



# **LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024**

**PT. BPR HITAMAJAYA ARGAMANDIRI**

## **DAFTAR ISI**

1. Strategi keberlanjutan
2. Ikhtisar aspek keberlanjutan
3. Profil singkat BPR
4. Penjelasan direksi
5. Tata kelola keberlanjutan
6. Kinerja keberlanjutan
7. Verifikasi tertulis dari pihak independen
8. Lembar umpan balik untuk pembaca
9. Tanggapan BPR terhadap umpan balik laporan tahun sebelumnya

## 1. STRATEGI KEBERLANJUTAN

Keberlanjutan merupakan bagian dari komitmen Bank Perekonomian Rakyat Hitamajaya Argamandiri dalam mewujudkan visi dan misi, serta untuk menciptakan masa depan yang lebih baik bagi seluruh pemangku kepentingan. Upaya BPR Hitamajaya Argamandiri untuk mewujudkannya yaitu melalui penerapan Keuangan Berkelanjutan dan dukungan pada capaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Strategi bank dalam bisnis berkelanjutan mencakup pembiayaan kegiatan usaha yang ramah lingkungan, pengembangan produk keuangan berkelanjutan, dan penyesuaian organisasi, manajemen risiko, serta tata kelola untuk mendukung praktik keuangan berkelanjutan. Bank juga memberikan insentif bagi nasabah yang melakukan investasi atau pembiayaan proyek-proyek yang ramah pada lingkungan.

Pada tahun 2024 BPR Hitamajaya Argamandiri melakukan strategi keuangan berkelanjutan diantaranya :

1. BPR Hitamajaya Argamandiri melakukan penetrasi pasar ke wilayah pemasaran baru di pasar wilayah Citeureup
2. Ikut serta dalam pemberian kredit sindikasi bersama mitra BPR lainnya dalam pembiayaan kredit pembangunan perumahan.
3. Memberikan fasilitas layanan prioritas kepada nasabah yang loyal
4. Pembuatan promosi audio maupun video melalui media sosial.

## 2. IKHTISAR KINERJA ASPEK KEBERLANJUTAN

### a. Aspek Ekonomi

#### Ikhtisar Kinerja Aspek Ekonomi

Uraian/Tahun 2017 2016 2015	2024	2023	2022
Pendapatan operasional bank (IDR)	17.838.237.239	16.560.939.920	16.295.867.202
Laba bersih bank (IDR)	2.966.174.532	2.225.942.189	2.206.320.397
Kinerja Aspek Ekonomi terkait Keberlanjutan			
Jenis produk yang memenuhi kriteria kegiatan usaha berkelanjutan	3	2	2
Nominal produk dan/atau jasa yang memenuhi kriteria kegiatan usaha berkelanjutan (IDR)	47.098.809.317	38.094.518.033	35.178.324.767
Persentase total portofolio kegiatan usaha berkelanjutan terhadap total portofolio (%)			

a. Penghimpunan Dana	0,00%	0,00%	0,00%
b. Penyaluran Dana	67,69%	60,61%	61,55%
Kinerja Keuangan Inklusif**			
Perkembangan Laku pandai			
a. Jumlah Agen	0	0	0
b. Nominal produk dan/atau jasa yang disediakan oleh Agen	0	0	0

- 1) Kuantitas produksi atau jasa yang dijual pada tahun 2024 mengalami pertumbuhan dibanding dengan tahun sebelumnya. Untuk penghimpunan dana pada tahun 2024 yang berhasil dihimpun sebesar Rp. 39.966.914.509 dibanding tahun 2023 mengalami pertumbuhan sebesar Rp. 2 milyar. Sedangkan untuk penyaluran dana pada tahun 2024 mengalami peningkatan sebesar Rp. 7,8 Milyar dari sebesar Rp. 62.853.253.050 pada tahun 2023 menjadi sebesar Rp. 69.578.218.530. Khusus untuk usaha yang mendukung ekonomi keberlanjutan yaitu UMKM, BPR menyalurkan dana sebesar Rp. 47.098.809.317,- pada tahun 2024.
- 2) Pendapatan operasional bank juga mengalami peningkatan pada tahun 2024 sebesar Rp. 1,3 Milyar dari tahun 2023.
- 3) Laba usaha pada tahun 2024 juga mengalami peningkatan dibanding dengan tahun sebelumnya, peningkatan ini terjadi sejalan dengan peningkatan pendapatan bank.
- 4) Produk-produk yang ditawarkan kepada masyarakat oleh bank difokuskan kepada sektor Usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dan berorientasi kepada usaha yang ramah kepada lingkungan, hal ini dilakukan dengan promosi baik secara langsung dan melalui media.
- 5) BPR Hitamajaya dalam memasarkan produknya juga melibatkan nasabah yang sudah ada untuk menawarkan produknya kepada masyarakat disekitar wilayah mereka masing-masing. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dalam pelayanan.

**b. Aspek Lingkungan**

- 1) Penggunaan energi didalam pelaksanaan kegiatan operasional bank dilakukan dengan mengedepankan prinsip efisiensi dan efektivitas, sehingga setiap penggunaan energi yang tidak bermanfaat diusahakan secara maksimal tidak digunakan seperti penggunaan AC dan lampu
- 2) Bank dalam kegiatan operasionalnya tidak menghasilkan gas buangan (emisi) akan tetapi bank tetap menjaga lingkungan kerja yang hijau.
- 3) Pengurangan limbah dari kegiatan operasional juga menjadi perhatian manajemen khususnya air kotor dari hasil kegiatan operasional. Dipastikan setiap sampah tidak mengalir ke saluran air sehingga tidak menyumbat saluran air.

c. Aspek Sosial

Dengan kehadiran BPR Hitamajaya argamandiri memberikan dampak positif bagi terbukanya lapangan pekerjaan. Tenaga kerja yang direkrut diambil dari sekitar lokasi kantor. Selain itu BPR Hitamajaya juga mengadakan literasi dan edukasi kepada masyarakat tentang pengelolaan keuangan yang baik.

### 3. PROFIL SINGKAT BPR

a. Visi, misi, dan nilai keberlanjutan BPR

Visi

Menjadikan BPR Hitamajaya Argamandiri menjadi Bank Perekonomian Rakyat yang sehat dan aman serta dapat melayani dan membantu serta memenuhi kebutuhan UMKM dan masyarakat Wilayah Kerja BPR dan sekitarnya

Misi

- a. Menjadikan Mitra Bisnis yang sehat untuk nasabah dan kerjasama dengan UMKM dan memberi pelayanan yang terbaik.
- b. Bekerjasama dan menciptakan serta meningkatkan ekonomi masyarakat dan UMKM yang berada di wilayah kerja BPR
- c. Melayani dan menyiapkan serta menyediakan produk dan jasa bank sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- d. Menyelenggarakan tata kelola perbankan yang baik dan sehat

Nilai keberlanjutan

BPR Hitamajaya menanamkan budaya kerjasama tim untuk dapat mencapai tujuan (*Together We can*) kepada seluruh karyawan. Dengan budaya ini diharapkan semua target dan sasaran dapat tercapai khususnya dalam kegiatan keuangan berkelanjutan.

- b. Nama BPR : PT. BPR Hitamajaya Argamandiri  
Alamat : Jl. Pahlawan No. 60 Citeureup Bogor  
Nomor Telepon : (021) 8757089  
Alamat email : bprhitamajaya@gmail.com  
Website : www.bprhitamajaya.co.id

c. Skala usaha BPR

- 1) Total aset bank sampai dengan akhir tahun 2024 sebesar Rp. 80.989 juta, total kredit yang diberikan sebesar Rp. 69.578 juta dan total dana pihak ketiga sebesar Rp. 39.966 juta.

2) Jumlah Komposisi Pegawai Bank Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Pasca Sarjana (S2)	1
2	Sarjana (S1)	11
3	Sarjana Muda / Diploma	4
4	SMA Atau Sederajat	17
5	SMP Sederajat	3
7	SD Sederajat	0
Total		36

3) Jumlah Komposisi Karyawan Berdasarkan Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	23
2	Perempuan	13
Total		36

4) Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah)

Kepemilikan saham BPR hitamajaya secara keseluruhan dimiliki oleh perorangan dan berbentuk Perseroan Terbatas (PT).

5) Wilayah operasional.

Seluruh kegiatan operasional BPR masih berada di daerah kabupaten bogor dan fokus di daerah Citeureup, Cileungsi dan Cibinong. Begitu juga dengan lokasi kantor baik itu kantor pusat dan kantor kas berlokasi di citeureup dan cileungsi.

- d. Produk yang ditawarkan kepada masyarakat dalam kegiatan keuangan berkelanjutan berupa produk simpanan dan pinjaman. Untuk produk simpanan berupa tabungan dan deposito sedangkan untuk produk pinjaman berupa pinjaman dengan tujuan pemenuhan modal kerja, investasi dan konsumtif. Sebagian besar peminjam di BPR bergerak pada sektor usaha Mikro, Kecil dan menengah (UMKM). Sedangkan layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan lainnya berupa pembayaran listrik dan telepon serta isi ulang kartu prabayar.

e. Keanggotaan pada asosiasi

BPR Hitamajaya terdaftar sebagai anggota dari asosiasi Bank Perkreditan Rakyat yaitu Perbarindo.

- f. Perubahan nama BPR pada tahun 2024 dari Bank Perkreditan Rakyat menjadi Bank Perekonomian Rakyat menjadi kegiatan yang bersifat signifikan. Perubahan nama ini dilakukan sejalan dengan penerapan Undang-Undang

#### **4. PENJELASAN DIREKSI**

- a. Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan

1) Nilai keberlanjutan bagi BPR

Isu keberlanjutan dan perubahan iklim merupakan permasalahan global yang harus ditangani bersama oleh seluruh lapisan masyarakat. Keterlibatan dalam mengelola isu ini tidak hanya bermanfaat bagi dunia secara global, namun juga bagi perusahaan itu sendiri dalam hal ini BPR. Strategi Keberlanjutan dapat membantu membangun kepercayaan dan menjaga kelangsungan usaha perusahaan. Menyadari akan hal tersebut, BPR Hitamajaya Argamandiri baru menetapkan nilai-nilai dan strategi keberlanjutan dalam seluruh bisnis dan operasional perusahaannya sejalan dengan pembuatan RAKB tahun 2024. Hal ini sejalan dengan penerapan POJK nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik yang pada tahun 2024 dilaksanakan di BPR Hitamajaya Argamandiri. Penerapan keuangan berkelanjutan bermakna untuk memberi dampak positif bagi pemangku kepentingan dan lingkungan serta menciptakan masa depan yang positif bagi generasi yang akan datang.

Hal inilah yang mendasarkan manajemen BPR Hitamajaya menjalankan praktik dan etika keberlanjutan untuk mencapai visi menjadikan BPR Hitamajaya Argamandiri menjadi Bank Perekonomian Rakyat yang sehat dan aman serta dapat melayani dan membantu serta memenuhi kebutuhan UMKM dan masyarakat. Misi kami untuk menjadi BPR yang mampu membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan keuangannya terutama sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah dan dengan menerapkan tata kelola yang baik (Good Corporate Governance), SDM yang berkualitas, dan imbalan yang tinggi bagi pemegang saham.

- 2) Respon BPR terhadap isu terkait penerapan keuangan berkelanjutan
- Komitmen BPR Hitamajaya Argamandiri dalam mengimplementasikan inisiatif keberlanjutan diwujudkan dengan membuat RAKB (Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan) sesuai dengan POJK 51/2017, yang mencakup pengembangan produk/jasa keuangan berkelanjutan, peningkatan kapasitas internal, dan pengaturan tata kelola organisasi sesuai dengan prinsip keberlanjutan.

BPR Hitamajaya terus mengembangkan pembiayaan yang sesuai dengan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB), seperti usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dan lainnya. Sejalan dengan penerapan POJK 51 ini baru dilakukan di BPR Hitamajaya pada tahun 2024, belum banyak produk-produk BPR Hitamajaya baik penghimpunan dan penyaluran dana yang berhubungan dengan penerapan keuangan berkelanjutan selain kepada sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Pada tahun 2024 fokus penerapan keuangan berkelanjutan masih dalam penyesuaian secara internal baik itu pelatihan kepada SDM dan perbaikan SOP BPR.

3) Komitmen pimpinan BPR dalam pencapaian penerapan keuangan berkelanjutan.

Keberhasilan penerapan keuangan berkelanjutan tentunya tidak lepas dari komitmen para pengurus BPR yang senantiasa mendorong inisiatif tersebut. Dimulai dengan pembentukan komitmen kebijakan yang mendukung keuangan berkelanjutan oleh pengurus BPR, yang diwujudkan dalam RAKB jangka panjang dan jangka pendek. Penyusunan RAKB dilakukan oleh Direksi dan disetujui oleh Dewan Komisaris. Komitmen BPR terhadap keberlanjutan didukung kuat oleh seluruh organ tata kelola perusahaan, termasuk Direksi, yang secara aktif mengawasi dan mengevaluasi implementasi strategi keberlanjutan. Keberlanjutan bagi BPR Hitamajaya bukan hanya sekedar kata kunci, tetapi juga bagian tak terpisahkan dari strategi jangka panjang perusahaan.

4) Pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan

BPR Hitamajaya berupaya untuk terus meningkatkan kinerja keberlanjutannya, bahkan dalam situasi ekonomi yang masih melambat dikarenakan tahun politik dimana pada tahun 2024 dilaksanakan Pemilu untuk presiden, anggota dewan dan kepala daerah. BPR senantiasa berupaya melakukan terobosan-terobosan yang aplikatif guna menunjang pertumbuhan kinerja keberlanjutan.

5) Tantangan pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan

Penerapan keuangan berkelanjutan bukannya tanpa tantangan, mengingat hal ini merupakan hal yang relatif baru bagi beberapa kalangan. Contohnya, pemahaman debitur dalam isu-isu keberlanjutan dan risiko-risiko lingkungan, sosial dan tata kelola masih sangat rendah. Untuk itu BPR melakukan beberapa pelatihan dan pendidikan bagi karyawan khususnya tenaga pemasaran (*front liner*) guna menghadapi tantangan dalam memberikan informasi tentang keuangan berkelanjutan kepada para nasabah dan calon debitur.

Tantangan lainnya adalah terbatasnya proyek-proyek yang berwawasan keberlanjutan dan kurangnya pakar green project, padahal biasanya proyek semacam ini mengandung risiko cukup tinggi, membutuhkan teknologi dan pembiayaan yang besar. Selama ini BPR masih focus pada sector usaha Mikro Kecil dan Menengah sehingga untuk usaha yang berhubungan dengan lingkungan hidup relative tidak ada. Namun demikian BPR Hitamajaya Argamandirin tetap memberikan komitmen dan upaya-upaya terbaiknya untuk menjalankan keuangan berkelanjutan dalam kehati-hatian mengelola risiko yang ada.

b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan

- 1) Pada tahun 2024 jumlah kredit kepada sector Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang memenuhi kriteria kegiatan usaha berkelanjutan sebesar Rp. 47.098.809.317 atau mengalami pertumbuhan sebesar Rp. 9 Milyar dibanding dengan tahun sebelumnya. Hal ini membuktikan komitmen bank untuk terus membantu usaha UMKM dalam pengembangan usahanya dan ini sejalan dengan kebijakan keuangan berkelanjutan. Jumlah debitur yang dilayani sebanyak 602 debitur dengan jenis usaha yang beraneka ragam dari usaha dagang, industri rumahan (*home industry*) dan usaha UMKM lainnya.
- 2) Pada tahun 2024 BPR Hitamajaya mendapat penghargaan Platinum Award dari majalah Infobank berupa penilaian bank dengan kinerja sangat baik. Dengan penghargaan ini membuktikan bahwa BPR Hitamajaya terus berupaya meningkatkan kualitas kerja guna mendukung strategi keuangan yang berkelanjutan.

c. Strategi Pencapaian Target

- 1) Penerapan bisnis keuangan, terutama keuangan berkelanjutan, juga memiliki berbagai risiko yang dapat menghambat bahkan merugikan Bank. Untuk itu, BPR melakukan pengelolaan risiko melalui sistem pengendalian risiko sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Manajemen Risiko. Dalam POJK tentang Manajemen Risiko terdapat empat pilar yaitu : 1) Pengawasan Aktif Direksi dan Komisaris, 2) kecukupan kebijakan, prosedur, dan limit, 3) kecukupan proses dan system, 4) sistem pengendalian intern yang menyeluruh. Penerapan keempat pilar tersebut menjadi bagian penting dalam pengelolaan risiko atas penerapan keuangan berkelanjutan.
- 2) Pemanfaatan peluang dan prospek usaha pada tahun 2025 tetap menjadi perhatian pengurus bank dalam rangka penerapan keuangan berkelanjutan. Sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam rencana pertumbuhan ekonomi nasional sebesar 5%, maka manajemen BPR

Hitamajaya memiliki keyakinan akan penerapan keuangan berkelanjutan di tahun 2025 ini.

- 3) Sebagaimana kita ketahui saat ini dengan kondisi ekonomi global mengalami tekanan akibat perang dagang antara Negara Amerika dengan China, maka hal ini perlu menjadi perhatian BPR dalam penerapan keuangan berkelanjutan. Selain itu kondisi global tadi juga mempengaruhi iklim usaha di Negara Indonesia yang akan berdampak kepada meningkatnya Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) yang akan berpengaruh kepada kondisi social yang ada. Hal ini juga akan menjadi perhatian manajemen dalam pelaksanaan keuangan berkelanjutan.

## **5. TATA KELOLA KEBERLANJUTAN**

- a. Direksi memiliki kemauan dan kemampuan, serta upaya untuk membudayakan pembelajaran secara berkala sehingga terdapat peningkatan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan.
- b. Direksi membudayakan pembelajaran secara berkelanjutan dalam rangka peningkatan pengetahuan tentang perbankan dan perkembangan terkini terkait bidang keuangan dan bidang lainnya yang mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Direksi mengikutsertakan pelatihan yang diikuti oleh seluruh karyawan atau pada bagian tertentu baik pelatihan yang diadakan secara intern (inhouse training) maupun pelatihan ekstern (pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak lain).
- c. BPR menerapkan tata kelola, manajemen risiko, dan kepatuhan secara terintegrasi yang didukung dengan kebijakan atau prosedur yang diperlukan.
- d. Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi :
  - 1) Direksi memenuhi seluruh persyaratan yang harus dipenuhi selama menjabat sesuai dengan ketentuan sehingga tugas dan tanggung jawab terlaksana dengan baik, kinerja Direksi dapat dipertanggungjawabkan kepada pemegang saham melalui RUPS
  - 2) Seluruh pegawai mengetahui dan terlibat dalam implementasi atas kebijakan strategis untuk mencapai visi dan misi BPR. pencapaian visi dan misi melibatkan seluruh pengurus dan pegawai BPR
- e. peningkatan kemampuan, pengalaman, dan keahlian anggota Direksi dalam pengelolaan BPR dan peningkatan pengetahuan seluruh tingkatan atau jenjang organisasi yang ditunjukkan antara lain dengan peningkatan kinerja

individu, peningkatan kinerja BPR, penyelesaian permasalahan yang dihadapi BPR, dan pencapaian hasil sesuai ekspektasi stakeholders.

## 6. KINERJA KEBERLANJUTAN

- a. Kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal BPR.

Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 51/POJK.03/2017 tahun 2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik, Direksi dan derwan komisaris akan berupaya untuk menerapkan budaya keberlanjutan yang telah ada. Penerapan ini dilakukan baik melalui sosialisasi kepada sumber daya manusia (SDM) BPR maupun Penyempurnaan SOP dalam kegiatan operasional yang ada. Diharapkan dengan sosialisasi dan penyempurnaan SOP maka akan mendukung proses keuangan berkelanjutan di BPR Hitamajaya Argamandiri.

- b. Kinerja ekonomi dalam 3 (tiga) tahun terakhir meliputi:

### 1. Kinerja Keuangan

No	Indikator	2024	2023	2022
1	Total Aset	80.989.473.962	75.136.433.053	74.039.537.250
2	Modal Inti	14.073.584.518	10.793.516.000	13.130.715.417
3	Kredit Yang Diberikan	69.578.218.530	62.853.253.050	57.154.526.779
4	Dana Pihak Ketiga	39.966.914.509	37.660.258.015	30.129.600.000
5	Pendapatan Operasional	17.838.237.239	16.560.939.920	16.295.867.202
6	Beban Operasional	14.872.062.707	13.795.340.413	13.522.992.660
7	Laba Operasional	2.966.174.532	2.225.942.189	2.206.320.397

### 2. Rasio Keuangan

No	Rasio	2024	2023	2022
1	Rasio KPMM	20,72 %	21,18 %	27,83 %
2	NPL Gross	4,38 %	2,48 %	2,49 %
3	NPL Net	3,76 %	2,21 %	2,29 %
4	ROA	3,54 %	3,63 %	3,71 %
5	ROE	17,73%	16.66%	17.51%
5	NIM	16,15 %	17,08 %	17,68 %
6	Rasio BOPO	84,41 %	83,87 %	83,59 %
7	LDR	132,49 %	87,94 %	78,54 %

c. Kinerja sosial :

- 1) Dalam memberikan pelayanan kepada calon nasabah dan nasabah, BPR berkomitmen untuk memberikan layanan yang setara dan lengkap. Informasi tentang produk dan proses pelayanan tidak dibeda-bedakan antara nasabah yang satu dengan nasabah yang lainnya. Selama ini dalam pelayanannya BPR langsung berhadapan dengan nasabah khususnya nasabah mikro dan kecil sehingga informasi yang diberikan dapat diterima secara jelas dan lengkap kepada nasabah tersebut.
- 2) Ketenagakerjaan
  - a) Dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya BPR masih lebih dominan menggunakan tenaga kerja dibanding teknologi. Hal ini disebabkan nasabah yang dilayani BPR masih sebagian besar nasabah dengan usaha skala mikro, kecil dan menengah, sehingga pelayanan langsung (*direct service*) menjadi andalan BPR. Oleh karenanya Sumber Daya Manusia menjadi faktor penentu utama dalam pencapaian kinerja. BPR selalu memperhatikan SDM guna mendukung kegiatan operasionalnya. Kebijakan ini diantaranya tentang kesejahteraan (remunerasi) dan peningkatan kapasitas SDM baik melalui pelatihan dan pendidikan.
  - b) Manajemen BPR terus berupaya meningkatkan kesejahteraan SDMnya sejalan dengan pertumbuhan BPR. Saat ini karyawan di BPR Hitamajaya khususnya karyawan di tingkat paling bawah telah menerima penghasilan diatas Upah minimum Regional/Provinsi yang ditetapkan oleh pemerintah. Manajemen BPR akan terus berupaya untuk tetap memperhatikan dan meningkatkan kesejahteraan karyawannya guna mendukung proses keberlanjutan usaha yang ada.
  - c) Sejalan dengan kinerja usaha yang terus meningkat maka BPR Hitamajaya juga memperbaiki (merenovasi) gedung kantor pusat pada tahun 2024. Perbaikan ini dilakukan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dan meningkatkan kenyamanan bekerja karyawan yang pada akhirnya berdampak pada kualitas kinerja bank.
  - d) Pada tahun 2024 pengembangan kemampuan Sumber Daya manusia (SDM) terus dilakukan dalam upaya mendukung proses kerja yang lebih baik. Pelatihan kepada karyawan dilakukan baik secara internal maupun eksternal. Pelatihan eksternal yang diikuti karyawan diselenggarakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Asosiasi BPR (Perbarindo) dan lembaga pelatihan lainnya. Materi-materi pelatihan berhubungan dengan peningkatan kemampuan dan keahlian serta penambahan pengetahuan tentang perbankan dan keuangan.

### 3) Masyarakat

- a) BPR Hitamajaya terus melakukan sosialisasi dan literasi keuangan kepada masyarakat sekitar kantor BPR. Kegiatan ini dilakukan minimal setiap semester dengan target masyarakat sekitar khususnya ibu rumah tangga dan anak sekolah. Kepada para ibu rumah tangga diberikan pengetahuan tentang keuangan keluarga sedangkan kepada anak sekolah diajarkan tentang menabung.
- b) Mekanisme pengaduan nasabah selama ini dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku baik secara internal maupun eksternal. Ketentuan secara eksternal mengacu kepada POJK perlindungan konsumen sedangkan ketentuan secara internal mengacu kepada system dan prosedur pelayanan. Selama ini nasabah tidak ada pengaduan baik tentang produk maupun pelayanan bank.
- c) Tahun 2024 BPR belum melakukan kegiatan yang berhubungan dengan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat. Tahun 2024 BPR masih focus secara internal untuk proses keuangan berkelanjutan.

### d. Kinerja Lingkungan Hidup

- 1) Pada tahun 2024 sejalan dengan perbaikan gedung (renovasi) bank telah mengganti beberapa AC kantor lama dengan baru yang lebih hemat energi, hal ini dilakukan sejalan dengan program manajemen dalam rangka peningkatan efisiensi kegiatan kantor. Diharapkan dengan kebijakan ini dapat meningkatkan kinerja keuangan tanpa mengurangi kualitas pelayanan.
- 2) Bank dalam kegiatan operasionalnya belum menggunakan material yang ramah lingkungan
- 3) Uraian mengenai penggunaan energi
  - a) Dalam kegiatan operasionalnya bank menggunakan listrik dan air, Listrik digunakan sebagai sarana penerangan dan menjalankan beberapa alat (mesin) kerja kantor. Penggunaan listrik dan air terus dimonitor sejalan dengan kebijakan efisiensi penggunaan energi.
  - b) Bank berusaha melakukan efisiensi dengan menggunakan lampu hemat energi dan menggunakan AC disaat ruang kerja digunakan.

### e. Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

- 1) Inovasi dan pengembangan produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan; BPR tetap melanjutkan program pelayanan kepada usaha UMKM dengan melakukan perbaikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah. Perbaikan

pelayanan ini akan disesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu perbaikan tersebut juga diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan kepada nasabah.

- 2) BPR saat ini terus melakukan evaluasi terhadap semua produk dan jasa layanan kepada nasabah. Apabila terjadi masalah maka BPR segera melakukan perbaikan guna menjaga kualitas pelayanan yang ada. Selain itu untuk mendukung kegiatan proses keuangan berkelanjutan BPR juga senantiasa melakukan perbaikan terhadap sistem dan prosedur yang ada khususnya pelayanan kepada nasabah. Penggunaan teknologi dalam pelayanan kepada nasabah masih terbatas dan belum menyeluruh sehingga kedepannya perbaikan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi menjadi fokus perbaikan manajemen.
- 3) Dikarenakan penggunaan teknologi yang belum optimal, maka saat ini belum ada dampak negatif dari produk dan jasa layanan yang dilakukan oleh BPR.
- 4) Sampai saat ini belum ada produk yang ditarik atau dihilangkan dari produk dan jasa layanan yang ada di BPR
- 5) BPR belum melakukan Survei kepuasan pelanggan terhadap produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan.