFFICE
20	12490	CP PASAR MAWAR	AREA BOGOR BOGOR AREA	KANWIL JAKARTA 1 REGIONAL OFFICE OF JAKARTA 1
21	14026	CP PONOROGO	AREA MADIUN MADIUN AREA	KANWIL SURABAYA REGIONAL OFFICE OF SURABAYA
22	10864	CP PONTIANAK	AREA PONTIANAK PONTIANAK AREA	KANWIL BALIKPAPAN REGIONAL OFFICE OF BALIKPAPAN
23	11941	CP PRAYA	AREA AMPENAN AMPENAN AREA	KANWIL DENPASAR REGIONAL OFFICE OF DENPASAR
24	10143	CP PRINGGAN	AREA MEDAN 2 MEDAN 2 AREA	KANWIL MEDAN REGIONAL OFFICE OF MEDAN
25	13718	CP PURWOTOMO	AREA SURAKARTA SURAKARTA AREA	KANWIL SEMARANG REGIONAL OFFICE OF SEMARANG
26	12077	CP RASANA E	AREA DOMPU DOMPU AREA	KANWIL DENPASAR REGIONAL OFFICE OF DENPASAR
27	10825	CP SAMARINDA	AREA SAMARINDA SAMARINDA AREA	KANWIL BALIKPAPAN REGIONAL OFFICE OF BALIKPAPAN
28	11885	CP SINGARAJA	AREA DENPASAR 2 DENPASAR 2 AREA	KANWIL DENPASAR REGIONAL OFFICE OF DENPASAR
29	11920	CP TABANAN	AREA DENPASAR DENPASAR AREA	KANWIL DENPASAR REGIONAL OFFICE OF DENPASAR
30	11443	CP TAMALANREA	AREA MAKASAR 1 MAKASAR 1 AREA	KANWIL MAKASAR REGIONAL OFFICE OF MAKASAR
31	13961	CP TUBAN	AREA MADIUN MADIUN AREA	KANWIL SURABAYA REGIONAL OFFICE OF SURABAYA
32	13801	CP WONOKROMO	AREA SURABAYA 1 SURABAYA 1 AREA	KANWIL SURABAYA REGIONAL OFFICE OF SURABAYA
33	60139	CPS KRAMAT RAYA	AREA SENEN SEKEN AREA	KANWIL JAKARTA 2 REGIONAL OFFICE OF JAKARTA 2
34	60463	CPS KUPANG	AREA KUPANG KUPANG AREA	KANWIL DENPASAR REGIONAL OFFICE OF DENPASAR
35	10228	UPC BCS MALL	AREA BATAM BATAM AREA	KANWIL PEKANBARU REGIONAL OFFICE OF PEKANBARU
36	10307	UPC BENGKONG SHOPPING CENTRE	AREA BATAM BATAM AREA	KANWIL PEKANBARU REGIONAL OFFICE OF PEKANBARU
37	13156	UPC BIP MALL	AREA BANDUNG 1 BANDUNG AREA	KANWIL BANDUNG REGIONAL OFFICE OF BANDUNG
38	10802	UPC DUTA MALL	AREA BANJARMASIN BANJARMASIN AREA	KANWIL BALIKPAPAN REGIONAL OFFICE OF BALIKPAPAN
39	13058	UPC ITC BSD CITY	AREA TANGERANG TANGGERANG AREA	KANWIL JAKARTA 2 REGIONAL OFFICE OF JAKARTA 2
40	11503	UPC KEBUN CENGKEH	AREA AMBON AMBON AREA	KANWIL MAKASAR REGIONAL OFFICE OF MAKASAR
41	10929	UPC KOTA BARU	AREA BANJARMASIN BANJARMASIN AREA	KANWIL BALIKPAPAN REGIONAL OFFICE OF BALIKPAPAN
42	11436	UPC LAPULU	AREA KENDARI KENDARI AREA	KANWIL MAKASAR REGIONAL OFFICE OF MAKASAR
43	13943	UPC MALL CITO	AREA SURABAYA 1 SURABAYA 1 AREA	KANWIL SURABAYA REGIONAL OFFICE OF SURABAYA
44	14392	UPC MALL OLYMPIC GARDEN	AREA MALANG MALANG AREA	KANWIL SURABAYA REGIONAL OFFICE OF SURABAYA



NO	KODE OUTLET OUTLET CODE	OUTLET BEROPERASI DI HARI MINGGU OUTLETS THAT OPEN SERVICES ON SUNDAYS	AREA AREA	KANWIL REGIONAL OFFICE
45	10252	UPC MALL PEKANBARU	AREA PEKANBARU PEKANBARU AREA	KANWIL PEKANBARU REGIONAL OFFICE OF PEKANBARU
46	10667	UPC MALL PS	AREA PALEMBANG PALEMBANG AREA	KANWIL PALEMBANG REGIONAL OFFICE OF PALEMBANG
47	12523	UPC MARGO CITY	AREA BOGOR BOGOR AREA	KANWIL JAKARTA 1 REGIONAL OFFICE OF JAKARTA 1
48	10869	UPC MATAHARI MALL	AREA PONTIANAK PONTIANAK AREA	KANWIL BALIKPAPAN REGIONAL OFFICE OF BALIKPAPAN
49	14054	UPC MATOS	AREA MALANG MALANG AREA	KANWIL SURABAYA REGIONAL OFFICE OF SURABAYA
50	10208	UPC MEDAN FAIR	AREA MEDAN 1 MEDAN 1 AREA	KANWIL MEDAN REGIONAL OFFICE OF MEDAN
51	10866	UPC MEGA MALL	AREA PONTIANAK PONTIANAK AREA	KANWIL BALIKPAPAN REGIONAL OFFICE OF BALIKPAPAN
52	12109	UPC PAGESANGAN	AREA AMPENAN AMPENAN AREA	KANWIL DENPASAR REGIONAL OFFICE OF DENPASAR
53	12827	UPC PD LABU 2	AREA CIRENDEU CIRENDU AREA	KANWIL JAKARTA 2 REGIONAL OFFICE OF JAKARTA 2
54	10933	UPC PLAZA RPAK	AREA BALIKPAPAN BALIKPAPAN AREA	KANWIL BALIKPAPAN REGIONAL OFFICE OF BALIKPAPAN
55	13415	UPC PLAZA SIMPANG LIMA	AREA SEMARANG SEMARANG AREA	KANWIL SEMARANG REGIONAL OFFICE OF SEMARANG
56	10627	UPC PTC MALL	AREA PALEMBANG PALEMBANG AREA	KANWIL PALEMBANG REGIONAL OFFICE OF PALEMBANG
57	13805	UPC ROYAL PLAZA	AREA SURABAYA 1 SURABAYA 1 AREA	KANWIL SURABAYA REGIONAL OFFICE OF SURABAYA
58	10044	UPC SIANTAR PLAZA	AREA RANTAU PRAPAT RANTAU PRAPAT AREA	KANWIL MEDAN REGIONAL OFFICE OF MEDAN
59	14412	UPC TUNJUNGAN PLAZA	AREA SURABAYA 1 SURABAYA 1 AREA	KANWIL SURABAYA REGIONAL OFFICE OF SURABAYA
60	60456	UPS BIMA	AREA DOMPU DOMPU AREA	KANWIL DENPASAR DENPASAR
61	60969	UPS OPI MALL	AREA PALEMBANG PALEMBANG AREA	KANWIL PALEMBANG REGIONAL OFFICE OF PALEMBANG
62	60813	UPS PASAR FANINDO	AREA BATAM BATAM AREA	KANWIL PEKANBARU PEKANBARU

Pegadaian mendesain produk serta layanannya kepada masyarakat dengan intensi untuk memberikan kemudahan seluas-luasnya kepada para nasabah. Sesuai dengan maksud dan tujuan pendirian Perusahaan, produk yang disediakan merupakan upaya untuk memberikan manfaat keuangan bagi masyarakat kecil dan menengah.

Pegadaian juga telah melaksanakan berbagai terobosan inovasi fitur produk dan layanan yang dilakukan guna meningkatkan kinerjanya, sekaligus memantapkan diri dalam menyongsong era persaingan. Beberapa pengembangan fitur pada produk gadai adalah Gadai Fleksi, dimana produk

Pegadaian designs its products and services to the public, with the intention to provide convenience as widely as possible to the customers. Corresponding with the intent and purpose of the Company's establishment, the products served is an effort to provide financial benefits for small and medium-sized communities.

The Company has implemented various innovation breakthroughs of product and service features which is carried out in order to improve its performance, while establishing themselves in facing the competition era. Some features on the pawn product development is Gadai Fleksi, where such

tersebut memberikan fleksibilitas jangka waktu pinjaman serta diferensiasi *Loan to Value* (LTV) kepada nasabah. Semakin singkat jangka waktu pinjaman, maka persentase LTV makin besar, sehingga dana yang diperoleh masyarakat guna pemenuhan likuiditasnya akan menjadi lebih optimal.

Program yang juga mendapat tanggapan sangat positif adalah Tabungan Emas. Produk ini menarik minat masyarakat karena memberikan kemudahan bagi seluruh kalangan untuk memiliki emas. Pemilik rekening dapat menabung emas mulai berat minimal 0,01 gram dengan harga tak sampai Rp10.000. Agar mudah dijangkau, program ini tersedia di seluruh Kantor Cabang Pegadaian di seluruh Indonesia. Per 31 Desember 2019, jumlah nasabah aktif Tabungan Emas adalah 4,6 juta nasabah.

Untuk memberikan pelayanan terbaik, Pegadaian terus melakukan inovasi pada desain produk dan layanan, antara lain:

1. Pemberian pinjaman dengan mengutamakan kemudahan proses.

Pegadaian berupaya untuk mempermudah proses administrasi bagi nasabah, sehingga bagi nasabah yang berasal dari masyarakat kelas menengah dan kecil akan terbantu. Hal ini ditunjukkan oleh produk Pegadaian KCA (Kredit Cepat Aman) yang menyediakan pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan prosedur pelayanan yang mudah, cepat, dan aman. Barang jaminan yang menjadi agunan dapat diambil dari berbagai jenis, meliputi perhiasan emas/permata, logam mulia, kendaraan bermotor, elektronik, kain, dan alat rumah tangga lainnya. Kredit yang diberikan mulai dari Rp50.000 dengan pengenaan sewa modal maksimum 1,15% (dari uang pinjaman) per 15 hari dengan jangka waktu kredit maksimum 4 bulan, tetapi dapat diperpanjang dengan cara mengangsur ataupun mengulang gadai, serta dapat dilunasi sewaktu-waktu dengan perhitungan sewa modal proporsional selama masa pinjaman.

2. Menghindarkan nasabah dari praktik bunga yang tidak wajar.

Untuk melindungi nasabah dari praktik tengkulak serta riba yang dapat menjebak masyarakat dari lilitan bunga yang tidak jelas, Pegadaian memberlakukan sistem bunga *flat* yang disepakati di awal sebagai imbal hasil kerja sama yang dijalankan. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh produk

product provides the flexibility of loan term and differentiation of Loan to Value (LTV) to customers. The shorter the loan term, the greater the percentage LTV, so that the funds received by the public in order to meet its liquidity will become more optimal.

The program which also received a very positive response was Gold Savings. This product attracts people's interest because it makes it easy for all people to own gold. Account holders can save gold from a minimum weight of 0.01 grams at a price not up to IDR10,000. To be easily accessible, this program is available at all Pegadaian Branch Offices throughout Indonesia. As of December 31, 2019, the number of active customers of the Gold Savings amounted to 4.6 million customers.

In providing the best services, the Pegadaian continues to innovate in its products and services design, among others:

1. Loans disbursement by prioritizing the ease of process.

Pegadaian seeks to simplify the administrative processes for its customers, so customers who come from the middle and small class communities will be helped. This is demonstrated by Pegadaian KCA product (Secured Fast Loan) which is a pawning-based loan with the service procedure that is easy, fast, and secure. The collateral goods include gold, jewelry/gems, precious metals, motor vehicles, electronics, fabrics, and other household appliance. The amount of loan given ranges from IDR50,000 with maximum interest rate 1.15% (of the loan money) per 15 days with a maximum loan period of 4 months, which can be extended by installments or repawning again, and may be redeemed at any time with a proportional interest calculation during the loan period.

2. Avoid customers from unreasonable interest charge

To protect consumers from practices of middlemen and usurious that can trap people of unreasonable interest, the Company imposes a flat interest rate system as agreed in the beginning as the yield of the cooperation. It is as demonstrated by Pegadaian Krasida product (Pawn



Pegadaian Krasida (Kredit Angsuran Sistem Gadai), dimana Pegadaian memberikan pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan sistem pelunasan secara angsuran tiap bulan. Jangka waktu yang diberikan mulai 6 bulan hingga 36 bulan, dimana kredit dapat dilunasi sewaktu-waktu dengan pemberian diskon sewa modal. Tarif sewa modal ditetapkan sesuai dengan jangka waktu kredit dengan nilai maksimal 1,4% per bulan flat.

Pegadaian juga menyediakan skema syariah dalam kerja sama yang ditawarkan kepada nasabah. Sebagaimana yang diatur dalam sistem ekonomi syariah, bahwa riba serta keuntungan yang tidak jelas yang dapat mempersulit peminjam dilarang dan dinyatakan haram untuk dilakukan. Untuk itu, Pegadaian memiliki beberapa produk yang dilaksanakan dengan akad syariah, seperti Pegadaian Rahn, Pegadaian Arrum, serta Pegadaian Amanah.

Untuk pengembangan bisnis syariah, Pegadaian juga menerapkan strategi perluasan layanan melalui *office channeling* di *outlet* konvensional. Untuk saat ini, implementasi strategi tersebut baru dikhususkan pada produk Amanah, yakni produk pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor bagi karyawan tetap atau pengusaha mikro kecil.

3. Membantu mempermudah akses modal dan usaha bagi UMKM

Pegadaian memahami bahwa upaya untuk meningkatkan kapasitas pelaku ekonomi skala kecil dan menengah, dapat dilakukan dengan cara membantu menyediakan pinjaman yang memudahkan nasabah dalam pengendaliannya. Hal ini ditangkap Pegadaian dengan menyediakan produk Kreasi (Kredit Angsuran Sistem Fidusia), yang memberi pinjaman kepada para pengusaha mikro-kecil untuk pengembangan usaha dengan skema penjaminan secara fidusia (jaminan berupa BPKB dan pada wilayah tertentu dapat berupa kios atau lapak tempat usaha). Pengembalian pinjaman dilakukan melalui angsuran per bulan dalam jangka waktu kredit 12 hingga 36 bulan. Tarif sewa modal yang dibebankan kepada nasabah sebesar 1% per bulan flat.

System Installment Credit), where Pegadaian distributes loan service which is done under the pawning laws and paid through monthly installments. The redemption period ranging from 6 months to 36 months, in which the redemption can be done at any given time and discounted capital lease. Capital lease rates are set according to the credit period with maximum 1.4% per month flat.

The Company also provides sharia scheme in cooperation offered to customers. As stipulated in Islamic economic system, that usury and unclear profit that can complicate the borrower are prohibited and otherwise forbidden to do. To that end, the Company has several products that are implemented with sharia contract, such as Pegadaian Rahn, Pegadaian Arrum, as well as Pegadaian Amanah.

For the development of the Sharia business, Pegadaian also implements service expansion strategy through office channeling at conventional outlets. To date, the implementation of the new strategy is devoted to Amanah products, namely auto loan product for permanent employees or small micro entrepreneurs.

3. Help facilitate access to capital and business for MSMEs

The Company understands that efforts to increase the capacity of small and medium scale economic operators, can be done by helping to provide loan that allows customers to control. This is captured by Pegadaian by providing Kreasi product (Fiduciary System Installment Credit), which gives lending service to micro entrepreneurs to develop micro business under the guarantee of fiduciary scheme (with collateral of vehicle certificates and in certain regions can be either stall or kiosk). Repayment of the loan is done through monthly installments within a period of 12 to 36 months credit. The rates of the capital lease is 1% per month flat.

4. Mempermudah kepemilikan logam mulia (emas) bagi masyarakat kecil.

Pegadaian juga menyediakan sarana penyediaan investasi emas bagi masyarakat. Untuk mempermudah kepemilikan emas ini, Pegadaian menyediakan skema angsuran yang dapat dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu, serta melalui skim tabungan emas. Selain itu, kepemilikan emas juga dipecah dalam nilai yang kecil, mulai dari 0,01 gram, 5 gram, 10 gram, 25 gram, 50 gram, 100 gram, 250 gram, hingga 1 kilogram. Dengan begitu, nasabah dapat memiliki emas sesuai dengan kemampuan ekonomi yang dimilikinya. Hal ini ditunjukkan melalui produk Pegadaian MULIA dan Tabungan Emas Pegadaian.

Tabungan emas Pegadaian merupakan hasil pengembangan fitur produk dengan layanan jual, beli dan titip emas logam mulia secara retail dengan pecahan minimal 0,01 gram atau setara Rp6.000-an. Produk ini merupakan diversifikasi dari produk MULIA dan galeri 24 eksisting yang menyediakan penjualan emas logam mulia secara angsuran (MULIA) dengan kepingan emas minimal 5 gram dan tunai (galeri 24) dengan kepingan minimal 1 gram. Melalui produk Tabungan Emas, seluruh lapisan masyarakat dapat berinvestasi emas dengan mudah dan aman, sekaligus sebagai sarana dalam perencanaan keuangan di masa depannya. **FS7**

4. Facilitating precious metal (gold) ownership for lowmiddle class people.

Pegadaian also provides means of providing gold investment for the community. To facilitate this gold ownership, the Company provides installment scheme which can be implemented within certain period, as well as through gold savings scheme. In addition, the gold ownership is also divided into smaller values, ranging from 0.01 grams, 5 grams, 10 grams, 25 grams, 50 grams, 100 grams, 250 grams up to 1 kilogram. By doing so, customers can own the gold in accordance with their economic capabilities. This is demonstrated through Pegadaian MULIA and Pegadaian Gold Saving products.

The Company's Gold Saving is the result of product feature development with gold trading services and trustee in retail from 0.01 gram or equivalent with IDR6,000. This product represents a diversification of the existing MULIA and Galeri 24 products that provide precious metals gold sales by installments (MULIA) with at least 5 grams of gold units and cash (Galeri 24) with at least 1 gram of gold unit. Through the Gold Saving product, the community can invest in gold easily and safely, as well as means in future financial planning. **FS7**



# INDEKS STANDAR GRI

## GRI STANDARD CONTENT INDEX

Indikator Standar GRI <i>GRI Standard Indicator</i>	PENGUNGKAPAN <i>Disclosure</i>	Hlm. <i>Page</i>	Omision <i>Page</i>
GRI 102: PENGUNGKAPAN UMUM 2016 <i>GRI 102 2016 GENERAL DISCLOSURE</i>			
Pengungkapan <i>Disclosure</i>	PROFIL ORGANISASI <i>ORGANIZATION PROFILE</i>		
102-1	Nama perusahaan <i>Company Name</i>	28	
102-2	Kegiatan, Merek, produk, dan jasa <i>Activities, Brands, Products, and Service</i>	28	
102-3	Lokasi kantor pusat <i>Location of Head Office</i>	28	
102-4	Lokasi operasi <i>Location of Operations</i>	50	
102-5	Kepemilikan dan bentuk hukum <i>Ownership and Legal Form</i>	28	
102-6	Pasar yang dilayani <i>Market Served</i>	28, 50	
102-7	Skala organisasi <i>Organizational Scale</i>	28, 49	
102-8	Informasi mengenai karyawan <i>Information on Employees</i>	55	
102-9	Rantai pasokan <i>Supply Chain</i>	58	
102-10	Perubahan signifikan pada organisasi dan rantai pasokannya <i>Significant Change to the Organization and Its Supply Chain</i>	60	
102-11	Pendekatan atau prinsip pencegahan <i>Precautionary Approach or Principle</i>	60, 98	
102-12	Inisiatif eksternal <i>External initiative</i>	61	
102-13	Keanggotaan asosiasi <i>Membership of Association</i>	63	
Pengungkapan <i>Disclosure</i>	STRATEGI <i>STRATEGY</i>		
102-14	Pernyataan dari pembuat keputusan senior <i>Statement from Senior Decision Maker</i>	6	
Pengungkapan <i>Disclosure</i>	ETIKA DAN INTEGRITAS <i>ETHICS AND INTEGRITY</i>		
102-16	Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku <i>Values, Principles, Standards, and Behavioral Norms</i>	43, 83	
Pengungkapan <i>Disclosure</i>	TATA KELOLA <i>GOVERNANCE</i>		
102-18	Struktur tata kelola <i>Governance Structure</i>	70	
Pengungkapan <i>Disclosure</i>	KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN <i>STAKEHOLDERS ENGAGEMENT</i>		
102-40	Daftar kelompok pemangku kepentingan <i>List of Stakeholders Groups</i>	100	
102-41	Perjanjian perundingan kolektif <i>Collective Bargaining Agreements</i>	58	
102-42	Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan <i>Identifying and Selecting Stakeholders</i>	100	
102-43	Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan <i>Approach to Stakeholders Engagement</i>	100	
102-44	Topik utama dan masalah yang dikemukakan <i>Key Topics and Concerns Raised</i>	100	

Indikator Standar GRI GRI Standard Indicator	PENGUNGKAPAN Disclosure		Hlm. Page	Omission Page
Pengungkapan Disclosure	PRAKTIK PELAPORAN REPORTING PRACTICE			
102-45		Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi <i>Entities Included in the Consolidated Financial Statements</i>	17	
102-46		Menetapkan isi laporan dan batasan topik <i>Defining Report Content and Topic Boundaries</i>	24	
102-47		Daftar topik material <i>List of Material Topics</i>	20	
102-48		Penyajian kembali informasi <i>Restatements of Information</i>	17	
102-49		Perubahan dalam pelaporan <i>Changes in Reporting</i>	22	
102-50		Periode pelaporan <i>Reporting Period</i>	17	
102-51		Tanggal laporan terbaru <i>Date of Most Recent Report</i>	17	
102-52		Siklus pelaporan <i>Reporting Cycle</i>	17	
102-53		Titik kontak untuk pertanyaan mengenai laporan <i>Contact Point for Questions Regarding the Report</i>	25	
102-54		Klaim bahwa pelaporan sesuai dengan Standar GRI <i>Claims of Reporting In Accordance with the GRI Standards</i>	17	
102-55		Indeks isi GRI <i>Index of GRI Contents</i>	17	
102-56		Assurance oleh pihak eksternal <i>Assurance by external party</i>	25	
PENGUNGKAPAN STANDAR KHUSUS 2016 GRI 102 2016 SPECIFIC DISCLOSURE				
TOPIK EKONOMI ECONOMIC TOPICS				
KINERJA EKONOMI ECONOMIC PERFORMANCE				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 Management Approach 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of Material Topics and Its Boundaries</i>	23, 106	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya <i>Management Approach and the components</i>	106	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	106, 107, 109	
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016 2016 Economic Performance	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan <i>Direct Economic Value Generated and Distributed</i>	109	
KEBERADAAN PASAR MARKET PRESENCE				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 Management Approach 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of Material Topics and Its Boundaries</i>	23, 112	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya <i>Management Approach and the components</i>	112	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	113	
GRI 202: Keberadaan Pasar 2016 2016 Market Presence	202-1	Rasio standar upah karyawan entry-level berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional <i>Ratio of entry-level employee standard wages by gender towards regional minimum wage</i>	113	



Indikator Standar GRI GRI Standard Indicator		PENGUNGKAPAN Disclosure	Hlm. Page	Omission Page
<b>DAMPAK EKONOMI TIDAK LANGSUNG</b> <i>INDIRECT ECONOMIC IMPACT</i>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 <i>Management Approach 2016</i>	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of Material Topics and Its Boundaries</i>	23, 114	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya <i>Management Approach and the components</i>	114	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	117, 118, 121, 122	
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung <i>Indirect Economic Impact</i>	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan <i>Infrastructure Investments and Services Supported</i>	117, 121, 122	
	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan <i>Significant indirect economic impact</i>	117, 118, 121, 122	
<b>PRAKTIK PENGADAAN</b> <i>PROCUREMENT PRACTICE</i>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 <i>Management Approach 2016</i>	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of Material Topics and Its Boundaries</i>	23, 58	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya <i>Management Approach and the components</i>	58	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	59	
GRI 204: Praktik Pengadaan 2016 <i>2016 Procurement Practices</i>	204-1	Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal <i>Proportion of Expenditure for Local Suppliers</i>	59	
<b>ANTIKORUPSI</b> <i>ANTI-CORRUPTION</i>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 <i>Management Approach 2016</i>	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of Material Topics and Its Boundaries</i>	23,93	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya <i>Management Approach and the components</i>	94	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	95	
GRI 205: Antikorupsi 2016 <i>Anti-Corruption 2016</i>	205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil <i>Proven Corruption Incidents and Actions Taken</i>	95	
<b>PERILAKU ANTI-PERSAINGAN</b> <i>ANTI-COMPETITION BEHAVIOR</i>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 <i>Management Approach 2016</i>	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of Material Topics and Its Boundaries</i>	23, 106	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya <i>Management Approach and the components</i>	106	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	106	
GRI 206: Perilaku Anti-Persaingan 2016 <i>2016 Anti-Competition Behavior</i>	206-1	Langkah-langkah hukum untuk perilaku anti-persaingan, praktik anti-trust dan monopoli <i>Legal measures for anti-competition, anti-trust and monopoly practice behaviors</i>	106	
<b>TOPIK LINGKUNGAN</b> <i>ENVIRONMENTAL TOPICS</i>				
<b>MATERIAL</b> <i>MATERIALS</i>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 <i>Management Approach 2016</i>	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of Material Topics and Its Boundaries</i>	23, 132	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya <i>Management Approach and the components</i>	132	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	132	
GRI 301: Material 2016 <i>2016 Materials</i>	301-1	Material yang digunakan berdasarkan berat atau volume <i>The materials used based on weight or volume.</i>	132	

Indikator Standar GRI GRI Standard Indicator		PENGUNGKAPAN Disclosure	Hlm. Page	Omission Page
<b>ENERGI</b> ENERGY				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 Management Approach 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of Material Topics and Its Boundaries</i>	23,133	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya <i>Management Approach and the components</i>	133	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	134	
GRI 302: Energi 2016 2016 Energy	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi <i>Energy Consumption in the Organization</i>	134	
	302-4	Pengurangan konsumsi energi <i>Reduction of energy consumption</i>	134	
<b>AIR</b> WATER				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 Management Approach 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of Material Topics and Its Boundaries</i>	23,135	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya <i>Management Approach and the components</i>	135	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	135	
GRI 303: Air 2016 2016 Water	303-1	Pengambilan air berdasarkan sumber <i>Water collection based on source</i>	135	
<b>KEPATUHAN LINGKUNGAN</b> ENVIRONMENTAL COMPLIANCE				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 Management Approach 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of Material Topics and Its Boundaries</i>	24,138	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya <i>Management Approach and the components</i>	138	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	138	
GRI 307: Kepatuhan Lingkungan 2016 2016 Environmental Compliance	307-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup <i>Non-compliance to of laws and regulations related to environment issues</i>	138	
<b>TOPIK SOSIAL</b> SOCIAL TOPICS				
<b>KEPEGAWAIAN</b> EMPLOYMENT				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 Management Approach 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of Material Topics and Its Boundaries</i>	24,142	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya <i>Management Approach and the components</i>	142	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	143, 148, 149	
GRI 401: Kepegawaian 2016 Employment 2016	401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan <i>Recruitment of new employees and employee turnover</i>	143	
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu <i>Benefits provided to full-time employees that are not given to temporary or part-time employees</i>	148	
	401-3	Cuti melahirkan <i>Maternity leave</i>	149	



Indikator Standar GRI GRI Standard Indicator		PENGUNGKAPAN Disclosure	Hlm. Page	Omision Page
<b>KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA</b> <i>OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY</i>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 <i>Management Approach 2016</i>	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of Material Topics and Its Boundaries</i>	24, 162	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya <i>Management Approach and the components</i>	162, 164	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	164, 166, 167	
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja 2016 <i>Occupational Health and Safety 2016</i>	403-1	Perwakilan pekerja dalam komite resmi gabungan manajemen pekerja untuk kesehatan dan keselamatan <i>Workers' representatives in the official joint management committee of workers for health and safety</i>	164	
	403-2	Jenis kecelakaan kerja dan tingkat kecelakaan kerja, penyakit akibat kerja, hari kerja yang hilang, dan ketidakhadiran, serta jumlah kematian terkait pekerjaan <i>Types of work accidents and rates of work accidents, occupational diseases, lost work days, and absence, and the number of work- related deaths</i>	166	
	403-4	Topik kesehatan dan keselamatan dalam perjanjian resmi dengan serikat karyawan <i>Health and safety topics in official agreements with employee unions</i>	167	
<b>PELATIHAN DAN PENDIDIKAN</b> <i>TRAINING AND EDUCATION</i>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 <i>Management Approach 2016</i>	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of Material Topics and Its Boundaries</i>	24, 149	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya <i>Management Approach and the components</i>	150	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	150, 153, 157	
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016 <i>Training and Education 2016</i>	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan <i>Average hours of training per year per employee</i>	153	
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan <i>Programs to improve employee skills and transition assistance programs</i>	150	
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier <i>Percentage of employees who receive regular reviews on performance and career development</i>	157	
<b>KEANEKARAGAMAN DAN KESEMPATAN SETARA</b> <i>DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITIES</i>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 <i>Management Approach 2016</i>	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of Material Topics and Its Boundaries</i>	24, 55, 158	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya <i>Management Approach and the components</i>	55, 158	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	55, 158	
GRI 405: Keanekaragaman dan Kesempatan Setara 2016 <i>Diversity and equal opportunities 2016</i>	405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan <i>Diversity of governing bodies and employees</i>	55	
	405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki <i>The ratio of basic salary and remuneration for women compared to men</i>	158	





Indikator Standar GRI GRI Standard Indicator		PENGUNGKAPAN Disclosure	Hlm. Page	Omission Page
<b>KEBEBASAN BERSERIKAT DAN PERUNDINGAN KOLEKTIF</b> <i>FREEDOM OF UNIONS AND COLLECTIVE BARGAINING</i>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 <i>Management Approach 2016</i>	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of Material Topics and Its Boundaries</i>	24, 155	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya <i>Management Approach and the components</i>	155	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	156	
GRI 407: Kebebasan Berserikat dan Perundingan Kolektif 2016 <i>Freedom Of Unions And Collective Bargaining 2016</i>	407-1	Operasi dan pemasok di mana hak atas kebebasan berserikat dan perundingan kolektif mungkin berisiko <i>Operations and suppliers where the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk</i>	156	
<b>MASYARAKAT LOKAL</b> <i>LOCAL COMMUNITY</i>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 <i>Management Approach 2016</i>	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of Material Topics and Its Boundaries</i>	23, 114	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya <i>Management Approach and the components</i>	114	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	118, 121, 122	
GRI 413: Masyarakat Lokal 2016 <i>Local Community 2016</i>	413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal <i>Operations with the involvement of local communities</i>	121, 122	
	413-2	Operasi yang secara aktual dan yang berpotensi memiliki dampak negatif signifikan terhadap masyarakat lokal <i>Operations that actually and potentially have a significant negative impact on the local community</i>	118, 121, 122	
<b>PRIVASI PELANGGAN</b> <i>CUSTOMER PRIVACY</i>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 <i>Management Approach 2016</i>	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of Material Topics and Its Boundaries</i>	24, 170	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya <i>Management Approach and the components</i>	170, 172	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	172	
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016 <i>Customer Privacy 2016</i>	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan <i>Complaints are based on violations of customer privacy and loss of customer data</i>	172	
<b>KEPATUHAN SOSIAL EKONOMI</b> <i>SOCIO-ECONOMIC COMPLIANCE</i>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 <i>Management Approach 2016</i>	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of Material Topics and Its Boundaries</i>	24, 175	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya <i>Management Approach and the components</i>	175	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	175	
GRI 419: Kepatuhan Sosial Ekonomi 2016 <i>Socio-Economic Compliance 2016</i>	419-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan di bidang sosial dan ekonomi <i>Non-compliance with social and economic laws and regulations</i>	175	



## TAUTAN STANDAR GRI DAN SDGS




### GRI STANDARD LINKS WITH SDGS

Logo	Tujuan SDGs SDGs Objectives	Program/Kegiatan Perusahaan dalam laporan ini Programs/Activities in this report	Kesesuaian dengan Standar GRI GRI Compatability
	Mengakhiri Kemiskinan Dalam Segala Bentuk di Manapun <i>Ending all forms of poverty everywhere</i>	Kinerja Ekonomi <i>Economic Performance</i>	201-1
		Penyediaan lapangan kerja/kepegawaian <i>Provision of job opportunities / employment</i>	102-8, 401-1, 401-2, 401-3
		Penyediaan rantai pasokan <i>Provision of supply chain</i>	102-9
		Dampak Ekonomi Tidak Langsung/ Program CSR Bidang Kegiatan Sosial Kemasyarakatan dalam Rangka Pengentasan Kemiskinan; Program Kemitraan; Program Bina Lingkungan Bidang Pengentasan Kemiskinan <i>Indirect Economic Impacts / CSR Programs in Social Community Activities in the Poverty Alleviation; Partnership Program; Community Development Program for Poverty Alleviation</i>	203-1, 203-2
		Kepatuhan Sosial Ekonomi <i>Social Economic Compliance</i>	419-1
	Menghilangkan Kelaparan, Mencapai Ketahanan Pangan dan Gizi yang Baik, serta Meningkatkan Pertanian Berkelanjutan <i>Eliminating Hunger, Achieving Food Security and Proper Nutrition, and Enhancing Sustainable Agriculture</i>	Kinerja Ekonomi <i>Economic Performance</i>	201-1
		Penyediaan lapangan kerja/kepegawaian <i>Provision of job opportunities / employment</i>	102-8, 401-1, 401-2, 401-3
		Penyediaan rantai pasokan <i>Provision of supply chain</i>	102-9
		Dampak Ekonomi Tidak Langsung/ Program CSR Bidang Kesehatan; Program Kemitraan; Program Bina Lingkungan Bidang Pengentasan Kemiskinan, Peningkatan Kesehatan <i>Indirect Economic Impacts / CSR Programs in Health; Partnership Program; Community Development Program for Poverty Alleviation, Health Improvement</i>	203-1, 203-2
		Kepatuhan Sosial Ekonomi <i>Social Economic Compliance</i>	419-1
	Menjamin Kehidupan yang Sehat dan Meningkatkan Kesejahteraan Seluruh Penduduk Semua Usia <i>Ensuring a Healthy Life and Improving the Welfare of All Populations of All Ages</i>	Kesehatan dan Keselamatan Kerja <i>Occupational Health and Safety</i>	403-1, 403-2, 403-4
		Dampak Ekonomi Tidak Langsung/ Program CSR Bidang Kesehatan, Program Kemitraan; Program Bina Lingkungan Bidang Peningkatan Kesehatan <i>Indirect Economic Impacts / CSR Programs in Health, Partnership Programs; Community Development Program for Health Improvement</i>	203-1, 203-2
		Kepatuhan Sosial Ekonomi <i>Social Economic Compliance</i>	419-1

Logo	Tujuan SDGs SDGs Objectives	Program/Kegiatan Perusahaan dalam laporan ini Programs/Activities in this report	Kesesuaian dengan Standar GRI GRI Compatability
	Menjamin Kualitas Pendidikan yang Inklusif dan Merata serta Meningkatkan Kesempatan Belajar Sepanjang Hayat untuk Semua <i>Ensuring the Quality of Inclusive and Equitable Education as well as Increasing Lifelong Learning Opportunities for All People</i>	Pelatihan dan Pendidikan <i>Training and Education</i>	404-1, 404-2, 404-3
		Dampak Ekonomi Tidak Langsung/ Program CSR Bidang Pendidikan dan Pelatihan, Program Bina Lingkungan Bidang Pendidikan dan Pelatihan. <i>Indirect Economic Impacts / CSR Programs in Training and Education, Community Development Program for Training and Education</i>	203-1, 203-2
		Kepatuhan Sosial Ekonomi <i>Social Economic Compliance</i>	419-1
	Mencapai Kesetaraan Gender dan Memberdayakan Kaum Perempuan <i>Achieve Gender Equality and Women Empowerment</i>	Keanekaragaman dan Kesempatan Setara <i>Diversity and Equal Opportunities</i>	405-1, 405-2
		Penyediaan lapangan kerja/kepegawaian <i>Provision of job opportunities / employment</i>	102-8, 401-1, 401-2, 401-3
		Privasi Pelanggan <i>Customer Privacy</i>	418-1
		Dampak Ekonomi Tidak Langsung/ Program CSR Bidang Pendidikan dan Pelatihan, Program Bina Lingkungan Bidang Pendidikan dan Pelatihan. <i>Indirect Economic Impacts / CSR Programs in Training and Education, Community Development Program for Training and Education</i>	203-1, 203-2
	Menjamin Ketersediaan serta Pengelolaan Air Bersih dan Sanitasi yang Berkelanjutan untuk Semua <i>Ensuring the Availability and Management of Clean Water and Sustainable Sanitation for All</i>	Air <i>Water</i>	303-1
		Kepatuhan Lingkungan <i>Environmental Compliance</i>	307-1
	Menjamin Akses Energi yang Terjangkau, Andal, Berkelanjutan dan Modern untuk Semua <i>Ensuring Access to Affordable, Reliable, Sustainable and Modern Energy for All</i>	Energi <i>Energy</i>	302-1, 302-4
		Kepatuhan Lingkungan <i>Environmental Compliance</i>	307-1



Logo	Tujuan SDGs SDGs Objectives	Program/Kegiatan Perusahaan dalam laporan ini Programs/Activities in this report	Kesesuaian dengan Standar GRI GRI Comptability
	<p>Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi yang Inklusif dan Berkelanjutan, Kesempatan Kerja yang Produktif dan Menyeluruh, serta Pekerjaan yang Layak untuk Semua <i>Promoting Inclusive and Sustainable Economic Growth, Productive and Comprehensive Job Opportunities, and Decent Work for All</i></p>	<p>Penyediaan lapangan kerja/kepegawaian <i>Provision of job opportunities / employment</i></p>	102-8, 401-1, 401-2, 401-3
		<p>Dampak Ekonomi Tidak Langsung/ Program CSR Bidang Sarana dan Prasarana Umum, Program Kemitraan; Program Bina Lingkungan Bidang Prasarana dan Sarana Umum, Bidang Pengentasan Kemiskinan <i>Indirect Economic Impacts/ Public Facilities and Infrastructure CSR Programs, Partnership Programs; Community Development Program for Infrastructure and Public Facilities, Poverty Alleviation Sector</i></p>	203-1, 203-2
		<p>Kepatuhan Sosial Ekonomi <i>Social Economic Compliance</i></p>	419-1
	<p>Membangun Infrastruktur yang Tangguh, Meningkatkan Industri Inklusif dan Berkelanjutan, serta Mendorong Inovasi <i>Building Resilient Infrastructure, Enhancing Inclusive and Sustainable Industries, and Encouraging Innovation</i></p>	<p>Dampak Ekonomi Tidak Langsung/ Program Bidang Sarana dan Prasarana Umum, Program Kemitraan; Program Bina Lingkungan Bidang Bencana Alam. Prasarana dan Sarana Umum, Sarana Ibadah <i>Indirect Economic Impacts / Public Facilities and Infrastructure Programs, Partnership Programs; Community Development Program in Natural Disaster Sector, Infrastructure and Public Facilities, Worship Facilities</i></p>	203-1, 203-2
		<p>Kepatuhan Sosial Ekonomi <i>Social Economic Compliance</i></p>	419-1
		<p>Kinerja Ekonomi <i>Economic Performance</i></p>	201-1
	<p>Mengurangi Kesenjangan Intra dan Antar Negara <i>Reducing Gap Between Domestic and International</i></p>	<p>Penyediaan lapangan kerja/kepegawaian <i>Provision of job opportunities / employment</i></p>	102-8, 401-1, 401-2, 401-3
		<p>Keanekaragaman dan Kesempatan Setara <i>Diversity and Equal Opportunities</i></p>	405-1, 405-2
		<p>Antikorupsi <i>Anti-Corruption</i></p>	205-3
		<p>Dampak Ekonomi Tidak Langsung/ Program CSR Bidang Bencana Alam, Pendidikan &amp; Pelatihan, Sarana dan Prasarana Umum <i>Indirect Economic Impacts / CSR Programs in the Natural Disasters, Education &amp; Training, Public Facilities and Infrastructure</i></p>	203-1, 203-2
		<p>Kepatuhan Sosial Ekonomi <i>Social Economic Compliance</i></p>	419-1

Logo	Tujuan SDGs SDGs Objectives	Program/Kegiatan Perusahaan dalam laporan ini Programs/Activities in this report	Kesesuaian dengan Standar GRI GRI Compatability
	Menjadikan Kota dan Permukiman Inklusif, Aman, Tangguh dan Berkelanjutan <i>Transforming Inclusive, Safe, Resilient and Sustainable Cities and Communities</i>	Dampak Ekonomi Tidak Langsung CSR Bidang Sarana & Prasarana Umum <i>Indirect Economic Impacts of CSR in the Public Facilities &amp; Infrastructure sector</i>	203-1, 203-2
	Mengambil Tindakan Cepat untuk Mengatasi Perubahan Iklim dan Dampaknya <i>Take Immediate Actions to Address Climate Change and Its Impacts</i>	Material <i>Materials</i>	301-1
		Energi <i>Energy</i>	302-1, 302-4
		Air <i>Water</i>	303-1
		Kepatuhan lingkungan <i>Environmental Compliance</i>	307-1
	Melindungi, Merestorasi dan Meningkatkan Pemanfaatan Berkelanjutan Ekosistem Daratan, Mengelola Hutan Secara Lestari, Menghentikan Penggurunan, Memulihkan Degradasi lahan, serta Menghentikan Kehilangan Keanekaragaman Hayati <i>Protect, restore and enhance the sustainable use of terrestrial ecosystems, manage forests sustainably, stop desertification, restore land degradation, and stop biodiversity loss</i>	Material <i>Materials</i>	301-1
		Energi <i>Energy</i>	302-1, 302-4
		Air <i>Water</i>	303-1, 303-3
		Kepatuhan lingkungan <i>Environmental Compliance</i>	307-1
		Dampak Ekonomi Tidak Langsung/ Program CSR Bidang Pelestarian Alam, Program Kemitraan, Program Bina Lingkungan Bidang Pelestarian Alam <i>Indirect Economic Impacts / CSR Programs for Nature Conservation, Partnership Programs, Community Development Programs for Nature Conservation</i>	203-1, 203-2



# INDEKS POJK NO.51/POJK.03/2017

## INDEX OF FINANCIAL SERVICES AUTHORITY REGULATION NO. 51/ POJK.03/2017

No.	Deskripsi Description	Indikator	Hlm.
1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan <i>Explanation of Sustainable Strategy</i>	[1]	6
2	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan <i>Overview of the sustainability performance aspect</i>		
	1. Aspek Ekonomi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kuantitas produksi atau jasa yang dijual;</li> <li>• pendapatan atau penjualan;</li> <li>• laba atau rugi bersih;</li> <li>• produk ramah lingkungan; dan</li> <li>• pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan.</li> </ul>	[2.a.1] [2.a.2] [2.a.3] [2.a.4] [2.a.5]	3 3 3 3 3
	<i>Economic Aspect:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• quantity of production or services sold;</li> <li>• revenue or sales;</li> <li>• net profit or loss;</li> <li>• environmentally friendly products; and</li> <li>• engagement of local parties related to the Sustainable Finance business process.</li> </ul>		
	2. Aspek Lingkungan Hidup: <ul style="list-style-type: none"> <li>• penggunaan energi (antara lain listrik dan air);</li> <li>• pengurangan emisi yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup);</li> <li>• 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); atau</li> <li>• pelestarian keanekaragaman hayati (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup).</li> </ul>	[2.b.1] [2.b.2] [2.b.3] [2.b.4]	3 N/R N/R N/R
	<i>Environmental Aspect:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energy usage (including electricity and water);</li> <li>• Reduction of emissions (for LJK, Issuers, and Public Companies whose business processes are directly related to the Environment);</li> <li>• Reduction in waste and effluent (waste that has entered the environment) (for LJK, Issuers, and Public Companies whose business processes are directly related to the Environment); or</li> <li>• Biodiversity preservation (for LJK, Issuers, and Public Companies whose business processes are directly related to the Environment).</li> </ul>		
	3. Aspek Sosial: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uraian mengenai dampak positif dan negatif penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah, dan dana).</li> </ul>	[2.c]	3
	<i>Social Aspect:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Description of the positive and negative impacts of Sustainable Finance for the community and the environment (including people, regions and funds).</li> </ul>		
3	Profil Singkat Perusahaan: <i>Company Brief Profile:</i>		
	1. visi, misi, dan nilai keberlanjutan <i>sustainability vision, mission, and values</i>	[3.a]	43
	2. nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimil, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs/web, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan <i>name, address, telephone number, facsimile number, e-mail address, and website/web, as well as branch offices and/or representative offices</i>	[3.b]	28
	3. skala usaha: <ul style="list-style-type: none"> <li>• total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban (dalam jutaan rupiah);</li> <li>• Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan;</li> <li>• persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah); dan</li> <li>• wilayah operasional.</li> </ul>	[3.c.1] [3.c.2] [3.c.3] [3.c.4]	49 55 47 50
	<i>business scale:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• total assets or asset capitalization, and total liabilities (in millions of rupiah);</li> <li>• number of employees based on gender, position, age, education, and employment status;</li> <li>• percentage of share ownership (public and government); and</li> <li>• operating areas.</li> </ul>		

No.	Deskripsi Description	Indikator	Hlm.
	4. penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan; <i>brief description of the products, services, and business activities carried out;</i>	[3.d]	34,35
	5. keanggotaan pada asosiasi; <i>membership in associations;</i>	[3.e]	63
	6. perubahan yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan. <i>significant changes, including those related to branch closures or opening, and ownership structure.</i>	[3.f]	60
4	Penjelasan Direksi memuat: Description of the Board of Directors covering:		
	1. Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• penjelasan nilai keberlanjutan Perusahaan [4.a.1] 6</li> <li>• penjelasan respons Perusahaan terhadap isu terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan; [4.a.2] 6</li> <li>• penjelasan komitmen pimpinan Perusahaan dalam pencapaian penerapan Keuangan Berkelanjutan; [4.a.3] 6</li> <li>• pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan; dan [4.a.4] 8, 10, 11</li> <li>• tantangan pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan. [4.a.5] 8</li> </ul> <p><i>Policies to respond to challenges in meeting the sustainability strategy, at least include:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>an explanation of the Company's sustainability value;</i></li> <li>• <i>an explanation of the Company's response to issues related to the implementation of Sustainable Finance;</i></li> <li>• <i>an explanation of the Company's leadership commitment in achieving Sustainable Finance implementation;</i></li> <li>• <i>achieving the implementation of Sustainable Finance performance; and</i></li> <li>• <i>challenges of achieving the implementation of Sustainable Finance performance.</i></li> </ul>		
	2. Penerapan Keuangan Berkelanjutan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan (ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup) dibandingkan dengan target; dan [4.b.1] 8, 9, 10, 11</li> <li>• penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi LJK yang diwajibkan membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan). [4.b.2] 8, 9</li> </ul> <p><i>Implementation of Sustainable Finance:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>achievement of the Sustainable Finance implementation performance (economic, social, and environment) compared to target; and</i></li> <li>• <i>an explanation of achievements and challenges including important events during the reporting period (for LJK required to create a Sustainable Financial Action Plan).</i></li> </ul>		
	3. Strategi pencapaian target: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pengelolaan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup; [4.c.1] 8, 11</li> <li>• pemanfaatan peluang dan prospek usaha; dan [4.c.2] 8, 12</li> <li>• penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan Perusahaan [4.c.3] 12</li> </ul> <p><i>Target achievement strategy:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>risk management for the Sustainable Finance implementation related to economic, social and environmental aspects;</i></li> <li>• <i>exploiting business opportunities and prospects; and</i></li> <li>• <i>an explanation of the potential external economic, social and environmental situation that can affect the Company's sustainability.</i></li> </ul>		
5	Tata kelola keberlanjutan memuat Sustainable governance contains:		
	1. Uraian tugas Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan <i>Description of the duties for the Board of Directors and the Board of Commissioners, employees, officials and/or working units who are responsible for implementing Sustainable Finance</i>	[5.a]	74, 79
	2. Pengembangan kompetensi Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan. <i>Competency development for the Board of Directors, Board of Commissioners, employees, officials and/or work units who are responsible for implementing Sustainable Finance.</i>	[5.b]	96



No.	Deskripsi Description	Indikator	Hlm.
3.	<p>Penjelasan mengenai prosedur Perusahaan dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko Perusahaan.</p> <p><i>Description of the Company's procedures for identifying, measuring, monitoring, and controlling risk of implementing Sustainable Finance risks related to economic, social and environmental aspects, including the role of the Board of Directors and the Board of Commissioners in managing, conducting periodic reviews and reviewing the Company's risk management process effectiveness.</i></p>	[5.c]	97
4.	<p>Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (assessment) manajemen.</li> <li>pendekatan yang digunakan Perusahaan dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan.</li> </ul> <p><i>Description of stakeholders which covers:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>stakeholder inclusiveness based on management assessment results.</i></li> <li><i>approach used by the Company in engaging stakeholders in Sustainable Finance.</i></li> </ul>	[5.d.1] [5.d.2]	100 100
5.	<p>Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan.</p> <p><i>Problems, developments, and impact on Sustainable Finance implementation.</i></p>	[5.e]	100
6.	<p>Kinerja keberlanjutan: <i>Sustainability performance:</i></p>		
1.	<p>Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di Perusahaan</p> <p><i>Description on building sustainability culture activities in the Company</i></p>	[6.a]	106
2.	<p>Uraian mengenai kinerja ekonomi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi</li> <li>perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan.</li> </ul> <p><i>Description of economic performance:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>comparison between target and production performance, portfolio, financing targets, or investments, income and profit and loss</i></li> <li><i>comparison between target and portfolio performance, financing targets, or investments in financial instruments or projects that are in line with Sustainable Finance.</i></li> </ul>	[6.b.1] [6.b.2]	109 117, 121
3.	<p>Kinerja sosial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Komitmen Perusahaan untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen.</li> <li>Ketenagakerjaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>Kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak;</li> <li>Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional;</li> <li>Lingkungan bekerja yang layak dan aman; dan</li> <li>Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai.</li> </ul> </li> <li>Masyarakat: <ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat, sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan;</li> <li>mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti; dan</li> <li>TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat</li> </ul> </li> </ul> <p><i>Social performance:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Company's commitment to provide equitable services on equivalent products and/or services to consumers.</i></li> <li><i>Employment:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Equal employment opportunity and the presence or absence of forced labor and child labor;</i></li> <li><i>Percentage of employee remuneration below the lowest regional minimum wages level;</i></li> <li><i>Decent and safe working environment; and</i></li> <li><i>Employee capability training and development.</i></li> </ul> </li> <li><i>Community:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>information on activities or operating areas that give positive and negative impacts on the community, including financial literacy and inclusion;</i></li> <li><i>community complaints mechanism and total complaints received and followed up; and</i></li> <li><i>TJSL which can be linked to support for sustainable development goals covering the types and achievements of community empowerment program activities.</i></li> </ul> </li> </ul>	[6.c.1] [6.c.2)a] [6.c.2)b] [6.c.2)c] [6.c.2)d] [6.c.3)a] [6.c.3)b] [6.c.3)c]	170 154 113 162 150 114 172, 175 117, 118, 121

No.	Deskripsi Description	Indikator	Hlm.
4.	Kinerja Lingkungan Hidup:		
	• biaya lingkungan hidup yang dikeluarkan;	[6.d.1]	138
	• uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang; dan	[6.d.2]	132
	• uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat:		
	- jumlah dan intensitas energi yang digunakan; dan	[6.d.3)a]	134
	- upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan;	[6.d.3)b]	134
	<i>Environmental Performance:</i>		
	• <i>environmental costs incurred;</i>		
	• <i>description on the use of environmentally friendly materials, for example the use of recycled material types; and</i>		
	• <i>description on the use of energy use, at which at least contains:</i>		
- <i>the amount and intensity of energy used; and</i>			
- <i>efforts and achievement for energy efficiency carried out including the use of renewable energy sources;</i>			
5.	Kinerja Lingkungan Hidup bagi Perusahaan yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup:		
	• kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d;	[6.e.1]	N/R
	• informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap lingkungan hidup sekitar, terutama upaya peningkatan daya dukung ekosistem;	[6.e.2]	N/R
	• keanekaragaman hayati, paling sedikit memuat:		
	- dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati; dan	[6.e.3)a]	N/R
	- usaha konservasi keanekaragaman hayati yang dilakukan, mencakup perlindungan spesies flora atau fauna;	[6.e.3)b]	N/R
	• emisi, paling sedikit memuat:		
	- jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya; dan	[6.e.4)a]	N/R
	- upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan;	[6.e.4)b]	N/R
	• limbah dan efluen, paling sedikit memuat:		
- jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis;	[6.e.5)a]	N/R	
- mekanisme pengelolaan limbah dan efluen; dan	[6.e.5)b]	N/R	
- tumpahan yang terjadi (jika ada); dan	[6.e.5)c]	N/R	
• jumlah dan materi pengaduan lingkungan hidup yang diterima dan diselesaikan.	[6.e.6]	N/R	
<i>Environmental Performance for Companies whose business processes are directly related to the environment:</i>			
• <i>performance as referred to in letter d;</i>			
• <i>information on activities or operational areas that produce positive and negative impacts on the surrounding environment, especially efforts to increase the carrying capacity of ecosystems;</i>			
• <i>biodiversity, at least containing:</i>			
- <i>the impact of operations near or in conservation or biodiversity areas; and</i>			
- <i>biodiversity conservation efforts carried out, including protection of flora or fauna species;</i>			
• <i>emissions, at least containing:</i>			
- <i>the amount and intensity of emissions produced by type; and</i>			
- <i>efforts and achievement of emissions reductions carried out;</i>			
• <i>waste and effluent, at least containing:</i>			
• <i>amount of waste and effluent produced by type;</i>			
- <i>the mechanism for waste and effluent management; and</i>			
- <i>spills that occur (if any); and</i>			
• <i>the number and subjects of environmental grievances received and resolved.</i>			
6.	Tanggung jawab pengembangan produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan:		
	• inovasi dan pengembangan produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan;	[6.f.1]	108
	• jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan;	[6.f.2]	N/R
	• 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;	[6.f.3]	178
	• jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya; atau	[6.f.4]	N/R
	• survei kepuasan pelanggan terhadap produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan.	[6.f.5]	172
<i>Responsibility for developing Sustainable Financial products and/or services:</i>			
• <i>innovations and development of Sustainable Financial products and/or services;</i>			
• <i>the number and percentage of products and services that have been tested to be safe for customers;</i>			
• <i>positive and negative impacts arising from Sustainable Financial products and/or services and distribution processes, as well as efforts carried out to mitigate negative impacts;</i>			
• <i>number of products being recalled and the reason for it; or</i>			
• <i>customer satisfaction surveys for Sustainable Financial products and / or services.</i>			
7	Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada... <i>Written verification from an independent party, if any ...</i>	[7]	25



# LEMBAR UMPAN BALIK

## FEEDBACK FORM

Terima kasih atas kesediaan Anda membaca Laporan Keberlanjutan PT Pegadaian (Persero) 2019. Untuk memperbaiki kualitas Laporan Keberlanjutan di masa mendatang, kami mohon kesediaan para pemangku kepentingan untuk memberikan umpan balik dengan mengirim email atau mengirim formulir ini melalui fax atau pos.

*Thank you for reading PT Pegadaian (Persero) 2019 Sustainability Report. To improve the Company's sustainable performance, we ask the willingness of stakeholders to provide feedback after reading this Sustainability Report by sending this form via email or fax/mail.*

### Profil Anda

*Your Profile*

Nama (bila berkenan) : \_\_\_\_\_

*Name (optional)*

Institusi/Perseroan : \_\_\_\_\_

*Institution/Company*

Email : \_\_\_\_\_

*Email*

Telp/Hp : \_\_\_\_\_

*Telephone/Mobile*

### Golongan Pemangku Kepentingan:

- Pelanggan
- Karyawan
- Pemegang Saham
- Mitra Kerja
- Media Massa
- Masyarakat
- Lain-lain, mohon sebutkan : \_\_\_\_\_

### Stakeholder Category

- Customer
- Employee
- Shareholder
- Business Partner
- Media
- Society
- Others, please specify : \_\_\_\_\_

Mohon pilih jawaban yang paling sesuai dengan memberi tanda -√ di kotak yang tersedia:  
Please choose the most appropriate answer by marking it with -√ in the available square:

### 1. Laporan ini bermanfaat bagi Anda:

*This report is useful for you:*

- Sangat Tidak Setuju   
  Tidak Setuju   
  Netral   
  Setuju   
  Sangat Setuju  
 Strongly Disagree   
  Disagree   
  Neutral   
  Agree   
  Strongly Agree

### 2. Laporan ini menggambarkan kinerja Perseroan dalam pembangunan keberlanjutan:

*This report describes the Company's performance in sustainable development:*

- Sangat Tidak Setuju   
  Tidak Setuju   
  Netral   
  Setuju   
  Sangat Setuju  
 Strongly Disagree   
  Disagree   
  Neutral   
  Agree   
  Strongly Agree

### 3. Laporan ini mudah dimengerti:

*This report is easy to understand:*

- Sangat Tidak Setuju   
  Tidak Setuju   
  Netral   
  Setuju   
  Sangat Setuju  
 Strongly Disagree   
  Disagree   
  Neutral   
  Agree   
  Strongly Agree

4. Laporan ini menarik:

*This report is interesting:*

- Sangat Tidak Setuju    Tidak Setuju    Netral    Setuju    Sangat Setuju  
 Strongly Disagree    Disagree    Neutral    Agree    Strongly Agree

5. Laporan ini meningkatkan kepercayaan Anda pada keberlanjutan Perseroan:

*This report enhances your trust towards the Company's sustainability:*

- Sangat Tidak Setuju    Tidak Setuju    Netral    Setuju    Sangat Setuju  
 Strongly Disagree    Disagree    Neutral    Agree    Strongly Agree

Mohon berkenan mengisi pernyataan-pertanyaan berikut:

*Please fill in the following statements:*

1. Bagian laporan mana yang paling berguna bagi Anda:

*Which part of this report is the most useful to you.*

---

---

2. Bagian laporan mana yang kurang berguna bagi Anda:

*Which part of this report is less useful to you.*

---

---

3. Bagian laporan mana yang paling menarik bagi Anda:

*Which part of this report is the most interesting to you.*

---

---

4. Bagian laporan mana yang kurang menarik bagi Anda:

*Which part of this report is less interesting to you.*

---

---

5. Mohon berikan saran/usul/komentar Anda atas laporan ini:

*Please provide your advice/ suggestions/ comments for this report:*

---

---

Terima kasih atas partisipasi Anda.  
Mohon agar formulir ini dikirimkan kembali kepada:

Kantor Pusat PT Pegadaian (Persero)  
Jl. Kramat Raya No. 162  
Jakarta Pusat 10430 - Indonesia  
R.Swasono Amoeng Widodo/Sekretaris Perusahaan  
Telp: +62-21 3155550  
Fax: +62-21 3914221  
Email: sekper@pegadaian.co.id

*Thank you for your participation.  
Please send this form to:*

*Head Office of PT Pegadaian (Persero)  
Jl. Kramat Raya No. 162  
Jakarta Pusat 10430 - Indonesia  
R.Swasono Amoeng Widodo/Corporate Secretary  
Tel: +62-21 3155550  
Fax: +62-21 3914221  
Email: sekper@pegadaian.co.id*



**Pegadaian**

Mengatasi Masalah Tanpa Masalah

► **PT Pegadaian (Persero)**

Kantor Pusat Jl. Kramat Raya 162

Jakarta Pusat 10430

Indonesia

Telp. 021 315 5550 -

Fax. 021 391 4221

Layanan Pelanggan: 021-8581 162 atau

021-80635 162

