

LAPORAN KEUANGAN BERKELANJUTAN

2020

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I LATAR BELAKANG	1
BAB II LAPORAN KEBERLANJUTAN	2
A. Strategi Keberlanjutan	2
B. Aspek Keberlanjutan	3
1. Aspek Ekonomi	4
2. Aspek Lingkungan Hidup	6
3. Aspek Sosial	9
C. Profil Perusahaan	12
D. Penjelasan Direksi	18
1. Kebijakan Strategi Keberlanjutan	18
2. Penerapan Keuangan Berkelanjutan	19
3. Strategi Pencapaian Keuangan Berkelanjutan	20
E. Tata Kelola Keberlanjutan	21
1. Tugas dan Tanggung Jawab	22
2. Pengembangan Kompetensi	23
3. Prosedur Penerapan Keuangan Berkelanjutan	25
4. Pemangku Kepentingan	28
5. Permasalahan yang dihadapi, Perkembangan, dan Pengaruh terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan	29
F. Kinerja Keberlanjutan	30
1. Membangun Budaya Keberlanjutan	30
2. Kinerja Ekonomi Perusahaan	31
3. Kinerja Sosial Perusahaan	33
4. Kinerja Lingkungan Hidup Perusahaan	37

BAB I

LATAR BELAKANG

Perusahaan senantiasa mendukung dan ikut serta dalam penerapan keuangan berkelanjutan, karena Perusahaan percaya jika pencapaian yang maksimal dapat dipenuhi apabila integritas kerja dan komitmen Perusahaan telah menjadi budaya dalam kegiatan sehari-hari. Untuk dapat menghasilkan pencapaian kinerja keberlanjutan, Perusahaan berupaya membangun budaya keberlanjutan di internal Perusahaan. Bagi Perusahaan, perwujudan keberlanjutan senantiasa berkaitan dengan pengembangan Tata Kelola Perusahaan yang Baik. Program keberlanjutan ditekankan pada pengelolaan kegiatan operasional dan bisnis yang adil dengan tetap mengedepankan prosedur yang transparansi didalamnya.

Keuangan Berkelanjutan adalah hasil produk hukum dari Otoritas Jasa Keuangan yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Otoritas Jasa Keuangan mengajak seluruh pelaku usaha untuk terlibat dan peduli atas keadaan lingkungan dan sosial masyarakat. Keuangan Berkelanjutan adalah sebuah dukungan menyeluruh dari sektor jasa keuangan untuk menciptakan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dengan menyelaraskan kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.



Dalam mencapai tujuan tersebut di atas, Perusahaan telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) diharapkan akan memberikan penciptaan nilai jangka panjang (*long-term value creation*) tidak hanya dalam bentuk terciptanya keunggulan bersaing yang berkelanjutan bagi Perusahaan (*sustainable competitive advantage*), tetapi juga bagi masyarakat dan lingkungan yang lebih luas serta adanya penguatan ketahanan karena Perusahaan telah mengelola dengan nilai berkelanjutan, baik itu nilai ekonomi, sosial dan lingkungan dengan lebih tepat. Atas Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) tersebut, Perusahaan telah melaksanakan keuangan berkelanjutan di Internal Perusahaan.

BAB II

LAPORAN KEBERLANJUTAN

A. Strategi Keberlanjutan

Tahun 2020 adalah tahun yang penuh perjuangan bagi setiap lini kehidupan, khususnya di bidang pembiayaan. Meskipun begitu, Perusahaan tetap mampu bertahan dengan tetap melakukan strategi keberlanjutan. Tidak dipungkiri bahwa kemajuan Perusahaan senantiasa mencerminkan aktivitas yang berkelanjutan.

Keuangan berkelanjutan (*sustainable finance*) merupakan kunci keberhasilan dalam mewujudkan pembangunan berkelanjutan, yaitu pembangunan yang menyelaraskan antara kepentingan ekonomi, sosial dan lingkungan. Sulit dipungkiri bahwa tanpa adanya komitmen dari semua pihak untuk menerapkan keuangan berkelanjutan, maka pembangunan di Indonesia akan melanjutkan kecenderungan lama, yaitu lebih mementingkan aspek ekonomi, dan kurang peduli terhadap aspek sosial dan lingkungan.

Keuangan berkelanjutan diinisiasikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan para pemangku kepentingan Industri Jasa Keuangana (IJK) serta dituangkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Aturan ini menjadi dasar bagi seluruh Industri Jasa Keuangan untuk menginisiasikan program keuangan berkelanjutan. Tujuan keuangan berkelanjutan adalah agar penyediaan sumber pendanaan yang dibutuhkan untuk pembangunan berkelanjutan dan pendanaan terkait perubahan iklim dalam jumlah yang memadai serta integrasi pengelolaan risiko sosial, ekonomi dan lingkungan.

Sesuai dengan bidang usaha Perseroan, keberlanjutan dimaknai sebagai peran aktif dalam penyediaan produk dan layanan keuangan bagi Debitur dengan memperhatikan kepedulian dan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan. Namun, langkah pertama yang dilakukan Perusahaan adalah menanam dan menumbuhkan budaya keberlanjutan bagi internal Perusahaan terlebih dahulu, mulai dari penggunaan peralatan kantor serta sistem Perusahaan yang berkelanjutan.

Keuangan berkelanjutan sebenarnya bukan hal yang asing bagi Perusahaan. Sebab, prinsip-prinsip yang ada di dalamnya telah sesuai dengan visi dan misi Perusahaan sebagaimana tersebut di atas. Dalam hal menerapkan keuangan berkelanjutan, Perusahaan akan senantiasa mengoptimalkan kerja sama dari seluruh karyawan internal untuk mengembangkan portofolio dan integrasi pengelolaan risiko sosial, ekonomi dan lingkungan yang tepat sesuai dengan rencana bisnis Perusahaan.

Sebagai acuan dan panduan Perusahaan dalam melakukan implementasi keuangan berkelanjutan adalah Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). Adapun strategi yang dilakukan oleh Perusahaan sebagai implementasi Aksi Keuangan Berkelanjutan adalah:

1. Rencana jangka panjang 5 (lima) tahun, yaitu Perusahaan tetap memberlakukan dan memperhatikan Aksi Keuangan Berkelanjutan sesuai dengan pedoman dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dimana telah disesuaikan dengan prinsip ramah lingkungan dalam menjalankan operasional Perusahaan.
2. Rencana jangka pendek (satu) tahun yaitu:
 - a) Melakukan identifikasi, pedoman, strategi dan analisa organisasi;
 - b) Membentuk unit kerja khusus dalam fungsi Keuangan Berkelanjutan;
 - c) Melakukan pelaksanaan edukasi Keuangan Berkelanjutan kepada seluruh karyawan dengan menumbuhkan pemahaman “*Start Form Your Self*”.

Proses pengembangan strategi sebagai implementasi Aksi Keuangan Berkelanjutan disesuaikan dengan rencana bisnis perusahaan dan visi, misi Perusahaan. Kebijakan tersebut dilakukan dengan memperhatikan:

1. Pertumbuhan bisnis yang selalu memperhatikan peluang, memberikan dampak positif pada kehidupan melalui pembiayaan yang cerdas, integrasi dan meningkatkan daya saing;
2. Debitur, dengan selalu memberikan pembaharuan bagi kenyamanan dan keamanan Debitur baik dalam melakukan pembayaran, dan lainnya dengan cara terus memperbaiki cara pembayaran angsuran dengan menggunakan sistem pembayaran *outlet* Indomaret/Alfamart dan POS terdekat;
3. Sumber daya manusia, meningkatkan dan mengembangkan kapasitas dan kapabilitas sumber daya manusia di Perusahaan guna menunjang kebutuhan bisnis;
4. Tata kelola Perusahaan, dalam menjalankan operasionalnya, Perusahaan yang selalu memperhatikan dan menerapkan *Good Corporate Governance* (GCG). Hal ini bertujuan agar operasional Perusahaan dapat berjalan dengan baik.

B. Aspek Keberlanjutan

Dalam menjalankan Keuangan Berkelanjutan, Perusahaan memperhatikan aspek keberlanjutan Perusahaan. Pencapaian Perusahaan diukur dari kinerja Perusahaan di 3 (tiga) tahun terakhir. Adapun ketiga aspek tersebut yaitu:

1. Aspek Ekonomi, yang terdiri dari:

- a) Kuantitas Produksi atau Jasa Penjualan

Sepanjang tahun 2020, dunia digemparkan dengan wabah Covid-19. Wabah ini mulai tersebar di Indonesia pada bulan Maret 2020. Segala sektor bisnis di Indonesia terhambat, sehingga terjadinya penurunan pendapatan yang drastis. Meskipun begitu, Perusahaan harus tetap berusaha agar Perusahaan tetap bertahan. PT Capella Multidana telah melakukan berbagai cara

agar Perusahaan tetap bertahan dalam situasi pandemi Covid-19 dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian dan tata kelola Perusahaan yang baik.

Perusahaan menjalankan kegiatan usaha yaitu pembiayaan, baik pembiayaan multiguna, investasi, modal kerja, serta pembiayaan yang diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pemberian pembiayaan kepada calon Debitur dilakukan dengan terlebih dahulu melakukan permintaan pembiayaan. Perusahaan menetapkan komposisi Debitur untuk dapat melihat apakah yang bersangkutan sesuai/patuh/mendukung terhadap keuangan berkelanjutan dan tidak sesuai/tidak patuh/tidak mendukung terhadap pelaksanaan program keuangan berkelanjutan.

Jenis	2020	2019	2018
Nilai Pembiayaan (Rp)	306,031,618,732	369,949,247,254	386,014,457,827
Jumlah Kontrak (Unit)	10,654	11,426	10,243

Sepanjang tahun 2019 dan 2020, kinerja pembiayaan yang telah dilakukan oleh Perusahaan dapat dilihat dari nilai *Order Booking* yang telah diberikan kepada Debitur baik perorangan maupun korporasi. Berdasarkan *order booking* dapat dilihat bahwa total pembiayaan di tahun 2020 mengalami penurunan sebesar -17% dibandingkan tahun 2019. Penurunan terjadi dari semua jenis pembiayaan baik pembiayaan multiguna, investasi dan modal kerja.

b) Pendapatan Perusahaan atau Penjualan

Perusahaan masih berfokus pada pembiayaan terhadap kendaraan bermotor. Tahun 2019 adalah tahun yang baik dibandingkan tahun 2018, terdapat selisih kenaikan 5,69% dibandingkan tahun 2018. Sedangkan di tahun 2020, pendapatan Perusahaan menurun sebesar -6,74% dibandingkan dengan tahun 2019. Penurunan ini terjadi dikarenakan adanya pandemi Covid-19, dimana terjadinya penurunan daya beli masyarakat. Masyarakat lebih mengutamakan kebutuhan primer dibanding kebutuhan sekunder.

Perusahaan telah melakukan perbaikan dan pemulihan, sehingga jika Perusahaan tetap optimis terdapat kenaikan dan perbaikan di tahun 2021. Rencana tersebut tentu didukung dengan adanya kerjasama yang baik dari semua pihak, sehingga memudahkan tercapainya tujuan dan target Perusahaan.

c) Laba atau Rugi Bersih

Perusahaan mengalami penurunan laba di tahun 2020 mencapai -18,58% dibandingkan tahun 2019. Sedangkan jika dilihat perbandingan tahun 2019 dan 2018, terdapat kenaikan sebesar 26,50%. Penurunan laba Perusahaan dikarenakan dampak pandemi Covid-19 dimana terjadinya

pemburukan kualitas kredit dan penurunan minat masyarakat pembelian kendaraan secara kredit. Selain itu, adanya tingkat persaingan antar perusahaan pembiayaan.

Dari penjelasan tersebut, dapat kita lihat rincian dari tabel sebagai berikut:

KETERANGAN	2020	2019	2018	KENAIKAN (PENURUNAN)					
				SELISIH (2018 - 2019)	%		SELISIH (2019 - 2020)	%	
PENDAPATAN	160,048,582,617	171,618,027,348	162,379,442,724	9,238,584,624	5.69%	▲	(11,569,444,731)	-6.74%	▼
BEBAN - BEBAN	(153,713,437,076)	(163,431,288,996)	(155,897,882,126)	(7,533,406,870)	4.83%	▲	9,717,851,920	-5.95%	▼
LABA SEBELUM BEBAN PAJAK FINAL DAN PAJAK PENGHASILAN	6,335,145,541	8,186,735,352	6,481,560,598	1,705,174,754	26.31%	▲	(1,851,589,811)	-22.62%	▼
BEBAN PAJAK	(609,306,227)	(1,286,675,846)	(513,541,385)	(773,134,461)	150.55%	▲	677,369,619	-52.64%	▼
LABA TAHUN BERJALAN	4,905,975,381	6,025,556,602	4,763,244,598	1,262,312,004	26.50%	▲	(1,119,581,221)	-18.58%	▼

d) Produk Ramah Lingkungan

Pada tahun 2017 Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan salah satu produk hukum yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Dengan diberlakukannya POJK tersebut, Perusahaan diwajibkan untuk menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan dan wajib mengimplementasikannya.

Sepanjang 3 (tiga) tahun ini, Perusahaan melaksanakan proses bisnis sesuai dengan rencana yang telah disusun dan dalam menjalankan proses bisnis, Perusahaan tetap memperhatikan pedoman dan prinsip-prinsip yang ada dan berlaku di Perusahaan. Ramah lingkungan adalah salah satu perilaku yang ditanamkan di Perusahaan. Perusahaan melalui Direksi senantiasa mengingatkan pentingnya perilaku ramah lingkungan, tidak hanya di lingkungan kantor, melainkan dimanapun berada.

Sejak lama, Perusahaan menerapkan perilaku ramah lingkungan dimulai dengan penggunaan kertas yang ramah lingkungan, penggunaan kembali kertas bekas, mengedukasi akan pentingnya menjaga kesehatan sehingga disarankan untuk membawa bekal ke kantor dengan begitu adanya pengurangan sampah. Selain itu, Direksi juga mengedukasi bahwa pentingnya pengefektifan dan efisiensi lampu, AC, mesin *photocopy* yang tidak di pakai agar dimatikan, juga mengutamakan *paper less*, adanya himbauan bebas asap rokok di lingkungan kantor karena merusak udara dan mengganggu kesehatan orang lain.

Sesuai dengan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan, tahun 2020 Perusahaan berada pada tahapan persiapan. Perusahaan membuat pedoman, mengidentifikasi dan menyusun strategi agar program yang direncanakan dapat terlaksana dengan baik. Selain itu juga Perusahaan membentuk unit khusus keberlanjutan serta melakukan edukasi terkait pentingnya budaya keberlanjutan di seluruh jenjang organisasi.

Perusahaan telah melaksanakan program yang telah direncanakan untuk tahun 2020, meskipun memang begitu banyak tantangan yang dihadapi, tetapi Perusahaan tetap semangat untuk mengedukasi karyawan dan semua pihak agar dapat menerapkan budaya atau nilai-nilai keberlanjutan guna keberlangsungan bisnis Perusahaan.

e) Pelibatan Pihak Lokal yang Berkaitan dengan Proses Bisnis Keuangan Berkelanjutan

Penerapan keuangan berkelanjutan membutuhkan kerjasama yang baik dari semua pihak. Kerjasama dilakukan agar tercapainya rencana dan tujuan yang telah disusun. Kerjasama dilakukan baik dari Dewan Komisaris, Direksi, Manajemen, seluruh karyawan Perusahaan, dan Debitur. Kerjasama ini saling berkesinambungan antar satu dan lain. Pengawasan aktif dilakukan oleh Dewan Komisaris dan Direksi, pelaksanaan dilakukan oleh manajemen dan seluruh karyawan. Dalam hal menjalankan proses bisnis Perusahaan, peran penting dari internal sangat diperlukan. Diharapkan dengan adanya kerjasama ini dapat menyusun rencana dan menjalankan proses bisnis dengan memperhatikan manajemen risiko, prinsip kehati-hatian dan budaya atau nilai keberlanjutan.

Kerjasama Debitur juga diperlukan, karena Debitur adalah pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi keberhasilan dari proses bisnis Perusahaan. Debitur dengan status pembayaran lancar akan sangat memberikan dampak positif bagi proses bisnis Perusahaan. Kualitas Debitur tentu sangat diperhatikan oleh Perusahaan. Bagi calon Debitur yang akan menerima pembiayaan melalui tahapan yang sangat ketat. Debitur dilakukan uji kelayakan, dari proses ini dapat dilihat apakah calon Debitur tersebut layak untuk menerima pembiayaan tersebut dan apakah calon Debitur tersebut dapat melakukan pembayaran dengan baik.

Dengan adanya tahapan dan proses yang ketat, diharapkan Debitur yang telah menerima pembiayaan dapat menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati di awal. Perusahaan juga senantiasa memberikan edukasi kepada Debitur agar dapat melakukan pembayaran tepat waktu karena jika tidak akan merugikan Debitur itu sendiri.

Kerjasama semua pihak sangat dibutuhkan untuk proses bisnis keuangan berkelanjutan bagi Perusahaan. Selain itu, Perusahaan juga senantiasa memberikan produk dan layanan yang terbaik kepada Debitur sesuai dengan perkembangan zaman dan menyesuaikan dengan kebutuhan dari Debitur Perusahaan.

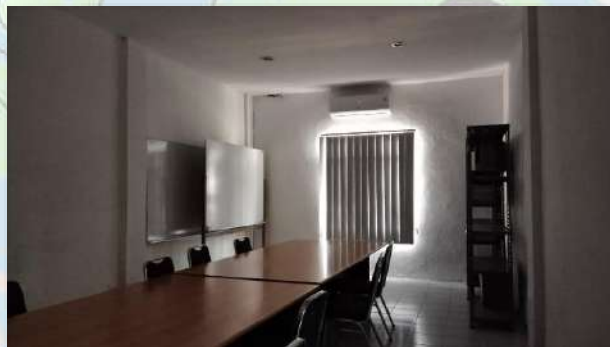
2. Aspek Lingkungan Hidup

a) Penggunaan Energi

Dalam menjalankan aktivitasnya, Perusahaan senantiasa memperhatikan lingkungan dan situasi kantor dengan mengefisiensikan penggunaan listrik dan air di lingkungan kantor. Perusahaan menumbuhkan budaya keberlanjutan kepada seluruh karyawan dengan mengadakan sosialisasi dan edukasi tentang pentingnya budaya keberlanjutan bagi kelangsungan aktivitas Perusahaan. Hal yang dilakukan untuk mengefisiensikan penggunaan energi adalah:

1) Listrik

- Mematikan AC dan lampu apabila ruangan tidak digunakan atau telah selesai digunakan;
- Menghidupkan AC dengan tingkat yang sedang atau menyesuaikan situasi dan kondisi ruangan.
- Perusahaan menggunakan lampu LED, dimana lampu akan otomatis hidup apabila terdapat orang dan akan otomatis mati pada saat tidak ada orang.



2) Air

- Mengisi bak air satu hari sekali dengan mengisi penuh tangki air;
- Mencuci tangan di *wastafel* dengan menggunakan air yang baik, yaitu mematikan air ketika sedang menggosok-gosok tangan dan menghidupkan air kembali jika akan membilas kembali.

3) Bahan Bakar Minyak (BBM)

Perusahaan menginisiasikan mengubah jenis kendaraan inventaris Perusahaan dari kendaraan yang bertipe 1500 cc menjadi 1300 cc. Selain itu, Perusahaan juga telah menginisiasikan agar karyawan tidak menggunakan kendaraan *sport* ke kantor. Hal ini digunakan dalam rangka penghematan energi bahan bakar minyak dalam rangka mendukung keberlanjutan sumber daya energi.

b) Pengurangan Emisi

Sebagai bentuk partisipasi aktif Perusahaan dalam menjaga lingkungan khususnya dalam bentuk pengurangan emisi, maka Perusahaan juga telah menetapkan program “Hari Tanpa Kendaraan”. Program ini adalah program yang dilakukan oleh karyawan Perusahaan agar tidak menggunakan kendaraan pribadi ke kantor.



Berikut di atas adalah dokumentasi pelaksanaan program “Hari Tanpa Kendaraan” yang dilaksanakan oleh Kantor Pusat dan beberapa kantor cabang PT Capella Multidana. Program ini diwajibkan bagi karyawan yang tinggal di radius 5 (lima) km dari kantor. Pelaksanaan program “Hari Tanpa Kendaraan” tersebut dilaksanakan secara serentak pada tanggal 30 Oktober 2020 di Kantor Pusat dan beberapa Kantor Cabang PT Capella Multidana. Dengan adanya program ini sangat membantu dalam pengurangan polusi udara dan polusi suara, serta dapat mengurangi kemacetan yang terjadi.



Selain itu, Perusahaan juga telah menerapkan kebijakan adanya himbauan bebas asap rokok di wilayah kantor. Selain untuk menjaga kesehatan, juga menjaga kenyamanan lingkungan kantor. Kegiatan ini sangat diapresiasi oleh semua pihak, baik *stakeholder*, karyawan, dan juga Debitur yang datang ke kantor.

c) Pengurangan Limbah dan Efluen

Direksi senantiasa mengedukasi semua karyawan agar membawa makan dan minum sendiri dari rumah (bekal). Selain demi menjamin terjaganya pola makan dan kesehatan, membawa bekal adalah salah satu cara untuk mendukung pengurangan limbah sampah hasil makanan dan/atau minuman.



3. Aspek Sosial

Produk hukum yang dihasilkan oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik memang sangat memberikan efek luas bagi Perusahaan, baik itu memberikan dampak positif maupun negatif. Aspek sosial ini dimaksud untuk menjamin keadilan sosial dalam mendistribusikan kekayaan dan pelayanan sosial. Oleh karena itu, Perusahaan senantiasa memperbaiki sistem dan tatanan demi mewujudkan tujuan dalam pelaksanaan keberlanjutan. Adapun dampak yang terjadi di Perusahaan adalah sebagai berikut:

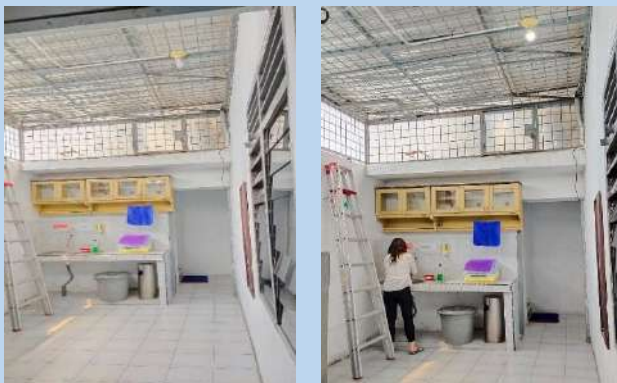
a) Sumber daya manusia

Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan adalah sarana terpenting dari Perusahaan. Dengan adanya program ini, karyawan diedukasi agar dapat menjalankan aktivitas/budaya berkelanjutan di lingkungan kantor, tentu dengan menanamkan kebiasaan yang akan memberikan efek positif bagi individu, Perusahaan dan lingkungan. Selain itu, dengan

adanya progam ini Perusahaan membentuk unit khusus yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan program keuangan berkelanjutan ini. Tentu akan memberikan efek positif karena memudahkan karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sesuai dengan pedoman yang telah ditentukan.

b) Dana/keuangan

Jauh sebelum adanya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, Perusahaan senantiasa mengedukasi budaya berkelanjutan. Program ini juga memberikan dampak positif terutama dalam hal dana/keuangan Perusahaan. Perusahaan menanamkan budaya berkelanjutan dengan melakukan tindakan efisiensi penggunaan energi baik listrik, air, penggunaan computer/laptop/printer/mesin *photocopy*, dsb, penggunaan material daur ulang seperti penggunaan kembali kertas bekas, meminimalkan penggunaan kertas (*paper less*) dengan cara mengirimkan dokumen atau berkas lainnya dengan *email*/WA/SMS. Selain itu, Perusahaan juga telah melakukan kegiatan sosial seperti donor darah yang diikuti oleh masyarakat umum.

No	Gambar	Keterangan
1		Lampu yang digunakan adalah lampu LED (sensor). Lampu akan otomatis mati apabila tidak ada orang dan akan hidup kembali apabila ada orang.
2		Ruangan (lampu & AC) dan mesin <i>photocopy</i> yang tidak digunakan senantiasa dimatikan.

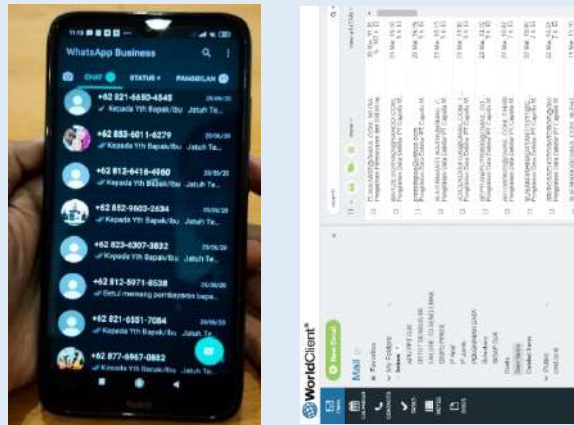
3



Penggunaan kembali kertas bekas untuk keperluan internal.

Selain itu, Perusahaan menggunakan kertas yang ramah lingkungan.

4



Untuk meminimalisir penggunaan kertas (paper less), maka Perusahaan memanfaatkan fasilitas teknologi, yaitu dengan penggunaan *Whatsapp Blast* dan *Email*.

5



PT Capella Multidana mengadakan kegiatan sosial, yaitu donor darah. Kegiatan ini dilakukan setiap tahunnya. Dimana pelaksanaan donor darah di tahun 2019 dilaksanakan pada tanggal 23 Februari 2019 dan pada tanggal 6 Juli 2019. Kegiatan di tahun 2020 tidak dilaksanakan dikarenakan pandemi Covid-19.

c) Daerah/wilayah

Berdasarkan daerah/wilayah, dampak positif lainnya yang diterima Perusahaan adalah dengan adanya penerapan himbauan bebas asap rokok di wilayah kantor. Tentu hal ini memberikan efek ramah lingkungan serta dapat menjaga kesehatan. Selain itu juga dengan

adanya program ini, terdapat kebijakan “Hari Tanpa Kendaraan” dengan kegiatan ini bertujuan menghemat energi dan pengurangan polusi udara serta polisi suara.

Selain itu dengan gerakan membawa makan dan minum masing-masing karyawan (bekal) memberikan efek positif bagi daerah sekitar kantor, yaitu dengan berkurangnya volume sampah makanan di sekitar kantor tersebut. Perusahaan juga telah melakukan kegiatan sosial lainnya yaitu donor darah yang terbuka untuk umum yang dilaksanakan setiap tahunnya. Namun di tahun 2020, donor darah tidak pernah dilakukan karena kondisi Pandemi Covid-19.

C. Profil Perusahaan

➤ Visi

“Menjadi Perusahaan Pembiayaan yang *credible*, memberi dampak positif pada kehidupan melalui pembiayaan yang cerdas dan integrasi sosial.”

➤ Misi

a) Menciptakan lingkungan kerja, inovasi membawa perubahan yang dihadirkan melalui produk dan layanan relevan dengan cara yang efektif didukung oleh orang-orang berbakat di industri pembiayaan

b) Menciptakan *Good Corporate Government* (GCG) dan profesionalisme

➤ Tujuan Aksi Keuangan Berkelanjutan

“Menjadi Perusahaan Pembiayaan yang *credible*, memberi dampak positif pada kehidupan melalui pembiayaan yang cerdas dan *integrase sosial*, yang menjaga keseimbangan antara usaha Perusahaan dengan kehidupan, aspek sosial dan lingkungan masyarakat.”

➤ Nilai-Nilai Budaya Keberlanjutan

Budaya Perusahaan dibangun dari nilai-nilai yang menjadi prinsip-prinsip yang diyakini baik dan benar dalam menjalankan pekerjaan serta menjadi pegangan bagi setiap insan dalam berperilaku, bertindak dan mengambil keputusan untuk mencapai tujuan bersama. Nilai-nilai budaya Perusahaan mengarahkan perilaku semua karyawan dan menjadi landasan dalam penetapan aturan, kebijakan dan sistem organisasi.

Adapun budaya yang Perusahaan tumbuhkan adalah “Sinergi, Profesionalisme, Integritas, Inovasi, dan Kepercayaan (SPIIK)”.

Sinergi	Profesionalisme	Integritas	Inovasi	Kepercayaan
Membangun kerjasama yang bersinergi dengan seluruh stakeholder dengan dilandasi sikap tulus, terbuka dan mendorong kolaborasi yang produktif untuk mencapai tujuan bersama	Visioner, kompeten dibidangnya, selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik	Konsisten antara pikiran, perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan Perusahaan, kode etik profesi dan prinsip-prinsip kebenaran yang terpuji	Senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi Perusahaan	Disiplin dan bertanggung jawab, menjunjung tinggi nilai "Berintegritas, Jujur dan dapat dipercaya, Bertanggung jawab, Berkomitmen"

➤ Informasi Umum Perusahaan

Informasi Umum Perusahaan		
	Nama Perusahaan	PT Capella Multidana
	Tanggal Pendirian	17 Maret 1997
	Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 76 Tanggal 17 Maret 1997 Notaris Linda Herawati, S.H., di Jakarta dan disahkan oleh Menteri Kehakiman RI No. C2-4185.HT.01.04-TH.97 pada tanggal 26 Mei 1997 Izin dikeluarkan oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia dengan Nomor 381/KMK.017/1997 tertanggal 31 Juli 1997
	Status Hukum	Perseroan Terbatas (PT)
	Kepemilikan Saham	PT Capella Medan (70%) PT Capella Capital Investindo (29,85%) PT Karim Pusaka Lestari (0,15%)
	Modal Dasar	Rp 10.000.000.000
	Kegiatan Usaha	Pembiayaan Investasi, Modal Kerja, Multiguna
	Produk dan Jasa	Pembiayaan kendaraan bermotor roda dua dan kendaraan bermotor roda empat serta pembiayaan multiguna
	Jaringan Usaha	6 Kantor Cabang 12 Kantor Selain Kantor Cabang
	Alamat	Jln. Sunter Paradise Timur Raya Blok G2, No 4-5 Jakarta – 14350, Indonesia
	Telepon	021-6401001
	Email	sekretaris@cmd.co.id
	Situs Web/Website	www.capellamultidana.com
	Jaringan Media Sosial	Facebook : Capella Multidana Instagram : cmdfinance Whatsapp : 0822-7764-6902

➤ **Skala Usaha**

1. Posisi Keuangan

Ket	2020	2019	2018	Kenaikan (Penurunan)			
				Selisih	%	Selisih	%
				2018-2019		2019-2020	
Aset	659,221,350,796	726,533,397,469	735,877,451,960	-9,344,054,491	-1.27%	-67,312,046,673	-9.26%
Liabilitas	534,268,351,923	606,486,373,974	621,855,985,067	-15,369,611,093	-2.47%	-72,218,022,051	-11.91%
Ekuitas	124,952,998,873	120,047,023,496	114,021,466,892	6,025,556,604	5.28%	4,905,975,377	4.09%

Jumlah aset di tahun 2019 mengalami penurunan sebesar -1.27% dibandingkan tahun 2018. Penurunan ini terjadi dikarenakan adanya daya saing yang kuat dan dengan adanya kondisi pasar. Sedangkan jumlah aset di tahun 2020 mengalami penurunan sebesar -9,26% dibandingkan tahun 2019. Hal ini dikarenakan di tahun 2020 Indonesia mengalami pandemi Covid-19 dimana semua lini usaha terdampak pandemi tersebut, termasuk PT Capella Multidana. Meskipun begitu, di tahun 2020 Perusahaan tidak lepas tangan dan tidak patah semangat untuk memperbaiki dan berusaha agar Perusahaan tetap bertahan dimasa pandemi. Berbagai cara yang dilakukan oleh Perusahaan, salah satunya memberikan restrukturisasi kepada Debitur dan lainnya. Sehingga diakhir tahun 2020, Perusahaan dapat tumbuh meskipun memang terdapat penurunan jika dibandingkan di tahun 2019.

Jika dilihat dari jumlah liabilitas Perusahaan tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 11.91% dibandingkan tahun 2019. Hal ini dikarenakan pandemi Covid-19 dimana terdapat penambahan beban Perusahaan yang meningkat, seperti penyediaan peralatan pencegahan Covid-19 (APD), dan lainnya. Sedangkan jika dilihat dari ekuitas Perusahaan di tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 4,09% dibandingkan tahun 2019, yang disebabkan adanya peningkatan penjualan di tahun 2020.

2. Demografi Karyawan

Di tahun 2020, jumlah karyawan Perusahaan mencapai 405 orang sedangkan di tahun 2019 total karyawan Perusahaan adalah 387 orang sehingga apabila dilihat dari persentase, jumlah karyawan Perusahaan mengalami kenaikan sebesar 4,65% dibandingkan tahun 2019. Profil demografi karyawan Perusahaan dapat dilihat pada tabel dan bagan berikut ini:

➤ Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	2020	2019
Laki-Laki	335	315
Perempuan	70	72
Jumlah	405	387

➤ Jabatan

Jabatan	2020			2019		
	L	P	Total	L	P	Total
General Manajer	1		1	1		1
Dept. Head	3	2	5	2	2	4
Kepala Cabang	7		7	6		6
Kepala KSKC	4		4	4		4
SPV	30	4	34	31	5	36
Staff	290	64	354	271	65	336
Total	335	70	405	315	72	387

➤ Usia

Usia	2020			2019		
	L	P	Total	L	P	Total
>50	6	2	8	6	1	7
40 - 49	30	2	32	37	3	40
30 - 39	128	15	143	131	16	147
20 - 29	162	45	207	132	45	177
18-19	9	6	15	9	7	16
Total	335	70	405	315	72	387

➤ Pendidikan

Pendidikan	2020			2019		
	L	P	Total	L	P	Total
S1	106	34	140	103	18	121
D-3	48	12	60	39	28	67
SLTA	179	24	203	171	26	197
SMP	2		2	2	0	2
Total	335	70	405	315	72	387

➤ Status Pekerjaan

Status Pekerjaan	2020			2019		
	L	P	Total	L	P	Total
Tetap	108	32	140	128	30	158
Kontrak	227	38	265	187	42	229
Total		70	405	315	72	387

3. Kepemilikan Saham

Kepemilikan saham PT Capella Multidana

Keterangan	Nilai Nominal		
	Jumlah Saham (lembar)	Modal Disetor (RP)	%
PT Capella Medan	7000	7,000,000,000	70%
PT Capella Capital Investindo	2985	2,985,000,000	29.85%
PT Karim Pustaka Lestari	15	15,000,000	0.15%

4. Wilayah Operasional



Nanggroe Aceh Darrusalam

- KC BNA
- KC Lhokseumawe
- KSKC Bireun
- KSKC Meulaboh



Sumatera Utara

- KC Nibung Raya
- KC Putri Hijau
- KSKC Siantar
- KSKC Padang Sidempuan
- KSKC Kisaran
- KSKC Rantau Parapat
- KSKC Tebing Tinggi



Riau

- KC Pekanbaru
- KSKC Duri
- KSKC Perawang
- KSKC Kerinci
- KSKC Dumai
- KSKC Sorek



Padang

- KC Padang

➤ Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha

1. Kegiatan Usaha

Sesuai dengan Pasal 3 Akta Perusahaan Nomor 20, tanggal 17 November 2015 yang dibuat di hadapan Henry Tjong, S.H., Notaris di Medan. Maksud dan tujuan pendirian Perusahaan adalah berusaha bidang Lembaga Pembiayaan. Dalam rangka mencapai maksud dan tujuan tersebut perseroan melaksanakan kegiatan usaha yaitu Pembiayaan Investasi, Pembiayaan Modal Kerja, Pembiayaan Multiguna, dan Kegiatan usaha berupa sewa operasi (*operating lease*) dan/atau kegiatan berbasis *fee* sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

2. Produk dan Jasa

PT Capella Multidana sampai saat ini memfokuskan pada pemberian pembiayaan konsumen dengan pembayaran secara angsuran terhadap kendaraan bermotor. Perusahaan mengklasifikasikan fasilitas pembiayaan ke dalam 3 (tiga) jenis yaitu mobil baru, bekas, dan

sepeda motor serta pembiayaan multiguna. Sebagai agunan untuk kredit tersebut adalah berupa Bukti Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) asli yang diserahkan dan disimpan oleh Perusahaan. Sebagai penerapan prinsip kehati-hatian, maka pemberian persetujuan kredit telah ditentukan dalam ketentuan Wewenang Memutuskan Pemberian Pembiayaan (WMPP). Wilayah operasional Perusahaan saat ini meliputi Provinsi Aceh, Provinsi Sumatera Utara, Provinsi Riau, dan Provinsi Sumatera Barat.

➤ **Keanggotaan Asosiasi**

Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI)

Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI) dengan nomor anggota 1276/JKT/VI/14. Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia ini menjadi sebuah wadah utama untuk bertukar pikiran dan informasi, serta mengumpulkan, mengadakan penelitian dan mengolah bahan-bahan keterangan yang berhubungan dengan masalah-masalah mengenai Lembaga Pembiayaan dalam arti seluas-luasnya.

Berbagai macam kegiatan yang dilakukan oleh Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia, diantaranya adalah Mengajar *Training of Basic Certification Program* yang diikuti oleh Bapak Jumin sebagai Direktur Perusahaan yang membawakan materi tentang *Accounting*. Selain itu, APPI juga sering membuat acara webinar sepanjang tahun 2020 yang diikuti oleh Perusahaan. Selain untuk menambahkan point pada pihak utama Perusahaan, juga dapat menambah wawasan, pengalaman, dan relasi yang baik antar perusahaan pembiayaan, asosiasi, otoritas, dan lainnya.

Badan Mediasi Pembiayaan Pergadaian dan Ventura Indonesia (BMPPVI)

Badan Mediasi Pembiayaan Pergadaian dan Ventura Indonesia (BMPPVI) dengan nomor anggota 002-082016/BMPPVI. Badan ini menjadi wadah utama untuk bertukar pikiran terhadap penyelesaian sengketa pembiayaan yang selalu mengedepankan upaya mediasi dengan tujuan agar tercapai perdamaian antara Perusahaan dengan para pihak yang bersengketa.

➤ **Pembukaan Cabang**

Untuk menjamin terselenggaranya pembiayaan yang merata di beberapa daerah dan memudahkan untuk pembayaran dan proses Debitur, maka Perusahaan membuka Kantor Selain Kantor Cabang di beberapa daerah. Kantor Selain Kantor Cabang bertanggung jawab dan berkoordinasi dengan Kantor Cabang terdekat sesuai dengan lingkup wilayah operasional

Kantor Cabang. Perusahaan membuka KSKC di Meulaboh Prov. Nanggroe Aceh Darussalam dan KSKC Dumai Prov. Riau dengan Nomor Izin S-1635/NB.111/2020.

Pembukaan Kantor Selain Kantor Cabang ini difungsikan hanya untuk Pos pemasaran dan pembayaran yang dilakukan oleh Perusahaan. Dengan dibukanya Kantor Selain Kantor Cabang ini dapat meningkatkan jumlah pembiayaan Perusahaan di tahun 2020.

D. Penjelasan Direksi

1. Kebijakan Strategi Keberlanjutan

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan sejak tahun 1997, Perusahaan senantiasa dan secara konsisten berusaha untuk tumbuh dan maju. Di tahun 2020 memang mengalami penurunan, namun penurunan terjadi karena pandemi Covid-19. Meskipun terjadi penurunan, Perusahaan tetap berusaha dengan tetap meningkatkan pertumbuhan pembiayaan. Sebagai Perusahaan yang mendukung program keberlanjutan ini, memang tidak mudah untuk melaksanakan secara sepenuhnya ditambah dengan kondisi bisnis yang masih terus berusaha membaik ditengah pandemi ini.

Program Keberlanjutan ini merupakan hasil yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan yang dituangkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Aturan ini menjadi dasar bagi seluruh Industri Jasa Keuangan untuk menginisiasikan program keuangan berkelanjutan di perusahaan masing-masing. Tujuan dari pelaksanaan keuangan berkelanjutan ini adalah agar adanya penyediaan sumber pendanaan yang dibutuhkan untuk pembangunan berkelanjutan dan pendanaan terkait perubahan iklim dalam jumlah yang memadai serta integrasi pengelolaan risiko, baik risiko lingkungan, sosial dan tata kelola dalam sistem keuangan Perusahaan.

Perusahaan berpartisipasi secara aktif dalam mewujudkan keuangan berkelanjutan sekaligus mendukung pembangunan berkelanjutan di Indonesia. Untuk menunjang pembangunan berkelanjutan tersebut, Perusahaan telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan telah dilaksanakan di tahun 2020. Tahun 2020 adalah tahap persiapan Perusahaan untuk menjajaki dan memperdalam pemahaman pembangunan berkelanjutan. Tahapan-tahapan yang akan dilakukan oleh Perusahaan setiap tahunnya telah jelas dan terperinci dijelaskan di Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan.

Sebagai Perusahaan yang bertanggung jawab, Perusahaan telah melaksanakan tahapan, program serta kegiatan sesuai rencana yang telah dibuat oleh Perusahaan. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Direksi dan Dewan Komisaris tidak hanya memperhatikan prinsip kehati-hatian,

melainkan juga memperhatikan dan menerapkan budaya keberlanjutan. Direksi senantiasa mengedukasi semua karyawan agar dapat menjalankan budaya dan nilai-nilai dari keuangan berkelanjutan. Nilai-nilai yang ditanamkan oleh Perusahaan adalah “Sinergi, Profesionalisme, Integritas, Inovasi, dan Kepercayaan (SPIIK)”. Dari nilai yang ditanamkan oleh Perusahaan, diharapkan semua karyawan dari seluruh jenjang organisasi dapat menerapkan nilai-nilai keberlanjutan guna kemajuan dan keberlanjutan Perusahaan kedepannya.

Perusahaan berkomitmen untuk senantiasa mengembangkan keuangan berkelanjutan di Perusahaan karena nilai-nilai atau budaya yang ada didalamnya mencerminkan visi, misi dan tujuan dari Perusahaan dan diharapkan akan sangat berdampak positif bagi seluruh *stakeholder*. Tantangan dalam penerapan keuangan berkelanjutan pada tahap awal ini adalah pemahaman yang lebih mendalam untuk mengembangkan portopolio produk keuangan berkelanjutan. Untuk itu pada tahap awal penerapan ini, Perusahaan focus untuk melakukan pengembangan kapasitas internal melalui sosialisasi, pembentukan pedoman dan kebijakan, pembentukan team khusus keuangan berkelanjutan.

Tantangan atas pencapaian kinerja di tahun 2020 adalah dengan kondisi pandemi Covid-19, Direksi memberikan kebijakan yang sangat ketat dalam hal kebersihan dan menjaga kesehatan seluruh karyawan. Selain itu, tantangan yang sering terjadi adalah lemahnya pengawasan dari pihak manajemen dalam hal pengawasan budaya keberlanjutan di beberapa cabang. Sehingga pelaksanaan keberlanjutan belum sepenuhnya tumbuh dalam individu karyawan tersebut. Oleh karena itu, Direksi terus memberikan edukasi kepada pihak manajemen dan seluruh karyawan agar dapat menumbuhkan budaya keberlanjutan dalam kehidupan sehari-hari, bukan hanya di lingkungan kantor saja melainkan kapanpun dan dimanapun berada.

2. Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Perusahaan mencatatkan kinerja yang sangat baik di tahun 2019. Di tengah kondisi yang cukup menantang, Perusahaan tetap berkomitmen untuk terus tumbuh dan memperkuat aspek bisnis. Memang tidak dipungkiri bahwa memang di tahun 2020, Perusahaan berusaha ekstra agar dapat bertahan dalam situasi dan kondisi tersebut.

Sumber daya manusia Perusahaan juga mengedepankan *Good Corporate Governance* (GCG), sehingga proses transformasi yang dilakukan Perusahaan dapat berjalan dengan lancar. Sumber daya manusia Perusahaan dalam hal ini karyawan sangat memberikan pengaruh kepada Perusahaan. Sumber daya manusia penting diedukasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan mengedepankan prinsip tata kelola Perusahaan yang baik dan menanamkan budaya keberlanjutan. Dalam pengelolaan lingkungan, upaya yang dilakukan Perusahaan adalah dengan menghemat

pemakaian energy listrik, dimana penggunaan listrik berkurang sebesar -8,5% dibandingkan tahun 2019.

Program tanggung jawab sosial dan lingkungan telah dikelola secara konsisten oleh Perusahaan melalui *Corporate Secretary* dan tim khusus dari Manajemen Risiko, *Legal Compliance*, HRD, dan Audit Internal Perusahaan. Dengan dibentuknya tim khusus ini, diharapkan penerapan keuangan berkelanjutan ini dapat diterapkan dengan baik dan secara menyeluruh serta konsisten di semua lini Perusahaan.

3. Strategi Pencapaian Keuangan Berkelanjutan

Perusahaan menjalankan bisnis pembiayaan multiguna, investasi, modal kerja, dan pembiayaan yang diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Untuk memitigasi risiko, maka Perusahaan membuat ketentuan mengenai pemberian pembiayaan kepada calon Debitur. Pemberian pembiayaan yang akan diberikan kepada calon debitur terlebih dahulu melakukan penelusuran terhadap latar belakang dari calon debitur. Perusahaan dapat menetapkan apakah calon Debitur tersebut layak atau tidak menerima pembiayaan tersebut. Jika Perusahaan tidak melakukan uji kelayakan terlebih dahulu, maka akan menimbulkan kemungkinan kerugian dikemudian hari, khususnya menimbulkan kerugian dalam aspek ekonomi.

Sebelum jauh melangkah kedepan, Perusahaan perlu menerapkan dan meningkatkan budaya keberlanjutan kepada seluruh karyawan. Fokus utama Perusahaan adalah adanya edukasi kepada semua karyawan dimulai dengan adanya “*Start From Your Self*” dengan berbagai program yang dilakukan yang berfokus pada “*Go Green*”. Edukasi telah dilakukan sepanjang tahun 2020 kepada beberapa karyawan dan pihak manajemen Perusahaan.



Gambar tersebut di atas merupakan salah satu kegiatan edukasi yang dilakukan di Pangkalan Kerinci. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka untuk menumbuhkan budaya keberlanjutan di Kantor Cabang, tidak hanya di Kantor Pusat. Edukasi ini diikuti oleh semua karyawan di Kantor Cabang

dengan sangat antusias. Hal ini tentu yang sangat diharapkan oleh Direksi agar kedepannya dapat terus menerapkan budaya/nilai-nilai keberlanjutan. Selain sumber daya manusia, hal lain yang dapat dilihat adalah dengan adanya pembangunan keuangan berkelanjutan juga sangat berdampak positif bagi daerah/wilayah sekitar kantor. Hal ini tentu juga akan berpengaruh pada aspek lingkungan hidup yang sehat dan berkelanjutan.

Terhadap pembangunan keberlanjutan ini, Perusahaan dapat memberikan dampak positif bukan hanya kepada karyawan internal Perusahaan saja, melainkan lingkungan dan orang sekitar. Selain itu, untuk penerapan kedepannya Perusahaan harus menyertakan dan melaksanakan praktik keuangan berkelanjutan yang ramah lingkungan, seperti menetapkan komposisi Debitur dan adanya inovasi dalam aspek operasional dan perilaku karyawan serta *stakeholder*.

Perusahaan juga telah memikirkan hal-hal lain yang berasal dari eksternal Perusahaan yang tentu mempengaruhi ekonomi, sosial dan lingkungan hidup. Perusahaan juga menyadari bahwasanya setiap kegiatan tentunya memiliki tantangan serta hambatan tersendiri, namun diharapkan tumbuhnya kesadaran dari setiap orang yang ada di lingkungan Perusahaan akan semakin meningkat setiap harinya, sehingga program yang telah dan akan direncanakan dapat berjalan secara efektif dan memberikan manfaat yang seluas-luasnya bagi kepentingan bersama.

E. Tata Kelola Keberlanjutan

Tata kelola Perusahaan yang baik adalah prinsip-prinsip yang mendasari suatu proses dan mekanisme pengelolaan Perusahaan berlandaskan peraturan perundang-undangan dan etika berusaha. Sebagai Perusahaan yang bertanggung jawab di bidang pembiayaan, Perusahaan senantiasa menerapkan prinsip tata kelola Perusahaan yang baik. Penerapan dilakukan tidak hanya sekedar memenuhi ketentuan yang berlaku, namun lebih mendorong kesadaran bahwa tata kelola yang baik merupakan kunci penting untuk meningkatkan kinerja dan keunggulan daya saing yang berkelanjutan.

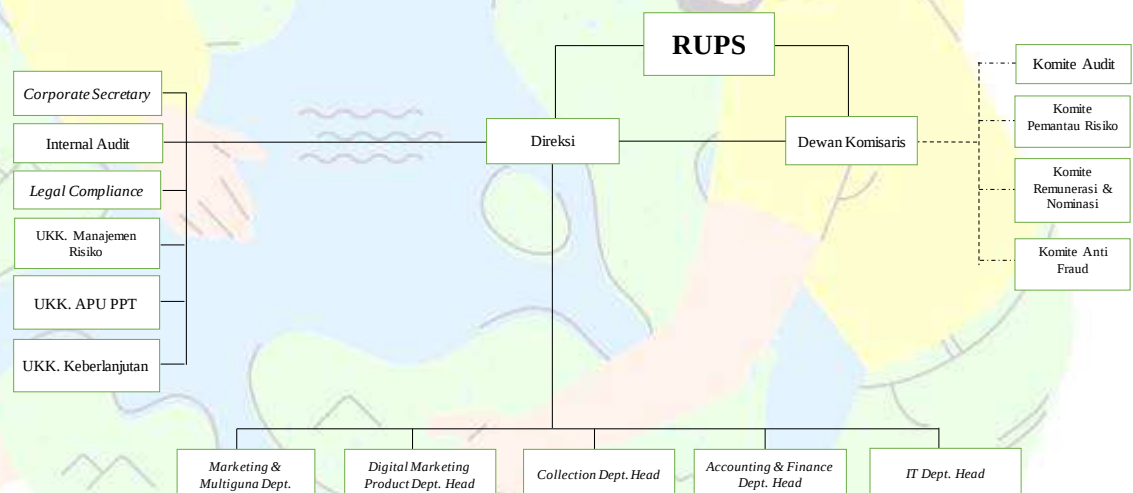
Berdasarkan POJK No. 29/POJK.05/2020 tentang Perubahan Atas POJK No. 30/POJK.05/2014 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Pembiayaan, dalam melaksanakan kegiatannya, Perusahaan wajib melaksanakan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik dalam setiap usahanya pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi dengan menerapkan “TARIF” (*Transparency, Accountability, Responsibility, Independence, Fairness*). Adapun prinsip tata kelola Perusahaan yang baik dimaksud sebagai berikut:

- 1) Keterbukaan (*Transparency*), yaitu keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam pengungkapan dan penyediaan informasi yang relevan mengenai Perusahaan, yang mudah diakses oleh pemangku kepentingan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan di bidang pembiayaan serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha pembiayaan yang sehat;

- 2) Akuntabilitas (*accountability*), yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban organ Perusahaan sehingga kinerja Perusahaan dapat berjalan dengan transparan, wajar, efektif, dan efisien;
- 3) Pertanggungjawaban (*responsibility*), yaitu kesesuaian pengelolaan Perusahaan dengan peraturan perundang-undangan di bidang pembiayaan dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha pembiayaan yang sehat;
- 4) Kemandirian (*independency*), yaitu keadaan Perusahaan yang dikelola secara mandiri dan professional serta bebas dari benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang pembiayaan dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha pembiayaan yang sehat; dan
- 5) Kesenjangan dan kewajaran (*fairness*), yaitu kesetaraan keseimbangan dan keadilan di dalam memenuhi hak-hak yang timbul berdasarkan perjanjian tanpa adanya perbedaan antar satu dan yang lain dan adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban.

STRUKTUR TATA KELOLA KEBERLANJUTAN



1. Tugas dan Tanggung Jawab

➤ Dewan Komisaris

Dewan Komisaris adalah organ Perusahaan yang bertanggung jawab kepada RUPS. Dewan Komisaris bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif untuk melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi serta memastikan bahwa Perusahaan

melaksanakan tata kelola Perusahaan yang baik di seluruh tingkatan organisasi. Dalam menjalankan tugas pengawasan, Dewan Komisaris dapat membentuk komite. Komite tersebut akan bertanggung jawab kepada Dewan Komisaris.

➤ **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. Direksi merupakan tokoh sentral dan eksklusif dalam organ tata kelola Perusahaan.

Direksi secara kolektif bertanggung jawab atas implementasi keuangan berkelanjutan di Perusahaan. Direksi juga memastikan tidak adanya konflik kepentingan dengan manajemen dalam mengelola aspek-aspek keberlanjutan. Tugas pokok dari Direktur Keuangan dan Operasional diantaranya adalah membangun dan menerapkan budaya keuangan berkelanjutan dalam seluruh jenjang organisasi, memastikan penerapan nilai-nilai keberlanjutan dapat dilaksanakan dengan baik serta dapat mengikuti perkembangan isu keuangan berkelanjutan. Tugas ini juga harus adanya dukungan dari Direksi Perusahaan termasuk Dewan Komisaris yang bertugas mengawasi seluruh rencana dan implementasi keuangan berkelanjutan di Perusahaan.

➤ **Unit Khusus Keberlanjutan**

Unit Khusus Keberlanjutan ini dibentuk agar dapat membantuk Direksi dalam mengimplemantasikan dan menerapkan keuangan berkelanjutan secara menyeluruh dan konsisten. Adapun uraian tugas dan tanggung jawab dari unit ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat pedoman tentang penerapan keuangan berkelanjutan bagi Perusahaan;
2. Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) Perusahaan tentang keuangan berkelanjutan dengan terperinci dan memperhatikan prinsip-prinsip tata kelola Perusahaan yang baik;
3. Membantu Direksi dalam hal melakukan edukasi kepada seluruh karyawan;
4. Menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan dan menyusun Laporan Aksi Keuangan Berkelanjutan.

2. Pengembangan Kompetensi

Perusahaan memberikan fasilitas program pengembangan sumber daya manusia mulai dari level staff hingga Dewan Komisaris. Program ini sebagai bentuk komitmen Perusahaan dalam menciptakan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing. Program ini diharapkan

mampu memberikan dampak positif terhadap produktifitas dan efektivitas kinerja sumber daya manusia yang dimiliki Perusahaan.

Selama tahun 2020, Perusahaan melakukan beberapa program, yaitu dalam rangka memperingati hari Inklusi Keuangan dan Diklat Manajemen Risiko. Pemateri atau pembicara dari kedua kegiatan itu adalah pihak yang berkompeten dibidangnya. Kegiatan ini diikuti oleh karyawan internal Perusahaan bahkan dari Capella Group yang sangat antusias mengikuti kegiatan seminar dan Diklat ini.

Selain itu, terdapat berbagai macam seminar yang diadakan oleh Otoritas Jasa Keuangan, Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia, dan pihak lainnya, dimana Perusahaan turut aktif dalam kegiatan tersebut. Perusahaan selalu mengikut sertakan salah satu atau beberapa dari pihak utama Perusahaan. Hal ini diperlukan agar Pihak Utama dapat mengembangkan, menyesuaikan, dan mengetahui situasi dan kondisi dari eksternal (perusahaan lainnya).

Tahun 2020 dibalik pandemi Covid-19 terdapat dampak positif yang diterima. Hal tersebut dikarenakan semakin berlomba manusia dan perusahaan untuk dapat bersaing khususnya di dunia teknologi. Semua kegiatan yang awalnya mengharuskan tatap muka dan dengan adanya pandemi mengharuskan untuk melalui virtual. Oleh karena pelaksanaan melalui virtual, maka Perusahaan semakin aktif mengikuti kegiatan webinar ataupun diklat yang dilaksanakan oleh Otoritas ataupun pihak Asosiasi. Selain itu, Direksi Perusahaan juga mengajar pada saat Diklat Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia secara online. Tentu dari berbagai kegiatan yang telah dilakukan dapat mengembangkan kompetensi yang dimiliki oleh pihak utama ataupun karyawan lainnya.

Adapun daftar pengembangan kompetensi Perusahaan sebagai berikut:

Nama dan Jabatan	Jenis	Materi	Tempat/Tanggal Kegiatan	Penyelenggaraan
Dewan Komisaris				
Sudjono Karim	<i>Out House Webinar</i>	Industri Pembiayaan di Tengah Pandemi Covid-19	28 Mei 20	APPI
	<i>In House Webinar</i>	Sehat Sukses dengan Keuangan Terencana	28 Okt 20	PT Capella Multidana
	<i>In House Webinar</i>	<i>Risk Management and Credit Training</i>	28 Nov 20	PT Capella Multidana
Herijanto Osman Oei	<i>In House Webinar</i>	Sehat Sukses dengan Keuangan Terencana	28 Okt 20	PT Capella Multidana
	<i>In House Webinar</i>	<i>Risk Management and Credit Training</i>	28 Nov 20	PT Capella Multidana
Direksi				
Arief Prawira	<i>Out House Webinar</i>	Pemulihan Kesehatan Industri Pembiayaan	28 Jul 20	APPI
	<i>Out House Webinar</i>	<i>Open Class</i> Seri V Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN): Insentif Pajak di Masa Pandemi Covid-19, Pemanfaatan, Pengajuan, dan Pelaporan Tahun 2020	22 Okt 20	Balai Diklat Keuangan Medan
	<i>In House Webinar</i>	Sehat Sukses dengan Keuangan Terencana	28 Okt 20	PT Capella Multidana

	Out House Webinar	Pemulihan Ekonomi Untuk Indonesia Bangkit	11 Nov 20	Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara
	In House Webinar	Risk Management and Credit Training	28 Nov 20	PT Capella Multidana
Jumin	Out House Trainer	training of Basic Certification Program tentang Accounting & Finance	16 – 22 Jun 20	APPI
	Out House Trainer	training of Basic Certification Program tentang Accounting & Finance	6 – 11 Jul 20	APPI
	Out House Webinar	Accelerating Economic Recovery Through Financial Tecnology Innovation	24 Ags 20	OJK
	Out House Trainer	training of Basic Certification Program tentang Accounting & Finance	17 – 23 Sep 20	APPI
	In House Webinar	Sehat Sukses dengan Keuangan Terencana	28 Okt 20	PT Capella Multidana
	Out House Webinar	Pemulihan Ekonomi Untuk Indonesia Bangkit	11 Nov 20	Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara
	In House Webinar	Risk Management and Credit Training	28 Nov 20	PT Capella Multidana
	Out House Trainer	training of Basic Certification Program tentang Accounting & Finance	2 – 8 Des 20	APPI
Hismina Anwar	Out House Webinar	Industri Pembiayaan di Tengah Pandemi Covid-19	28 Mei 20	APPI
	Out House Webinar	Pemulihan Kesehatan Industri Pembiayaan	28 Jul 20	APPI
	Out House Webinar	Multifinance Road to Recovery	1 Okt 20	APPI
	In House Webinar	Sehat Sukses dengan Keuangan Terencana	28 Okt 20	PT Capella Multidana

3. Prosedur Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Tahun 2020, Perusahaan telah menyusun *roadmap* keuangan berkelanjutan yang selaras dan sejalan dengan rencana jangka panjang Perusahaan dengan tetap memperhatikan dan mempertimbangkan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko. Dalam menjalankannya, Perusahaan berkolaborasi antara beberapa unit kerja, yaitu *Corporate Secretary*, *Legal Compliance*, Manajemen Risiko, Audit Internal, HRD, *Finance Dept*, sehingga Perusahaan dapat berjalan dengan efektif dan efisien yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas dari Perusahaan.

Perusahaan senantiasa melakukan penyempurnaan kebijakan-kebijakan yang ada mengikuti dan menyesuaikan perkembangan di Industri Jasa Keuangan, seperti adanya pembentukan komite-komite. Selain itu, penerapan lain yang secara nyata yang dilakukan oleh Perusahaan adalah adanya sistem dan prosedur dalam melakukan pemetaan sumber daya manusia melalui rekrutmen, pendidikan dan pelatihan, penyesuaian struktur organisasi, penyusunan kebijakan, sistem dan prosedur yang baru guna menerapkan tata kelola yang berkelanjutan.

Selain itu, Perusahaan juga menetapkan adanya pengoptimalan dalam proses bisnis dengan memperhatikan risiko dan prinsip tata kelola Perusahaan yang baik. Perusahaan menetapkan syarat-syarat dalam pemberian pembiayaan kepada Debitur dengan beberapa proses yang dijalani. Hal proses tersebut dapat diketahui apakah Debitur tersebut memang layak atau tidak

untuk mendapatkan pembiayaan dari Perusahaan. Prosedur ini dibuat agar dapat memitigasi risiko kredit dan risiko operasional yang kemungkinan akan timbul dikemudian hari.

Dalam melaksanakan penerapan keuangan berkelanjutan dan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, Direksi bertanggung jawab atas implementasi keuangan berkelanjutan serta memastikan tidak adanya konflik kepentingan antar pihak. Direksi memastikan bahwa budaya atau nilai-nilai keberlanjutan dapat dilaksanakan dengan baik dari seluruh jenjang organisasi dengan memperhatikan segala aspek yang ada baik dari aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup. Direksi dibantu oleh unit khusus keberlanjutan dalam membuat pedoman dan pelaksanaan keberlanjutan ini terus berupaya dalam perbaikan dan mengikuti perkembangan yang ada.

Dalam penyusunan pedoman, Direksi telah menyusun beberapa hal yang diperlukan dalam pengaturan keuangan berkelanjutan bagi Perusahaan, baik dari tugas dan wewenang masing-masing pihak terkait, penjelasan budaya atau nilai-nilai dari keberlanjutan, menentukan proses hal-hal yang dilakukan dalam program yang dilaksanakan oleh Perusahaan mulai dari indentifikasi mengukur kemanfaatan, dampak positif ataupun negatif yang ada, memantau pelaksanaan penerapan keuangan berkelanjutan, dan adanya pengendalian risiko yang ada baik dari segi ekonomi, sosial dan lingkungan.

Perusahaan juga melakukan penerapan manajemen risiko dalam menjalankan aktivitasnya. Direksi dan Dewan Komisaris bertanggung jawab dalam penyusunan pedoman dan penerapan manajemen risiko secara efektif dan mencakup paling sedikit 4 (empat) pilar manajemen risiko, yaitu:



Penerapan manajemen risiko sangat penting dalam menjalankan keuangan berkelanjutan. Pengawasan aktif dari Direksi dan Dewan Komisaris sangat diperlukan agar dapat melakukan mitigasi terhadap risiko-risiko yang akan muncul dikemudian hari dan juga bertanggungjawab atas penerapan keuangan berkelanjutan secara efektif dan sesuai dengan budaya atau nilai-nilai keberlanjutan.

Sebagai fungsi pengawasan, Dewan Komisaris Perusahaan juga melakukan pengawasan terhadap implementasi atas rencana yang telah disusun, baik dari Rencana Bisnis Perusahaan, Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan dan rencana lainnya yang telah disusun oleh internal Perusahaan. Dewan Komisaris Perusahaan melakukan pengawasan dan memberikan nasihat yang membangun serta memastikan bahwa Perusahaan melaksanakan tata kelola Perusahaan yang baik di seluruh tingkatan organisasi. Salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Dewan Komisaris adalah dengan adanya rapat secara berkala.

Penerapan manajemen risiko sejalan dan saling berkesinambungan dengan penerapan keuangan berkelanjutan. Karena dalam melaksanakan penerapan keuangan berkelanjutan terdapat penerapan manajemen risiko. Dalam rangka pelaksanaan proses identifikasi, pengukuran, pengendalian, dan pemantauan risiko atas penerapan keuangan berkelanjutan sebagai berikut:

a) **Identifikasi Risiko**

Perusahaan melakukan identifikasi atas seluruh proses dan risiko yang dilakukan dalam penerapan keuangan berkelanjutan. Identifikasi dilakukan atas perdoman, tugas dan wewenang, kemanfaatan serta pelaksanaan dari penerapan keuangan berkelanjutan.

b) **Pengukuran Risiko**

Perusahaan juga melakukan pengukuran terhadap risiko yang timbul atas penerapan keuangan berkelanjutan ini. Pengukuran ini digunakan untuk mengukur dan sebagai acuan dalam melakukan pengendalian serta dilakukan secara berkala untuk seluruh kegiatan usaha Perusahaan. Pengukuran ini dapat dilakukan dengan metode pengukuran yang dipilih disesuaikan dengan karakteristik dan kompleksitas kegiatan usaha Perusahaan.

c) **Pengendalian Risiko**

Sistem pengendalian risiko mengacu pada kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan Perusahaan. Pengendalian ini dapat dilakukan dengan adanya mitigasi terhadap kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi pada saat penerapan keuangan berkelanjutan, baik itu faktor eksternal maupun internal.

d) **Pemantauan Risiko**

Pemantauan senantiasa dilakukan oleh fungsi bisnis dan operasional. Pemantauan dilakukan secara konsisten terhadap implementasi atas penerapan keuangan berkelanjutan baik dari segi ekonomi, sosial dan lingkungan.

Memang tidak dipungkiri bahwa dalam melaksanakan penerapan ini tidaklah mudah. Karena memang penerapan keuangan berkelanjutan ini dimulai dari diri masing-masing karyawan untuk dapat melakukan aktivitas secara berkelanjutan. Namun demikian, Direksi dan unit khusus keberlanjutan akan terus berupaya mengedukasi seluruh karyawan agar sadar dan pentingnya pembangunan yang berkelanjutan bukan hanya untuk Perusahaan, melainkan juga untuk pribadi karyawan tersebut.

4. Pemangku Kepentingan

Penerapan keuangan berkelanjutan dibutuhkan kerjasama semua pihak di Perusahaan yaitu pemangku kepentingan. Pemangku kepentingan adalah seseorang yang maupun kelompok yang mempunyai kepentingan baik secara langsung ataupun tidak langsung serta dapat mempengaruhi atau dipengaruhi atas aktivitas dan eksistensi Perusahaan. Atas kerjasama tersebut dibutuhkan pengontrolan dan identifikasi yang baik dari Direksi agar dapat tercapai tujuan dari aksi keberlanjutan. Keterlibatan pemangku kepentingan terlebih dahulu dilakukan penilaian oleh pihak manajemen Perusahaan, RUPS, Surat Keputusan dan lainnya.

Perusahaan telah mengidentifikasi kelompok pemangku kepentingan utama Perusahaan dengan menggunakan metode *stakeholders mapping* yang bertujuan agar Perusahaan dapat mengetahui dengan jelas yang paling berkepentingan dengan Perusahaan secara timbal balik, hubungan apa yang akan dijalani, yang perlu dikomunikasikan, dan memaksimalkan karakteristik media komunikasi sehingga dapat berkomunikasi dengan para pemangku kepentingan secara efektif yang pada akhirnya mampu mencapai tujuan yang diharapkan. Adapun pemangku kepentingan Perusahaan adalah sebagai berikut:

Pemangku Kepentingan	Metode Pendekatan	Frekuensi	Topik Prioritas
Pemegang Saham	RUPS Tahunan	Satu kali setahun	Penyampaian Rencana Bisnis Perusahaan dan Kinerja Perusahaan
	Paparan Kinerja	Dua kali setahun	
	RUPS Luar Biasa		
Nasabah	Media komunikasi untuk Debitur	Satu kali sebulan	Mutu layanan Perusahaan kepada Debitur
	Survey kepuasan Debitur	Dua kali setahun	
	Pengkinian data Debitur	Dua kali setahun	
	Layanan Call Center Debitur	Setiap saat apabila diperlukan	
Organisasi Bisnis (Bank, Asuransi, dan lainnya)	Pertemuan dan kegiatan	Saat diperlukan	Peningkatan tata kelola Perusahaan

Pegawai	Pengkinian data karyawan	Satu kali setahun	Pembaharuan data pribadi karyawan
	<i>Self Assessment</i> Karyawan	Dua kali setahun	Peningkatan mutu kerja karyawan
	Diklat/Seminar/Pelatihan/ <i>Workshop</i>	Setiap saat apabila diperlukan	
Pemerintah, Otoritas Jasa Keuangan, Asosiasi	Pelaporan kepatuhan Tata Kelola Perusahaan yang Baik	Satu kali setahun	Pemenuhan penyampaian dan penilaian pelaksanaan tata kelola di Perusahaan
	<i>Self Assessment</i> Tata Kelola Perusahaan yang Baik	Satu kali setahun	Peningkatan pemahaman dan pengalaman dari Perusahaan
	Diklat/Seminar/Pelatihan/ <i>Workshop</i>	Setiap saat apabila diperlukan	

Perusahaan sebagai entitas bisnis mendorong setiap elemen didalamnya untuk berperilaku dengan baik dan menjaga hubungan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan serta menumbuhkan kepekaan sosial. Perilaku yang etis berkaitan erat dengan risiko reputasi dan lebih jauh bisa mempengaruhi risiko operasional dan risiko kredit di Perusahaan. Dalam konteks Perusahaan mengupayakan penerapan standar etika dan perilaku dalam menjalankan seluruh aktivitas bisnisnya sesuai dengan visi, misi dan nilai-nilai budaya yang dimiliki melalui implementasi etika bisnis dan perilaku dalam berbisnis di Perusahaan.

5. Pemasalahan yang dihadapi, Perkembangan, dan Pengaruh terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Sehubungan dengan diberlakukannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, Perusahaan telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan untuk tahun 2020. Memang tidak dipungkiri bahwa penerapan budaya keuangan berkelanjutan ini dapat dilaksanakan dimulai dari pribadi masing-masing. Selain itu juga dibutuhkan kerjasama antar pihak yang terkait agar dapat tercapai tujuan dan rencana yang telah dibuat.

Selama menjalankan Rencana Keuangan Berkelanjutan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh Perusahaan, yaitu dikarenakan implementasi POJK No. 51/POJK.03/2017 masih tergolong baru bagi Perusahaan Pembiayaan. Saat ini Perusahaan berada ditahap persiapan sesuai dengan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan. Dimana ditahap ini, Perusahaan mempersiapkan semua yang ada baik dari pembuatan pedoman, identifikasi, strategi dan analisa organisasi, persiapan pembentukan unit khusus keberlanjutan serta pelaksanaan edukasi keuangan berkelanjutan secara internal.

Kendala yang dihadapi Perusahaan di tahun 2020 adalah adanya pandemi Covid-19, dimana seluruh aktivitas dan kegiatan dibatasi, sehingga adanya perlambatan pertumbuhan

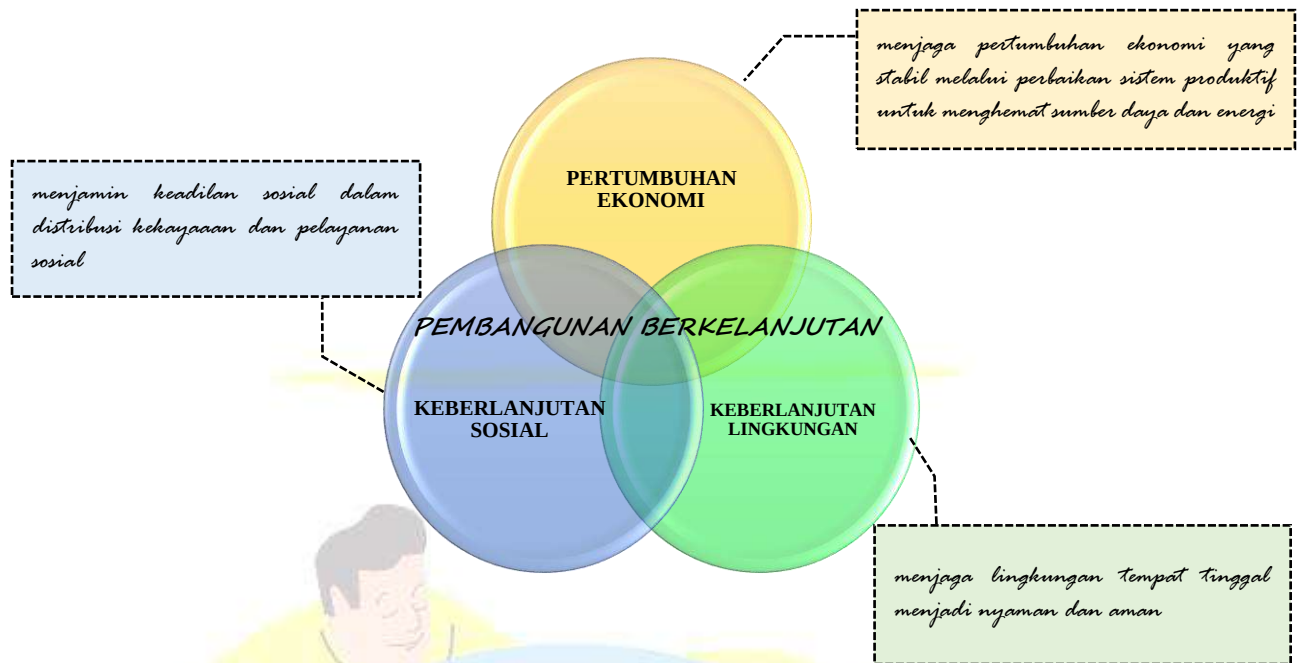
ekonomi Perusahaan. Tidak hanya itu, Perusahaan juga mengalami peningkatan biaya operasional. Hal ini dikarenakan terdapat keperluan yang sangat dibutuhkan dalam mencegah pandemi Covid-19. Selain itu, Perusahaan juga telah melaksanakan edukasi terkait pentingnya budaya keberlanjutan kepada pengurus, pejabat maupun karyawan Perusahaan. Edukasi ini dilakukan baik secara tatap langsung ataupun melalui *virtual*. Dengan adanya edukasi/pelatihan ini diharapkan dapat menumbuhkan budaya atau nilai-nilai keberlanjutan pada pribadi masing-masing serta dapat diimplementasikan baik di lingkungan kantor ataupun di luar kantor.

F. Kinerja Keberlanjutan

1. Membangun Budaya Keberlanjutan

PT Capella Multidana merupakan salah satu Perusahaan Pembiayaan yang telah berdiri sejak tahun 1997. Selama kurun waktu tersebut, Perusahaan telah melayani begitu banyak debitur dan berusaha untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua debiturnya. Demikian juga hubungan dengan pihak eksternal lainnya yang juga senantiasa dijaga demi menciptakan hubungan usaha yang harmonis. Berdasarkan Anggaran Dasar Perseroan, kegiatan usaha Perusahaan adalah bergerak dalam bidang lembaga pembiayaan, dimana untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan dapat melaksanakan kegiatan usaha pembiayaan investasi, pembiayaan modal kerja, pembiayaan multiguna, dan kegiatan usaha pembiayaan lain berdasarkan persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). PT Capella Multidana memiliki produk dan jasa berupa pembiayaan kendaraan bermotor yang diberikan kepada perseroan ataupun perusahaan maupun kepada pihak perseorangan. Pembiayaan yang diberikan meliputi pembiayaan untuk mobil baru atau bekas, motor baru atau bekas serta pembiayaan multiguna. Wilayah operasional Perusahaan saat ini meliputi Provinsi Aceh, Provinsi Sumatera Utara, Provinsi Riau, dan Provinsi Sumatera Barat.

Dalam upaya mendukung Keuangan Berkelanjutan di Indonesia, Perusahaan mengimplementasikan keuangan untuk pertumbuhan berkelanjutan yang dihasilkan dari keselarasan antara kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.



Baik Pertumbuhan Ekonomi, Keberlanjutan Lingkungan dan Keberlanjutan Sosial saling terkait dan mendukung terwujudnya Pembangunan Berkelanjutan. Oleh karenanya, Perusahaan memandang pentingnya penerapan Keuangan Berkelanjutan dalam menjalankan bisnis Perusahaan, yang mana melalui kinerja keberlanjutan, kelangsungan hidup usaha Perusahaan semakin terjaga. Perusahaan mulai membangun budaya keberlanjutan pertama-tama dengan memperkenalkan Keuangan Berkelanjutan itu sendiri kepada karyawan Perusahaan melalui program “Go Green” dengan motto “Start from Your Self”. Budaya keberlanjutan sendiri diharapkan dapat dan mampu menularkan nilai-nilai positif kepada seluruh karyawan Perusahaan sehingga setiap orang memiliki kesadaran untuk menciptakan lingkungan hijau baik bagi dirinya sebagai pribadi, maupun untuk kepentingan orang lain termasuk lingkungannya (keberlanjutan lingkungan dan keberlanjutan sosial), yang pada akhirnya akan berdampak bagi keberlanjutan ekonomi. Bagi Perusahaan sendiri, budaya keberlanjutan yang dimiliki oleh karyawan akan berdampak pada penghematan energi, penghematan biaya operasional, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, bersih, asri (seperti misalnya membantu mengurangi polusi udara dengan sampah yang menumpuk) sehingga memaksimalkan laba Perusahaan yang akhirnya membantu kelangsungan usaha Perusahaan di masa mendatang.

2. Kinerja Ekonomi Perusahaan

Perusahaan menjalankan bisnis pembiayaan kendaraan mobil baru atau bekas, motor baru atau bekas, pembiayaan modal kerja, serta pembiayaan multiguna yang diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pemberian pembiayaan kepada calon debitur dilakukan dengan terlebih dahulu

melakukan penelusuran terhadap latar belakang usaha dan tujuan calon debitur yang bersangkutan mengajukan permintaan pembiayaan. Perusahaan menetapkan komposisi Debitur untuk melihat apakah yang bersangkutan sesuai/patuh/mendukung terhadap program Keuangan Berkelanjutan dan tidak sesuai/tidak patuh/tidak mendukung terhadap program Keuangan Berkelanjutan.

Kinerja pembiayaan yang telah dilakukan oleh Perusahaan sepanjang tahun 2019 – 2020 dapat dilihat dari nilai *Order Booking* yang telah diberikan Perusahaan kepada para debiturnya baik debitur perorangan maupun korporasi. Nilai yang tampak pada tabel di bawah adalah nilai berdasarkan *Order Booking* dengan mengambil komposisi jenis kendaraan yang dibiayai Perusahaan dengan mengambil data pembiayaan Perusahaan untuk periode 31 Desember 2019 dan periode 31 Desember 2020.

PERKEMBANGAN NILAI *BOOKING ORDER* PT CAPELLA MULTIDANA
(dalam unit & nilai pembiayaan)

Jenis	2020	2019	2018
Nilai Pembiayaan (Rp)	306,031,618,732	369,949,247,254	386,014,457,827
Jumlah Kontrak (Unit)	10,654	11,426	10,243

Booking Order per 31 Desember 2018, 31 Desember 2019 & 31 Desember 2020 dalam Unit

Secara umum kontrak baru tahun 2020 mengalami penurunan jika dibandingkan dengan kontrak baru di tahun 2019 yang mana hal ini tidak dapat dipungkiri terjadi karena pengaruh dari pandemi Covid-19 yang menghantam dunia secara global. Pandemi menyebabkan animo masyarakat di tahun 2020 mengalami penurunan untuk melakukan pembiayaan kendaraan, juga situasi ekonomi yang tidak stabil ditambah banyaknya terjadi Pemutusan Hubungan Kerja yang dialami oleh masyarakat. Tentunya hal ini menyebabkan kondisi dimana masyarakat menahan keinginan untuk mengambil pembiayaan sehingga berpengaruh atas terjadinya penurunan nilai pembiayaan di PT Capella Multidana dan ini terjadi hampir diseluruh wilayah pembiayaan Perusahaan. Namun meski demikian, Perusahaan masih dapat mampu bertahan dan menjalankan kegiatan operasionalnya dengan baik.

Laba tahun berjalan PT Capella Multidana pada tahun 2019 adalah sebesar Rp 6.025.556.602 meningkat sebesar 26.50% atau senilai Rp 1.262.312.004 jika dibandingkan dengan laba tahun berjalan tahun 2018 yang tercatat sebesar Rp 4.763.244.598. Namun pada tahun 2020 laba tahun berjalan yang dihasilkan adalah senilai Rp 4.905.975.381 yang mana nilai ini mengalami penurunan sebesar -18.58% atau senilai Rp 1.119.581.221 jika dibandingkan dengan laba tahun berjalan di tahun 2019, seperti yang tampak pada tabel berikut ini:

LABA / RUGI
(dalam Rupiah)

KETERANGAN	2020	2019	2018	KENAIKAN (PENURUNAN)			
				SELISIH (2018 - 2019)	%	SELISIH (2019 - 2020)	%
PENDAPATAN	160,048,582,617	171,618,027,348	162,379,442,724	9,238,584,624	5.69%	(11,569,444,731)	-6.74%
BEBAN - BEBAN	(153,713,437,076)	(163,431,288,996)	(155,897,882,126)	(7,533,406,870)	4.83%	9,717,851,920	-5.95%
LABA SEBELUM BEBAN PAJAK FINAL DAN PAJAK PENGHASILAN	6,335,145,541	8,186,735,352	6,481,560,598	1,705,174,754	26.31%	(1,851,589,811)	-22.62%
BEBAN PAJAK	(609,306,227)	(1,286,675,846)	(513,541,385)	(773,134,461)	150.55%	677,369,619	-52.64%
LABA TAHUN BERJALAN	4,905,975,381	6,025,556,602	4,763,244,598	1,262,312,004	26.50%	(1,119,581,221)	-18.58%

Kinerja ekonomi Perusahaan juga berdampak terhadap pembayaran pajak Perusahaan sebagai kontribusi bagi negara. Jumlah pajak yang dibayarkan oleh Perusahaan di tahun 2020 mencapai Rp 1.734.21.845 dibandingkan tahun 2019 sebesar 2.471.039.124, seperti terlihat pada tabel berikut:

PEMBAYARAN PAJAK PT CAPELLA MULTIDANA
(dalam Rupiah)

KANTOR	PERATURAN PAJAK	2020	2019	2018	KENAIKAN / (PENURUNAN)			
					SELISIH (2018-2019)	%	SELISIH (2019-2020)	%
PUSAT	PPh BADAN	1,429,170,160	2,161,178,750	1,718,316,000	442,862,750	25.77%	(732,008,590)	-33.87%
	PPN	48,347,188	46,136,035	57,738,715	(11,602,680)	20.10%	2,211,153	4.79%
WILAYAH	PPh with Holding	77,269,412	100,046,290	68,538,397	31,507,893	45.97%	(22,776,878)	-22.77%
	PBB	179,431,085	163,678,049	149,138,098	14,539,951	9.75%	15,753,036	9.62%
JUMLAH		1,734,217,845	2,471,039,124	1,993,731,210	477,307,914	23.94%	(736,821,279)	-29.82%

3. Kinerja Sosial Perusahaan

Perusahaan berusaha memberikan layanan pembiayaan yang terbaik kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan pembiayaan. Oleh karena itu, Perusahaan tidak hanya memberikan pembiayaan kepada suatu segmen/kelompok/wilayah tertentu saja, namun kepada seluruh masyarakat yang datang mengajukan permohonan pembiayaan sepanjang yang bersangkutan sudah memenuhi kriteria layak diberikan pembiayaan berdasarkan prosedur yang berlaku di Perusahaan.

PT Capella Multidana juga memandang Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai suatu *asset* yang diperlukan dalam upaya pencapaian Visi dan Misi Perusahaan. SDM juga diperlukan sebagai sarana untuk meningkatkan produk dan layanan yang dimiliki Perusahaan kepada seluruh debitur. Perusahaan selalu berusaha untuk menjaga hubungan baik dengan cara menciptakan hubungan yang humanis dengan para karyawannya. Seluruh karyawan dipandang sama, baik hak dan kewajibannya serta memiliki kesempatan yang sama dalam hal pelatihan dan pengembangan kemampuannya. Hal ini didasarkan atas asumsi bahwa dengan tumbuhnya rasa kenyamanan dan kebanggaan karyawan kepada Perusahaan, karyawan tersebut secara otomatis akan semakin mantap bergabung di Perusahaan.

Dalam membangun hubungan kerja yang humanis tersebut, Perusahaan selalu berpegang pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik yang terkait dengan ketenagakerjaan maupun kesehatan dan keselamatan kerja. Perusahaan berkomitmen untuk tidak akan mempekerjakan anak dibawah umur. Jam kerja karyawan juga diterapkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Seiring dengan peningkatan usaha Perusahaan, maka kebutuhan akan SDM juga semakin bertambah sehingga Perusahaan melakukan penambahan personil di beberapa bagian agar dapat memberikan layanan yang lebih kepada seluruh pemangku kepentingan.

Karyawan	2020	2019	Selisih	%	
Total	405	387	18	4.65%	↑

Berdasarkan data di atas, jumlah karyawan tetap mengalami penurunan yang mana sebagian besar didominasi karena permintaan karyawan yang bersangkutan untuk mengundurkan diri, sementara di lain pihak terjadi peningkatan pada jumlah karyawan kontrak karena kebutuhan Perusahaan.

STATUS	2020	2019	Kenaikan/(Penurunan)		
			Selisih	%	
Karyawan Tetap	140	158	-18	-11.39%	↓
Karyawan Kontrak	265	229	36	15.72%	↑
Jumlah	405	387	18	4.65%	↑

Dari jumlah tersebut, untuk total tenaga kerja berdasarkan *gender* adalah sebagai berikut:

Komposisi Karyawan Berdasarkan Gender 2018-2020

JENIS KELAMIN	2020		2019		2018		Kenaikan/(Penurunan)		Kenaikan/(Penurunan)	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Selisih (2019-2020)	%	Selisih (2018-2019)	%
Laki-laki	335	82.72%	315	81.40%	279	81.40%	20	6.35%	36	12.90%
Perempuan	70	17.28%	72	18.60%	65	18.60%	-2	-2.78%	7	10.77%
Total	405	100%	387	100%	344	100%				

Tahun 2020 terdapat peningkatan tenaga kerja laki-laki sebesar 6.35% dibandingkan dengan tahun 2019 dikarenakan adanya peningkatan kebutuhan untuk tenaga lapangan.

Terkait dengan *gender* tenaga kerja yang dimiliki oleh Perusahaan terlihat bahwa komposisi untuk level manajemen Perusahaan tidak hanya diisi oleh personil laki-laki namun juga diisi oleh beberapa personil perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa Perusahaan juga turut memberikan kepada kaum perempuan untuk mengisi level manajemen sepanjang yang bersangkutan memiliki kemampuan untuk mengemban tugas yang diberikan, seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Komposisi Karyawan Pada Level Manajemen Berdasarkan Gender 2018-2020

Jenis Kelamin	2020	2019	2018	Kenaikan / (Penurunan)			Kenaikan / (Penurunan)		
				Selisih (2020-2019)	%		Selisih (2019-2018)	%	
Laki-laki	4	3	3	1	33.33%	↑	0	0.00%	→
Perempuan	2	2	2	0	0.00%	→	0	0.00%	→
TOTAL	6	5	5	1	20.00%	↑	0	0.00%	→

Sementara itu dari segi usia, kelompok usia 20-29 tahun merupakan kelompok usia yang paling banyak dilakukan penambahan, hal ini karena Perusahaan banyak merekrut tenaga lapangan berusia muda dengan semangat dan keingintahuan mereka yang tinggi akan dunia kerja yang masih baru bagi sebagian dari mereka. Perusahaan sendiri tidak ada mempekerjakan anak di bawah umur seperti tampak pada tabel komposisi karyawan PT Capella Multidana di bawah ini:

Komposisi Karyawan Berdasarkan Usia 2018-2020

Usia	2020	2019	2018	Kenaikan / (Penurunan)			Kenaikan / (Penurunan)		
				Selisih (2020-2019)	%		Selisih (2019-2018)	%	
18-19 tahun	15	16	13	-1	-6.25%	↓	3	23.08%	↑
20-29 tahun	207	177	152	30	16.95%	↑	25	16.45%	↑
30-39 tahun	143	147	138	-4	-2.72%	↓	9	6.52%	↑
40-49 tahun	32	40	35	-8	-20.00%	↓	5	14.29%	↑
≥ 50 tahun	8	7	6	1	14.29%	↑	1	16.67%	↑
TOTAL	405	387	344	18	4.65%	↑	43	12.50%	↑

Untuk pendidikan, Perusahaan mempekerjakan tenaga kerja dengan latar belakang pendidikan dimulai dari tamatan Sekolah Menengah Pertama (SMP) sampai dengan Sarjana (S-1). Pada tahun 2020 Perusahaan paling banyak membutuhkan tenaga kerja dengan latar belakang pendidikan S-1 seperti tampak pada tabel di bawah ini:

Komposisi Karyawan Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan 2018-2020

Pendidikan	2020	2019	2018	Kenaikan/ (Penurunan)			Kenaikan/ (Penurunan)		
				Selisih (2020-2019)	%		Selisih (2019-2018)	%	
S-1	140	121	74	19	15.70%	↑	47	63.51%	↑
D-3	60	67	34	-7	-10.45%	↓	33	97.06%	↑
SMA	203	197	234	6	3.05%	↑	-37	-15.81%	↓
SMP	2	2	2	0	0.00%	→	0	0.00%	→
TOTAL	405	387	344	18	4.65%	↑	43	12.50%	↑

Sementara itu, karyawan yang keluar dari Perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor alasan, diantaranya adalah: mengundurkan diri, berakhirnya Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT), dilakukan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), sudah memasuki usia pensiun dan alasan lainnya (mis: meninggal dunia). Data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Alasan Keluar	2020	2019	2018
Mengundurkan Diri	170	107	43
Berakhir PKWT	95	22	8
PHK	10	14	22
Pensiun	1	1	1
Lain-lain	1	1	1
TOTAL	277	145	75

Perusahaan memberikan upah terendah kepada karyawannya sesuai dengan ketentuan Upah Minimum Kota (UMK) dan Upah Minimum Propinsi (UMP) yang berlaku, yang mana pembayaran upah didasarkan pada upah *all in (brutto)* yang terdiri dari komponen berupa Upah Pokok dan Tunjangan-tunjangan. Sementara Pajak Penghasilan (PPH 21) atas upah dan iuran sebagian BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan menjadi tanggungan karyawan masing-masing.

Berhubung SDM merupakan *asset* bagi Perusahaan, maka Perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawannya untuk dapat meningkatkan kemampuannya baik itu melalui sosialisasi, *interpersonal skill*/pengembangan maupun *technical skill*.

Sosialisasi/Interpersonal Skill/Technical Skill Tahun 2019

No	Jenis Pelatihan	2019	
		Jumlah Pelatihan	Jumlah Peserta
1	Sosialisasi	13	110
2	Interpersonal Skill / Pengembangan	2	160
3	Technical Skill	7	239

Sosialisasi/Interpersonal Skill/Technical Skill Tahun 2020

No.	JENIS PELATIHAN	2020	
		Jumlah Pelatihan	Jumlah Peserta
1	Sosialisasi	23	444
2	Interpersonal Skill / Pengembangan	10	200
3	Technical Skill	13	228

Perusahaan juga melibatkan keikutsertaan masyarakat sekitar dalam upaya mendukung Keuangan Berkelanjutan dengan cara memberikan literasi dan inklusi keuangan untuk menambah wawasan masyarakat dalam mengelola keuangannya. Literasi dan inklusi yang pernah diadakan oleh Perusahaan diantaranya adalah sebagai berikut:

Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2019-2020

No	Judul	Peserta	Tahun
1	Webinar “Sehat dan Sukses dengan Keuangan Terencana	Umum	2020
2	<i>Financial Management</i>	Umum	2019
3	<i>Finance & Accounting</i>	Umum	2019

Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) yang diberikan oleh Perusahaan salah satunya adalah dalam bentuk pelaksanaan kegiatan donar darah rutin bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia (PMI) dengan sasaran peserta merupakan karyawan Perusahaan dan juga masyarakat umum. Hal ini dilakukan karena Perusahaan mengerti akan sulitnya mencari pendonor disaat seseorang memerlukan darah untuk mempertahankan hidupnya. Namun kegiatan ini tidak dapat dilaksanakan pada tahun 2020 dengan alasan protokol kesehatan terkait pandemi Covid-19. Perusahaan juga mengadakan “Hari Tanpa Kendaraan” untuk karyawan dilakukan dalam upaya mendukung Keuangan Berkelanjutan terkait mengurangi penggunaan emisi yang dapat menyebabkan polusi udara serta polusi suara yang berasal dari kendaraan bermotor.

Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan 2019-2020

No	Kegiatan	Peserta	Waktu
1	Donor Darah PT Capella Multidana	Karyawan Capella Group dan Umum	23 Feb 2019
2	Donor Darah PT Capella Multidana	Karyawan Capella Group dan Umum	6 Jul 2019
3	Hari Tanpa Kendaraan	Karyawan PT Capella Multidana	30 Okt 2020

4. Kinerja Lingkungan Hidup Perusahaan

Sebagai bentuk sumbangsih dan komitmen Perusahaan di bidang lingkungan hidup terwujud melalui penggunaan energi dan material yang digunakan selama kegiatan operasional Perusahaan, diantaranya adalah:

a) Penggunaan material Kertas

Kertas merupakan material yang paling banyak digunakan selama jam operasional kantor. Perusahaan menyiasati hal ini dengan cara menggunakan produk kertas dari supplier yang sudah tersertifikasi mendukung program *Go Green* disamping juga mengurangi pemakaian kertas dengan cara menggiatkan gerakan *paper less*. Perusahaan menyarankan penggunaan bantuan teknologi seperti e-mail/WA/SMS untuk pengiriman pesan dalam rangka mengurangi materi yang harus dicetak menggunakan kertas. Kertas bekas yang sudah terpakai namun tidak digunakan, juga dimanfaatkan penggunaannya pada sisi lainnya belum terpakai.



1) Penggunaan Energi



Penghematan energi listrik yang diambil dari sumber PT PLN (Persero) dilakukan dengan menerapkan kebijakan pengaturan suhu *Air Conditioner*, penggunaan jenis lampu hemat energi, pemakaian alat-alat elektronik kantor, penggunaan lampu pada ruangan yang tidak terpakai, dsb. Kenaikan tagihan listrik pada tahun 2019 sedikit banyak terjadi karena adanya pengaruh dari dibukanya KSKC Sorek sehingga adanya tambahan wilayah operasional Perusahaan. Pencatatan penggunaan listrik masih dilakukan dalam bentuk rekapitulasi biaya yang dikeluarkan oleh Perusahaan per bulannya untuk seluruh wilayah operasional Perusahaan, seperti yang tampak pada tabel berikut ini:

Tagihan Listrik Tahun 2018-2020

Tagihan	2020	2019	2018	Kenaikan/(Penurunan)		Kenaikan/(Penurunan)	
	(Rp)	(Rp)	(Rp)	Selisih (2019-2020)	%	Selisih (2018-2019)	%
Listrik	383.388.080	419.234.714	407.671.581	-35.846.634	-8.55% ↓	11.563.133	2.84% ↓

2) Hari Tanpa Kendaraan

Sejak tahun 2020 Perusahaan bertekad untuk mengadakan gerakan **“Hari Tanpa Kendaraan”** sebagai bentuk kepedulian terhadap lingkungan. Kegiatan ini dicanangkan akan terus dilakukan setidaknya 1 (satu) kali dalam setahun dan diharapkan mampu membawa perubahan bagi lingkungan sekitar wilayah di mana terdapat kantor Perusahaan. Kegiatan ini diharapkan mampu mengurangi pemakaian bahan bakar sehingga mengurangi emisi yang memicu polusi udara juga berefek terhadap pengurangan polusi suara.



3) Mengurangi Penggunaan Plastik sekaligus Mengurangi Sampah di Lingkungan Perusahaan



Untuk menyiasati hal ini, Perusahaan menyarankan karyawannya untuk membawa bekal makanannya sendiri. Selain sehat, hemat, juga mengurangi tumpukan sampah di wilayah kantor. Sampah saat ini merupakan salah satu masalah prioritas di beberapa daerah akibat minimnya Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Oleh karenanya karyawan diajak untuk berperan aktif terlibat dalam hal menjaga lingkungan kantor bukan hanya untuk kepentingannya pribadi, namun juga menyangkut kepentingan umum.

4) Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Perusahaan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk dapat memberikan layanan yang terbaik atas produk dan/atau jasa yang ditawarkan baik kepada debitur maupun calon debitur.

(a) Pembiayaan

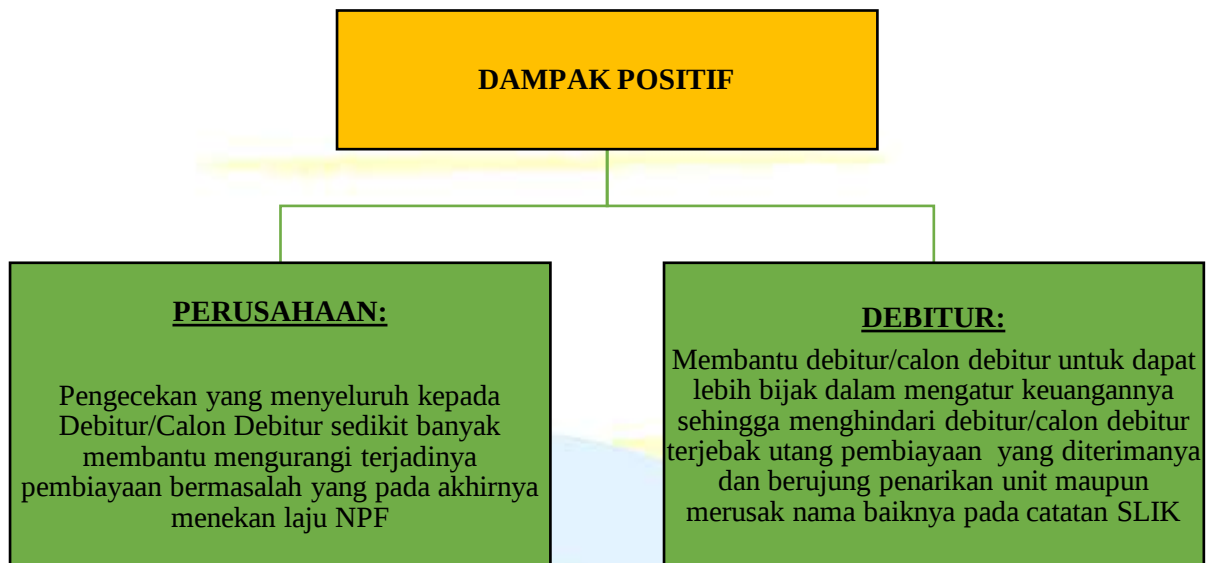
Pembiayaan yang diberikan kepada debitur maupun calon debitur senantiasa mengikuti peraturan yang berlaku, baik itu aturan mengenai uang muka (*down payment*), jangka waktu pembiayaan (tenor), asuransi, serta kelengkapan diri dari debitur/calon debitur yang dianalisa berdasarkan Prinsip *Know Your Customer* (KYC) dan SLIK *checking*. Debitur maupun calon debitur diberikan penjelasan mengenai hak-hak dan kewajibannya selama terikat pembiayaan dengan Perusahaan untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman yang dapat berujung kepada gugatan nantinya di kemudian hari. Dalam artian, Perusahaan menginisiasikan adanya pemberian Pembiayaan yang bertanggung jawab.

(b) Biaya-biaya

Selama masa perjanjian, Perusahaan juga mengenakan sejumlah biaya yang timbul dari pembiayaan yang diberikan maupun biaya yang mungkin timbul akibat kelalaian yang dilakukan oleh debitur sendiri. Hal ini juga dijelaskan sebelum terjadinya penandatanganan pembiayaan sebagai bagian dari aspek transparansi. Biaya yang timbul antara lain:

- a. Biaya administrasi
- b. Biaya bunga
- c. Fidusia
- d. Denda akibat keterlambatan pembayaran angsuran
- e. Pelunasan dipercepat

Dengan mengetahui hak-hak dan kewajiban dari masing-masing pihak yang terlibat dalam sebuah pembiayaan, baik Perusahaan maupun Debitur akan mendapatkan manfaat yang positif dari pembiayaan yang diterima, diantaranya:



Perusahaan juga senantiasa melakukan **Pengkinian Data Debitur** guna melakukan *update* terhadap data debitur pada sistem/*database* debitur sehingga setiap adanya informasi yang akan dibagikan oleh Perusahaan kepada para debiturnya dapat tersampaikan dengan baik dan lengkap. Informasi yang dibagikan dapat berupa produk maupun layanan terbaru dari Perusahaan serta sebagai sarana untuk mengingatkan debitur untuk melakukan pembayaran angsuran tiap bulannya sebelum melewati jatuh tempo pembayaran angsurannya sehingga debitur yang bersangkutan terhindar dari denda akibat keterlambatan pembayaran angsuran.

Perusahaan juga membuka sebuah **Layanan Pengaduan Konsumen** yang mana karyawan dibagian ini memiliki tugas untuk menerima segala jenis keluhan/pengaduan yang berasal dari para debitur Perusahaan. Berikut dipaparkan jumlah keluhan/pengaduan yang diterima oleh Perusahaan sepanjang tahun 2019-2020.

Pengaduan Konsumen 2019-2020

No	Kategori Pengaduan	2020	2019
1	Permasalahan Asuransi Objek Pembiayaan	9	16
2	Kegagalan/Keterlambatan Transaksi	0	3
3	Sistem Layanan Informasi Keuangan	17	20
4	Keberatan Biaya Tambahan/Denda	96	93
5	Unit Dialihkan	0	4
6	Penggelapan	0	3
7	Permasalahan Agunan/Jaminan	0	3
Jumlah Pengaduan		122	142

Semua keluhan/pengaduan yang diterima oleh Perusahaan, akan langsung ditindaklanjuti demi kenyamanan dan kepuasan debitur Perusahaan, sehingga debitur merasa senantiasa diperhatikan dan didengarkan segala keluhannya dengan harapan bahwa debitur tersebut pada akhirnya akan semakin mempercayakan pembiayaannya di Perusahaan. Berikut data penyelesaian atas semua keluhan/pengaduan yang telah masuk ke Perusahaan:

Status Penyelesaian Pengaduan 2019-2020

No	Status	2020		2019	
		Jumlah	%	Jumlah	%
1	Proses (Claim Asuransi/Penggelapan)	9	7.38%	29	20.42%
2	Selesai	113	92.62%	113	79.58%
Jumlah		122	100.00%	142	100.00%