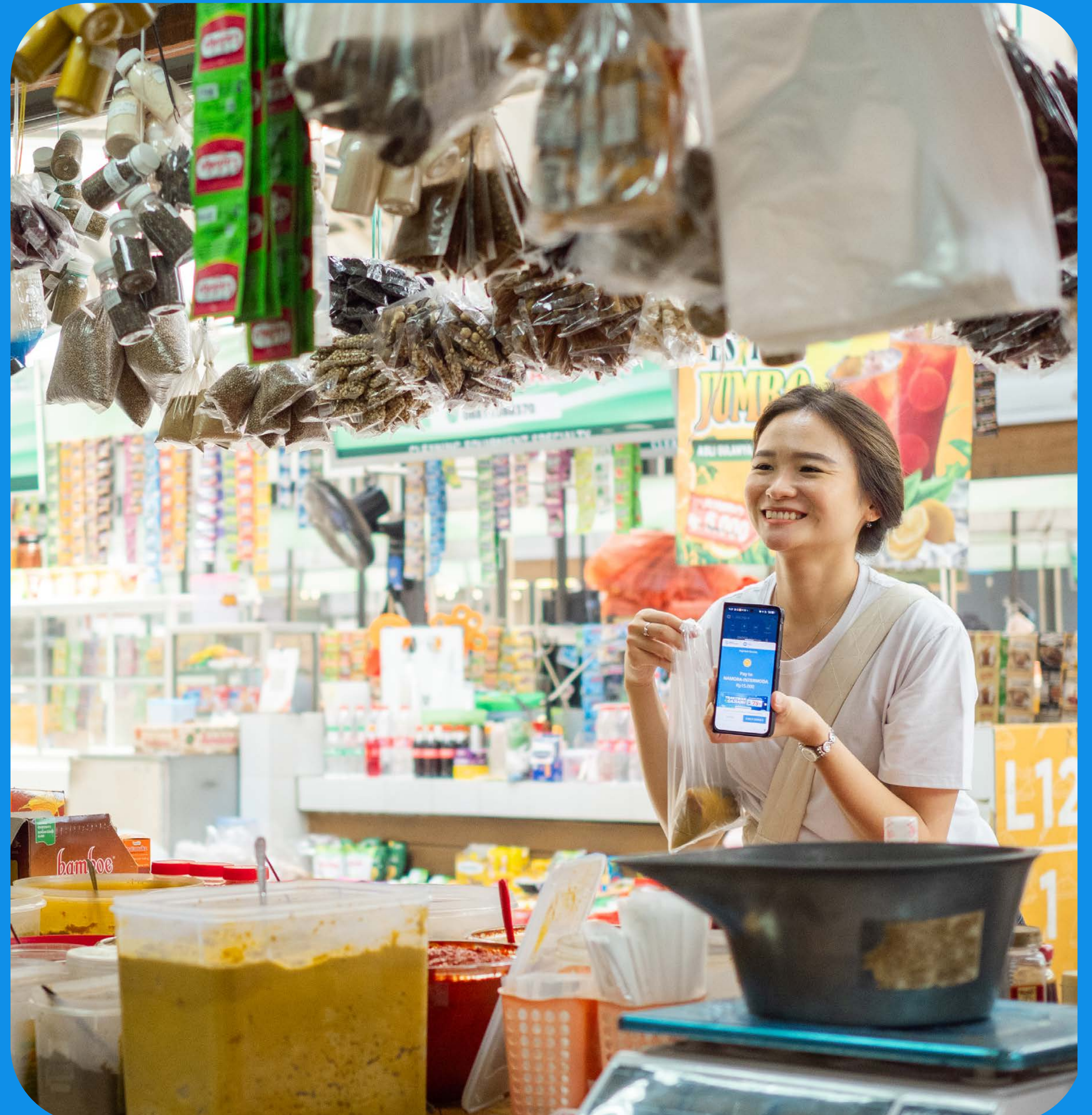




Laporan Keberlanjutan 2024



Daftar Isi

Pendahuluan	3	Masyarakat & Komunitas	29	Lampiran	
Surat Kepada Para Pemangku Kepentingan	3	Manajemen Modal Manusia	30	Metodologi Penilaian Materialitas	60
Tentang Kami	5	Keberagaman, Kesetaraan, dan Inklusi (DEI)	39	Indeks UN SDG	61
Pencapaian Kami	8	Memberdayakan Komunitas	40	Indeks SASB	64
Tentang Laporan Ini	10	Efisiensi Lingkungan	43	Indeks GRI	71
Keterlibatan Pemangku Kepentingan	11	Manajemen Energi dan Emisi GRK	44	Catatan Kaki	83
Temuan Utama Penilaian Materialitas	13	Pengelolaan Sampah	46		
Sorotan Kinerja Keberlanjutan 2024	14	Sertifikasi Bangunan Hijau	47		
Inklusi Finansial & Pemberdayaan Ekonomi		Tata Kelola & Tanggung Jawab	49		
Menjembatani Kesenjangan menuju Inklusi Finansial	16	Kepuasan Pelanggan	50		
Akses dan Inklusi Finansial	19	Keamanan Siber dan Keamanan Informasi	53		
Memberdayakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)	22	Manajemen Privasi Data	56		
Manajemen Ekosistem Pembayaran	26	Manajemen Kepatuhan	57		



Surat kepada Para Pemangku Kepentingan



Kami dengan bangga mempersembahkan Laporan Keberlanjutan perdana DANA. Laporan ini menjadi tonggak penting dalam perjalanan kami menuju perusahaan yang lebih transparan, bertanggung jawab, dan berorientasi pada dampak. Sebagai salah satu platform keuangan digital terkemuka di Indonesia, kami meyakini bahwa peran kami melampaui sekadar transaksi. Kami hadir untuk membuka peluang, membangun kepercayaan, dan mendorong pertumbuhan ekonomi inklusif bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Sejak awal, misi kami adalah mendemokratisasi akses terhadap layanan keuangan. Kami percaya bahwa inklusi finansial merupakan katalis bagi pemberdayaan ekonomi, terutama bagi mereka yang selama ini belum terlayani. Hingga kini, DANA telah menjangkau lebih dari 200 juta pengguna di Indonesia dan lebih dari 1,2 juta *merchant* UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah).

Sebagai panduan strategi keberlanjutan jangka panjang kami, DANA telah menetapkan empat fokus utama:

Inklusi Finansial & Pemberdayaan Ekonomi

Sejak awal, misi kami adalah membuka akses yang lebih luas terhadap layanan keuangan dan memberdayakan individu, pelaku usaha kecil, serta komunitas yang kurang terlayani agar dapat berpartisipasi dengan lebih bermakna dalam ekonomi digital.

Manusia & Komunitas

Sumber daya manusia kami adalah penggerak utama misi perusahaan. Baik karyawan, mitra, maupun komunitas, kami percaya pada pentingnya berinvestasi pada manusia karena merekalah inti dari cara kami beroperasi, tumbuh, dan menciptakan dampak positif.

Efisiensi Lingkungan

DANA berkomitmen untuk melakukan pertumbuhan secara berkelanjutan, yang berarti menyelaraskan pertumbuhan dengan tanggung jawab lingkungan, meminimalkan emisi, meningkatkan efisiensi energi, serta membangun infrastruktur digital yang dirancang dengan kesadaran terhadap iklim.



Surat kepada Para Pemangku Kepentingan

Tata Kelola & Tanggung Jawab

Fondasi yang kuat dan beretika merupakan kunci keberhasilan jangka panjang. Kami berkomitmen untuk menerapkan praktik tata kelola yang memastikan kepatuhan, menjaga kepercayaan, serta mendorong inovasi yang bertanggung jawab.

Keempat fokus keberlanjutan tersebut didukung oleh komitmen DANA terhadap teknologi. Sebagai perusahaan berbasis digital, inovasi menjadi mesin penggerak kemajuan di setiap prioritas keberlanjutan kami. Laporan Keberlanjutan pertama kami merupakan cerminan dari upaya kami saat ini dan peta jalan untuk masa depan. Kami menyadari bahwa tantangan di masa depan, mulai dari kepercayaan digital hingga inklusi keuangan dan tanggung jawab iklim, memerlukan kolaborasi, transparansi, dan akuntabilitas yang berkelanjutan.

Kami dengan bangga membagikan beberapa capaian yang telah diraih selama tahun 2024 dan 2025, antara lain:

- DANA memfasilitasi sekitar 39 juta transaksi setiap harinya, mencerminkan meningkatnya kepercayaan jutaan pengguna dan pelaku usaha di seluruh Indonesia terhadap platform kami.
- DANA berhasil masuk dalam 10 besar dompet digital dan aplikasi pembayaran paling banyak diunduh di dunia versi data.ai, menegaskan relevansi dan jangkauan kami di lanskap *fintech* global yang terus berkembang.

- Kami juga dengan bangga meraih sertifikasi Great Place to Work® 2025. Ini merupakan bukti budaya kerja yang inklusif dan suportif yang terus kami kembangkan bagi seluruh karyawan kami, yang dengan bangga kami sebut DANAM8s.
- Melalui program pemberdayaan perempuan, sebanyak 9.000 UMKM yang dipimpin perempuan telah kami bimbing dan berikan pendanaan sejak program diluncurkan tiga tahun lalu, membuka kesempatan bagi para wirausahawan yang seringkali terabaikan.
- Untuk pertama kalinya, kami juga melakukan penilaian terhadap jejak lingkungan kami. Hasilnya menunjukkan bahwa setiap transaksi yang dilakukan melalui aplikasi DANA menghasilkan hanya sekitar 0,14 gram CO₂ ekuivalen, mencerminkan efisiensi model digital kami sekaligus peluang untuk tumbuh dengan prinsip keberlanjutan.

Kami berharap laporan ini tidak hanya menyampaikan apa yang telah kami capai, tetapi juga menegaskan kembali komitmen kami untuk membangun ekosistem keuangan digital yang tepercaya, ramah, dan dapat diakses oleh semua orang.

Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan kami.

Vince Iswara

CEO & Co-Founder, DANA Indonesia



Tentang Kami

DANA adalah dompet digital dan platform teknologi keuangan terkemuka di Indonesia dengan komitmen untuk menghadirkan layanan keuangan yang inklusif, aman, dan mudah diakses oleh semua kalangan. Sejak diluncurkan pada tahun 2018, kami telah tumbuh menjadi salah satu platform pembayaran paling tepercaya di Indonesia, memberdayakan jutaan pengguna dan pelaku usaha untuk berpartisipasi dalam ekonomi digital melalui transaksi *real-time* dan tanpa hambatan.

Sebagai perusahaan teknologi karya anak bangsa, misi kami adalah meningkatkan kesejahteraan finansial masyarakat Indonesia melalui inovasi teknologi keuangan. DANA menjembatani kesenjangan antara masyarakat dan akses keuangan dengan menyediakan beragam solusi pembayaran digital yang komprehensif. Seluruh layanan kami dibangun di atas fondasi teknologi yang andal, keamanan data yang kuat, serta komitmen tinggi terhadap pengalaman pengguna. Baik untuk membayar tagihan, mengirim uang, berbelanja *online* maupun *offline*, berinvestasi, atau mengelola kebutuhan keuangan sehari-hari, DANA membantu masyarakat Indonesia melakukan lebih banyak hal dengan uang mereka secara aman, praktis, dan penuh kepercayaan diri.

Sekilas tentang DANA¹

~39 juta

Rata-rata transaksi per hari

+99%

Pertumbuhan pendapatan YOY

+63%

Pertumbuhan GTV YOY

39%

Pertumbuhan pengguna transaksi bulanan (MTU)

~900

karyawan

Rating Google Play:



4,67 dari **5**

Rating Appstore:



4,84 dari **5**

Skor Promotor Bersih (NPS):

84 dari **100**



1. 2023 Agen Pengumpul Terbaik ke-3

(Direktorat Jenderal Perbendaharaan,
Kementerian Keuangan Republik Indonesia)



2. 2024 Penyedia Layanan Pembayaran QRIS Berkinerja Terbaik

(Bank Indonesia)



3. 2024 Inovator *Fintech* Fortune Asia

(Fortune)



4. 2024 10 Dompot Digital dan Aplikasi Pembayaran Paling Banyak Diunduh di Dunia

(Data.ai)



5. 2024 *Best in Future of Trust* untuk inovasi 'DANA Protection'

(IDC Awards)



6. 2024 Platform Keuangan Terbaik di Indonesia

(The Asian Banker)



7. 2024 Implementasi Teknologi AI Terbaik di Indonesia

(The Asian Banker)



8. 2025 Sertifikasi Great Place to Work ®

(Great Place to Work ®)

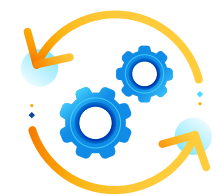


9. 2025 Tombol Emas YouTube untuk Saluran YouTube DANA Indonesia

(YouTube)



Setiap kegiatan kami berlandaskan pada **DANA 7 Values**. Nilai-nilai ini membentuk budaya perusahaan, menuntun setiap pengambilan keputusan, dan mendorong kami untuk mewujudkan visi menuju Indonesia yang berdaya secara finansial.

**1. Merangkul Perubahan:**

DANA menghargai kemampuan untuk beradaptasi terhadap situasi baru dan terbuka terhadap inovasi sebagai kunci pertumbuhan berkelanjutan.

**2. Berorientasi Hasil:**

DANA berfokus pada pencapaian hasil yang nyata dan terukur.

**3. Ketangguhan:**

DANA berkomitmen untuk tetap adaptif dan pantang menyerah dalam menghadapi tantangan, terutama di tengah dinamika pasar yang terus berkembang.

**4. Integritas:**

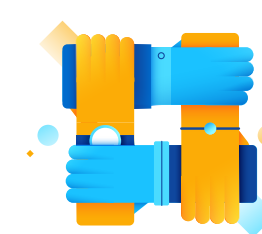
DANA menjunjung tinggi kejujuran, keadilan, dan etika dalam setiap aspek operasionalnya.

**5. Mengutamakan Konsumen:**

DANA menempatkan pelanggan sebagai prioritas utama dengan menghadirkan pengalaman keuangan yang positif bagi seluruh pengguna.

**6. Rendah Hati:**

DANA mendorong sikap rendah hati, keterbukaan untuk terus belajar, dan kesediaan mendengarkan berbagai sudut pandang.

**7. Kerja Sama Tim:**

DANA mendorong semangat kerja sama, keberagaman, dan empati di antara setiap anggota tim.

DANA adalah platform terbuka yang terintegrasi secara luas dengan berbagai kategori *merchant* dan lembaga keuangan. Keandalan dan skalabilitas teknologi kami menjadikan DANA sebagai mitra pilihan sekaligus dompet digital pilihan, yang sering kali menjadi dompet utama di antara para mitra kami. Solusi-solusi yang kami kembangkan dirancang untuk menjawab beragam kebutuhan individu, pelaku usaha, dan lembaga keuangan di tengah lanskap digital Indonesia yang berkembang pesat.

PEMBAYARAN DIGITAL

Transfer Uang

Pembayaran QR *Offline*Pemrosesan Pembayaran (*Online*)

Layanan Gaya Hidup (Telekomunikasi Seluler, Pembayaran Tagihan, Mini Program)

DANA BISNIS (B2B)

Penyaluran Dana Tunai

Layanan *Merchant* dan Pemasaran*Payment Gateway***LAYANAN KEUANGAN**

Pembiayaan Pinjaman

Investasi

Asuransi





Pencapaian Kami

2018

- Aplikasi DANA diluncurkan untuk pertama kalinya, memungkinkan **transfer dana real-time** yang lancar ke sebagian besar **bank** di Indonesia.
- **Layanan Gaya Hidup** diluncurkan di aplikasi DANA, mencakup pengisian pulsa dan isi ulang paket data seluler.



2019

- Integrasi **widget pemrosesan pembayaran** untuk **merchant online**, baik di dalam aplikasi maupun pada situs web.
- DANA memperkenalkan **Mini-programs** bagi mitra **merchant** sebagai bagian dari **Layanan Gaya Hidup** di aplikasi DANA.



2020

- **Pembayaran QR offline** sepenuhnya dialihkan ke sistem nasional *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS).
- DANA meluncurkan fitur pencairan dana tunai, memungkinkan **merchant mencairkan dana ke dompet DANA** pengguna.
- DANA memperkenalkan produk **investasi emas**.
- DANA dianugerahi sebagai **Penyelenggara Jasa Pembayaran QRIS Berkinerja Terbaik** oleh Bank Indonesia.



2021



- DANA memperluas fitur pencairan dana, memungkinkan **merchant melakukan pencairan dana ke rekening bank**.
- DANA memperluas **Layanan Gaya Hidup** pada aplikasi DANA, termasuk **pembayaran tagihan lokal**.

KATEGORI:

● Pencapaian Bisnis Umum

● Pembayaran Digital

● DANA Bisnis (B2B)

● Layanan Keuangan



Pencapaian Kami



2022



2023



2024



2025

- DANA memperkenalkan produk **asuransi mikro**.
- DANA memperkenalkan **Layanan Merchant**, seperti promosi berbasis *voucher* dan sistem manajemen *voucher* untuk mitra *merchant*.
- DANA memperkenalkan fitur **transfer dana** tanpa hambatan ke **nomor ponsel** mana pun.
- DANA dianugerahi sebagai **Penyedia Layanan Pembayaran QRIS Berkinerja Terbaik** oleh Bank Indonesia.
- DANA memperkenalkan **QRIS Cross Border**, memungkinkan pengguna melakukan **pembayaran QR offline secara global** melalui aplikasi DANA.

- DANA menawarkan layanan **pembayaran dengan skema cicilan (DANA CICIL)** bagi sejumlah pengguna, yang kemudian dirilis secara bertahap ke sebagian besar penerapan penggunaan layanan DANA.
- DANA memperkenalkan **Mini-programs** untuk mitra *merchant* sebagai bagian dari **Layanan Gaya Hidup** di aplikasi DANA.
- DANA dianugerahi sebagai **Penyedia Layanan Pembayaran QRIS Berkinerja Terbaik** oleh Bank Indonesia untuk **ketiga kalinya**.

- DANA menjadi **Aplikasi Keuangan nomor 1 berdasarkan jumlah Pengguna Aktif Bulanan** di Indonesia menurut AppAnnie (data.ai).
- DANA menawarkan **pinjaman tunai (DANA Instan)** bagi pengguna yang telah memenuhi syarat kelayakan kredit.
- DANA memperkenalkan produk investasi **reksa dana**.
- Layanan **DANA Bisnis** untuk UMKM diluncurkan, memungkinkan UMKM untuk mengisi saldo (*top-up*) dompet digital pengguna, menjual kembali inventori telekomunikasi seluler, serta menerima pembayaran digital melalui QRIS.
- DANA memperkenalkan **Layanan Pemasaran**, seperti iklan dalam aplikasi yang ditujukan untuk mitra *merchant*.

- DANA meluncurkan investasi pendapatan tetap untuk **obligasi pasar perdana**.
- DANA memperluas fitur **transfer dana**, memungkinkan transfer uang dengan mulus ke dompet digital mana pun.
- DANA adalah salah satu dari segelintir penyedia layanan pembayaran yang menawarkan **teknologi NFC** pada jalur pembayaran QRIS.
- DANA meluncurkan investasi pendapatan tetap untuk **obligasi pasar sekunder**.

KATEGORI:

● Pencapaian Bisnis Umum

● Pembayaran Digital

● DANA Bisnis (B2B)

● Layanan Keuangan



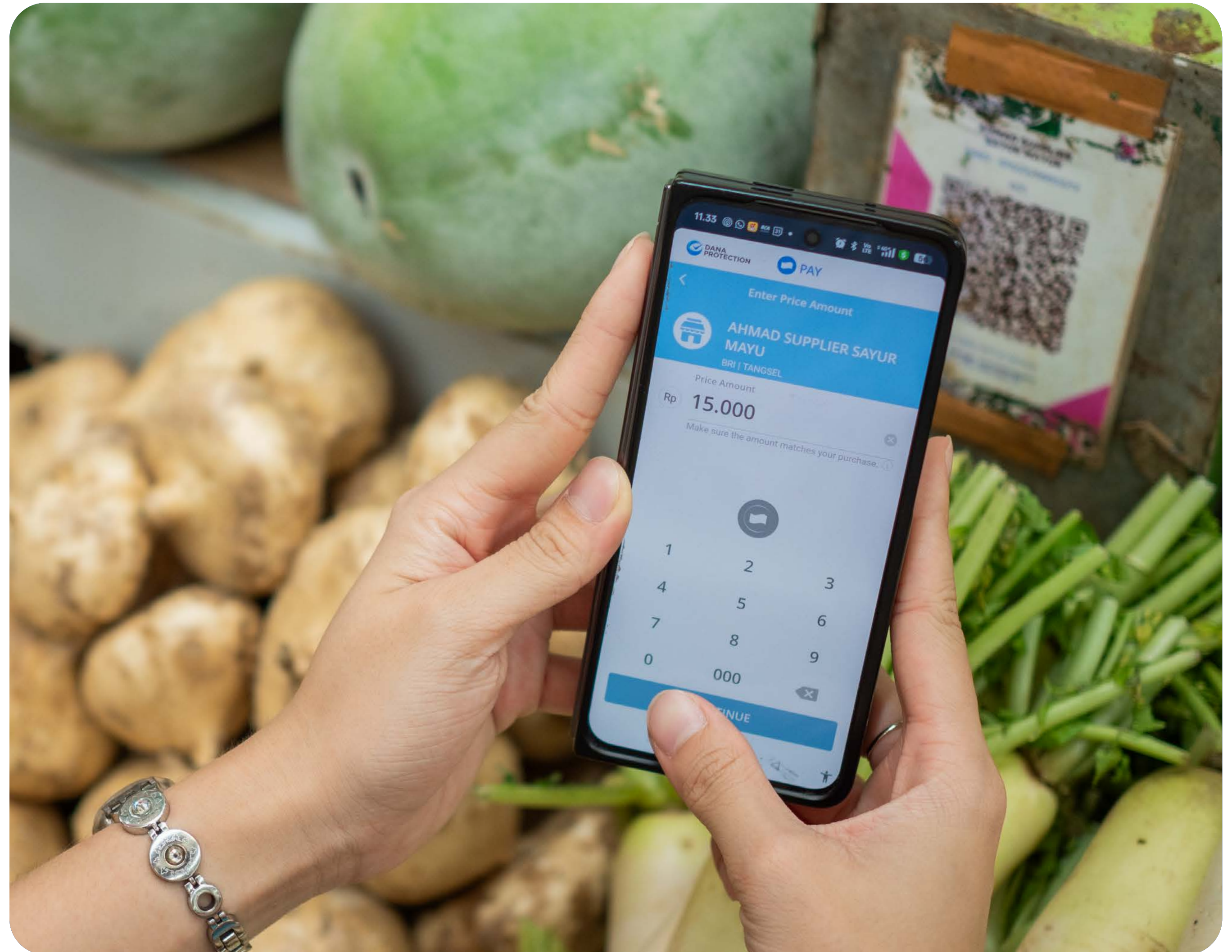
Tentang Laporan Ini

Di DANA Indonesia (DANA), kami sangat peduli terhadap dampak yang kami berikan kepada komunitas, mitra, dan lingkungan kami. Kami dengan antusias mempersembahkan Laporan Keberlanjutan perdana kami. Pada laporan ini, kami menampilkan strategi, perkembangan, aktivitas, dampak, dan kinerja lingkungan, sosial, serta tata kelola untuk seluruh Grup DANA dan mencakup tahun keuangan yang berakhir pada 31 Desember 2024.

Dalam menentukan konten yang akan dimuat dalam laporan ini, kami telah melakukan asesmen materialitas pada bulan November 2024. Laporan ini disusun mengacu pada Standar *Universal Global Reporting Initiative* (GRI) dan Standar Topik GRI.

Laporan Keberlanjutan kami juga selaras dengan kerangka kerja keberlanjutan lainnya, seperti *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) untuk sektor Perangkat Lunak dan Layanan Teknologi Informasi, serta Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Perserikatan Bangsa-Bangsa (UN SDGs).

Data dan metrik kinerja yang disajikan dalam laporan ini mengacu pada tahun keuangan 2024, yaitu sejak 1 Januari 2024 hingga 31 Desember 2024, kecuali dinyatakan lain. Beberapa inisiatif dan pembaruan dari awal tahun 2025 telah disertakan untuk mencerminkan kemajuan yang berkelanjutan dan menunjukkan kesinambungan komitmen keberlanjutan kami.





Keterlibatan Pemangku Kepentingan

DANA meyakini bahwa keterlibatan yang terbuka dan konsisten dengan para pemangku kepentingan adalah hal mendasar untuk membangun ekosistem keuangan digital yang bertanggung jawab, inklusif, dan tangguh. Kami berkomitmen untuk mendengarkan, belajar, dan berkolaborasi demi memastikan bisnis kami menciptakan nilai bersama bagi seluruh pemangku kepentingan kami. Kami berupaya membangun hubungan yang transparan, responsif, dan bermakna dengan setiap pemangku kepentingan kami. Masukan dari pemangku kepentingan memainkan peran yang semakin penting dalam cara kami membentuk penilaian materialitas, inovasi produk, dan strategi keberlanjutan jangka panjang kami.



Kelompok Pemangku Kepentingan

Keterlibatan

Investor

Rapat pemegang saham dan dewan direksi
Pertemuan dan konferensi penanam modal

Regulator

Penyelarasan program dengan Prioritas Pembangunan Nasional
Keterlibatan dan advokasi kebijakan
Konsultasi regulasi dan kepatuhan

Pengguna

Umpan balik dalam aplikasi
Bantuan untuk pengguna
Survei kepuasan pelanggan
Media Sosial

Mitra Merchant

Pendaftaran *Merchant*
Pertemuan melalui telepon, *email*, dan tatap muka sesuai kebutuhan
Bantuan untuk *merchant*



Kelompok Pemangku
Kepentingan

Keterlibatan

Mitra Channel

Pertemuan melalui telepon, *email*, dan tatap muka sesuai kebutuhan

Pelacakan kinerja

Mitra Vendor

Tinjauan pengadaan
Pertemuan melalui telepon, *email*, dan tatap muka sesuai kebutuhan

Apresiasi *Vendor*

Karyawan

Pertemuan *Townhall* Bulanan
Monday Demo Mingguan
Forum *online* harian di kanal internal
Ulasan kinerja dan pengembangan
Survei keterlibatan karyawan
Kelompok Afinitas (*ERGs*)
Aktivitas *employee engagement*

Kelompok Pemangku
Kepentingan

Keterlibatan

Komunitas

Acara komunitas
Keterlibatan dengan universitas
Keterlibatan dengan media
Program Pemberdayaan Perempuan (SisBerdaya)

Asosiasi Industri

Partisipasi proaktif dalam advokasi kebijakan
Komunikasi kebijakan strategis dan penjangkauan publik

Representasi asosiasi pada agenda kebijakan utama
Penyelarasan terprogram antara inisiatif asosiasi dan objektif perusahaan



Temuan Utama Penilaian Materialitas

DANA melakukan penilaian materialitas pertama kali pada tahun 2024 untuk mengidentifikasi dengan lebih baik topik-topik keberlanjutan yang penting bagi bisnis dan para pemangku kepentingan kami, serta memprioritaskan topik-topik keberlanjutan yang paling relevan bagi para pemangku kepentingan dan keberlanjutan bisnis jangka panjang. Hasil penilaian ini, yang didasarkan pada masukan dari pemangku kepentingan internal dan eksternal, mengidentifikasi **delapan topik material** yang kemudian dikelompokkan ke dalam empat area fokus: Inklusi Finansial & Pemberdayaan Ekonomi, Masyarakat & Komunitas, Efisiensi Lingkungan, serta Tata Kelola & Tanggung Jawab.

Topik Material

1 Teknologi & Inovasi:

DANA terus berinvestasi pada teknologi yang dapat diskalakan, inklusif, dan aman untuk mendukung ekosistemnya. Inovasi meningkatkan kemampuan kami dalam menghadirkan layanan yang berpusat pada pengguna dan tetap unggul di lanskap *fintech* yang terus berkembang.

2 Keamanan Siber, Keamanan Informasi, dan Pengelolaan Privasi Data:

Kepercayaan adalah fondasi platform kami. Kami berkomitmen untuk melindungi data pengguna melalui enkripsi menyeluruh, pemantauan penipuan, dan praktik privasi yang diakui industri. *DANA Protection* menjadi bagian penting dari komitmen tersebut.

3 Manajemen Kepatuhan:

DANA bertujuan melindungi pengguna, mitra, dan ekosistem keuangan yang lebih luas dengan membangun budaya integritas dan akuntabilitas. Kami berkomitmen untuk menjunjung standar tertinggi dalam kepatuhan hukum dan regulasi di seluruh area operasi.

4 Kepuasan Pelanggan:

Keberhasilan kami bergantung pada kepercayaan dan kepuasan pengguna. Hal ini juga menjadi nilai inti perusahaan. Kami mendengarkan masukan dengan seksama, terus meningkatkan pengalaman aplikasi, dan memastikan layanan kami memenuhi kebutuhan berbagai segmen pelanggan.

5 Efisiensi Lingkungan:

Sebagai perusahaan yang mengutamakan teknologi, jejak lingkungan DANA lebih rendah dibandingkan institusi keuangan tradisional. Meski demikian, kami tetap berkomitmen mengurangi penggunaan energi sebisa mungkin serta menerapkan praktik pengelolaan sampah elektronik yang bertanggung jawab.

6 Akses & Edukasi Keuangan:

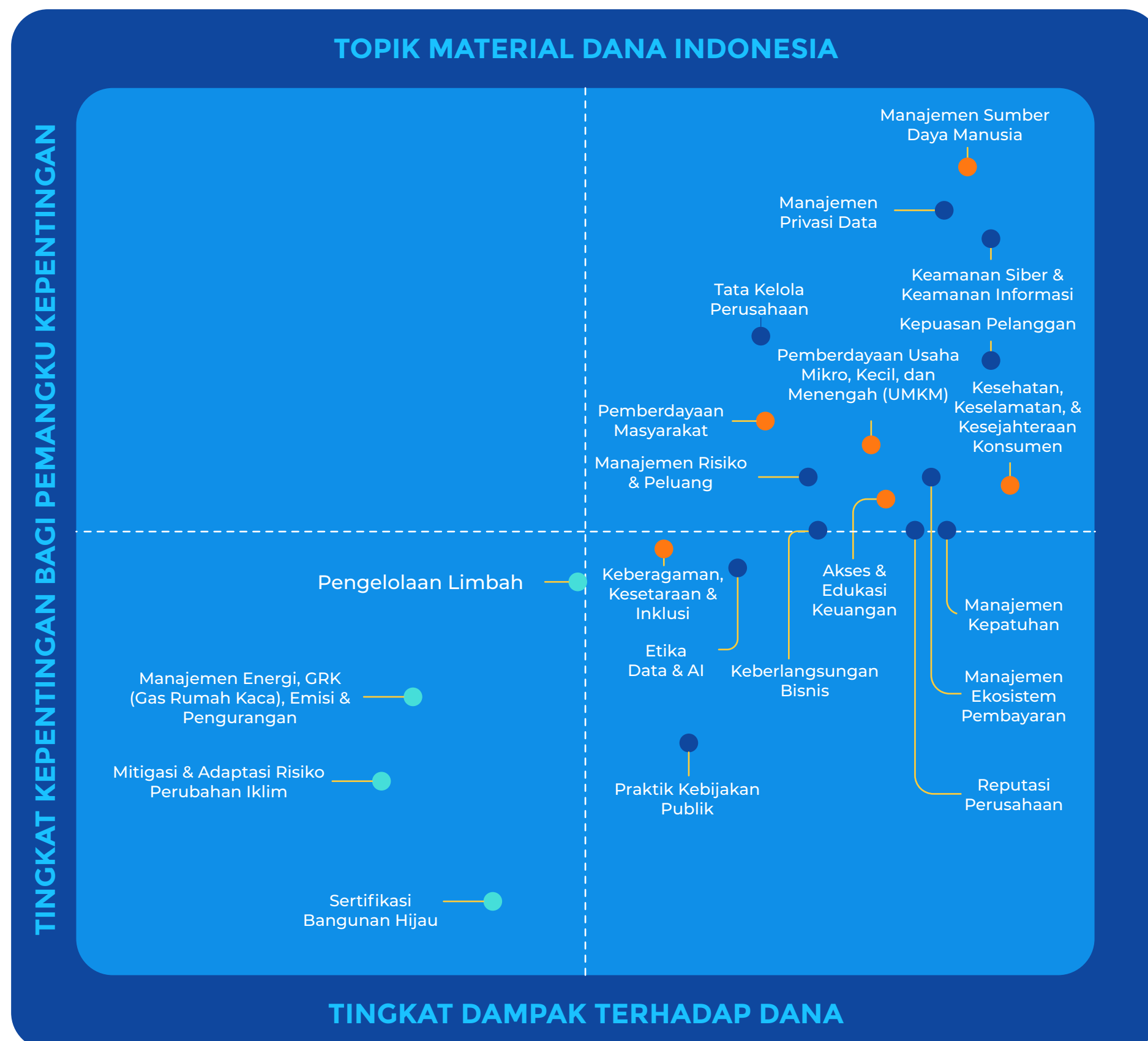
Sebagai penyedia dompet digital, inklusi finansial merupakan inti dari misi kami. Kami berkomitmen mempersempit kesenjangan keuangan di Indonesia dengan memperluas akses ke layanan keuangan esensial bagi komunitas rural, kelompok yang belum terlayani dan kurang terlayani.

7 Pemberdayaan UMKM:

Memberdayakan UMKM Indonesia merupakan bagian penting dari misi ekonomi inklusif kami. Kami menyediakan alat, visibilitas, dan dukungan untuk membantu UMKM tumbuh secara berkelanjutan di ekonomi digital.

8 Manajemen Ekosistem Pembayaran:

Sebagai platform terbuka, DANA memainkan peran sentral dalam memfasilitasi transaksi digital yang lancar, aman, dan dapat beroperasi bersama di seluruh Indonesia. Kami mendorong inklusi finansial dan ketahanan ekonomi dalam skala besar dengan menjadi penghubung tepercaya antara konsumen, pelaku usaha, dan institusi.





Sorotan Kinerja Keberlanjutan 2024

Inklusi Keuangan & Pemberdayaan Ekonomi

~200 juta akun DANA

~1,2 juta pedagang UMKM terdaftar di aplikasi DANA

~40% pedagang UMKM berasal dari daerah pedesaan/non-metro²

Terhubung dengan **~150** bank dan mitra layanan keuangan

Manusia & Komunitas

Rata-rata **83** jam pembelajaran per karyawan.

Diakui sebagai **Great Place to Work® 2025**

1.000+ peserta dalam Turnamen Olahraga Antar-Teknologi DANA (*DANA Cup*).

~280 karyawan berpartisipasi dalam acara bincang publik (Bicara DANA), mencakup 20 topik berbeda.

Efisiensi Lingkungan

0,14 gram CO₂e emisi gas rumah kaca (GRK) per transaksi pada tahun 2024

50% limbah kantor pada tahun 2024 berhasil dialihkan dari tempat pembuangan akhir (TPA)

Meraih penghargaan **‘Kantor dengan Tema Indonesia Terbanyak’** dari Museum Rekor-Dunia Indonesia (MURI) pada tahun 2023

Tata Kelola & Tanggung Jawab

Meraih Skor NPS **84,44%** pada tahun 2024.

Tidak ada kebocoran data yang material sepanjang tahun 2024.

Melaksanakan total **~4.400** jam pelatihan kepatuhan (*compliance training*) pada tahun 2024.

Memperoleh Nilai *Security Scorecard* **A³**

Tersertifikasi **ISO/IEC 27001:2022** dan **PCI-DSS v.4.0.1**



Inklusi Keuangan & Pemberdayaan Ekonomi



Menjembatani Kesenjangan Inklusi Keuangan

Menemukan Pengalaman Pembayaran Terbaik

DANA menyediakan proses *onboarding* yang mudah dan cepat melalui pendaftaran nomor ponsel, beragam opsi isi saldo yang fleksibel, serta akses mudah ke fitur-fitur lanjutan melalui DANA Premium. Pengguna dapat mengelola berbagai transaksi harian secara efisien hanya melalui satu platform yang inklusif. Seluruh fitur ini dirancang untuk mengurangi hambatan akses layanan keuangan dan mendorong partisipasi keuangan yang lebih luas bagi seluruh lapisan masyarakat.



Proses *Onboarding* yang Mudah

DANA menghadirkan kemudahan bagi semua orang untuk bertransaksi secara digital melalui proses pendaftaran yang cepat, hanya dengan menggunakan nomor ponsel.



Isi Saldo dengan Mudah

Proses pengisian saldo DANA sangat sederhana dan dapat dilakukan melalui ATM, layanan perbankan *online*, serta mitra ritel seperti Alfamart dan Indomaret.



Layanan Pembayaran Tagihan Satu Pintu

DANA menyederhanakan proses pembayaran tagihan dengan memungkinkan pengguna membayar berbagai layanan esensial seperti utilitas, telekomunikasi, dan asuransi secara langsung dalam satu aplikasi, sehingga pengeluaran rutin menjadi lebih mudah dikelola.



Peningkatan Fitur melalui Proses KYC

Pengguna dapat meningkatkan akun mereka menjadi *DANA Premium* dan menikmati pengalaman pembayaran digital yang lebih mudah, termasuk batas transaksi yang lebih tinggi serta layanan transfer bank bulanan tanpa biaya. Peningkatan ini dapat dilakukan dengan menyelesaikan proses verifikasi identitas, *Know-Your-Customer* (KYC).



Transfer Tanpa Hambatan untuk Semua Kalangan

Fitur Kirim Uang dari DANA memungkinkan proses transfer yang mudah dan aman, termasuk bagi pengguna yang belum memiliki rekening bank. Transfer dapat dilakukan menggunakan nomor ponsel atau Kode Tunai, sehingga semakin memperluas akses dan partisipasi keuangan bagi masyarakat.



Menjembatani Kesenjangan Inklusi Keuangan

Diterima oleh Berbagai Jenis *Merchant*

DANA memfasilitasi pembayaran tanpa hambatan di berbagai jenis mitra usaha, mulai dari pelaku usaha lokal hingga platform *e-commerce* dan transportasi berskala besar, dengan mendukung transaksi *online* maupun *offline* melalui integrasi QRIS. Bagi para pelaku usaha, DANA Bisnis menyediakan berbagai fitur untuk menerima pembayaran QRIS, mengelola transaksi, serta mendukung pertumbuhan usaha dengan lebih mudah.



Beragam Jenis *Merchant*

DANA diterima di berbagai jenis *merchant*, mulai dari toko lokal hingga platform digital berskala besar, memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran yang aman dan praktis untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.



Pembayaran *Online* Tanpa Hambatan

DANA memungkinkan pembayaran *online* yang cepat dan lancar di berbagai platform dengan memberikan kemudahan bagi pengguna untuk menautkan akun mereka, sehingga proses *checkout* menjadi lebih praktis dan efisien.



Pembayaran *Offline* yang Lebih Mudah

Melalui **integrasi QRIS**, DANA memungkinkan pembayaran *offline* yang cepat dan aman di berbagai toko maupun transportasi publik, menggunakan saldo DANA atau kartu bank yang tertaut. Hal ini mendukung pengalaman transaksi nontunai yang lebih lancar dan praktis bagi seluruh pengguna.



Memberdayakan UMKM untuk Bertumbuh

DANA Bisnis mendukung para pelaku usaha dengan memungkinkan penerimaan pembayaran melalui QRIS, menyederhanakan pelacakan transaksi, serta menyediakan berbagai alat yang membantu operasional usaha kecil berjalan lebih lancar dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan.



Menjembatani Kesenjangan Inklusi Keuangan

Fitur Tambahan untuk Kenyamanan Lebih

DANA menawarkan lebih dari sekadar fungsi dompet digital dasar dengan memungkinkan pengguna menautkan kartu bank mereka, memberikan fleksibilitas tambahan dan memastikan kelancaran transaksi. Pengguna juga dapat mengakses DANA Deals untuk membeli *voucher* dari berbagai merek populer, baik untuk penggunaan pribadi maupun hadiah digital. Fitur-fitur ini meningkatkan kenyamanan, nilai, serta personalisasi dalam pengalaman penggunaan aplikasi.



Kartu Bank Tertaut

Memungkinkan pengguna menautkan kartu debit dan kredit ke aplikasi, sehingga menyediakan opsi pendanaan yang lebih fleksibel dan memastikan kelancaran pembayaran tanpa perlu melakukan isi saldo secara berulang.



Belanja Lebih Hemat dengan *Voucher*

Pengguna dapat dengan mudah membeli *voucher* untuk penghematan atau hadiah melalui **DANA Deals**, dan menikmati lebih banyak nilai dari berbagai merek populer dalam satu pengalaman aplikasi yang praktis dan terpadu.

Layanan Finansial untuk Semua

DANA menyediakan akses yang mudah ke berbagai layanan keuangan, mulai dari fasilitas pinjaman yang fleksibel hingga produk investasi mikro dan asuransi yang terjangkau, semuanya terintegrasi di dalam aplikasi. Fitur-fitur ini memberdayakan pengguna untuk mengelola pengeluaran, membangun keamanan finansial, dan melindungi masa depan mereka dengan lebih mudah. Dengan mengutamakan kesederhanaan, aksesibilitas, dan keterjangkauan, DANA mendukung setiap langkah perjalanan finansial penggunanya.



Pinjaman

Memberikan pembiayaan yang fleksibel bagi pengguna, termasuk opsi pembayaran bertahap atau akses cepat ke dana melalui **DANA CICIL** dan **DANA Instan** langsung di dalam aplikasi, sehingga pengguna dapat mengelola pengeluaran mereka dengan lebih baik.



Investasi

Membantu pengguna mengembangkan kekayaannya secara mudah melalui **DANA+**, yang otomatis menginvestasikan saldo mengendap ke instrumen keuangan berisiko rendah, serta **ReksaDANA**, yang menawarkan berbagai pilihan investasi yang terjangkau dan mudah diakses langsung dari aplikasi.



Asuransi

Menyediakan produk asuransi yang terjangkau dan mudah diakses melalui **DANA Siaga**, mencakup perlindungan kecelakaan diri, kesehatan, dan jiwa secara langsung di dalam aplikasi. Proses aktivasi dan klaim yang sederhana memastikan perlindungan serta kenyamanan bagi pengguna.



Akses dan Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan merupakan fondasi dari misi kami. Kami berkomitmen untuk menghadirkan layanan keuangan yang dapat diakses dengan mudah, adil, dan memberdayakan seluruh masyarakat Indonesia, tanpa memandang pendapatan, pendidikan, maupun lokasi geografis. Teknologi menjadi inti dari upaya ini. Platform digital dan terbuka DANA dirancang untuk menurunkan hambatan akses, menyederhanakan pengalaman pengguna, serta menjangkau kelompok masyarakat yang selama ini kurang terlayani oleh sistem keuangan tradisional.

Visi kami adalah mendemokratisasi keuangan digital, sehingga setiap pengguna dapat berpartisipasi secara bermakna dalam ekonomi digital. Di tengah keberagaman Indonesia, jutaan masyarakat masih berada dalam kategori *unbanked* atau *underbanked*, sering kali tidak terlayani oleh layanan keuangan konvensional. Melalui platform kami, kemitraan strategis, serta inisiatif edukasi, kami berupaya menutup kesenjangan tersebut dan mendorong partisipasi ekonomi yang lebih luas, khususnya bagi generasi muda, pekerja informal, dan komunitas di wilayah pedesaan.

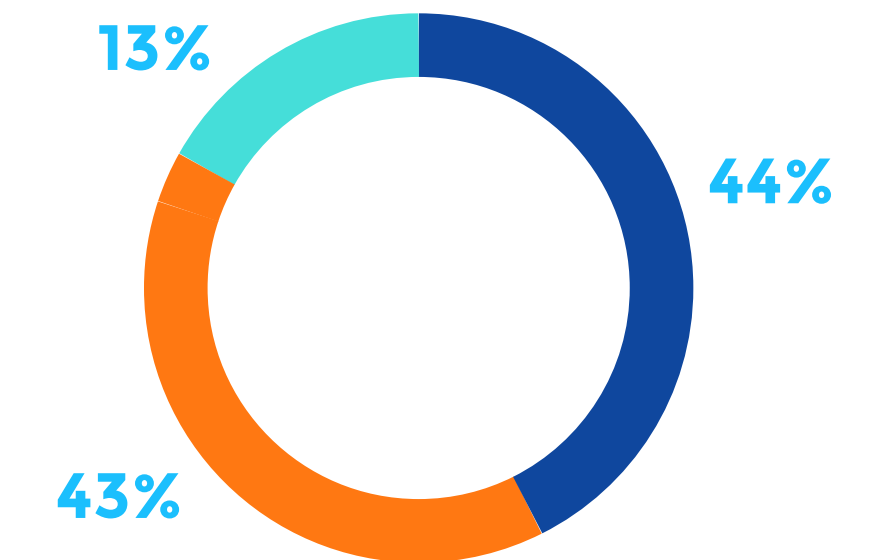
Memperluas Akses Keuangan di Seluruh Indonesia

Inklusi keuangan tetap menjadi pilar utama dalam strategi DANA, khususnya bagi masyarakat *underbanked* dan *unbanked* di wilayah Tier-2, Tier-3, dan Tier-4 di Indonesia. Melalui proses pendaftaran akun yang mudah, fasilitas isi saldo tanpa biaya, serta layanan transfer dana yang lancar, DANA menurunkan hambatan akses bagi pekerja informal, komunitas pedesaan, dan pengguna layanan keuangan pemula.

Gambaran Pengguna DANA 2024:

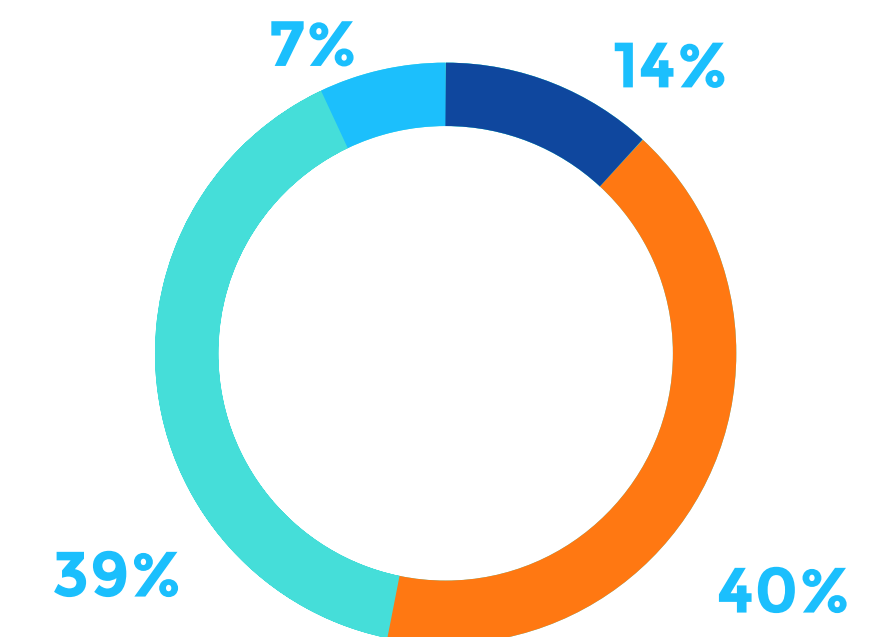
% PENGGUNA BERDASARKAN KATEGORI

- **Banked (Terlayani)⁴: 44%**
- **Underbanked (Kurang Terlayani)⁵: 43%**
- **Unbanked (Belum Terlayani)⁶: 13%**



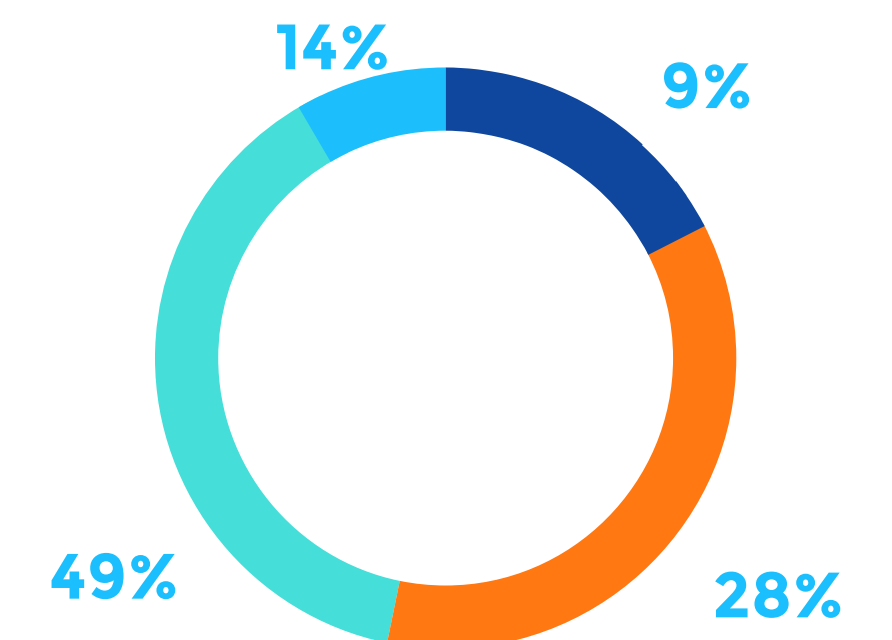
% PENGGUNA BERDASARKAN TINGKAT KOTA

- **Tier-1⁷: 14%**
- **Tier-2⁸: 40%**
- **Tier-3⁹: 39%**
- **Tier-4¹⁰: 7%**



% POPULASI INDONESIA BERDASARKAN TINGKAT KOTA

- **Tier-1⁷: 9%**
- **Tier-2⁸: 28%**
- **Tier-3⁹: 49%**
- **Tier-4¹⁰: 14%**





% PENGGUNA AKTIF BERDASARKAN PROVINSI



Basis pengguna DANA mencerminkan keragaman populasi Indonesia, di mana pengguna dari kota-kota berpenduduk terbesar menyumbang lebih dari 50% pengguna aktif kami pada tahun 2024. Layanan keuangan digital kami dapat diakses di seluruh pulau, bahkan di seluruh provinsi di Indonesia, sehingga memungkinkan pengguna dari pusat perkotaan hingga wilayah terpencil untuk melakukan transaksi, menabung, dan berkembang dalam ekonomi digital. Jangkauan nasional kami memastikan bahwa **di mana pun Anda berada, DANA selalu dapat dijangkau.**

Membangun Literasi Keuangan

Akses tanpa pemahaman keuangan membatasi pemberdayaan yang sesungguhnya; pengguna perlu memahami cara menggunakan layanan keuangan secara aman dan bertanggung jawab. Kami berkomitmen untuk meningkatkan literasi keuangan sebagai salah satu pilar utama inklusi digital.

- Kampanye edukasi dalam aplikasi mengenai praktik keuangan digital yang aman.
- Program edukasi keuangan untuk UMKM, terutama di wilayah pedesaan, melalui kolaborasi Rekan DANA.
- Literasi yang terhubung dengan produk, memperkenalkan investasi yang aman (DANA+) serta produk pinjaman yang bertanggung jawab (DANA CICIL).
- Kolaborasi dengan sekolah, universitas, komunitas lokal, regulator, dan lembaga pemerintah untuk menyelenggarakan lokakarya dan seminar keuangan digital.
- Sesi pendampingan untuk UMKM melalui program SisBerdaya dan DisBerdaya.
- Inisiatif bersama *Mercy Corps Indonesia* untuk memperluas pelatihan literasi keuangan dan *onboarding* digital bagi para pelaku usaha di wilayah pedesaan.



Menghubungkan Akses dan Edukasi dalam BIK 2024

Sebagai bagian dari inisiatif Bulan Inklusi Keuangan (BIK) 2024 yang dipimpin oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), DANA melaksanakan serangkaian kampanye edukasi *online* dan *offline* untuk mendukung tujuan nasional inklusi keuangan. Program ini berfokus pada penggunaan layanan keuangan secara aman, kebersihan digital (*cyber hygiene*), serta manfaat layanan keuangan formal. DANA berhasil menjangkau lebih dari 1.000 peserta dari komunitas *underbanked*, UMKM, hingga segmen anak muda, termasuk mahasiswa universitas dan pelajar vokasi.

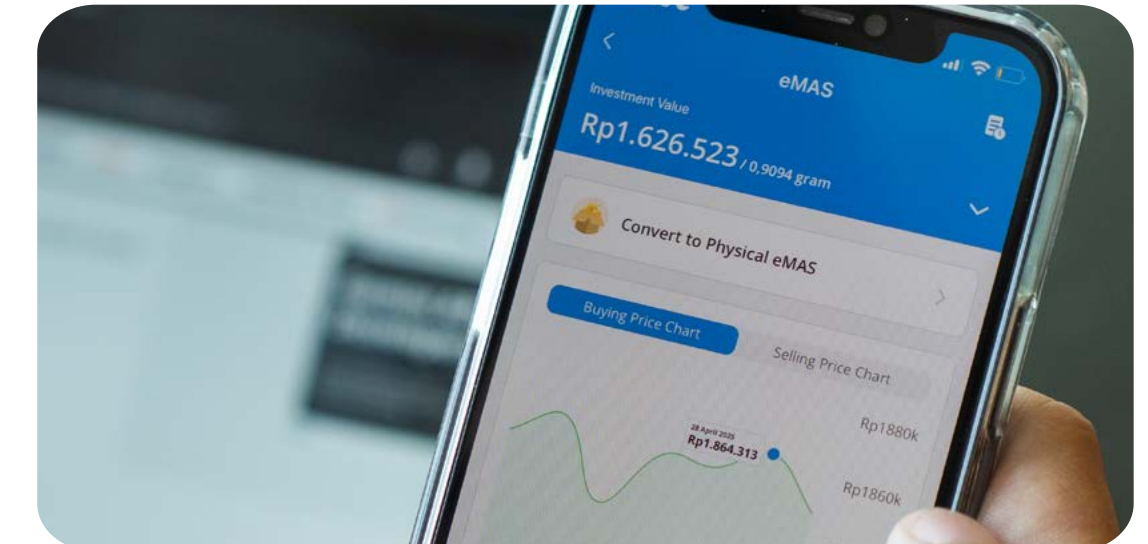


Berinovasi untuk Inklusi

Kami terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan populasi yang belum terlayani dengan menghadirkan berbagai fitur keuangan yang inklusif, termasuk:

- Produk asuransi dan investasi mikro melalui DANA+.
- Akses kredit melalui DANA Cicil dengan titik masuk yang rendah.
- Personalisasi berbasis AI berdasarkan perilaku dan preferensi pengguna, memastikan relevansi bagi setiap segmen.
- Integrasi dengan inisiatif pemerintah yang mendorong inklusi digital dan pemberdayaan keuangan.

Berbagai inovasi ini membantu menurunkan hambatan awal sekaligus mendorong adopsi digital jangka panjang di seluruh kelompok sosial ekonomi.



Memperluas Akses ke Investasi Digital

Untuk membuat produk keuangan lebih mudah dijangkau, DANA meluncurkan produk investasi dan asuransi dengan nilai pembelian awal mulai dari Rp100 pada tahun 2024. Produk-produk ini diintegrasikan secara mulus dalam aplikasi DANA dengan alur penggunaan yang intuitif dan panduan edukatif untuk membangun kepercayaan pengguna dari waktu ke waktu.

Dengan menghilangkan kompleksitas dan menurunkan komitmen minimum, kami membantu ribuan pengguna mengambil langkah pertama mereka menuju pembentukan kekayaan. Dengan lebih dari 70% investor ritel terkonsentrasi di Pulau Jawa (KSEI, April 2025), kami yakin pendekatan *digital-first* kami akan mendorong adopsi produk yang lebih luas di wilayah luar Jawa.



Memberdayakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Kami meyakini bahwa pemberdayaan UMKM merupakan aspek penting dalam meningkatkan inklusi keuangan, memperkuat ketahanan ekonomi, dan membangun ekonomi digital yang lebih inklusif. Sebagai platform berbasis teknologi, kami berkomitmen menyediakan berbagai perangkat digital, edukasi, dan ekosistem terintegrasi yang dibutuhkan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah di seluruh Indonesia untuk berkembang di era digital.

Melalui infrastruktur digital yang skalabel, fitur cerdas seperti QRIS dan *Soundbox*, serta dukungan yang disesuaikan, DANA membantu UMKM membuka peluang pertumbuhan di berbagai tahap, tanpa memandang skala usaha ataupun titik awal perjalanan bisnis mereka.

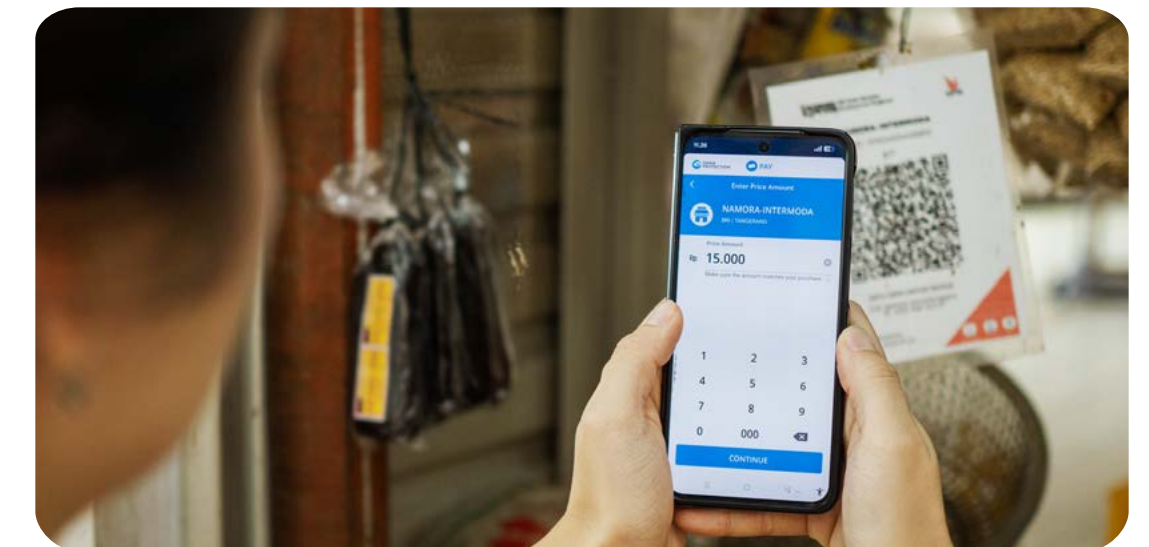
Pemberdayaan *Merchant* dan Inisiatif KYB

DANA berperan sebagai mitra terpercaya bagi jutaan UMKM di seluruh Indonesia dengan menyediakan solusi pembayaran digital yang aman, efisien, dan terjangkau. Kami berkomitmen untuk menurunkan hambatan masuk dan memastikan proses *onboarding* yang aman, lancar, serta dapat ditingkatkan skalanya melalui program *Know Your Business* (KYB) yang selaras dengan ketentuan regulator.

Upaya pemberdayaan *merchant* kami mencakup:

- **Akses yang lebih sederhana** ke platform *merchant* DANA bagi UMKM, termasuk yang berada di wilayah terpencil atau kurang terlayani.
- **Dukungan literasi digital** untuk membantu UMKM mengadopsi pembayaran nontunai, dompet digital, dan berbagai alat bisnis digital.
- **Proses KYB yang aman dan inklusif**, sesuai dengan persyaratan regulasi.
- **Opsi penerimaan layanan keuangan yang lebih luas**, termasuk interoperabilitas QRIS, fitur DANA Bisnis, serta integrasi dengan ekosistem layanan keuangan lainnya.
- **Pembebasan biaya *Merchant Discount Rate* (MDR)** bagi pelaku usaha ultramikro.

Dengan menyediakan perangkat digital yang mudah diakses dan terpercaya, DANA memungkinkan pelaku usaha dari berbagai skala untuk berpartisipasi secara lebih bermakna dalam pertumbuhan ekonomi digital Indonesia yang terus berkembang pesat.



Memberdayakan UMKM dengan *Smart Payments*

Di Burno Coffee, sebuah kafe nyaman yang didirikan oleh Ilham dan rekan-rekannya pada 2023, efisiensi dan pengalaman pelanggan menjadi prioritas utama. Untuk mempercepat operasional dan mempersingkat waktu tunggu, Burno mengadopsi DANA QRIS *Soundbox*, solusi pembayaran pintar yang memberikan konfirmasi audio setiap kali transaksi berhasil. Dengan adanya notifikasi suara langsung, barista dapat segera memproses pesanan tanpa harus mengecek pembayaran secara manual. Hasilnya, waktu dari pemesanan hingga pengambilan pesanan berhasil dipangkas menjadi hanya 1,5 menit. Menurut Ilham, *Soundbox* milik DANA secara signifikan meningkatkan kecepatan layanan, memperkuat keamanan transaksi, dan menciptakan pengalaman yang lebih lancar bagi pelanggan maupun staf.



SisBerdaya dan DisBerdaya: Program Pemberdayaan UMKM Perempuan

Selain menyediakan layanan transaksi digital, kami juga berkomitmen untuk memberdayakan para pelaku usaha melalui program pengembangan yang terstruktur dan inklusif. Inisiatif pemberdayaan perempuan kami, SisBerdaya dan DisBerdaya yang ditujukan untuk mendukung UMKM yang dipimpin oleh perempuan, termasuk perempuan penyandang disabilitas melalui pelatihan, pendampingan, dan peningkatan visibilitas usaha.

Sorotan SisBerdaya & DisBerdaya

- **113%** peningkatan rata-rata pendapatan dan **126%** peningkatan produksi setelah mengikuti program pemberdayaan perempuan DANA¹¹.
- **~9.000 UMKM** telah dijangkau dan **~600 UMKM** menerima penghargaan dalam 3 tahun terakhir.
- **1.880** peserta menerima pembelajaran *online* individual.
- **210** peserta mengikuti sesi pendampingan (*mentoring*).
- **35** UMKM menerima hibah (*grant recipients*).
- **32** sesi pendampingan bisnis.
- **~13.500** total jam pendampingan bisnis.

- **Dua kategori pelaku usaha** (ultra mikro dan mikro) yang tersebar di **tiga wilayah** Indonesia:

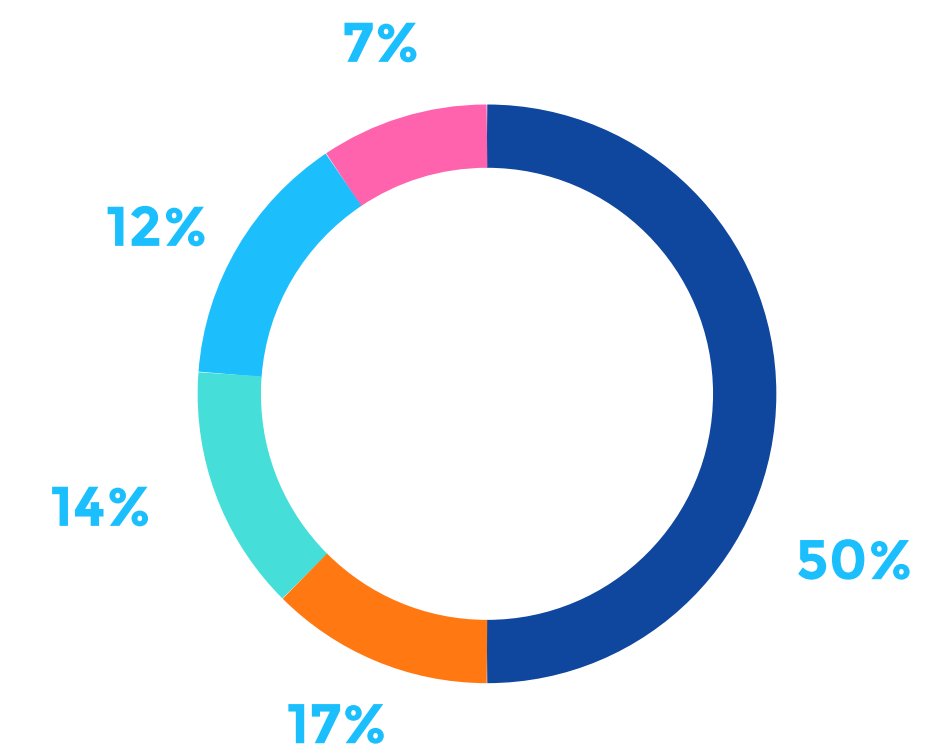
Area I: Indonesia Barat (Sumatra, Kalimantan, Jawa)

Area II: Indonesia Timur (Sulawesi, Bali, NTT, NTB, Ambon, Papua)

Area III: Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi)

% PESERTA BERDASARKAN JENIS PRODUK

- **F&B: 50%**
- **Kerajinan Tangan: 17%**
- **Fashion: 14%**
- **Lainnya: 12%**
- **Jasa: 7%**





Pemberdayaan Perempuan Pelaku Usaha melalui SisBerdaya

Diluncurkan pada tahun 2023, SisBerdaya merupakan inisiatif pemberdayaan DANA yang ditujukan bagi UMKM yang dipimpin oleh perempuan di seluruh Indonesia. Program ini menjadi perpanjangan dari inisiatif *Ant International* yang berfokus pada peningkatan inklusi digital dan pengembangan kewirausahaan perempuan di tingkat global. Melalui SisBerdaya, DANA berupaya menyediakan:

- Pelatihan dan pendampingan bisnis, mencakup kewirausahaan, literasi keuangan digital, dan manajemen operasional.
- Akses terhadap perangkat digital dan perluasan pasar melalui ekosistem DANA yang luas.
- Inisiatif pengembangan komunitas yang menghubungkan para pengusaha perempuan untuk saling dukung dan kolaborasi.

SisBerdaya mencerminkan keyakinan DANA bahwa perempuan memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan inklusi keuangan yang berkelanjutan.



Memberdayakan Pengusaha Perempuan

"Saya melihat orang lain berkembang, sementara saya merasa jalan di tempat. Saya sadar harus belajar mengelola usaha dengan lebih baik, tetapi saya tidak tahu harus mulai dari mana."

Perubahan itu terjadi ketika Sis Tries bergabung dalam program SisBerdaya. Melalui rangkaian pelatihan praktis mulai dari manajemen stok, penghitungan biaya pokok produksi (HPP), pemasaran digital, hingga manajemen waktu, ia memperoleh pengetahuan serta kepercayaan diri untuk beralih dari pola penetapan harga berbasis intuisi menuju operasional bisnis yang lebih terstruktur dan berbasis strategi.

Tries Yullany, Pemilik Tries Hands



Membangun Kembali dengan Tujuan

Sis Siti memulai usaha Bakso Makiji dengan modal yang terbatas dan sebuah impian. Setelah bergabung dalam program SisBerdaya pada tahun 2023, ia memperoleh berbagai keterampilan dan kepercayaan diri untuk mengembangkan usahanya. Kini, ia mengelola bisnis yang terus berkembang dengan 12 karyawan, serta telah menjalin kemitraan dengan salah satu jaringan minimarket nasional di Indonesia untuk memperluas jangkauan produknya.

"SisBerdaya memberikan saya kepercayaan diri untuk tampil, mempresentasikan produk saya, dan memiliki keberanian untuk menceritakan perjalanan usaha saya."

Siti Aswinda, Pemilik Bakso Makiji

Memperluas Pemberdayaan bagi Perempuan Penyandang Disabilitas melalui DisBerdaya

Menyadari pentingnya inklusi yang lebih luas, DisBerdaya dikembangkan sebagai perluasan dari program SisBerdaya, dengan fokus khusus pada pemberdayaan perempuan penyandang disabilitas. Melalui DisBerdaya, DANA menyediakan:

- Pelatihan kewirausahaan yang disesuaikan, dirancang untuk menjawab tantangan unik yang dihadapi perempuan penyandang disabilitas.
- Akses terhadap perangkat dan sumber daya digital yang inklusif, sehingga mereka dapat menjalankan usaha secara mandiri.
- Kemitraan dengan organisasi dan komunitas inklusif untuk memperluas jangkauan dukungan dan memastikan aksesibilitas yang setara.

DisBerdaya mencerminkan komitmen DANA untuk memastikan bahwa tidak ada individu yang tertinggal dalam pertumbuhan ekonomi digital.



Memperjuangkan Ketahanan Melalui Inklusi

"Apa yang saya dapatkan bukan hanya pengetahuan tetapi juga kepercayaan diri. Terutama dalam cara saya memperkenalkan diri dan bisnis dengan jelas dan meyakinkan."

Dari sesi *pitching* hingga perbaikan kemasan, Sis Margo memanfaatkan setiap tahap program DisBerdaya untuk mengembangkan strategi bisnisnya. Kini, ia memiliki sebuah impian: Mendirikan kedai kopi yang memberikan pelatihan dan kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas. *"Ini bukan tentang menjual kondisi disabilitas kami. Ini tentang menunjukkan kemampuan dan karya yang dapat kami hasilkan, terlepas dari keterbatasan tersebut."*

Maria Goretti, Pemilik Egoamote Coffee Shop



Manajemen Ekosistem Pembayaran

DANA percaya bahwa membangun ekosistem pembayaran digital seharusnya berarti menciptakan nilai bagi semua pihak, dengan teknologi sebagai penggerak utamanya. Kami berkomitmen untuk menghadirkan platform yang terbuka, inklusif, dan interoperabel guna memberdayakan *merchant*, pengguna, dan komunitas di seluruh Indonesia. Sejak awal, ekosistem kami dirancang tanpa eksklusivitas maupun sistem tertutup. Pendekatan terbuka ini tidak hanya menjadi keunggulan strategis, tetapi juga cerminan nilai inti kami terkait aksesibilitas dan inklusi keuangan.

Untuk mewujudkan visi tersebut, platform DANA dibangun di atas infrastruktur yang kokoh, aman, dan adaptif, memastikan setiap transaksi berlangsung secara mulus, andal, dan terlindungi. Teknologi inti kami memungkinkan pengalaman tanpa hambatan bagi pengguna maupun mitra. Inovasi ini membantu semakin banyak individu dan pelaku usaha untuk berpartisipasi secara penuh dalam ekonomi digital.

Filosofi Platform Terbuka

Berbeda dengan banyak pelaku industri lainnya, kami berkomitmen untuk tetap agnostik terhadap ekosistem. Kami tidak mengikat layanan kami pada satu kasus penggunaan atau satu lingkungan tertentu. Sebaliknya, kami berfokus menjadi fasilitator yang netral, menyediakan infrastruktur pembayaran yang cepat, aman, dan andal bagi semua pihak. Pendekatan platform terbuka ini memungkinkan kami untuk:

- **Terintegrasi dengan sebagian besar bank dan lembaga keuangan utama di Indonesia.**
- **Mendukung beragam *merchant***, mulai dari pelaku UMKM di wilayah pedesaan hingga peritel besar berskala nasional.
- **Bermitra dengan lembaga pemerintah dan otoritas daerah** untuk memperluas akses publik terhadap pembayaran digital.
- **Memungkinkan fleksibilitas lintas platform bagi pengguna**, tanpa memandang layanan atau penyedia yang mereka pilih.



Kami berkomitmen untuk menghadirkan fleksibilitas dan pilihan di seluruh lanskap pembayaran, memastikan bahwa platform kami melengkapi kebutuhan mitra, mendorong kepercayaan dan kolaborasi yang berkelanjutan.

Sorotan Platform Terbuka

Terhubung dengan **~150** bank dan mitra layanan keuangan.

Membuka Akses dan Inovasi melalui *Mini Programs*

Kami berkomitmen untuk menyediakan layanan digital yang inklusif dan mudah diakses, memberikan manfaat bagi pengguna maupun mitra. *Mini Programs* adalah aplikasi ringan berbasis web yang tertanam langsung di dalam aplikasi DANA. Program ini memungkinkan mitra pihak ketiga untuk menjangkau jutaan pengguna secara aman, cepat, dan efisien. Bagi pengguna, *Mini Programs* memberikan akses cepat ke berbagai layanan, seperti pemesanan layanan *telehealth*, kampanye lingkungan, hingga platform donasi. Dirancang untuk aksesibilitas dan kecepatan, *Mini Programs* membuka peluang baru dalam keterlibatan, perdagangan, dan inklusi di dalam ekosistem kami



Meningkatkan Keandalan Transaksi dan Perlindungan Pengguna

Kami berkomitmen untuk menghadirkan transaksi yang aman dan lancar dalam skala besar. Di inti ekosistem DANA, terdapat infrastruktur yang kokoh dan dirancang untuk memastikan keberhasilan serta integritas setiap transaksi. Beberapa lapisan pengamanan utama kami meliputi:

- **Mekanisme pengulangan** pada level code untuk meminimalkan potensi kegagalan transaksi.
- **Deteksi penipuan secara *real-time*** menggunakan mesin risiko berbasis AI yang menganalisis perangkat, identitas, dan pola perilaku pengguna.
- **Pengalihan Sumber Dana Cerdas**, memungkinkan sistem beralih secara otomatis ke sumber dana lain ketika saldo tidak mencukupi (misalnya, dari Saldo DANA ke debit langsung atau kartu kredit).
- **Tokenisasi** data sensitif, seperti informasi kartu kredit, untuk meningkatkan keamanan dan melindungi privasi pengguna.



Lapisan-lapisan pengamanan ini membantu menjaga tingkat keberhasilan transaksi yang tinggi sekaligus melindungi pengguna dari penipuan dan hambatan yang tidak perlu, memastikan setiap transaksi berlangsung akurat, terverifikasi, dan terlindungi.

Pengaruh Global, Eksekusi Lokal

Melalui inisiatif seperti pembayaran QRIS Internasional, DANA berperan dalam membentuk generasi dengan interoperabilitas regional. DANA kini memungkinkan pengguna melakukan pembayaran menggunakan QR di Singapura, Malaysia, Thailand, Korea, Jepang, dan Tiongkok.

Kami berkomitmen untuk menjadi advokat lokal di platform global. DANA bekerja sama dengan salah satu mitra keuangan internasional untuk menyelaraskan aturan MDR dengan kerangka kerja QRIS Indonesia, sehingga kolaborasi bisnis lokal dapat berjalan lebih lancar. Hal ini menunjukkan posisi unik DANA dalam menyuarakan kepentingan lokal di kancah internasional.

Ke depan, kami akan terus berinvestasi dalam infrastruktur yang terbuka, aman, dan efisien untuk mendukung:

- **Use case baru** seperti NFC *tap-to-pay* dan model *subscription*
- **Perjalanan pembayaran yang dipersonalisasi**, didukung oleh kecerdasan buatan dan analisis perilaku pengguna secara *real-time*.
- **Kemitraan global dan ekspansi regional** untuk memperluas jangkauan keuangan bagi lebih banyak masyarakat.

Melalui investasi berkelanjutan pada teknologi yang mudah diakses, kolaborasi dengan mitra, dan perlindungan pengguna, kami membangun sebuah ekosistem pembayaran digital yang inklusif dan bermanfaat bagi semua.



Masyarakat & Komunitas



Pengelolaan Sumber Daya Manusia

DANA meyakini bahwa karyawan merupakan jantung dari dampak positif yang kami hasilkan. Kami menyebut karyawan kami sebagai “DANAM8s”, sebuah istilah yang mencerminkan semangat kebersamaan yang erat dan kolaboratif, serta kemampuan mereka untuk mendorong inovasi, pertumbuhan, dan dampak nyata di seluruh organisasi. Kami berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, memberdayakan, dan dinamis, di mana setiap individu tanpa memandang latar belakang maupun fungsinya dapat tumbuh, berkembang, dan memimpin.

Pendekatan kami terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia berpusat pada siklus hidup yang holistik berlandaskan pada pertumbuhan, inklusivitas, kinerja, dan pembelajaran berkelanjutan. Kami juga memanfaatkan kekuatan Kecerdasan Buatan (AI) untuk mengefisienkan operasional internal lintas fungsi. Langkah ini membantu kami memangkas waktu pemrosesan dan meningkatkan akurasi, sekaligus memungkinkan kami untuk mengalihkan fokus talenta kami pada peran-peran yang lebih strategis dan kreatif. Mulai dari proses perekrutan dan pendaftaran, hingga pengembangan, retensi, dan transisi, kami memberdayakan para DANAM8s untuk berkembang pesat, baik secara personal maupun profesional, di tengah ekonomi digital yang dinamis.

Siklus Holistic Manajemen Talenta DANA



Sorotan Kinerja Sumber Daya Manusia

~900 Karyawan

14% Tingkat Pergantian Karyawan

Pengakuan & Penghargaan: **Great Place to Work® 2025**

Mendorong Ketangkasan dan Efisiensi dari Dalam ke Luar

Kami meyakini bahwa teknologi tidak hanya meningkatkan pengalaman pengguna, tetapi juga cara kami beroperasi secara internal. Melalui inisiatif *AI Everywhere*, kami mengintegrasikan kecerdasan buatan ke dalam proses operasional sehari-hari untuk meningkatkan produktivitas, mempercepat pengambilan keputusan, dan memperkuat efisiensi operasional. Dengan berpedoman pada prinsip penggunaan AI yang etis dan bertanggung jawab, kami menerapkan sistem data yang canggih di berbagai fungsi bisnis, memungkinkan tim beralih dari tugas manual berulang menuju pekerjaan yang lebih strategis.

Untuk mendukung kecepatan dan responsivitas, kami memperkenalkan *Operating Structure (OS) Groups*, yaitu unit mikro yang bersifat self-organizing dan terdiri dari anggota lintas fungsi dari tim teknologi, produk, dan bisnis. Sebanyak 30 *OS Groups* aktif beroperasi dengan fokus dan otonomi penuh, mengelola fitur produk atau perjalanan pengguna tertentu dalam aplikasi DANA. Struktur yang tanggap ini, dipadukan dengan wawasan berbasis AI, memungkinkan pengambilan keputusan secara terdesentralisasi dan berbasis data, serta eksekusi yang cepat. Pendekatan ini membantu kami tetap dekat dengan kebutuhan pengguna sekaligus mendorong inovasi dan akuntabilitas di seluruh organisasi.



Manajemen Kinerja

Kami berkomitmen untuk membangun budaya kinerja tinggi yang berakar pada akuntabilitas dan kejelasan. Melalui penilaian kinerja terstruktur dua kali setahun, umpan balik 360 derajat, serta rencana pengembangan individu, kami memastikan setiap karyawan memperoleh arah yang jelas sekaligus dukungan yang dibutuhkan. Pendekatan ini memperkuat komitmen kami terhadap pertumbuhan yang dipersonalisasi, berbasis data, dan pemberian penghargaan yang adil.

Promosi Transparan Melalui *Talent Scout*

Kami berkomitmen untuk mengembangkan pemimpin masa depan dari dalam organisasi. Talent Scout merupakan mekanisme promosi internal yang transparan bagi calon manajer, di mana para talenta dapat mempresentasikan pencapaian dan tujuan masa depan mereka kepada Komite Eksekutif. Pendekatan ini memastikan visibilitas, keadilan, dan proses promosi berbasis prestasi, sehingga memperkuat regenerasi kepemimpinan di seluruh departemen.

Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

Kami berkomitmen untuk membangun budaya pembelajaran yang tanggap, inklusif, dan berorientasi tujuan. Melalui model pengembangan 70-20-10, kami menggabungkan 70% pembelajaran berbasis pengalaman, 20% pembelajaran melalui interaksi dengan orang lain, 10% pembelajaran formal melalui pendidikan dan pelatihan. Model ini mendukung pertumbuhan individu sekaligus pengembangan organisasi. Pada tahun 2024, kami memperkuat komitmen tersebut melalui program terstruktur, platform digital, sistem apresiasi, dan jalur pembelajaran yang dipersonalisasi.

Ekosistem pembelajaran kami mencakup:

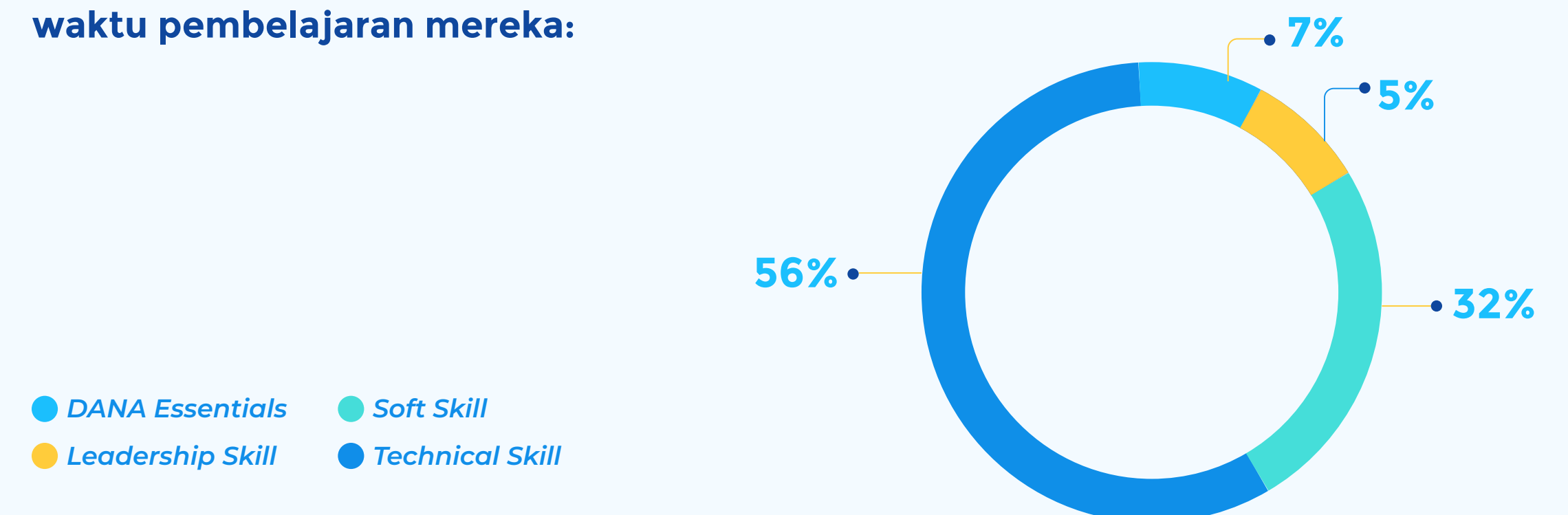
- **Matriks Kompetensi:** Kerangka yang digunakan untuk memandu pengembangan berdasarkan peran, jalur karier, dan kesiapan suksesi kepemimpinan.
- **Platform Pembelajaran Digital:** Akses ke kursus pilihan melalui Coursera, Udemy, dan O'Reilly untuk mendukung peningkatan keterampilan secara fleksibel.
- **Program Internal:** Sesi pembelajaran yang dirancang khusus dan dipandu oleh para ahli internal untuk memenuhi kebutuhan pengembangan organisasi.
- **Penghargaan Pembelajaran:** Penghargaan bulanan yang diberikan kepada para pembelajar terbaik yang menunjukkan komitmen berkelanjutan dalam aktivitas pembelajaran.
- **Inisiatif Pengembangan SDM:** Materi pembelajaran secara langsung maupun mandiri yang dikembangkan untuk membangun keterampilan teknis dan non-teknis secara proporsional.

Sorotan Pembelajaran

~8.200 total jam pembelajaran pada tahun 2024

83 jam rata-rata pembelajaran per karyawan pada tahun 2024

Bagaimana DANAM8s mengalokasikan waktu pembelajaran mereka:





DANAM8s Waktunya Pintar (DWP): Festival Pembelajaran

DWP adalah festival pembelajaran tahunan DANA yang dirancang untuk menumbuhkan rasa ingin tahu serta menginspirasi perkembangan pribadi dan profesional di seluruh organisasi. Kami berkomitmen untuk mendorong pembelajaran berkelanjutan melalui pengalaman kolaboratif yang bermakna. Diselenggarakan dua kali pada tahun 2024—DWP 1.0 dan DWP 2.0 menghadirkan pengalaman belajar tematik melalui:

- Sesi dari para ahli eksternal mengenai tren industri, kecerdasan buatan (AI), ketahanan digital, dan pengembangan diri.
- Format interaktif seperti sesi tanya jawab, demonstrasi langsung, serta pembelajaran kolaboratif.
- Partisipasi luas dari berbagai fungsi dan jenjang (staf junior hingga manajerial).

Sorotan DWP

19 topik pembelajaran **~500** peserta

~1,800 total jam pembelajaran

Internal Talent Movement (ITM) dan Program Secondment

Kami berkomitmen untuk menciptakan jalur pertumbuhan internal yang mencakup berbagai peran dan fungsi. Melalui program mobilitas kami, yakni *Internal Talent Movement* (ITM) dan *Secondment* (Penugasan Sementara), kami memfasilitasi DANAM8s untuk mengeksplorasi peluang lintas fungsi yang selaras dengan aspirasi karier mereka serta kebutuhan perusahaan yang terus berkembang. Program-program ini hadir untuk membuka peluang baru bagi karyawan yang memiliki semangat untuk bereksplorasi, berkembang, dan memberikan kontribusi nyata di seluruh lini organisasi.



Evelyn Tandias, Product Analyst
Dari UX Research ke Product Management
melalui Internal Talent Movement (ITM)

Evelyn memulai perjalanannya di DANA sebagai UX Researcher dengan latar belakang psikologi, dan awalnya meragukan apakah transisi ke Product Management dapat dicapai. Melalui program ITM DANA, ia mendapatkan kesempatan untuk mempelajari strategi produk dan pengambilan keputusan bisnis secara langsung. “Perjalanan ini tidak mudah, ada kalanya saya merasa kewalahan, tetapi justru tantangan seperti itulah yang mendorong saya untuk berkembang. Saya bangga bisa mengambil langkah besar tersebut, dan tidak pernah menyesalinya. Hal yang membuat perbedaan adalah budaya DANA yang menghargai potensi lebih dari sekadar latar belakang akademis, serta kolaborasi kuat antar tim yang memungkinkan transisi ini terjadi. Tidak banyak perusahaan yang memberi ruang bagi seseorang dengan gelar psikologi untuk berkembang di dunia teknologi, tetapi DANA menjadikannya kenyataan untuk saya.”



Ati Cahya Indrawati, Marketing Insights
Meningkatkan Literasi Data melalui Program Secondment

Berbekal pengalaman di bidang *Marketing*, Ati bergabung dalam *Program Secondment* untuk mengembangkan kemampuan analitis sekaligus mengeksplorasi dunia *Data Science*. Pembelajaran langsung yang ia dapatkan membantunya memahami bagaimana data menjadi dasar pengambilan keputusan terkait produk dan pengguna, yang membutuhkan analisis lebih mendalam. *“Ini merupakan pengalaman belajar yang praktis dan berdampak besar. Sekarang saya dapat menerapkan analitik lanjutan dalam pekerjaan marketing saya serta memahami bagaimana berkolaborasi lebih efektif dengan tim teknis. Program ini memberikan pembelajaran yang tidak mungkin saya dapatkan dari kursus online mana pun. Pengalaman ini nyata, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan pengembangan saya serta kebutuhan perusahaan.”*

Benefit Karyawan

Kami berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja di mana seluruh DANAM8s merasa didukung, dihargai, dan diberdayakan untuk memberikan kinerja terbaik mereka. Filosofi manfaat karyawan kami berlandaskan pada prinsip kesetaraan, inklusivitas, dan kesejahteraan holistik, yang mencerminkan budaya perusahaan yang senantiasa mengutamakan karyawan. Manfaat ini juga diperbarui secara berkala untuk memenuhi kebutuhan karyawan yang terus berkembang, persyaratan regulasi, serta standar terbaik industri.

Manfaat untuk Karyawan Penuh Waktu

Kategori

Manfaat yang Ditawarkan

Kesehatan & Kesejahteraan

- Asuransi kesehatan swasta dengan manfaat unggulan (rawat inap & rawat jalan).
- Pemeriksaan kesehatan tahunan & berbagai inisiatif *wellness*.
- Program kesehatan dan kesejahteraan yang diperbarui setiap tahun.

Keseimbangan Kerja & Kehidupan

- 12–17 hari cuti tahunan (tergantung masa kerja) + 4 Hari Libur Perusahaan.
- Hak libur nasional yang kompetitif.
- Pengaturan kerja *hybrid*.
- *Work from Anywhere* (dengan batasan tertentu dan persetujuan).

Pembelajaran & Pengembangan

- Akses bersponsor ke platform pembelajaran *online* (misalnya: Coursera, Udemy, O'Reilly).
- Program pengembangan, pendampingan, dan jalur mobilitas internal.



Kategori

Manfaat yang Ditawarkan

Pengakuan dan Penghargaan

- Penghargaan masa kerja (misalnya *Warrior Night, Founders' Night, Anniversary Leave*).
- Pengakuan internal untuk kinerja atau kontribusi.
- Perayaan hari besar, pemberian token, dan berbagai acara keterlibatan karyawan.

Dukungan untuk Keluarga

- 12 minggu cuti melahirkan, sesuai dengan regulasi pemerintah.
- Ruang laktasi di kantor.
- Acara yang melibatkan keluarga (seperti *Pop Up Daycare*).

Keamanan Finansial

- Gaji kompetitif dan bonus berbasis kinerja.
- Sesi literasi finansial dan program kesejahteraan finansial.

Inklusivitas

- Peringatan acara budaya dan keagamaan.
- Kebijakan cuti yang inklusif dan desain ruang kerja yang ramah.
- Kelompok karyawan yang dipimpin oleh karyawan (*Employee-led groups*).

Kesejahteraan Karyawan

DANA percaya bahwa manusia adalah aset terbesar perusahaan, dan kesejahteraan mereka merupakan fondasi penting untuk mencapai pertumbuhan berkelanjutan serta dampak yang bermakna. Kerangka *DANACare Well-being Framework* mendorong kesejahteraan holistik melalui empat pilar utama: *Good Self, Good People, Good Work*, dan *Good Life*. Kerangka ini mencerminkan komitmen kami untuk menciptakan lingkungan di mana setiap individu dapat berkembang secara pribadi dan profesional, didukung oleh budaya yang menghargai kesehatan, inklusivitas, tujuan hidup, dan kepuasan hidup.

DANACare Well-being Framework

● **Good Self**

Kami memprioritaskan kesejahteraan individu dengan mendukung kesehatan mental, fisik, emosional, dan spiritual seluruh karyawan. Inisiatif DANACare mendorong pertumbuhan pribadi, kesadaran diri, dan ketangguhan, memastikan setiap DANAM8 memiliki kemampuan untuk menghadirkan versi terbaik diri mereka, baik di tempat kerja maupun dalam kehidupan sehari-hari.

● **Good People**

Kami membangun komunitas dan hubungan yang kuat di lingkungan DANA, dengan menekankan rasa memiliki, kerja sama, dan kolaborasi. Fokus kami pada keberagaman, inklusivitas, dan harmoni sosial memastikan setiap karyawan merasa dihargai, dihormati, dan terhubung satu sama lain.

● **Good Work**

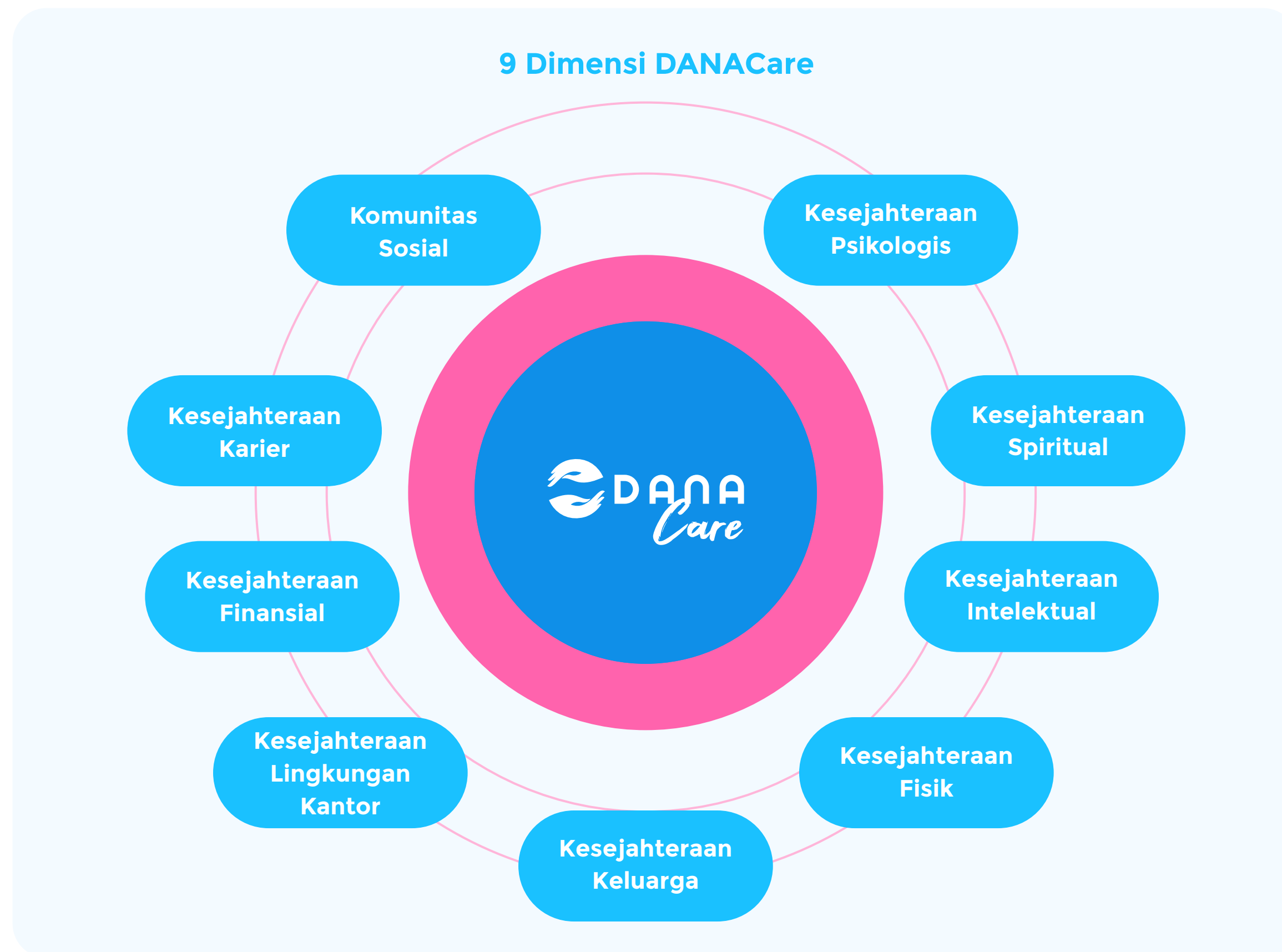
Terinspirasi oleh *human capital framework* dari *World Economic Forum*, kami mendorong pekerjaan yang bermakna, etis, dan berdampak. Di DANA, pengembangan karier, tujuan kerja, dan keselarasan dengan sasaran organisasi merupakan inti dari terbentuknya perjalanan profesional yang bermakna.



● Good Life

Kami menyadari bahwa kesejahteraan yang sesungguhnya melampaui ruang kerja. Inisiatif DANACare mendukung terciptanya harmoni antara pekerjaan dan kehidupan pribadi serta meningkatkan kepuasan hidup secara keseluruhan. Program ini mencakup dukungan terhadap kehidupan keluarga, kesejahteraan finansial, dan kesadaran lingkungan bagi seluruh DANAM8s.

Dimensi Kesejahteraan DANACare



Kesejahteraan Psikologis

Mampu menghadapi tantangan hidup secara efektif dan membangun hubungan yang memuaskan.

Kesejahteraan Spiritual

Memperluas rasa memiliki tujuan dan makna dalam hidup.

Kesejahteraan Intelektual

Mengenali kemampuan kreatif serta mencari cara untuk memperluas pengetahuan dan keterampilan.

Kesejahteraan Fisik

Menyadari kebutuhan akan aktivitas fisik, pola makan, tidur yang cukup, dan nutrisi.

Kesejahteraan Keluarga

Mendukung DANAM8s dalam mencapai harmonisasi kehidupan kerja dengan mengakomodasi tanggung jawab keluarga dan kesejahteraan pribadi.

Kesejahteraan Lingkungan Kantor

Menjaga kesehatan yang baik dengan bekerja di lingkungan kantor yang menyenangkan dan menstimulasi, yang mendukung kesejahteraan.

Kesejahteraan Finansial

Kepuasan terhadap situasi keuangan saat ini dan masa depan.

Kesejahteraan Karier

Kepuasan pribadi dan pemenuhan diri yang diperoleh dari pekerjaan seseorang.

Komunitas Sosial

Membangun rasa keterhubungan, rasa memiliki dan sistem pendukung yang kuat.



Pilar	Program Utama
Pikiran (Intelektual)	<ul style="list-style-type: none">Pembelajaran mandiri (<i>self-paced</i>), jalur pembelajaran wajib, <i>DANA Hackathon</i>, Sertifikasi DANA untuk Insinyur (<i>DANA Certification for Engineers/DANCE</i>).
Fisik (Tubuh)	<ul style="list-style-type: none">Program Keterlibatan Olahraga (<i>DANA Olympic</i>, Tantangan <i>Fit & Fun</i>), Bincang Sehat & Pemeriksaan Kesehatan, Hari Vaksinasi.
Psikologis (Emosional)	<ul style="list-style-type: none">Sesi Curhat (Program Bantuan Karyawan), pelatihan kecerdasan emosional.
Spiritual	<ul style="list-style-type: none">Ruang ibadah dan refleksi, perayaan hari besar budaya dan keagamaan, dukungan cuti keagamaan.
Keluarga	<ul style="list-style-type: none">Pengaturan kerja yang fleksibel, program dukungan orang tua, cuti menikah dan cuti duka cita, cuti melahirkan dan cuti ayah.
Sosial (Komunitas)	<ul style="list-style-type: none">Acara <i>DANAClan</i>, program sukarelawan, sesi pendampingan komunitas.
Karier	<ul style="list-style-type: none">Inisiatif mobilitas karier (cth: <i>People Scout</i>, ITM & Program <i>Secondment</i>), jalur kepemimpinan (<i>leadership path</i>).
Lingkungan Kantor	<ul style="list-style-type: none">Hari Tumbler, Program Isi Ulang.
Finansial	<ul style="list-style-type: none">Pelatihan literasi keuangan, Kenaikan Gaji Tahunan dan Bonus (<i>Annual Merit Increment and Bonus</i>), Dukungan finansial karyawan (cth: pinjaman darurat).

Budaya dan Keterlibatan Karyawan

Di DANA, budaya kami lebih dari sekadar keyakinan bersama; budaya adalah energi yang menggerakkan cara kami bekerja, bertumbuh, dan menciptakan dampak bersama. Kami menamakannya ENRICH WORK, yang merepresentasikan tujuh nilai inti kami: Merangkul Perubahan, Berorientasi pada Hasil, Ketangguhan, Integritas, Mengutamakan Pelanggan, Rendah Hati, dan Kerja Sama Tim. Nilai-nilai ini mendefinisikan cara kami berinovasi, berkolaborasi, dan memegang teguh tujuan kami. Nilai-nilai tersebut berfungsi sebagai kompas dalam membangun lingkungan yang inklusif, terpercaya, dan memberdayakan, di mana setiap DANAM8s merasa diakui, didengar, dan terinspirasi untuk memberikan kontribusi terbaiknya.

Membangun Keterlibatan Melalui Tujuan Bersama

Kami meyakini bahwa tenaga kerja yang terlibat aktif merupakan fondasi bagi pertumbuhan berkelanjutan dan inovasi. Oleh karena itu, kami berkomitmen untuk mendengarkan dan berkarya bersama dengan karyawan kami. Keterlibatan di DANA melampaui sekadar pengukuran angka; ini adalah upaya membina lingkungan kerja di mana setiap DANAM8s merasa dihargai, terhubung, dan termotivasi untuk mencapai hasil yang bermakna. Survei keterlibatan tahunan perusahaan kami, *DANA Excitement Index* (DEI), mengukur tingkat antusiasme, loyalitas, dan pengalaman karyawan, serta berperan sebagai pendorong perbaikan budaya yang berkelanjutan.

Metode DANA Mengukur Keterlibatan

● **Pendorong Antusiasme:**

Desain Tempat Kerja, Kesejahteraan di Tempat Kerja, Kepemimpinan, Strategi & Penyelarasan, serta Pembelajaran & Pengembangan.

● **Aspek Keterlibatan:**

Model *Say, Stay, Strive* (Berbicara Positif, Bertahan, dan Berusaha Lebih).

● **NPS (*Net Promoter Score*):**

Mengukur kemungkinan karyawan merekomendasikan DANA sebagai tempat kerja yang hebat (*Great Place to Work*).



Survei keterlibatan karyawan kami tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukuran, tetapi juga sebagai *call-to-action* untuk mendorong perbaikan nyata di tingkat organisasi. Melalui survei ini, DANA menegaskan budaya keterbukaan, akuntabilitas, dan kolaborasi berkelanjutan antara pimpinan dan karyawan.

Survei DEI 2024 kami mencatat *Engagement Score* sebesar 4,04 dari 5, dengan 92 program yang diprakarsai karyawan diluncurkan sebagai tindak lanjut dari hasil survei tahun 2023. Hal ini mencerminkan budaya rasa memiliki bersama dan kolaborasi yang kuat antara pimpinan dan seluruh DANAM8s.

Sorotan Budaya dan Keterlibatan

92 program yang diprakarsai karyawan diluncurkan sebagai respon terhadap hasil survei 2023

4,04 dari 5 *Employee Engagement Score* Tahun 2024



Kegiatan Budaya dan Keterlibatan

Selain mengumpulkan masukan terstruktur melalui survei *employee engagement*, DANA juga membangun keterlibatan melalui beragam program yang dirancang untuk memperkuat komunitas, merayakan pencapaian, dan memperkuat nilai-nilai perusahaan.

Pilar	Program Utama
Program Apresiasi Karyawan dan Pendiri	<ul style="list-style-type: none">Merayakan <i>anniversary</i> kerja para pendiri dan karyawan DANA melalui acara apresiasi, tambahan cuti, dan pemberian tanda terima kasih.
Perayaan Hari Kemerdekaan Indonesia	<ul style="list-style-type: none">Memperingati Hari Kemerdekaan Republik Indonesia dengan pertunjukan budaya, kompetisi, dan festival makanan.
Program Apresiasi & Inovasi Teknologi	<ul style="list-style-type: none">Memberikan pengakuan atas kontribusi tim Teknologi, sekaligus menumbuhkan semangat inovasi dan kolaborasi.
Perayaan Hidup Karyawan & Inisiatif Inklusif Keluarga	<ul style="list-style-type: none">Mendukung integrasi kehidupan kerja dan pribadi serta merayakan pencapaian penting karyawan.
Program Budaya: CEO Chats, Culture Olympics	<ul style="list-style-type: none">Mendorong transparansi, apresiasi, dan penerapan 7 <i>DANA Values</i> dalam kehidupan sehari-hari.
Perayaan Khusus	<ul style="list-style-type: none">Membangun rasa persahabatan (<i>camaraderie</i>) dan pengalaman bersama di luar rutinitas pekerjaan.
Festival Kesejahteraan Karyawan	<ul style="list-style-type: none">Mendorong kesejahteraan holistik melalui sesi kebugaran, <i>workshop</i> kesehatan mental, dan pemeriksaan kesehatan.



Sorotan Budaya dan Keterlibatan Karyawan 2024



DANA Hack 2024

DANA Hack 2024 mencerminkan komitmen kami dalam membangun budaya inovasi, pembelajaran, dan kolaborasi. Program internal ini mempertemukan tim lintas fungsi untuk mengembangkan solusi digital yang berani dan berdampak bagi bisnis serta masyarakat. Dalam tantangan tahun ini, para peserta merancang konsep *Mini Program* baru di dalam aplikasi. Tim pemenang mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan ide mereka sekaligus memperoleh porsi dari pendapatan yang dihasilkan di masa depan.



Hari Pelanggan Nasional

Dalam rangka memperingati Hari Pelanggan Nasional 2024, kami memberikan apresiasi tidak hanya kepada pengguna eksternal, tetapi juga kepada pelanggan internal kami para DANAM8s yang menjalankan operasional DANA setiap hari. Acara ini diisi dengan berbagai aktivitas kejutan yang dipimpin oleh para pemimpin senior dan manajer, termasuk pembagian kopi, camilan, hingga sajian masakan rumahan sebagai bentuk rasa terima kasih. Program ini bertujuan memperkuat budaya layanan internal, membangun koneksi antar karyawan, menghilangkan sekat hierarki, serta menegaskan budaya apresiasi dan pelayanan dari dalam ke luar.

Kelompok Afinitas Karyawan (ERGs)

Untuk semakin mendorong rasa kebersamaan dan minat yang sama, DANA mendukung ekosistem ERG yang dinamis, komunitas yang dipimpin oleh DANAM8s dan mempertemukan individu dengan ketertarikan serupa, mulai dari olahraga, seni, kesehatan, inovasi, dan lainnya.

Daftar ERG yang tersedia di DANA:

- DANA Photography
- DANA Fight Club
- DANA Gowes
- DANA Runners
- DANA Badminton
- DANA Main Bola
- DANA Music
- DANA Basketball
- DANA Riders
- DANA Book Club

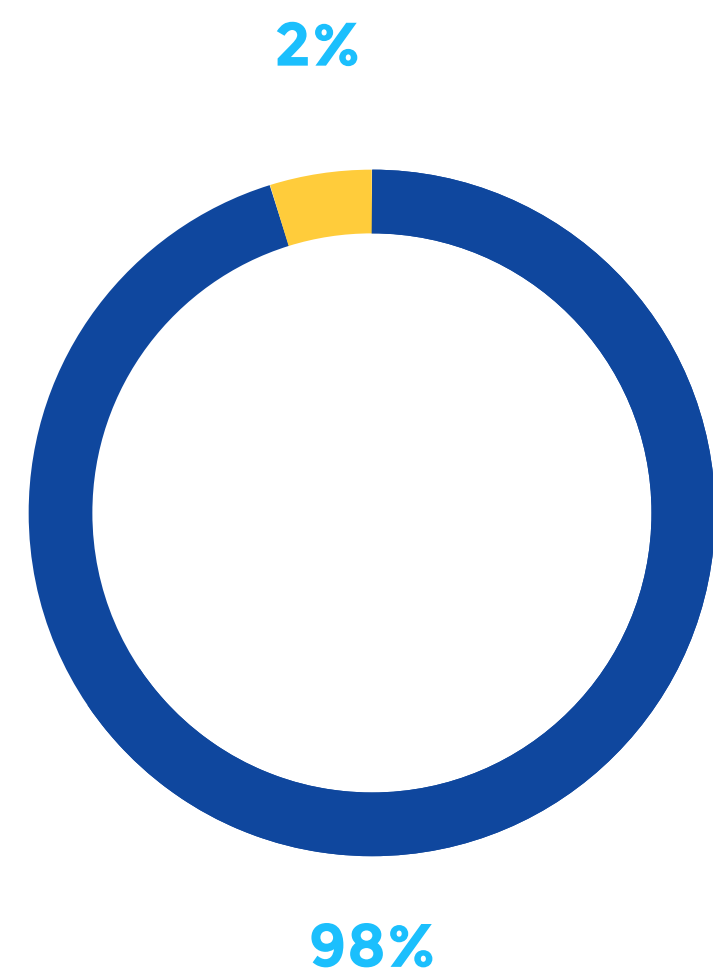
Kelompok-kelompok ini menyediakan ruang tambahan bagi DANAM8s untuk membangun hubungan, berkolaborasi di luar tim inti, serta menyalurkan minat pribadi, sekaligus memperkuat budaya inklusif dan dinamis di DANA.



Keberagaman, Kesenjangan, dan Inklusi

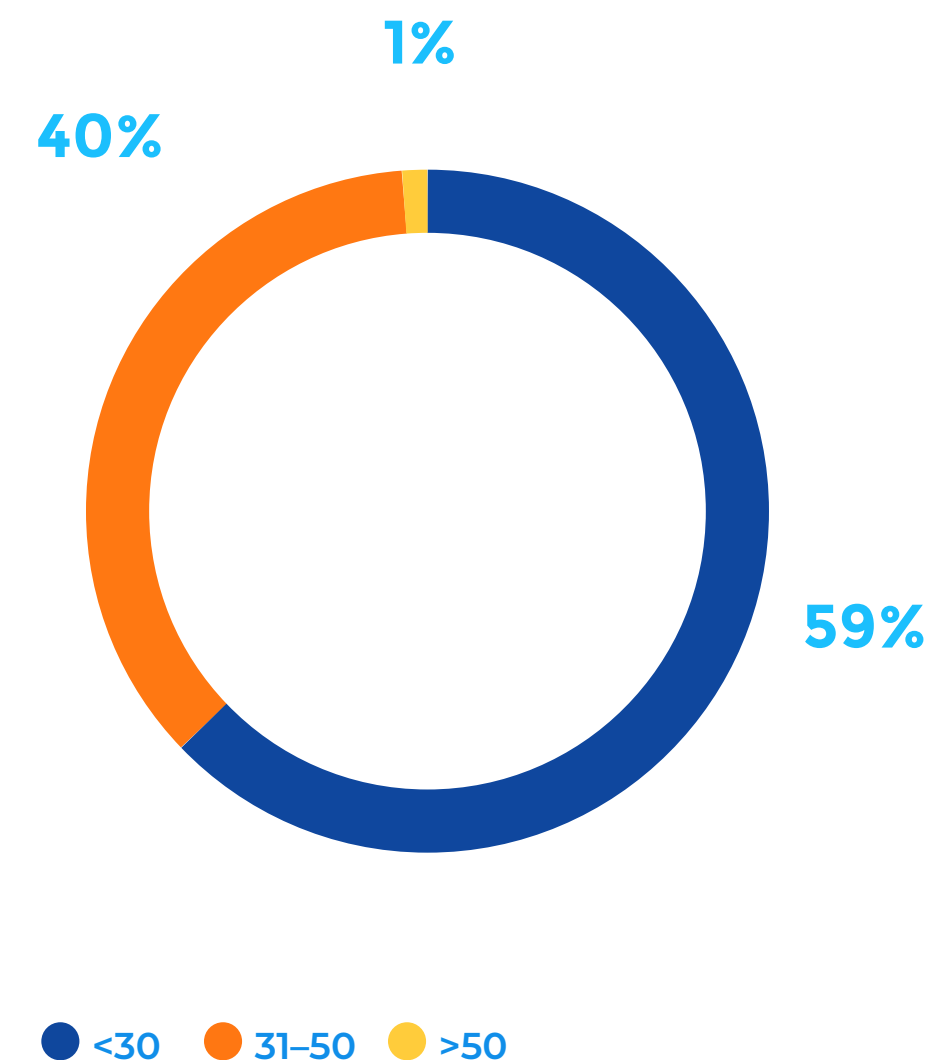
Komitmen DANA terhadap Keberagaman, Kesenjangan, dan Inklusi (DEI) berakar pada keyakinan bahwa kemajuan sejati hanya dapat dicapai ketika meritokrasi, potensi, dan kontribusi bermakna menjadi faktor yang membuka peluang, bukan *privilege* atau bias. Kami memahami bahwa inklusi bukan sekadar kebijakan, tetapi sebuah praktik yang harus diwujudkan setiap hari. Mulai dari cara kami merekrut dan mengembangkan talenta, hingga bagaimana kami saling mendukung dalam interaksi sehari-hari, DANA berkomitmen untuk menerapkan pertumbuhan berbasis merit, kepemimpinan yang inklusif, dan menciptakan lingkungan kerja di mana setiap individu merasa dihargai, didengarkan, dan dihormati. Kami bangga dengan budaya inklusif yang terus kami bangun, budaya yang menumbuhkan rasa ingin tahu, keberanian, dan kepedulian, dan kami tetap berkomitmen untuk menjadi tempat di mana setiap individu dapat berkembang dan mencapai potensi terbaiknya.

Karyawan berdasarkan status kepegawaian:



● Karyawan Tetap ● Kontrak
LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

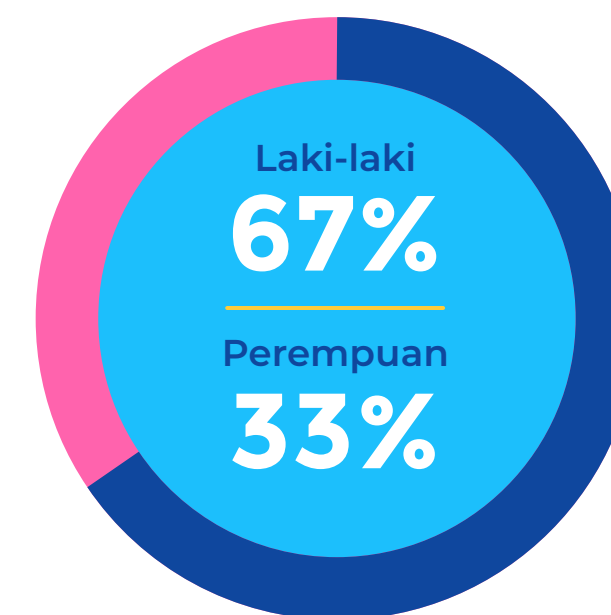
Karyawan berdasarkan umur:



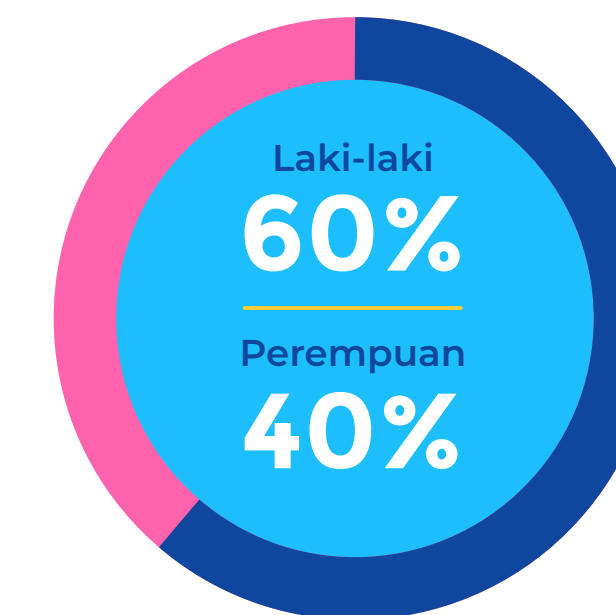
● <30 ● 31-50 ● >50

Keberagaman karyawan:

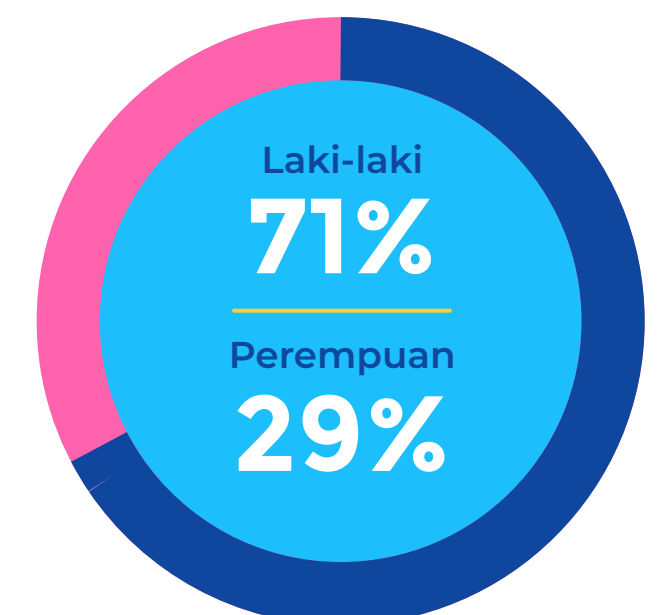
Seluruh Karyawan



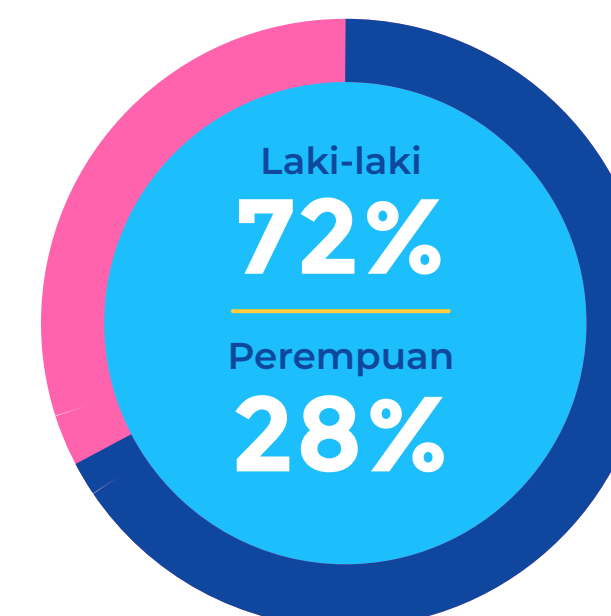
Executive Committee



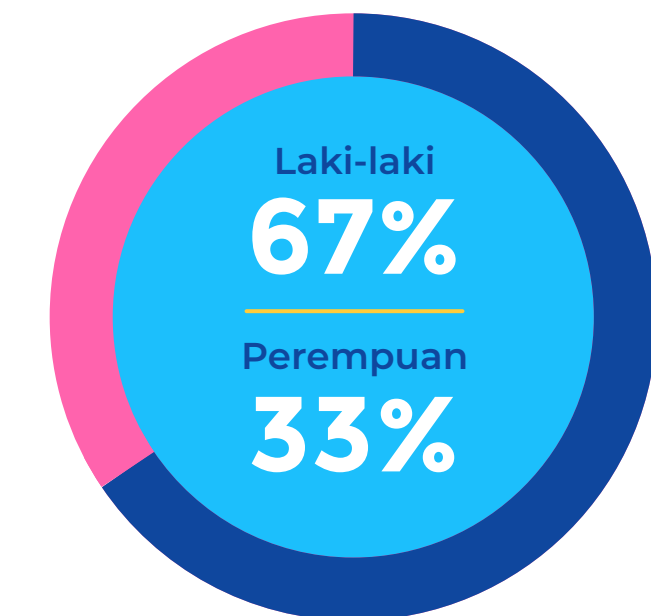
Manajer Senior



Manajer Junior



Non-Manajerial



● Laki-laki ● Perempuan



Ignatia Suwarna, VP of Engineering
Perempuan di Bidang Teknologi: Memimpin dengan Keseimbangan dan Keberanian

“Saya bangga dapat mewakili perempuan dalam kepemimpinan teknologi, namun saya tidak pernah mengharapkan perlakuan khusus. Saya menghargai bahwa DANA menerapkan standar yang sama bagi setiap orang. Bagi saya, inklusi yang sesungguhnya berarti dinilai berdasarkan kinerja dan dampak yang dilakukan. Saya selalu memilih untuk memimpin dengan berorientasi pada hasil dan membiarkan kinerja saya yang menjadi bukti. Menyeimbangkan tanggung jawab profesional dengan kehidupan keluarga bukanlah hal yang mudah, dan terkadang menuntut adanya pertukaran waktu, seperti menyesuaikan jadwal agar tetap hadir untuk anak saya di siang hari, dan melanjutkan pekerjaan di luar jam kerja ketika diperlukan. Saya tidak melihat hal ini sebagai keringanan, melainkan sebagai pilihan yang dilakukan secara sadar untuk menjaga keberlanjutan peran sebagai pemimpin dan sebagai individu. Saya bersyukur DANA mendukung keseimbangan ini melalui model kerja hybrid dan pengaturan kerja yang fleksibel. Keragaman bukan hanya soal representasi, tetapi juga tentang menciptakan lingkungan di mana setiap orang, tanpa memandang gender, dapat berkembang dan mencapai potensi terbaiknya. Itulah budaya yang seharusnya kita bangun bersama”

Memberdayakan Komunitas

DANA meyakini bahwa kemajuan yang inklusif dimulai dari tingkat komunitas. Kami berkomitmen untuk mendukung dan memberdayakan komunitas di sekitar kami dengan memperluas akses terhadap perangkat digital, membangun kepercayaan melalui edukasi, serta mempererat koneksi melalui pengalaman bersama. Melalui wadah *thought leadership* kami, DANA menghadirkan diskusi seputar teknologi, AI, literasi digital, dan berbagai topik inovasi terkini kepada audiens yang lebih luas,

menjembatani kesenjangan antara perkembangan industri dan kebutuhan pengguna sehari-hari. Inisiatif komunitas kami tidak hanya berfokus pada layanan pembayaran, inisiatif ini membangun rasa kebersamaan, membuka peluang baru, dan memperkuat tujuan kami dalam menciptakan ekonomi digital yang lebih inklusif bagi semua.



Menjalin Persatuan Melalui Olahraga

Diluncurkan saat *tech winter* pasca-pandemi pada tahun 2023, DANA Cup lahir dari gagasan sederhana namun kuat: menyatukan talenta digital Indonesia melalui semangat olahraga dan kebersamaan. Turnamen yang pada awalnya hanya mencakup bola basket dan *mini soccer*, kini telah berkembang menjadi turnamen multi-olahraga bagi perusahaan teknologi terkemuka, bank digital, dan *fintech startup* di Indonesia. Acara ini menumbuhkan inklusivitas lintas sektor, mendukung kesejahteraan mental, dan berfungsi sebagai wadah jejaring bagi para profesional di ekosistem digital. Kini menjadi inisiatif tahunan, DANA Cup telah menjadi simbol persatuan dan ketahanan dalam ekosistem teknologi Indonesia.

Sorotan DANA Cup:

- **4** kategori: Bulutangkis, bola basket, Mobile Legends, dan *mini soccer*.
- **1082** karyawan dari **64** perusahaan berpartisipasi pada tahun 2025.
- **80%** menyatakan puas terhadap keseluruhan pengalaman mengikuti *DANA Cup*.



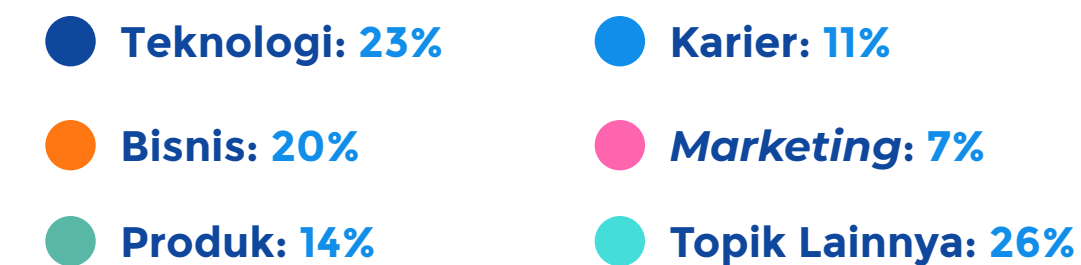
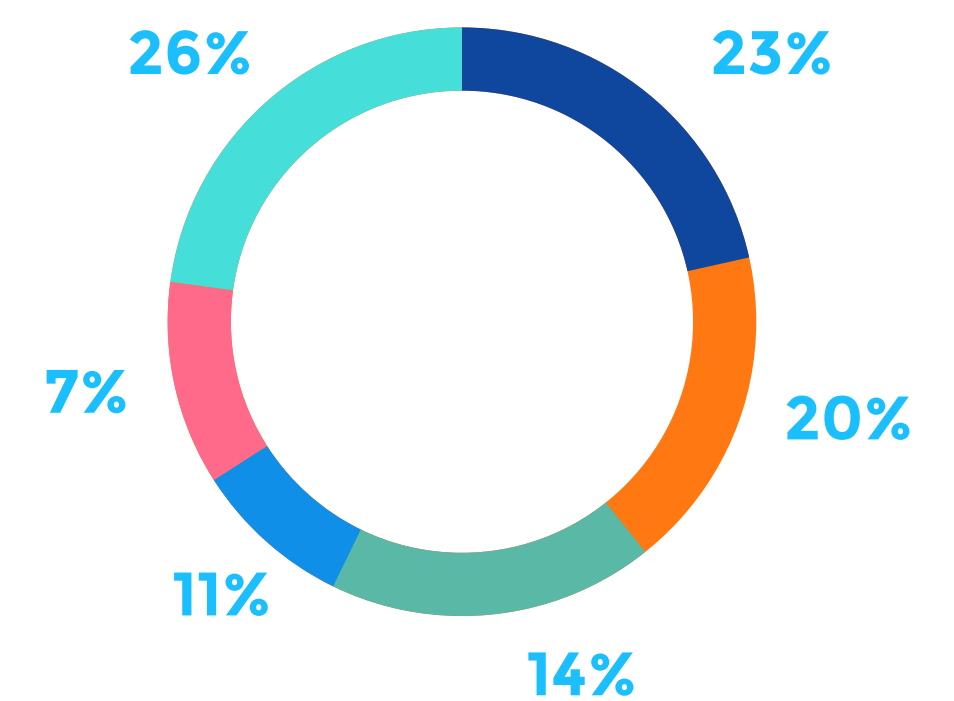
Berbagi Pengetahuan melalui Bicara DANA

Bicara DANA adalah platform strategis kami untuk peran pembicara dan *thought leadership*, yang memberdayakan talenta DANA untuk berbagi keahlian. Topik yang dibahas mencakup keberlanjutan bisnis, teknologi inklusif, keamanan digital, dan kepemimpinan dalam berbagai forum industri, seminar universitas, dan panel *fintech* baik di tingkat lokal maupun regional. Sejak tahun 2020, inisiatif ini telah membantu membentuk suara DANA secara domestik maupun regional. Honorarium pembicara didonasikan ke dompet amal Bicara DANA, yang kemudian dialokasikan untuk program-program pemberdayaan, seperti SisBerdaya dan DisBerdaya. Inisiatif ini meningkatkan kepercayaan terhadap *brand* dan minat *talent pipeline* dengan menyelaraskan DANA pada narasi yang didorong oleh tujuan dan *thought leadership* industri. Kami berencana untuk melakukan ekspansi global terhadap platform ini pada tahun 2025, guna memastikan nilai-nilai kami tercermin dalam setiap percakapan yang membentuk masa depan keuangan dan teknologi.

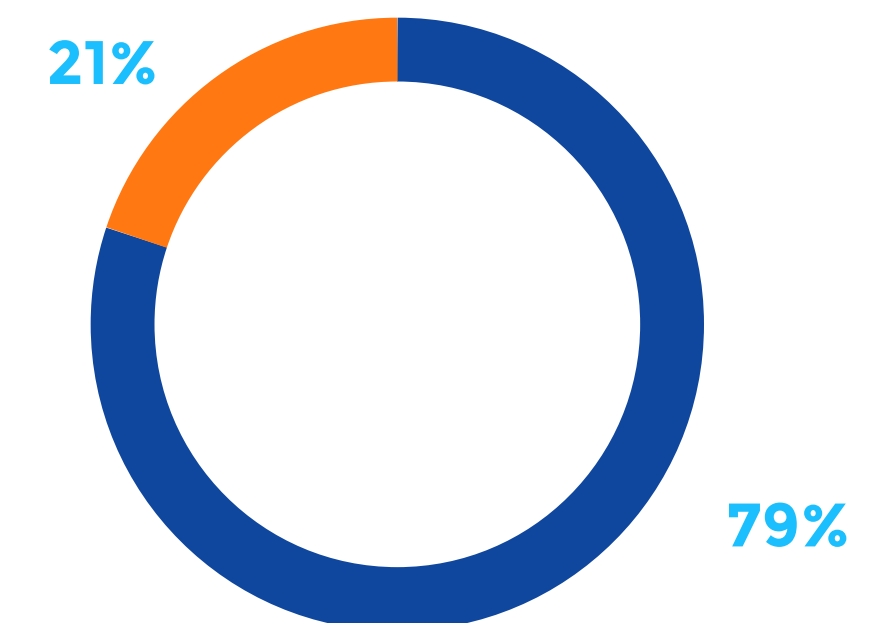
Sorotan Bicara DANA:

~**280** karyawan berpartisipasi sebagai pembicara publik yang mencakup sekitar ~**20** topik sepanjang tahun 2024.

Persentase Topik yang Dibahas:



Persentase kegiatan berdasarkan wilayah:





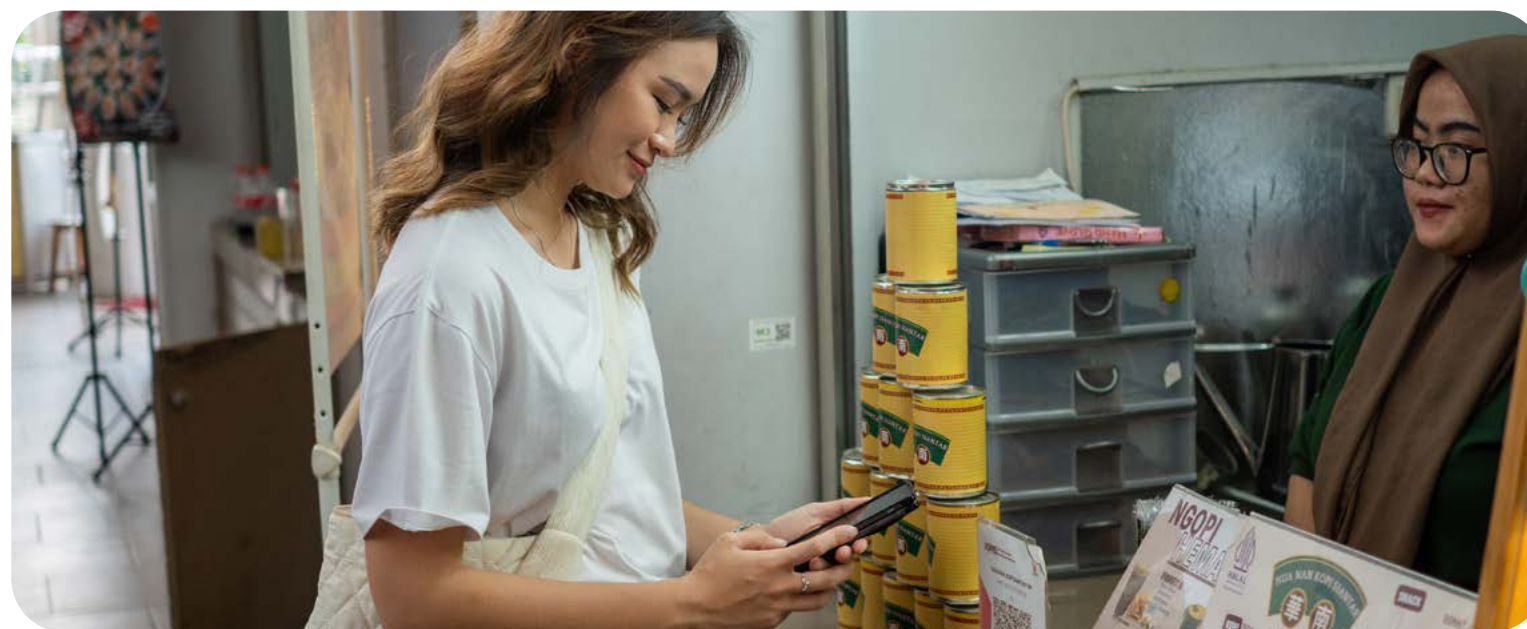
Sobat DANA sebagai *Peer Educators*

Sobat DANA pada awalnya diluncurkan untuk mengelola interaksi media sosial selama periode dengan volume aktivitas yang tinggi. Seiring waktu, inisiatif ini berkembang menjadi komunitas edukasi berbasis anak muda yang dinamis. Dengan lebih dari 80 anggota yang aktif mengikuti diskusi grup dan berbagai kegiatan, para duta kini secara organik turut memperluas upaya edukasi *anti-fraud* di lingkungan mereka. Ke depan, DANA berkomitmen untuk memperkuat peran Sobat DANA sebagai *peer educators* dan secara bertahap mengarahkan keterlibatan komunitas ini pada segmen pengguna yang lebih strategis, termasuk UMKM, komunitas teknologi, serta kelompok anak muda yang belum memiliki akses perbankan memadai.



Digitalisasi Pulau Natuna

Bekerja sama dengan Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi (Kemenkomarves), DANA berpartisipasi dalam misi untuk mendukung inklusi digital di Pulau Natuna, salah satu wilayah paling terpencil dan kurang terlayani di Indonesia. Inisiatif ini mencerminkan komitmen DANA dalam menghadirkan infrastruktur digital hingga ke wilayah paling ujung, sekaligus menunjukkan dukungan terhadap agenda pemerintah dalam memperluas inklusi digital nasional. Program ini juga memperlihatkan kemampuan DANA dalam menyesuaikan solusi digital agar sesuai dengan kebutuhan daerah. Upaya digitalisasi Natuna menjadi fondasi penting bagi potensi kolaborasi lebih lanjut di wilayah-wilayah yang masih kurang terlayani lainnya di seluruh Indonesia.



Gerai Makanan UMKM di Kantor DANA

DANA berkomitmen untuk memberdayakan wirausaha dan mendorong pertumbuhan ekonomi berbasis komunitas. Salah satu inisiatif nyata kami adalah menyediakan ruang usaha bagi para pelaku UMKM kuliner, termasuk usaha yang dijalankan oleh penyandang disabilitas, di area kantor DANA. Pada tahun 2024, DANA menyambut kehadiran 83 gerai makanan UMKM, termasuk 3 usaha milik penyandang disabilitas. Mereka berkesempatan untuk menyajikan sarapan, makan siang, dan makanan ringan kepada karyawan tanpa dikenakan biaya sewa. Inisiatif ini tidak hanya memberikan peluang ekonomi bagi UMKM, tetapi juga memperkuat hubungan antara perusahaan dan komunitas lokal di sekitar kami.



Efisiensi Lingkungan



Pengelolaan Energi dan Emisi Gas Rumah Kaca (GRK)

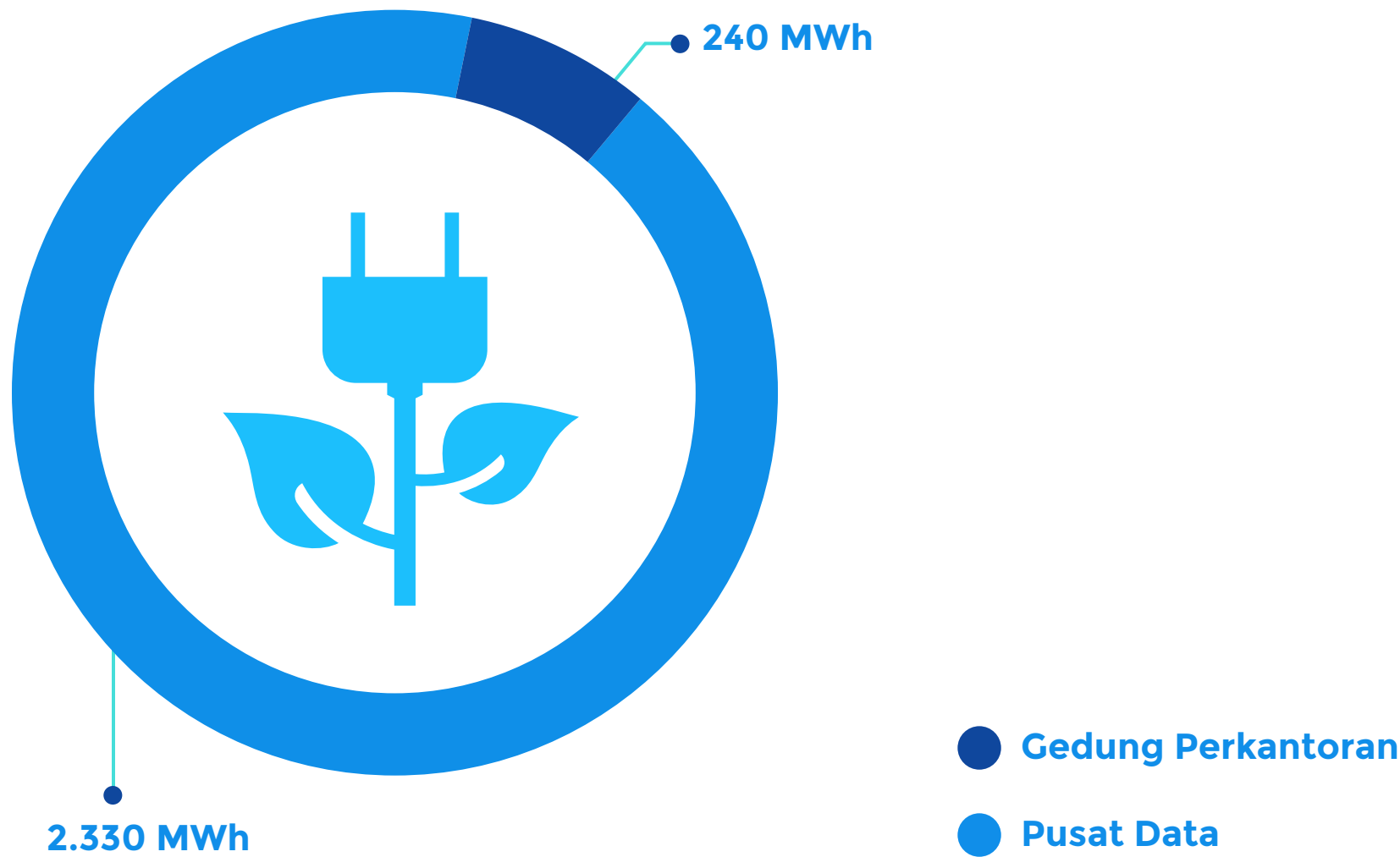
Kami menyadari bahwa pengoperasian platform digital dalam skala besar harus disertai tanggung jawab untuk meminimalkan dampak lingkungan. Meskipun model *digital-first* kami menghasilkan jejak operasional yang lebih kecil dibandingkan institusi keuangan tradisional, kami berkomitmen untuk terus meningkatkan efisiensi energi, mengurangi emisi, mengelola limbah secara bertanggung jawab, dan mendukung tujuan iklim Indonesia yang lebih luas. Strategi lingkungan kami sangat mengandalkan teknologi, mulai dari optimalisasi penggunaan daya di pusat data melalui pemantauan energi *real-time* dan server generasi terbaru, hingga penyeimbangan beban server yang mampu mengurangi emisi yang tidak perlu. Untuk semakin memperkuat tata kelola terkait iklim, kami berencana melakukan analisis skenario risiko iklim dalam beberapa tahun mendatang guna memahami dan mempersiapkan potensi dampak lingkungan terhadap operasi dan rantai nilai kami.

Pengelolaan Energi dan Emisi GRK

DANA berkomitmen untuk mengelola penggunaan energi kami secara bertanggung jawab dan berkontribusi pada pengungkapan iklim yang transparan. Pada tahun 2024, total konsumsi listrik kami mencapai 2.570 MWh, terbagi antara gedung kantor dan pusat data kolokasi, yang keduanya didukung oleh jaringan listrik nasional Indonesia (PLN).

Kami juga mulai melacak emisi Gas Rumah Kaca (GRK) operasional kami, dengan total emisi scope 2 sebesar 2.132 metrik ton CO₂e. Meskipun saat ini kami tidak menghasilkan emisi langsung (Lingkup 1), kami berkomitmen untuk mengidentifikasi dan menghitung kategori-kategori lingkup 3 yang relevan di masa mendatang, terutama yang terkait dengan rantai pasokan dan ekosistem vendor kami, guna semakin memperkuat strategi iklim kami.

Konsumsi Energi Tahun 2024 berdasarkan Jenis Fasilitas (MWh):



Emisi GRK Tahun 2024 berdasarkan Lingkup (metrik ton CO₂e):

Emisi GRK Operasional berdasarkan Scope	
Lingkup 1 Emisi GRK Langsung (metrik ton CO ₂ e) ¹²	N/A
Lingkup 2 Emisi GRK Tidak Langsung (metrik ton CO ₂ e) ¹³	2.132



Sorotan Kinerja Lingkungan 2024

0,14 Gram CO₂e per Transaksi

Gedung Perkantoran

Kantor pusat kami di *Capital Place Jakarta* serta kantor baru di Bumi Serpong Damai (BSD), Tangerang merupakan sentral penerapan inisiatif efisiensi energi. Kami berkomitmen mengoperasikan ruang kerja yang mendukung keberlanjutan, kesejahteraan karyawan, dan penggunaan sumber daya secara bertanggung jawab. Inisiatif utama dalam pengelolaan energi meliputi:

- **Instalasi lampu LED** di sebagian besar area kantor dengan Lampu non-LED hanya tersisa di sebagian area lantai 18. Kantor BSD telah sepenuhnya menggunakan lampu LED.
- **Penggunaan *motion sensor*** di ruang meeting kantor BSD untuk mengotomatisasi kontrol pencahayaan. Saat ini kami sedang mengevaluasi efektivitas untuk potensi implementasi di kantor Capital Place.

Pusat Data

DANA beroperasi menggunakan pusat data kolokasi dan tidak memiliki kepemilikan maupun kendali langsung atas infrastruktur fisik. Pengaturan ini secara alami membatasi kemampuan kami dalam menerapkan langkah efisiensi energi pada tingkat fasilitas. Meski demikian, kami tetap berkomitmen mengoptimalkan aspek yang berada dalam lingkup kendali kami guna menurunkan intensitas energi dan meminimalkan dampak lingkungan melalui beberapa inisiatif berikut:

- **Optimasi Perangkat TI:** Transisi ke server dan prosesor generasi terbaru yang menawarkan efektivitas penggunaan daya (PUE) lebih baik, sehingga menurunkan konsumsi energi per unit kinerja komputasi.

- **Manajemen daya dan pendingin:** Pengoptimalan tata letak server untuk meningkatkan aliran udara dan distribusi termal, sehingga mendukung pendinginan yang efisien dan mengurangi penggunaan energi yang tidak diperlukan.
- **Pemantauan energi secara *real-time*:** Pelacakan konsumsi energi dilakukan hingga ke level rak dan server untuk mendukung *dynamic load balancing* serta identifikasi dini terhadap potensi inefisiensi.
- **Optimasi dan penyeimbangan beban:** Distribusi beban komputasi yang merata pada rak server untuk mencegah lonjakan energi dan menjaga profil penggunaan daya tetap stabil.





Pengelolaan Limbah

DANA berkomitmen untuk menjalankan pengelolaan limbah secara bertanggung jawab sebagai bagian penting dari strategi keberlanjutan kami. Pada Juli 2024, kami mulai melakukan pencatatan limbah serta menerapkan program daur ulang dan kompos di kantor pusat DANA melalui kemitraan dengan *Waste4Change*. *Waste4Change* bertanggung jawab atas pengumpulan limbah, pengolahan akhir, serta penyediaan laporan bulanan terkait kinerja pengelolaan limbah.

Inisiatif pengelolaan limbah yang kami terapkan mencakup:

- **Penyediaan tempat sampah daur ulang di seluruh area kantor untuk limbah kaleng, plastik, dan kertas.**
- **Tempat sampah kompos untuk limbah makanan.**
- **Penggunaan peralatan makan dan minum yang dapat digunakan kembali, seperti peralatan logam dan piring keramik di pantry kantor.**
- **Penyediaan galon air dan gelas di ruang-ruang rapat untuk mengurangi limbah kemasan sekali pakai.**
- **Sosialisasi pengelolaan limbah kepada tim office support.**
- **Kemitraan dengan *Waste4Change* untuk mengolah residu limbah menjadi bahan bakar semen menggunakan teknologi *Refuse Derived Fuel (RDF)*.**

Sepanjang Juli hingga Desember 2024, kami menghasilkan sejumlah **6.757 kg** limbah, di mana 50% di antaranya berhasil diolah melalui program daur ulang dan pengomposan.



2024 Limbah Berdasarkan Metode Pemrosesan:

Pengalihan Limbah

● Didaur Ulang ● Dikomposkan ● Residu



Limbah Elektronik

Setiap tahun, kami memensiunkan perangkat keras TI di seluruh operasi kantor dan pusat data kami. Kami menjual laptop yang telah dipensiunkan dan masih layak pakai kepada karyawan dengan harga yang wajar melalui proses lelang. Kami juga bermitra dengan vendor pihak ketiga untuk membuang dan mendaur ulang peralatan elektronik dan teknologi yang rusak atau tidak layak pakai. Sepanjang tahun 2022 hingga 2024, kami memensiunkan 327 laptop, di mana 72% dijual kepada karyawan dan 28% diserahkan kepada vendor pihak ketiga untuk didaur ulang/dibuang. Kami berencana melanjutkan inisiatif ini setiap tahun.



Sertifikasi Bangunan Hijau

Kami berkomitmen untuk beroperasi di ruang kerja yang mencerminkan nilai-nilai lingkungan kami. Kantor pusat DANA di *Capital Place Jakarta* telah memperoleh Green Mark GoldPlus Certification dari Building and Construction Authority (BCA) Singapura sebagai pengakuan atas desain dan operasionalnya yang berkelanjutan. Bangunan ini dirancang dengan mempertimbangkan efisiensi energi, kesejahteraan penghuni, dan konservasi sumber daya, selaras dengan prioritas lingkungan DANA. Fitur ramah lingkungan yang diterapkan meliputi:

- **Sistem pencahayaan berkapasitas tinggi** dengan lampu LED.
- **Fasad kaca *double-glazed*** untuk memaksimalkan cahaya alami sekaligus mengurangi beban termal.
- **Penggunaan air daur ulang** untuk sistem pendingin.
- **Unit pendingin udara** yang hemat energi.
- **Lanskap hijau** yang dilengkapi sistem pemanenan air hujan.
- **Pemanfaatan material konstruksi daur ulang dan ramah lingkungan**, seperti kayu reklamasi dan panel *Oriented Strand Board (OSB)*.
- **Layanan *shuttle*** menuju pusat transportasi publik terdekat bagi karyawan.

Meskipun konsumsi air individual belum tercatat secara terpisah, kami mendapatkan manfaat dari sistem efisiensi air bangunan yang memanfaatkan air daur ulang untuk pendinginan dan kebutuhan lanskap. Ke depan, DANA tengah mengeksplorasi peluang untuk memperoleh sertifikasi interior kantor hijau untuk ruang kantor kami guna mendorong terciptanya lingkungan kerja yang lebih sehat dan berkelanjutan.



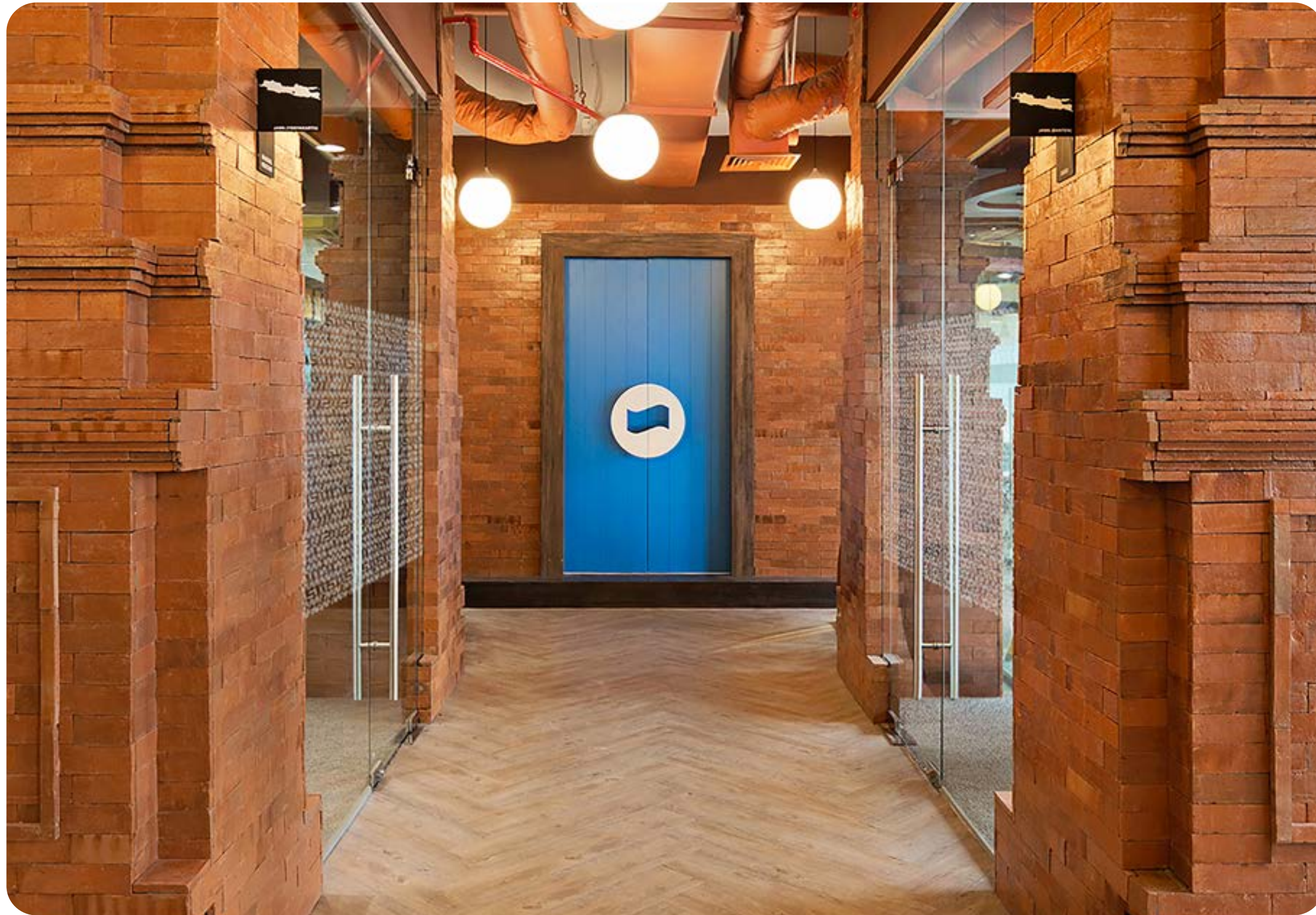
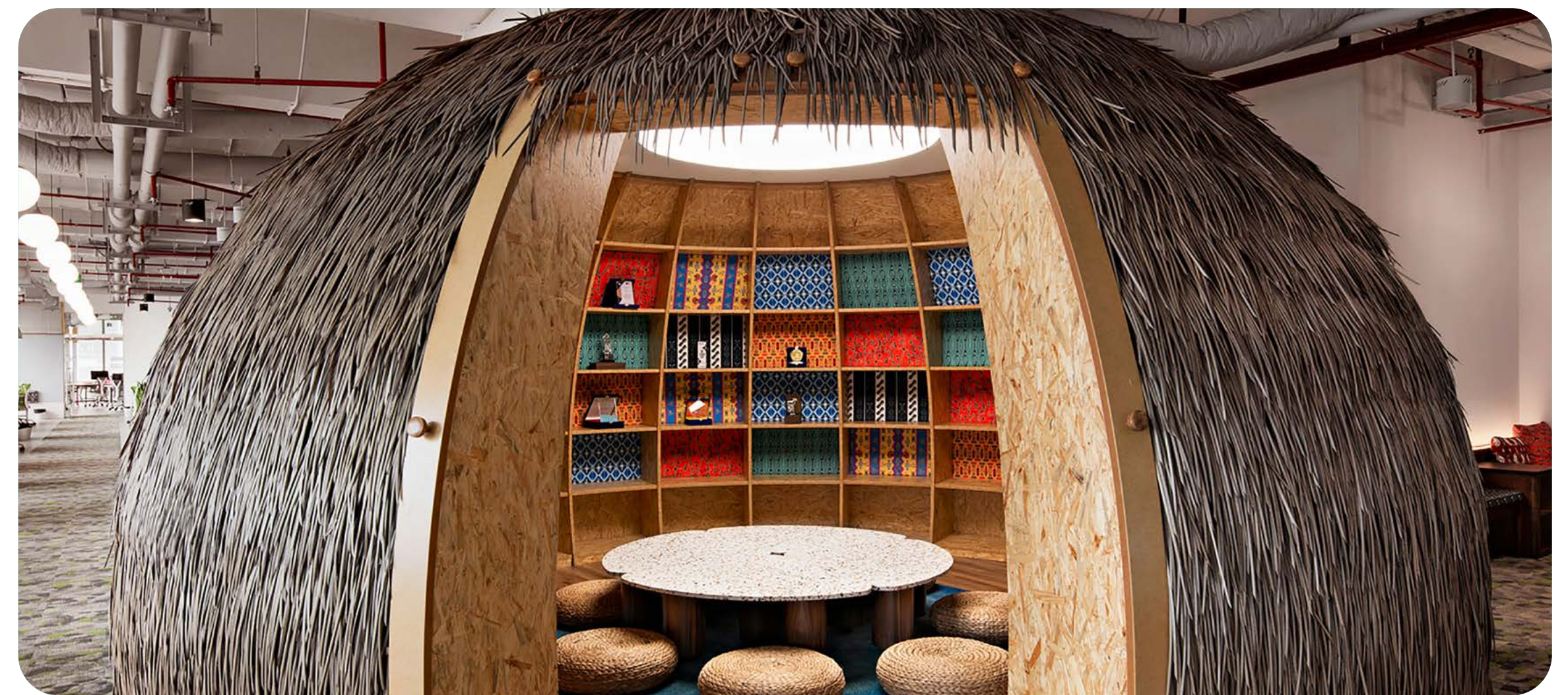
Desain Kantor Berkelanjutan dan Integrasi Nilai Keberlanjutan

Kami berkomitmen untuk mengintegrasikan prinsip keberlanjutan ke dalam desain dan pemanfaatan ruang kerja kami. Interior kantor DANA dirancang dengan mempertimbangkan aspek lingkungan dan nilai budaya Indonesia. Fitur utama yang diterapkan mencakup:

- **Kebijakan tanpa tirai** memungkinkan cahaya matahari masuk secara maksimal, mengurangi konsumsi listrik untuk pencahayaan, sekaligus meningkatkan kualitas ruang kerja.
- **Desain ruang terbuka** tanpa ruang eksekutif khusus, mendorong kolaborasi dan menciptakan ruang kerja yang lebih inklusif dan demokratis.
- **Penggunaan furnitur kayu reklamasi** dari Pasar Terapung Muara Kuin serta meja berbahan particle board yang terbuat dari material daur ulang.
- Pemilihan furnitur dan material *finishing* yang tahan lama, dapat **didaur ulang**, dan **memiliki dampak lingkungan rendah**.
- **Integrasi elemen budaya Indonesia** melalui **226 tema dan 1.129 perlengkapan kantor, furnitur, dan elemen dekoratif** yang mengangkat unsur budaya lokal secara halus dan autentik.



Komitmen kami dalam menghadirkan ruang kerja yang unik dan berkelanjutan mendapatkan pengakuan nasional ketika DANA menjadi kantor pertama yang menerima penghargaan **“Kantor dengan Tema Indonesia Terbanyak”** dari **Museum Rekor Dunia Indonesia (MURI)**. Penghargaan ini menegaskan bahwa filosofi desain kami bukan sekadar estetika, tetapi juga mencerminkan komitmen lebih luas DANA terhadap pembangunan bangsa, inklusivitas, kreativitas, serta operasional yang bertanggung jawab terhadap lingkungan.





Tata Kelola & Tanggung Jawab



Kepuasan Pelanggan

Kami percaya bahwa setiap inovasi yang kami bangun harus berawal dan berakhir pada kebutuhan pengguna. Kepuasan pelanggan merupakan fondasi dari budaya Mengutamakan Pelanggan di DANA, dan kami berkomitmen untuk mendengarkan masukan secara aktif, menindaklanjuti hasil temuan yang relevan, serta menyempurnakan pengalaman untuk mendorong loyalitas jangka panjang, baik secara eksternal maupun internal di antara tim-tim kami. Bagi kami, kepuasan pelanggan bukan sekadar tujuan, tetapi sebuah tanggung jawab yang membentuk cara kami merancang, menyampaikan, dan terus meningkatkan layanan. Mulai dari adopsi teknologi mutakhir hingga integrasi umpan balik pengguna dalam setiap *design sprint*, seluruh upaya kami didorong oleh keyakinan bahwa produk yang baik adalah produk yang mendengarkan, berkembang, dan memberdayakan.

Teknologi untuk Pengalaman yang Berpusat pada Pengguna

Pada tahun 2025, DANA melakukan uji coba penggunaan *graph database* dan analitik untuk memahami perilaku pengguna dan transaksi yang kompleks dalam skala besar. Inovasi ini memungkinkan identifikasi aktivitas mencurigakan secara lebih cepat, meningkatkan personalisasi, serta memberikan rekomendasi layanan yang lebih akurat, menghadirkan pengalaman pengguna yang lebih kontekstual dan aman. Dengan memetakan hubungan antara pengguna, mitra dagang, dan aliran transaksi, tim *Engineering*, *Risk*, *Compliance*, dan *Product* memperoleh wawasan waktu nyata yang mendukung pengambilan keputusan berbasis data untuk meningkatkan kepercayaan dan pengalaman pengguna.

Kepuasan Pelanggan Eksternal

Kami memantau kepuasan pelanggan eksternal melalui dua indikator kinerja utama: Skor Kepuasan Pelanggan (CSAT) dan Skor Promotor Bersih (NPS). Kedua metrik ini dipantau secara berkala dan dibahas setiap minggu dalam *Customer Voice Forum* yang dihadiri oleh *Executive Committee* dan para *product lead*. Temuan dari forum ini secara langsung digunakan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan.

Skor Kepuasan Pelanggan (CSAT)

CSAT mengukur tingkat kepuasan pengguna dan mitra *merchant* terhadap pengalaman tertentu, seperti penyelesaian transaksi atau interaksi dengan layanan pelanggan. Skor ini dikumpulkan setelah penyelesaian kendala atau interaksi dengan asisten digital DANA, DIANA. Dikelola oleh tim *Customer Service*, metrik ini berfungsi sebagai dasar untuk terus menyempurnakan proses resolusi masalah dan perjalanan pengguna.

Skor Promotor Bersih (NPS)

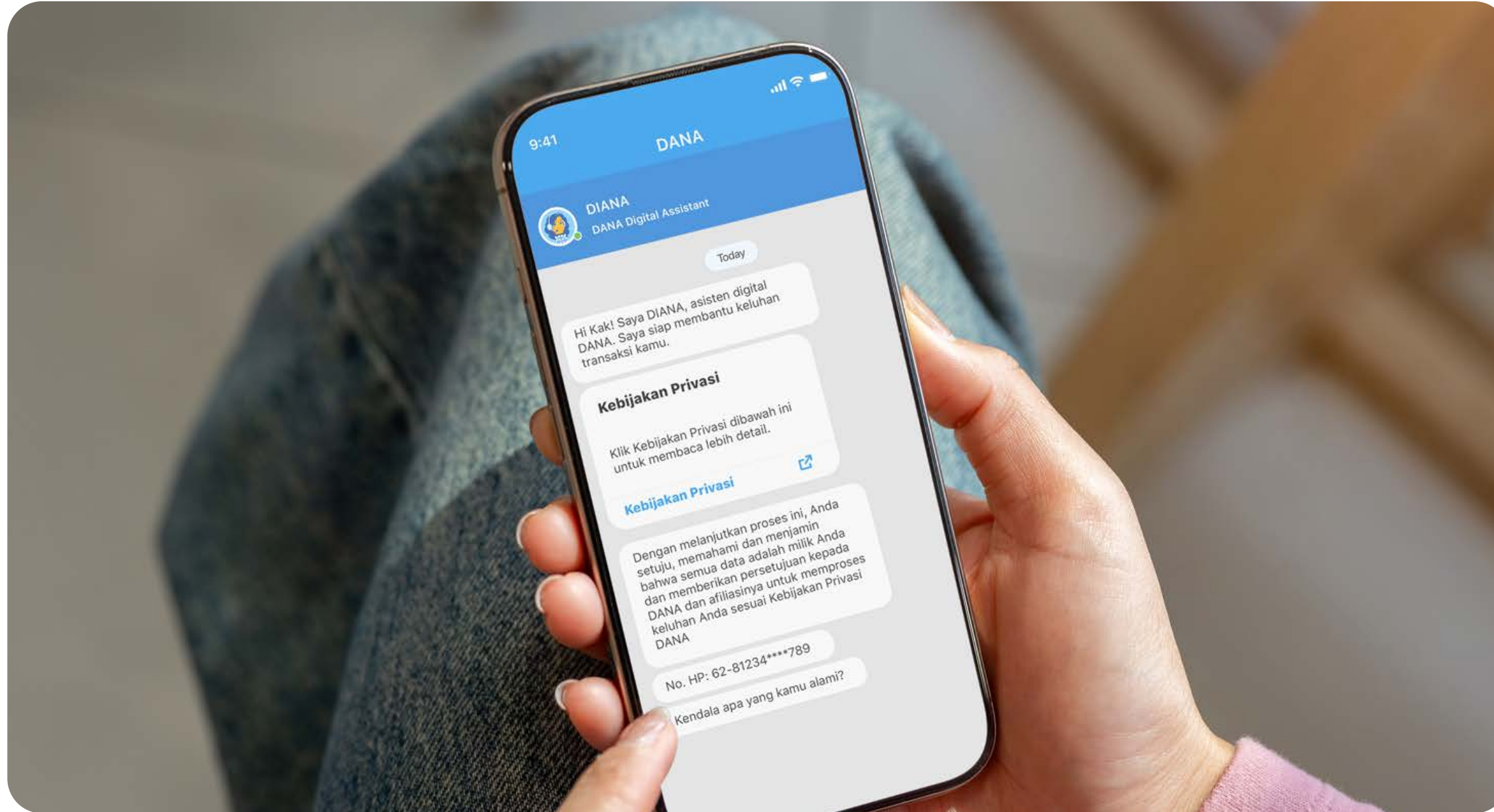
NPS adalah metrik pengalaman pelanggan yang mengukur loyalitas dan kepuasan dengan menanyakan seberapa besar kemungkinan pengguna merekomendasikan layanan DANA kepada orang lain. Survei dilakukan setelah pengguna menyelesaikan transaksi, dan dikelola oleh tim *Customer Care Insights and Analytics* bersama tim *Product*. Temuan dari NPS dan CSAT kemudian diintegrasikan ke dalam *Customer Voice Platform* untuk ditindaklanjuti secara terstruktur.

Skor CSAT 2024:

67.45% (Target 75%)

Skor CSAT 2024:

84.44% (Tolak ukur kelas dunia: 80)



DIANA: Asisten Digital DANA

Diluncurkan sebagai respons terhadap meningkatnya volume keluhan selama pandemi, DIANA adalah *chatbot* 24/7 yang kini menyelesaikan mayoritas masalah pengguna secara mandiri melalui *Resolution Center* di dalam aplikasi. Implementasi integrasi *Chatbot* dan RPA mengurangi biaya operasional sambil mempertahankan kualitas dukungan. Agen manusia yang dulunya menangani 100% tiket terbuka, kini hanya menangani sekitar 5% dari tiket terbuka berkat implementasi DIANA.

Sorotan DIANA:

95% Tingkat Defleksi pada tahun 2024.

Smart Friction

Kami memperkenalkan fitur “*Smart Friction*” pada tahun 2024. Fitur ini menambahkan langkah konfirmasi sebelum transfer ke kontak yang tidak dikenal. Dikembangkan berdasarkan keluhan terkait penipuan, fitur ini menunjukkan bagaimana suara pengguna menjadi pendorong inovasi di DANA.

Kepuasan Pelanggan Internal

Nilai “Mengutamakan Pelanggan” di DANA dimulai dari internal perusahaan. Kami meyakini bahwa layanan eksternal yang unggul berakar dari kolaborasi internal yang efektif, saling menghormati, dan saling mendukung. Melalui *Customer First Index* (CFI), kami mengukur kualitas layanan antar-departemen untuk mengidentifikasi area pengembangan dan merancang program pembelajaran maupun perbaikan proses yang lebih terarah. CFI dirancang secara strategis untuk menilai dua dimensi utama yang paling memengaruhi persepsi kualitas layanan internal:

● Daya Tanggap:

Seberapa cepat dan efektif suatu tim merespons dan mendukung permintaan internal, mencerminkan ketangkasan dan ketepatan waktu dalam bekerja.

● Keandalan:

Konsistensi dan keandalan dukungan yang diberikan antar-tim, menekankan pentingnya kualitas layanan yang akurat dan dapat dipercaya



Melalui CFI, DANA memfasilitasi pertukaran umpan balik yang konstruktif antar-departemen. Wawasan yang diperoleh membantu para pemimpin mengidentifikasi area yang masih memiliki friksi dan menetapkan prioritas perbaikan. Hasil temuan ini kemudian digunakan untuk merancang program pembelajaran, memperkuat kolaborasi lintas fungsi, dan meningkatkan standar layanan internal. Pendekatan perbaikan berkelanjutan ini pada akhirnya memperkuat proses bisnis, mendorong kolaborasi yang lebih mendalam, serta mengoptimalkan efisiensi operasional DANA. Semua ini sekaligus memperkuat budaya perusahaan yang berorientasi pada pelanggan.

Sorotan Kepuasan Pelanggan Internal

Skor *Customer First Index* (CFI) 2024:

3.84 dari 5



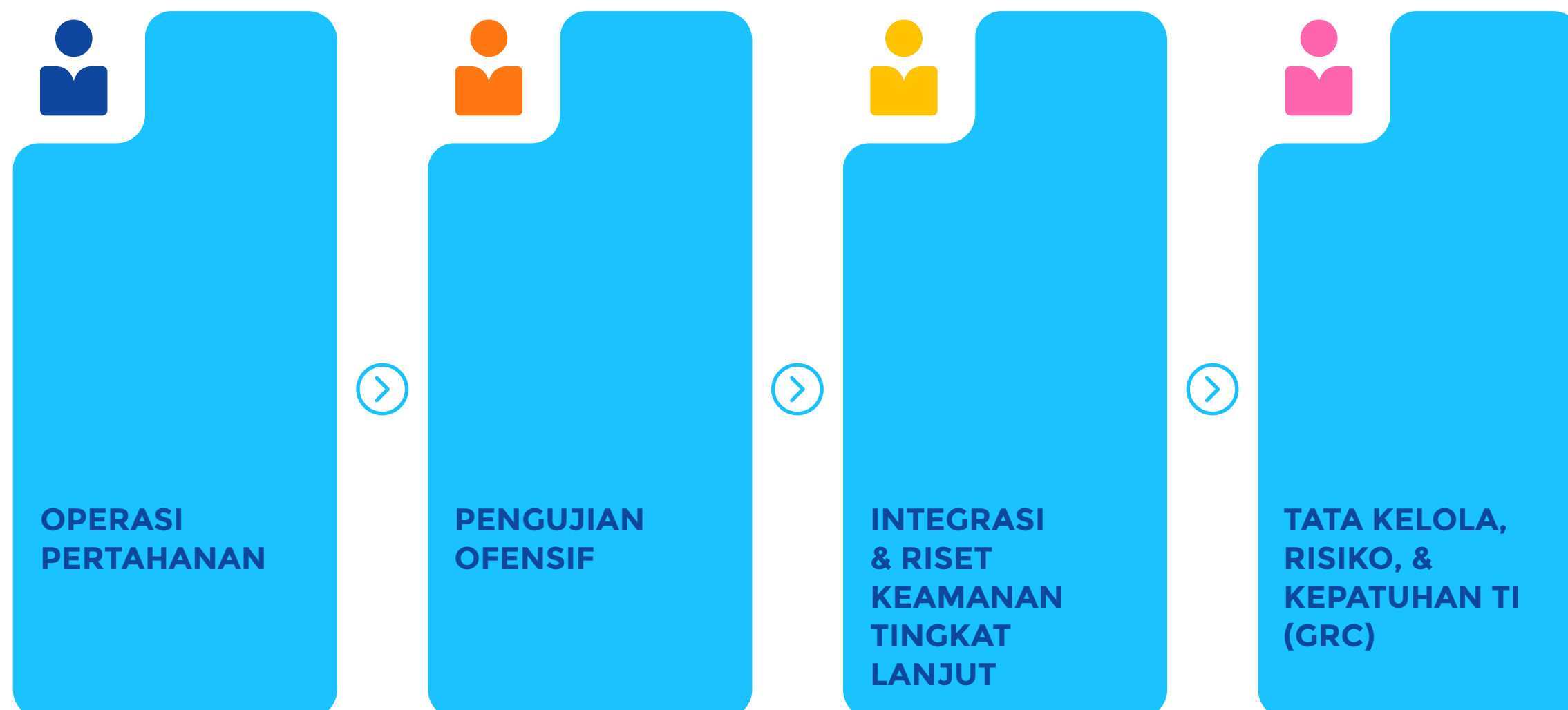


Keamanan Siber dan Keamanan Informasi

Strategi keamanan siber DANA dibangun di atas prinsip manajemen risiko yang proaktif, mekanisme pertahanan berlapis, serta tata kelola yang kuat melalui edukasi berkelanjutan bagi karyawan dan validasi independen oleh pihak ketiga. Kami berkomitmen untuk mengidentifikasi, mengurangi, dan mencegah ancaman keamanan pada seluruh tingkatan platform.

Pilar Utama Pendekatan Keamanan kami meliputi:

- **Deteksi dan Respons Ancaman Secara Proaktif:** Pemantauan *real-time* melalui alat *Security Information and Event Management* (SIEM), deteksi canggih melalui *honeypots*, dan kolaborasi *threat intelligence* untuk mendeteksi dan menetralkan risiko sejak dini
- **Pengembangan Produk dengan Keamanan Berbasis Desain:** Menanamkan keamanan ke dalam setiap tahap siklus pengembangan produk, termasuk praktik *coding* yang aman dan analisis kode statis.
- **Tata Kelola dan Struktur Keamanan Informasi:**



- **Validasi Independen oleh Pihak Ketiga:** Program keamanan DANA divalidasi secara independen melalui sertifikasi ISO/IEC 27001 dan PCI DSS, menegaskan komitmen kami terhadap standar keamanan siber internasional tertinggi.
- **Kesadaran dan Pelatihan Keamanan bagi Karyawan:** Pelatihan keamanan siber dan kursus penyegaran rutin, simulasi *phishing*, dan kampanye kesadaran keamanan siber untuk memastikan karyawan kami diberdayakan untuk mengenali risiko dan bertindak aman, baik di dalam maupun di luar tempat kerja.
- **Ekosistem Keamanan yang Kolaboratif:** Bekerja sama dengan rekan industri dan regulator di bawah kerangka kerja seperti PBI No. 2/2024 tentang Kolaborasi Ketahanan Siber.

Sertifikasi **ISO/IEC 27001:2022**

dan **PCI-DSS v.4.0.1**

Nilai Security Scorecard³ **A** sepanjang tahun 2024

100% karyawan berpartisipasi dalam simulasi phishing

Untuk memastikan ketahanan dan pemantauan berkelanjutan, kami mengoperasikan *Command Center* terpusat dan membandingkan kinerja kami dengan platform seperti *Security Scorecard*, mempertahankan Peringkat A sepanjang tahun 2024. Kami juga aktif berkolaborasi dengan komunitas untuk memantau ancaman eksternal dan menjalankan tindakan mitigasi untuk meningkatkan pembentukan perlindungan keamanan informasi melalui *Thread Intelligence Programs*.



Strategi Keamanan Siber Multilapis

DANA mengimplementasikan keamanan di setiap titik sentuh krusial melalui empat lapisan pertahanan terintegrasi. Kami berkomitmen untuk terus meningkatkan kontrol ini guna memenuhi standar keamanan siber yang terus berkembang, termasuk mengotomatisasi lebih lanjut sistem deteksi risiko dan respons insiden dengan model AI dan *machine learning*. Hal ini dilakukan untuk menemukan lebih banyak temuan dari tingkat kode dibandingkan pada tingkat produksi.

Lapisan	Fokus Pertahanan	Teknologi/Sistem
1	Keamanan Tingkat Aplikasi	Berfokus pada pengamanan fitur aplikasi yang berhadapan langsung dengan pengguna. Kami menerapkan PIN, autentikasi biometrik, dan <i>One-Time Passwords</i> (OTP) untuk memvalidasi identitas pengguna dan mencegah akses tidak sah. Langkah-langkah keamanan seperti <i>secure coding</i> , <i>SSL pinning</i> , dan alat perlindungan <i>in-app</i> ditanamkan langsung ke dalam aplikasi untuk menjaga data dan komunikasi pengguna.
2	Keamanan Tingkat Perangkat	Melindungi dari risiko manipulasi perangkat atau akses tidak sah. Kami mendeteksi perangkat yang sudah di- <i>jailbreak</i> atau di- <i>root</i> dan memantau anomali perilaku yang mungkin mengindikasikan penipuan. Lapisan ini membantu memblokir titik akses berisiko tinggi dan memperkuat perlindungan pengguna akhir kami.
3	Keamanan Infrastruktur	Lapisan ini melindungi sistem <i>backend</i> , jaringan, dan data dalam transmisi. Kami menggunakan <i>firewall</i> , perlindungan <i>anti-DDoS</i> , dan pemantauan ancaman <i>real-time</i> (SIEM) untuk mencegah serangan dan memastikan ketersediaan. Perlindungan DNS dan sistem pencegahan intrusi lebih lanjut mendukung operasi yang aman dan stabil.
4	Keamanan Tingkat API	Memastikan bahwa integrasi sistem DANA dan komunikasi pihak ketiga aman. Kami memvalidasi struktur lalu lintas, mengenkripsi komunikasi, dan memberlakukan autentikasi serta manajemen token untuk akses API yang aman. <i>Web Application Firewall</i> (WAF) membantu menyaring permintaan berbahaya dan memastikan integritas API.



DANA PROTECTION

DANA Protection dan Perlindungan yang Berhadapan dengan Pengguna

Kami berkomitmen untuk melindungi pengguna kami tidak hanya melalui infrastruktur, tetapi juga melalui perangkat yang berpusat pada pengguna yang mendorong kesadaran, kontrol, dan kepercayaan. Penawaran perlindungan pengguna kami, *DANA Protection*, mendukung transaksi tidak sah, kegagalan *top-up*, atau pembayaran ganda yang dialami pengguna melalui jalur penyelesaian yang jelas dan andal. Fitur Tambahan di Dalam Aplikasi meliputi:

- **Pemeriksa Penipuan**
- **Pemeriksaan Keamanan**
- **Peringatan *Smart Friction***

Kami juga berintegrasi dengan Pemeriksa Rekening Mencurigakan (Cek Rekening) dan Platform Pelaporan Nomor Penipuan (Aduan Nomor) milik Kementerian Komunikasi dan Digital Indonesia (Komdigi) melalui *API host-to-host*. Hal ini memungkinkan pengguna untuk memverifikasi dan melaporkan potensi penipuan secara langsung di dalam aplikasi.





Manajemen Privasi Data

Komitmen Kami terhadap Pengelolaan Data yang Bertanggung Jawab

Kami berkomitmen untuk melindungi data pribadi sepenuhnya selaras dengan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) Indonesia dan prinsip-prinsip privasi yang diakui secara internasional. Strategi privasi data DANA dibangun berdasarkan kerangka kerja siklus hidup yang terstruktur.



Privasi dan keamanan ditanamkan ke dalam desain produk, proses operasional, dan budaya karyawan kami, memastikan perlindungan data di seluruh siklus hidup informasi yang penuh.

Untuk semakin melembagakan upaya privasi kami, kami meluncurkan DANA *Data Protection & Privacy Centre*, yang merupakan sebuah kelompok kerja lintas fungsi yang mengintegrasikan pakar dari *IT Security, Corporate Legal & Compliance, Enterprise Risk Management, Data Science & Platform, Technical Operations*, dan *Back End Engineers*.

Tanggung Jawab Utama Kelompok Kerja ini meliputi:

- Mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan privasi dan prosedur operasional.
- Memantau kepatuhan terhadap UU PDP dan standar perlindungan data global.
- Melakukan audit privasi internal dan penilaian risiko.
- Memimpin kampanye kesadaran dan program pelatihan di seluruh organisasi, termasuk Kampanye Sosialisasi PDP, peluncuran platform “DANA Data Protection & Privacy Centre,” dan komunikasi yang ditargetkan tentang minimalisasi data dan penanganan data yang bertanggung jawab.

Inisiatif ini mencerminkan komitmen proaktif kami untuk membangun budaya di mana privasi data adalah tanggung jawab setiap orang, mulai dari pimpinan hingga seluruh karyawan. Sepanjang tahun 2024, tidak ada kebocoran data secara material, sebagaimana didefinisikan oleh ambang batas yang berlaku. Hal ini menunjukkan efektivitas kerangka kerja keamanan data, praktik mitigasi risiko, dan kewaspadaan karyawan kami. Kami berkomitmen untuk memperkuat fondasi kami melalui sertifikasi ISO 27701 untuk Sistem Manajemen Informasi Privasi (PIMS).

Tidak Ada Kebocoran Data yang Material Sepanjang Tahun 2024



Manajemen Kepatuhan

Sebagai platform teknologi finansial yang teregulasi, DANA bertanggung jawab kepada berbagai pemangku kepentingan, termasuk regulator, mitra, investor, dan ekosistem keuangan yang lebih luas. Kami berkomitmen untuk menjunjung tinggi standar kepatuhan, etika, dan integritas operasional tertinggi guna memastikan kepercayaan jangka panjang dan keamanan platform kami.

Teknologi memainkan peran mendasar dalam upaya kepatuhan kami, terutama melalui perintisan *graph database* dan analitik yang membantu kami mengungkap hubungan antara pengguna, *merchant*, dan transaksi. Kemampuan ini meningkatkan deteksi penipuan *real-time*, upaya Anti Pencucian Uang (APU), dan investigasi kepatuhan.

Melalui kebijakan internal yang kuat, sistem pemantauan proaktif, dan inisiatif berbasis edukasi, kami mengambil pendekatan yang holistik dan didukung teknologi untuk mencegah kejahatan keuangan dan menjaga integritas platform.

Area Kritis Risiko Kejahatan Keuangan:

- **Penipuan**
- **Pencucian Uang dan Pendanaan Terorisme**
- **Korupsi dan Penyuapan**
- **Perjudian Online**

~4.400 Total Jam Pelatihan Kepatuhan pada tahun 2024

Manajemen Penipuan dan Pencegahan Perjudian Online

Kami berkomitmen untuk mengidentifikasi dan mencegah penipuan serta perjudian *online* melalui strategi deteksi dan respons multilapis dan mendukung upaya pemerintah dalam memberantas perjudian *online*, selaras dengan hukum Indonesia.

Strategi manajemen penipuan dan perjudian *online* kami bersifat proaktif dan adaptif, berfokus pada deteksi dini dan respons cepat. DANA adalah salah satu dari sedikit perusahaan yang secara aktif melaporkan aktivitas terkait kepada regulator dan mitra industri.

Inisiatif Utama Kami meliputi:

- **Implementasi Deteksi Bertenaga AI:** Memanfaatkan kecerdasan buatan ke dalam sistem deteksi penipuan kami untuk mengidentifikasi dan menandai pola transaksi yang anomali.
- **Memperkuat Penyaringan dan Pengawasan *Merchant*:** *Due Diligence* yang lebih ketat selama *onboarding* dan pemantauan *merchant* proaktif berkelanjutan melalui *Cyber Patrol* untuk mendeteksi keterkaitan dengan aktivitas penipuan dan perjudian.
- **Prosedur Pembekuan dan *Blacklist*:** Prosedur termasuk penangguhan untuk pelanggaran yang dikonfirmasi, dengan pemberitahuan pengguna dan jendela penutupan 90 hari.
- **Fitur Keamanan dalam Aplikasi:** Fitur *Smart Friction*, *Security Check-Up* (fitur *self check-up* dan tips untuk meningkatkan keamanan akun pengguna), dan *Scam Checker*.
- **Kolaborasi Regulatori:** Kemitraan dengan badan regulator, mitra industri, dan platform seperti Indonesia Anti-Scam Center (IASC) untuk melaporkan dan mengatasi pelanggaran secara efektif serta berbagi intelijen dan praktik terbaik.

Meskipun DANA merupakan salah satu platform paling transparan dalam melaporkan aktivitas tersebut, transaksi perjudian *online* tetap kurang dari 1% dari total volume transaksi kami. Kami terus mengadvokasi koordinasi sistemik yang lebih besar dalam industri untuk memerangi risiko ini secara efektif.



Kepatuhan Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme dan Sanksi.

DANA berkomitmen untuk mematuhi regulasi Indonesia dan standar global APU/PPT. Kami mempertahankan program APU/PPT yang kuat, konsisten dengan standar nasional dan global.

Praktik Utama Kami meliputi:

- **Asesmen Risiko Produk:** Evaluasi produk baru sebelum diluncurkan untuk memastikan langkah-langkah yang diperlukan untuk memitigasi risiko kejahatan keuangan telah tersedia.
- **Due Diligence Pelanggan:** Proses identifikasi dan verifikasi komprehensif untuk memastikan keabsahan basis pengguna kami.
- **Pemantauan Transaksi:** Pengawasan aktivitas keuangan berkelanjutan terhadap indikator risiko yang telah diketahui untuk mendeteksi dan melaporkan transaksi yang mencurigakan.
- **Penyaringan Sanksi:** Pemeriksaan rutin terhadap daftar sanksi internasional dan penilaian risiko untuk *Politically Exposed Persons* guna mengidentifikasi klien berisiko tinggi dan mencegah transaksi terlarang.
- **Audit Berkala:** Tinjauan independen untuk memastikan desain dan efektivitas operasional program APU/PPT.
- **Pelaporan Regulatori:** Pengajuan Laporan Transaksi Keuangan Mencurigakan (LTKM) tepat waktu kepada Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) dan otoritas terkait lainnya.
- **Pelatihan & Kesadaran:** Pelatihan Kesadaran APU tahunan yang wajib dengan tingkat penyelesaian 91% pada tahun 2024.

Tim AML juga mengelola peninjauan kembali (*backwash review*) atas seluruh basis pengguna dan menerapkan model penilaian untuk memprioritaskan upaya investigasi.

Memanfaatkan *Graph Database* untuk Memperkuat Kepatuhan

Pada tahun 2025, kami mulai merintis teknologi *graph database* dan analitik untuk meningkatkan upaya kami dalam pencegahan penipuan, anti pencucian uang (APU), dan deteksi perjudian *online*. Platform canggih ini memungkinkan kami untuk mengungkap pola dan hubungan tersembunyi dengan memetakan koneksi antara pengguna, *merchant*, dan transaksi, melampaui analisis linier. Dengan wawasan ini, tim *Compliance*, *Risk*, dan *Engineering* kami dapat mendeteksi perilaku mencurigakan lebih cepat, membangun model penilaian risiko yang lebih responsif, dan membuat keputusan yang lebih terinformasi secara *real-time*.

Inisiatif ini mencerminkan keyakinan kami bahwa teknologi seharusnya tidak hanya melayani inovasi, tetapi juga tanggung jawab. *Graph Analytics* kini menjadi bagian mendasar dari cara kami melindungi pengguna dan mitra kami, memperkuat integritas dan keamanan platform kami.

Pencegahan Korupsi dan Penyuapan

DANA berkomitmen untuk mempertahankan kebijakan nol toleransi terhadap korupsi dan penyuapan. Prinsip ini ditanamkan dalam Kode Etik internal kami, yang berlaku untuk semua karyawan dan mitra pihak ketiga. Pendekatan kami berfokus pada kesadaran, pencegahan, dan akuntabilitas melalui:

- **Kode Etik:** Pedoman jelas yang menguraikan perilaku dan praktik yang dapat diterima, diperkenalkan selama *onboarding* dan diperkuat melalui penyegaran berkala.
- **Pelatihan Karyawan:** Topik Anti-Korupsi diintegrasikan ke dalam pelatihan Kode Etik dan kurikulum kepatuhan kami secara keseluruhan.
- **Pemantauan Profil Berisiko Tinggi:** Pemantauan profil berisiko tinggi (termasuk *Politically Exposed Persons*) dengan pengawasan khusus dan protokol investigasi.
- **Protokol Eskalasi:** Proses untuk melaporkan dan menginvestigasi dugaan pelanggaran, termasuk mekanisme *whistleblower* (pelapor pelanggaran).



Inisiatif Kesadaran dan Edukasi

Kami berkomitmen untuk mengedukasi pengguna dan meningkatkan kesadaran publik mengenai literasi keuangan digital guna membantu pengguna melindungi diri dari kejahatan finansial. Selain pengamanan platform kami, kami secara aktif mengedukasi pengguna melalui beragam saluran, format, dan kemitraan.

Inisiatif Utama meliputi:

- **Edukasi Pengguna Dalam Aplikasi:** Simulasi interaktif melalui Tipu Online (*Fraud Mini Program*) dan Waspada Online (*Online Gambling Mini Program*) yang mengilustrasikan cara terjadinya kejahatan keuangan. Hal ini membantu pengguna mengenali indikator risiko umum dan mendorong mereka untuk mengambil keputusan keuangan yang lebih aman, seperti berinvestasi alih-alih berjudi.
- **Kampanye Daring dan Luring:** Kampanye pencegahan penipuan (#AwasJebakanBadman dan #CekUlangYuk) dan kampanye pencegahan perjudian *online* (STOP JUDI ONLINE).
- **Kolaborasi Edukasi Pengguna dengan Regulator:** DANA aktif bekerja sama dengan institusi seperti Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Komdigi, dan Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) untuk mendukung upaya literasi keuangan nasional dan kampanye perlindungan konsumen.

Tahun ini, kami membawa kepatuhan ke lapangan dengan memperkenalkan unit *mobile customer service* yang membawa edukasi penipuan dan bantuan secara langsung kepada pengguna. DANA akan terus berinvestasi dalam inovasi kepatuhan dan kemitraan lintas sektor untuk menjunjung tinggi integritas platform kami. Dengan demikian, kami tidak hanya melindungi pengguna kami, tetapi juga membantu meningkatkan standar bagi seluruh ekosistem layanan keuangan digital di Indonesia.

Memperkuat Perlindungan Konsumen Melalui GeberPK 2024 bersama Bank Indonesia

DANA menerima pengakuan atas kontribusi kreatif kami pada kampanye Gerakan Bersama Edukasi Perlindungan Konsumen (GeberPK) 2024 melalui media sosial dan konten dalam aplikasi kami. Kami mengedukasi masyarakat umum tentang perilaku keuangan yang aman, berkontribusi pada lebih dari 300.000 impresi dan keterlibatan digital. Pendekatan kami untuk meningkatkan kesadaran publik tentang pencegahan penipuan dan transaksi digital yang aman, serta efektivitasnya dalam mempromosikan perlindungan konsumen, diakui oleh Bank Indonesia.





Lampiran

Metodologi Asesmen Materialitas

DANA melakukan asesmen materialitas pertama pada tahun 2024 untuk mengidentifikasi topik keberlanjutan yang paling penting bagi bisnis dan pemangku kepentingan, serta memprioritaskan topik yang paling relevan bagi keberlanjutan bisnis jangka panjang kami. Hasil asesmen ini, yang disusun berdasarkan umpan balik dari pemangku kepentingan. Internal dan eksternal, mengidentifikasi delapan topik material. DANA berkomitmen untuk secara rutin menilai lanskap keberlanjutan guna memfokuskan strategi dan pendekatan pelaporan kami pada isu-isu paling penting bagi bisnis dan pemangku kepentingan. Kami akan memperbarui asesmen materialitas kami secara berkala.

A. Identifikasi Topik

Kami melakukan *benchmarking*, menganalisis, dan mengidentifikasi topik-topik yang relevan berdasarkan laporan para pelaku industri, tren industri, kerangka pelaporan keberlanjutan global, termasuk Sustainability Accounting Standards Board (SASB) dan Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) serta penilaian dari lembaga pemeringkat keberlanjutan terkemuka.

B. Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Kami mengumpulkan perspektif para pemangku kepentingan melalui kombinasi wawancara, kuesioner, dan kajian literatur untuk memahami topik-topik yang paling penting oleh masing-masing kelompok. Proses ini mencakup masukan dari Tim Manajemen kami, para pendiri, serta kelompok pemangku kepentingan internal maupun eksternal.

C. Prioritisasi Topik Material

Kami mengidentifikasi, memprioritaskan, dan memvalidasi topik keberlanjutan berdasarkan dua dimensi utama:

1. Pentingnya bagi Pemangku Kepentingan: Termasuk pelanggan, karyawan, mitra vendor, mitra saluran, regulator, dan investor.
2. Dampak pada Bisnis: Relevansi terhadap kinerja operasional DANA, reputasi, dan penciptaan nilai jangka panjang.

Hasil analisis ini telah ditinjau oleh Tim Manajemen DANA dan disempurnakan menjadi delapan topik material. Proses ini menjadi landasan penetapan fokus strategi keberlanjutan serta penyajian informasi kami di masa depan.



Lampiran

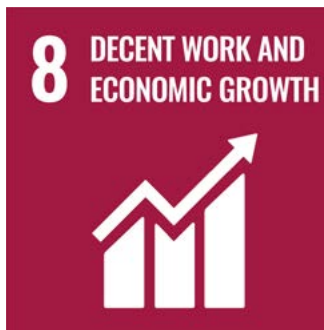
Indeks United Nations Sustainable Development Goals (UN SDGs)

DANA berkomitmen untuk mendorong pembangunan berkelanjutan yang selaras dengan United Nations Sustainable Development Goals (UN SDGs). Sebagai platform keuangan digital yang melayani pengguna di seluruh Indonesia, berbagai inisiatif kami turut memperkuat sejumlah prioritas global mulai dari mendorong inklusi keuangan hingga memacu inovasi.

Indeks ini memberikan gambaran umum mengenai bagaimana inisiatif keberlanjutan utama kami berkontribusi terhadap Sustainable Development Goals tertentu. Kami memahami bahwa area dampak utama kami telah selaras dengan SDGs tertentu yang telah dipilih, kami senantiasa mengeksplorasi peluang untuk memperdalam kontribusi kami dalam agenda keberlanjutan yang lebih luas.

SDG	TARGET	RELEVANSI UTAMA
	<p>Target 1.4</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Pada tahun 2030, memastikan bahwa semua laki-laki dan perempuan, khususnya yang miskin dan rentan, memiliki hak yang sama atas sumber daya ekonomi, serta akses ke layanan dasar, termasuk layanan keuangan.	DANA berkomitmen untuk menyediakan akses yang setara terhadap layanan keuangan yang aman, terjangkau, dan mudah digunakan. Produk kami dirancang untuk menjangkau kelompok yang kurang terlayani dan yang tidak memiliki akses perbankan, termasuk pengguna berpenghasilan rendah, perempuan, pekerja informal, dan pelaku usaha mikro. Melalui fitur seperti DANA Bisnis, integrasi dengan UMKM, serta program edukasi keuangan yang terarah, kami memberdayakan pengguna dengan berbagai perangkat untuk mengelola keuangan, mengembangkan usaha, dan berpartisipasi secara penuh dalam ekonomi digital.
	<p>Target 3.8</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Mencapai cakupan kesehatan universal, termasuk perlindungan risiko finansial, akses ke layanan kesehatan esensial yang berkualitas dan akses ke obat-obatan dan vaksin esensial yang aman, efektif, berkualitas, dan terjangkau untuk semua.	DANA menyediakan produk mikro-asuransi yang berbiaya rendah, mudah diakses secara digital, dan tersedia secara nasional, sehingga sangat relevan bagi pengguna berpenghasilan rendah dan mereka yang tidak memiliki akses ke saluran asuransi tradisional.



SDG	TARGET	RELEVANSI UTAMA
	<p>Target 5.a</p> <ul style="list-style-type: none">Melaksanakan reformasi untuk memberikan hak yang sama kepada perempuan atas sumber daya ekonomi, serta akses terhadap kepemilikan dan kontrol atas tanah dan bentuk properti lainnya, layanan keuangan, warisan, dan sumber daya alam, sesuai dengan hukum nasional.	Platform kami memungkinkan usaha mikro dan kecil yang dipimpin perempuan untuk dapat mendaftar ke DANA Bisnis dengan mudah, mengakses pembayaran digital, serta mengelola keuangan secara aman tanpa memerlukan infrastruktur yang rumit atau layanan perbankan formal. Selain menyediakan platform, inisiatif kami, SisBerdaya dan DisBerdaya, memberikan dukungan bagi pelaku usaha perempuan dan perempuan penyandang disabilitas melalui pelatihan bisnis, program pendampingan, serta akses pendanaan.
	<p>Target 8.3</p> <ul style="list-style-type: none">Mendorong kebijakan berorientasi pembangunan yang mendukung kegiatan produktif, penciptaan lapangan kerja yang layak, kewirausahaan, kreativitas, dan inovasi, serta mendorong formalisasi dan pertumbuhan usaha mikro, kecil, dan menengah, termasuk melalui akses ke layanan keuangan. <p>Target 8.10</p> <ul style="list-style-type: none">Memperkuat kapasitas lembaga keuangan domestik untuk mendorong dan memperluas akses ke layanan perbankan, asuransi, dan keuangan untuk semua.	DANA berperan langsung dalam memperkuat infrastruktur keuangan nasional sekaligus mendorong UMKM untuk berpartisipasi dalam ekonomi formal. Produk kami memberikan akses yang mudah bagi UMKM untuk memulai perjalanan mereka di dunia keuangan digital, dengan menyediakan perangkat untuk menerima pembayaran, memantau transaksi, dan mengelola keuangan secara aman bahkan tanpa harus memiliki rekening bank tradisional.
	<p>Target 9.3</p> <ul style="list-style-type: none">Meningkatkan akses industri skala kecil dan perusahaan lainnya, khususnya di negara berkembang, ke layanan keuangan, termasuk kredit yang terjangkau, dan integrasi mereka ke dalam rantai nilai dan pasar.	Kami memperluas akses digital terhadap layanan keuangan dan solusi kredit yang bertanggung jawab bagi individu serta usaha berskala kecil di seluruh Indonesia. Melalui fitur seperti DANA Cicil layanan pembayaran cicilan fleksibel yang saat ini tersedia bagi pengguna terpilih kami menguji berbagai cara untuk menyediakan kredit terjangkau bagi mereka yang mungkin tidak memiliki akses ke saluran pembiayaan tradisional. Sebagai bagian dari ekosistem platform yang lebih luas, kami juga mendukung UMKM dengan mengintegrasikan mereka ke dalam rantai nilai digital.
	<p>Target 10.2</p> <ul style="list-style-type: none">Pada tahun 2030, memberdayakan dan mempromosikan inklusi sosial, ekonomi, dan politik bagi semua orang, tanpa memandang usia, jenis kelamin, disabilitas, ras, etnis, asal, agama, atau status ekonomi atau status lainnya. <p>Target 10.c</p> <ul style="list-style-type: none">Pada tahun 2030, mengurangi biaya transaksi pengiriman uang migran hingga kurang dari 3 persen dan menghilangkan koridor pengiriman uang dengan biaya di atas 5 persen.	Sebagai dompet digital yang melayani pengguna di berbagai kota, pulau, dan tingkat pendapatan di Indonesia, DANA membantu menurunkan hambatan sistemik untuk berpartisipasi dalam ekonomi digital. Komitmen kami terhadap inklusi tercermin dalam antarmuka yang ramah pengguna, fitur transaksi berbiaya rendah, serta program khusus yang memberdayakan perempuan dan penyandang disabilitas untuk mengembangkan usaha dan mencapai kemandirian finansial. Kami juga mengeksplorasi peningkatan layanan untuk mendukung kelompok yang kurang terlayani dan pengguna dengan mobilitas tinggi, termasuk menurunkan biaya transaksi untuk pembayaran digital dan mempersiapkan layanan terkait remitansi di masa mendatang. Seiring perluasan layanan lintas batas, DANA terus berupaya mewujudkan sistem keuangan yang lebih setara, efisien, dan terjangkau.



SDG	TARGET	RELEVANSI UTAMA
	<p>Target 12.5</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Pada tahun 2030, secara substansial mengurangi timbulan limbah melalui pencegahan, pengurangan, daur ulang, dan penggunaan kembali.	<p>Kami menyadari bahwa tanggung jawab lingkungan tidak hanya mencakup penggunaan energi, tetapi juga bagaimana kami mengelola limbah dalam operasional kantor. Kami membangun budaya pencegahan, pengurangan, dan pembuangan limbah secara bertanggung jawab melalui keterlibatan tim internal, dukungan operasional kantor, promosi perilaku penggunaan ulang, serta kerja sama dengan <i>Waste4Change</i> untuk menerapkan sistem pengelolaan limbah yang lebih terstruktur.</p>
	<p>Target 13.3</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Meningkatkan pendidikan, peningkatan kesadaran, dan kapasitas manusia serta institusional tentang mitigasi perubahan iklim, adaptasi, pengurangan dampak, dan peringatan dini.	<p>DANA berkomitmen tidak hanya untuk mengurangi jejak operasionalnya, tetapi juga meningkatkan kesadaran lingkungan yang lebih luas di antara para penggunanya. Sebagai bagian dari komitmen ini, kami sedang mengembangkan <i>mini program</i> yang berfokus pada edukasi iklim dan lingkungan, dengan tujuan meningkatkan pemahaman publik mengenai keberlanjutan, iklim, dan konservasi habitat alami. Kami memanfaatkan jangkauan platform untuk memperkuat jalur digital untuk literasi iklim dan perubahan perilaku.</p>



Indeks Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

DANA berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, konsistensi, dan keterbandingan dalam pengungkapan keberlanjutan kami. Sebagai bagian dari upaya tersebut, kami telah menyelaraskan pelaporan kami dengan kerangka Sustainability Accounting Standards Board (SASB), merujuk pada metrik-metrik yang paling relevan dengan industri kami.

Indeks ini memetakan berbagai pengungkapan keberlanjutan DANA terhadap standar SASB untuk industri *Software & IT Services*, yang mencerminkan risiko dan peluang keberlanjutan utama yang memengaruhi model bisnis, operasional, dan kinerja perusahaan. Untuk metrik yang datanya saat ini belum tersedia atau masih dalam tahap pengembangan, kami mencantumkan rencana untuk memperluas cakupan pengungkapan pada laporan-laporan mendatang.

Kode SASB	Metrik	Pengungkapan
Dampak Lingkungan Infrastruktur Perangkat Keras		
TC-SI-130a.1	(1) Total energi yang dikonsumsi, (2) persentase listrik jaringan, dan (3) persentase energi terbarukan	(1) 2.570 MWh (2) 100% (3) 0%
TC-SI-130a.2	(1) Total penarikan air, (2) total air yang dikonsumsi; persentase masing-masing di wilayah dengan Tekanan Air Dasar Tinggi atau Sangat Tinggi	Saat ini, DANA belum melakukan pencatatan penggunaan air di tingkat kantor secara individual, karena konsumsi air dikelola oleh pengelola gedung dan digabungkan dalam perjanjian sewa secara keseluruhan. Kantor pusat kami terletak di gedung bersertifikasi hijau, yang menerapkan sistem air daur ulang dan perlengkapan berefisiensi tinggi untuk mengelola penggunaan air bersama secara bertanggung jawab. Meskipun jejak penggunaan air langsung dari operasional DANA relatif rendah, kami terus mengeksplorasi peluang untuk meningkatkan visibilitas data dan kualitas pelaporan, bekerja sama dengan pengelola gedung untuk penyampaian informasi di masa mendatang.
TC-SI-130a.3	Diskusi tentang integrasi pertimbangan lingkungan ke dalam perencanaan strategis untuk kebutuhan pusat data	Pusat data DANA beroperasi di lokasi fasilitas bersama (kolokasi), sehingga kami tidak memiliki kepemilikan maupun kendali langsung atas utilitas infrastruktur, termasuk penggunaan air. Karena itu, saat ini kami tidak melakukan pencatatan terkait pengambilan maupun konsumsi air pada fasilitas tersebut. Meskipun kemampuan kami untuk mengelola input lingkungan seperti air terbatas, kami tetap menjalin komunikasi aktif dengan mitra pusat data dan berfokus pada strategi optimalisasi di tingkat TI mulai dari efisiensi server, distribusi pendinginan, hingga pemantauan energi secara <i>real-time</i> untuk membantu mengurangi dampak lingkungan tidak langsung dari operasional kami.



Kode SASB	Metrik	Pengungkapan
Privasi Data dan Keamanan		
TC-SI-220a.1	▶ Deskripsi kebijakan dan praktik terkait periklanan tertarget dan privasi pengguna	<p>DANA berkomitmen untuk menjaga standar tertinggi dalam privasi pengguna dan perlindungan data. Sejalan dengan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (PDP) Indonesia serta standar dan praktik terbaik internasional, tata kelola privasi kami dibangun berdasarkan kerangka siklus hidup yang terstruktur: <i>Govern, Assess, Protect, Sustain</i>, dan <i>Respond</i>.</p> <p>Kami menerapkan kebijakan nol pembagian data, yang berarti kami tidak pernah membagikan atau menjual data pengguna kepada pihak ketiga untuk tujuan iklan maupun keuntungan komersial. Privasi dan keamanan menjadi bagian inti dalam setiap tahap desain dan operasional produk kami. Kelompok Kerja PDP kami memastikan kepatuhan terhadap regulasi melalui audit internal, penyusunan kebijakan, serta peningkatan kesadaran privasi di seluruh organisasi.</p> <p>Kami juga terus memperkuat kontrol internal dan program pelatihan karyawan agar perlindungan data menjadi tanggung jawab bersama di setiap level perusahaan.</p>
TC-SI-220a.2	▶ Jumlah pengguna yang informasinya digunakan untuk tujuan sekunder	<p>DANA menerapkan kebijakan nol pembagian data dan tidak menggunakan maupun menjual data pengguna untuk tujuan iklan pihak ketiga atau kepentingan komersial lainnya.</p> <p>Setiap penggunaan informasi pengguna di luar tujuan utama penyediaan layanan dibatasi hanya untuk memenuhi kewajiban regulasi dan kepatuhan, seperti persyaratan pelaporan terkait anti-pencucian uang (AML), pencegahan penipuan, serta investigasi perjudian <i>online</i>, semuanya dilakukan sesuai dengan hukum Indonesia dan regulasi perlindungan data yang berlaku. Setiap pemrosesan data pengguna juga mengikuti kebijakan pemberitahuan privasi dan persetujuan pengguna yang telah ditetapkan. Praktik penanganan data kami dijalankan berdasarkan kerangka privasi yang kuat, yang menempatkan kepercayaan pengguna, kepatuhan hukum, dan minimisasi data sebagai prioritas di setiap tahap.</p>
TC-SI-130a.3	▶ Total kerugian moneter akibat proses hukum yang terkait dengan privasi pengguna	<p>Selama periode pelaporan, DANA tidak mengalami proses hukum besar maupun kerugian finansial material yang terkait dengan pelanggaran privasi pengguna.</p> <p>Kami berkomitmen untuk memastikan pengelolaan data yang bertanggung jawab dan patuh regulasi, didukung oleh kerangka tata kelola data yang kuat termasuk kebijakan nol pembagian data serta kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data yang berlaku.</p>



Kode SASB	Metrik	Pengungkapan
Privasi Data dan Keamanan		
TC-SI-220a.4	<p>▶ (1) Jumlah permintaan penegak hukum untuk informasi pengguna, (2) jumlah pengguna yang informasinya diminta, (3) persentase yang menghasilkan pengungkapan</p>	<p>DANA berkomitmen untuk menjaga privasi dan hak-hak pengguna sekaligus memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Setiap permintaan resmi terkait informasi pengguna ditelaah dengan sangat hati-hati untuk memastikan bahwa permintaan tersebut valid, terbatas pada lingkup yang tepat, serta selaras dengan kebijakan perlindungan data internal kami.</p> <p>Proses penanganan permintaan dilakukan dengan mengutamakan transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan pengguna. Kami menjaga tata kelola yang ketat terhadap setiap permintaan akses data dan memastikan bahwa setiap bentuk pengungkapan informasi hanya dilakukan jika sah secara hukum, diperlukan, dan sejalan dengan komitmen kami terhadap perlindungan pengguna serta integritas platform.</p> <p>Pendekatan ini dirancang untuk menyeimbangkan kolaborasi dengan otoritas dan kepercayaan yang diberikan pengguna kepada kami.</p>
TC-SI-220a.5	<p>▶ Daftar negara di mana produk atau layanan inti tunduk pada pemantauan, pemblokiran, penyaringan konten, atau penyensoran yang diwajibkan pemerintah</p>	<p>Produk dan layanan DANA sepenuhnya mematuhi regulasi lokal yang berlaku, dan saat ini kami tidak berada di bawah kewajiban pemerintah untuk melakukan pemantauan, pemblokiran, penyaringan konten, atau bentuk sensor apa pun di yurisdiksi mana pun.</p> <p>DANA telah berpartisipasi dalam program QRIS <i>Cross-Border</i> Bank Indonesia, dengan Malaysia sebagai negara pertama yang diluncurkan pada tahun 2024. Ke depannya, DANA akan memperluas bisnis QRIS <i>Cross-Border</i> ke negara-negara lain dengan tetap mengikuti rekomendasi FATF, termasuk menghindari <i>High-Risk Jurisdictions</i> (seperti Iran, Korea Utara, dan Myanmar), serta negara-negara yang masuk dalam <i>Increased Monitoring List</i> karena memiliki kekurangan strategis dalam penanganan pencucian uang, pendanaan terorisme, dan pendanaan proliferasi.</p>
TC-SI-220a.3	<p>▶ Total kerugian moneter akibat proses hukum yang terkait dengan privasi pengguna</p>	<p>Selama periode pelaporan, DANA tidak mengalami proses hukum besar maupun kerugian finansial material yang terkait dengan pelanggaran privasi pengguna.</p> <p>Kami berkomitmen untuk memastikan pengelolaan data yang bertanggung jawab dan patuh regulasi, didukung oleh kerangka tata kelola data yang kuat termasuk kebijakan nol pembagian data serta kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data yang berlaku.</p>



Kode SASB	Metrik	Pengungkapan
Data Security		
TC-SI-230a.1	(1) Jumlah insiden kebocoran data, (2) Persentase insiden yang merupakan kebocoran data pribadi, (3) jumlah pengguna yang terdampak	<p>Pada tahun 2024, DANA mencatat tidak ada pelanggaran data material, yang mencerminkan kuatnya tata kelola privasi dan praktik keamanan data kami.</p> <p>Siklus privasi terstruktur yang kami terapkan mulai dari tata kelola, asesmen, perlindungan, pemantauan, hingga respon untuk memastikan bahwa data pengguna terlindungi di setiap tahap. Prinsip privasi tertanam dalam proses pengembangan produk, operasional, serta pelatihan karyawan, dan diperkuat melalui DANA Data Protection & Privacy Centre, suatu kelompok kerja lintas fungsi yang mengawasi kebijakan, kepatuhan, audit internal, serta inisiatif edukasi.</p>
TC-SI-230a.2	Deskripsi pendekatan untuk mengidentifikasi dan menangani risiko keamanan data, termasuk penggunaan standar keamanan siber pihak ketiga	<p>DANA menerapkan pendekatan proaktif dan berlapis dalam mengidentifikasi serta mengelola risiko keamanan data, dengan menanamkan perlindungan pada setiap tahap operasional dan siklus hidup produk. Sistem manajemen keamanan siber kami telah tersertifikasi oleh standar internasional, termasuk ISO/IEC 27001:2022 dan PCI-DSS v4.0.1, serta diperkuat oleh kerangka tata kelola internal yang mencakup tim GRC, <i>Red Team</i>, <i>Blue Team</i>, dan <i>Purple Team</i> untuk deteksi risiko, pengujian ofensif, serta penelitian pertahanan terpadu.</p> <p>Kami mengimplementasikan berbagai alat deteksi ancaman tingkat lanjut seperti sistem SIEM, melakukan pemantauan secara <i>real-time</i>, dan memperbarui protokol keamanan secara berkala untuk menghadapi ancaman yang terus berkembang. Keamanan juga diintegrasikan dalam pengembangan produk melalui prinsip <i>secure-by-design</i> dan analisis kode statis.</p> <p>Selain pengendalian teknis, kami melaksanakan pelatihan karyawan, simulasi <i>phishing</i>, serta bekerja sama dengan regulator melalui kerangka dan regulasi seperti PBI No. 2/2024 tentang Kolaborasi Ketahanan Siber untuk memastikan kesiapsiagaan lintas sektor. Strategi komprehensif ini memungkinkan kami menjaga platform yang aman dan tangguh, melindungi pengguna, mitra, dan aset data yang bersifat kritis.</p>



Kode SASB	Metrik	Pengungkapan	
Tata Kelola, Tenaga Kerja, dan Kinerja Layanan			
TC-SI-330a.1	▶ Persentase karyawan yang memerlukan visa kerja	0.3%	
TC-SI-330a.2	▶ Persentase <i>employee engagement</i>	80.8%	
TC-SI-330a.3	▶ Persentase (1) <i>gender</i> dan (2) representasi kelompok keragaman untuk (a) manajemen eksekutif, (b) manajemen non-eksekutif, (c) karyawan teknis, dan (d) semua karyawan lainnya	<div>Keragaman <i>gender</i> tenaga kerja keseluruhan<ul style="list-style-type: none">● Perempuan: 33%● Laki-laki: 67%</div> <div>Manajemen eksekutif berdasarkan <i>gender</i><ul style="list-style-type: none">● Perempuan: 40%● Laki-laki: 60%</div> <div>Manajemen non-eksekutif berdasarkan <i>gender</i><ul style="list-style-type: none">● Perempuan: 29%● Laki-laki: 71%</div>	<div>Karyawan teknis berdasarkan <i>gender</i><ul style="list-style-type: none">● Perempuan: 23%● Laki-laki: 77%</div> <div>Semua karyawan lainnya berdasarkan <i>gender</i><ul style="list-style-type: none">● Perempuan: 55%● Laki-laki: 45%</div>
TC-SI-520a.1	▶ Total kerugian moneter akibat proses hukum yang terkait dengan regulasi perilaku anti-kompetitif	<div>Selama periode pelaporan, DANA tidak menghadapi proses hukum besar maupun dikenakan penalti finansial material terkait perilaku anti-kompetitif atau pelanggaran terhadap tata kelola pasar.</div> <div>Kami tetap berkomitmen untuk menjalankan bisnis sesuai prinsip persaingan usaha yang sehat serta mematuhi seluruh peraturan dan perundang-undangan yang berlaku mengenai praktik anti-kompetitif dan etika bisnis.</div>	



Kode SASB	Metrik	Pengungkapan
Rekrutmen & Pengelolaan Tenaga Kerja Global, Beragam, dan Terampil		
TC-SI-550a.1	Jumlah dari: (1) isu kinerja, (2) gangguan layanan, dan (3) total durasi <i>downtime</i> yang dialami pengguna.	<p>DANA secara aktif memantau isu kinerja, gangguan layanan, serta potensi <i>downtime</i> pengguna melalui perangkat internal dan mekanisme pemantauan <i>real-time</i>. Meskipun pada tahun pelaporan ini kami belum mengungkapkan metrik spesifik tersebut secara publik, kami menyadari pentingnya indikator ini dan berencana meningkatkan transparansi kami ke depannya.</p> <p>Untuk memperkuat pengawasan operasional secara <i>real-time</i>, DANA telah membangun sebuah <i>Command Center</i> yang memungkinkan deteksi, koordinasi, dan penyelesaian gangguan secara lebih cepat. Pusat pemantauan khusus ini mendukung komitmen kami terhadap stabilitas platform, keamanan, dan ketersediaan layanan tanpa henti.</p> <p>Kami berkomitmen untuk menjaga standar tinggi dalam keandalan, skalabilitas, kapasitas, dan keamanan platform, serta terus berinvestasi pada infrastruktur, sistem pemantauan, dan kemampuan pemulihan guna memastikan layanan tetap optimal bagi seluruh pengguna.</p>
TC-SI-550a.2	Deskripsi risiko keberlanjutan bisnis terkait dengan gangguan operasional	<p>DANA telah menerapkan kerangka <i>Business Continuity Management</i> (BCM) yang komprehensif untuk memastikan pemulihan tepat waktu dan kelangsungan operasional fungsi-fungsi bisnis kritis apabila terjadi gangguan. Kebijakan ini mencakup <i>Business Continuity Plans</i> (BCP) dan <i>Disaster Recovery Plans</i> (DRP) yang terdokumentasi, mencakup berbagai potensi risiko seperti bencana alam, gangguan utilitas, gangguan TI dan jaringan, kekurangan tenaga kerja, serta insiden terkait penyedia layanan.</p> <p>Untuk memperkuat ketahanan operasional, DANA mengoperasikan dua kantor dan beberapa pusat data yang berlokasi secara geografis terpisah, sehingga menyediakan redundansi bawaan bagi kesinambungan tenaga kerja maupun infrastruktur. Pusat data kami mengikuti protokol pemulihan bertingkat, dengan <i>Recovery Time Objectives</i> (RTOs) dan <i>Recovery Point Objectives</i> (RPOs) yang terdefinisi jelas untuk meminimalkan <i>downtime</i> dan potensi kehilangan data.</p> <p>Kami secara berkala melakukan pengujian, simulasi, dan audit terhadap seluruh rencana keberlanjutan, serta memastikan bahwa mitra penyedia layanan pihak ketiga yang kritis menerapkan standar BCP yang sebanding. Melalui pendekatan proaktif ini, DANA mampu melindungi layanan esensial dan menjaga kepercayaan pengguna, mitra, serta regulator, bahkan ketika menghadapi tantangan operasional.</p>



Kode SASB	Metrik	Pengungkapan
Metrik Aktivitas		
TC-SI-000.A	(1) Jumlah lisensi atau langganan, (2) persentase berbasis <i>cloud</i>	<p>Metrik ini tidak relevan dengan model bisnis DANA, karena kami tidak beroperasi dengan struktur pendapatan berbasis lisensi atau langganan. Sebagai dompet digital dan platform teknologi keuangan, kinerja kami lebih tepat direpresentasikan melalui metrik operasional dan berbasis penggunaan.</p> <p>Alih-alih menggunakan metrik langganan, DANA mengungkapkan indikator utama seperti jumlah transaksi yang diproses dan pertumbuhannya, yang lebih mencerminkan skala dan tingkat keterlibatan pengguna di platform kami. Indikator tersebut memberikan wawasan yang lebih bermakna bagi para pemangku kepentingan mengenai aktivitas platform serta arah pertumbuhan kami. Silakan lihat bagian Tentang Kami untuk informasi lebih lanjut.</p>



Indeks Global Reporting Initiative (GRI)

Laporan ini disusun selaras dengan Standar *Global Reporting Initiative* (GRI). DANA telah menyajikan informasi yang tercantum dalam indeks konten GRI ini untuk periode 1 Januari 2024 hingga 31 Desember 2024, dengan mengacu pada Standar GRI.

Pada bagian ini, kami menyajikan *GRI Content Index* yang memetakan pengungkapan dalam laporan ini terhadap indikator GRI yang relevan. Jika terdapat pengungkapan yang belum tersedia atau masih dalam proses pengembangan, kami mencantumkan keterangan terkait serta referensi langsung ke bagian laporan yang sesuai.

Standar GRI	Pengungkapan	Lokasi Laporan atau Jawaban Langsung
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021		
Organisasi dan Praktik Pelaporannya		
2-1	▶ Detail organisasi	<p>DANA Indonesia (DANA), didirikan pada tahun 2018, adalah dompet digital dan platform teknologi keuangan terkemuka di Indonesia yang berkomitmen untuk menghadirkan layanan keuangan yang inklusif, aman, dan mudah diakses oleh semua orang.</p> <p>Kantor pusat DANA berlokasi di Jakarta, Indonesia.</p> <p>Lihat bagia Tentang Kami dari laporan ini untuk detail lebih lanjut.</p>
2-2	▶ Entitas yang termasuk dalam pelaporan keberlanjutan organisasi	<p>Entitas yang termasuk dalam laporan keberlanjutan tercantum di bawah ini:</p> <p>PT. Dana Digital Group (DDG)</p> <p>PT. Aliansi Teknologi Indonesia (ATI)</p> <p>PT. Espay Debit Indonesia Koe (EDIK)</p> <p>PT. Aliansi Wikrama Sejahtera (AWS)</p> <p>PT. Aliansi Saka Rinjani (ASR)</p> <p>PT. Garuda Dana Nusantara (GDN)</p> <p>PT. Indonesia Airawata Finance (IAF)</p>



Standar GRI		Pengungkapan	Lokasi Laporan atau Jawaban Langsung
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021			
Organisasi dan Praktik Pelaporannya			
2-3	▶	Periode pelaporan, frekuensi, dan kontak	<p>Seluruh data dan metrik kinerja yang disajikan dalam laporan ini mencakup tahun kalender 2024, kecuali disebutkan lain. Laporan ini diterbitkan setiap tahun. Batasan pelaporan mencakup seluruh aktivitas yang dikonsolidasikan dalam pelaporan keuangan.</p> <p>Laporan ini diterbitkan pada bulan Desember 2025. Kontak: sustainability@dana.id</p>
2-4	▶	Penyajian kembali informasi	Nihil.
2-5	▶	Penjaminan eksternal	Laporan Keberlanjutan 2025 DANA belum melalui proses penjaminan eksternal. DANA berencana untuk melakukan penjaminan eksternal atas metrik lingkungan dan pada akhirnya keseluruhan Laporan Keberlanjutan melalui pihak independen di masa mendatang.
Kegiatan dan Pekerja			
2-6	▶	Kegiatan, rantai nilai, dan hubungan bisnis lainnya	Tentang Kami, halaman 5
2-7	▶	Karyawan	Manajemen Sumber Daya Manusia, halaman 30
2-8	▶	Pekerja yang bukan karyawan	Manajemen Sumber Daya Manusia, halaman 30



Standar GRI	Pengungkapan	Lokasi Laporan atau Jawaban Langsung
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021		
Tata Kelola		
2-9	▶ Struktur dan komposisi tata kelola	<p>Struktur tata kelola DANA dirancang untuk memastikan kepemimpinan yang efektif, akuntabilitas, serta pengawasan strategis di seluruh area bisnis. Tingkat pengambilan keputusan tertinggi di perusahaan dipimpin oleh <i>Chief Executive Officer</i> (CEO), yang didukung oleh Komite Eksekutif. Komite Eksekutif terdiri dari para pemimpin dari fungsi-fungsi utama, termasuk operasional, produk, teknologi, risiko, keuangan, dan kepatuhan. Bersama-sama, mereka bertanggung jawab dalam menetapkan arah strategis, mengawasi kinerja bisnis, serta mengelola risiko dan prioritas utama perusahaan.</p> <p>Untuk informasi lebih lanjut mengenai komposisi kepemimpinan, silakan lihat bagian Keberagaman, Kesetaraan, dan Inklusi (DEI) dalam laporan ini.</p>
2-15	▶ Konflik kepentingan	<p>Kode Etik kami menetapkan prinsip dan panduan yang jelas untuk memastikan bahwa seluruh karyawan menghindari situasi di mana kepentingan pribadi dapat mengganggu tanggung jawab mereka terhadap perusahaan. Karyawan diwajibkan untuk mengungkapkan setiap potensi konflik kepentingan yang dapat memengaruhi proses pengambilan keputusan.</p> <p>Untuk informasi lebih lanjut mengenai Kebijakan Kode Etik Internal kami, silakan menghubungi Tim DANA.</p>



Standar GRI		Pengungkapan	Lokasi Laporan atau Jawaban Langsung
		Strategi, Kebijakan, dan Praktik	
2-22	▶	Pernyataan tentang strategi pembangunan berkelanjutan	Surat untuk Para Pemangku Kepentingan, halaman 3
2-23	▶	Komitmen kebijakan	Surat untuk Para Pemangku Kepentingan, halaman 3
2-24	▶	Penerapan Komitmen Kebijakan	Manajemen Kepatuhan, halaman 57
2-25	▶	Proses untuk memperbaiki dampak negatif	<p>DANA menjunjung tinggi komitmen terhadap akuntabilitas dan integritas dengan menetapkan mekanisme internal guna menangani dan memulihkan dampak negatif yang timbul. Karyawan diharapkan untuk melaporkan setiap pelanggaran terhadap Kode Etik melalui saluran komunikasi resmi kepada Komite Kepatuhan.</p> <p>Harap menghubungi Tim DANA untuk informasi lebih lanjut mengenai Kebijakan Kode Etik internal kami.</p>
2-26	▶	Mekanisme untuk mencari saran dan menyampaikan kekhawatiran	<p>DANA menyediakan akses bagi seluruh karyawan terhadap mekanisme formal untuk meminta saran atau menyampaikan kekhawatiran terkait hal-hal yang menyangkut etika, hukum, maupun kebijakan perusahaan. Karyawan dapat melaporkan dugaan pelanggaran terhadap Kode Etik Perusahaan melalui mekanisme pelaporan pelanggaran yang telah ditetapkan. Laporan dapat disampaikan secara langsung melalui saluran komunikasi resmi DANA dan akan ditujukan kepada Komite Kepatuhan.</p> <p>Silakan menghubungi Tim DANA untuk informasi lebih lanjut mengenai Kebijakan Kode Etik internal kami.</p>



Standar GRI	Pengungkapan	Lokasi Laporan atau Jawaban Langsung
Strategi, Kebijakan, dan Praktik		
2-27	▶ Kepatuhan terhadap undang-undang dan regulasi	Manajemen Kepatuhan, halaman 57
2-28	▶ Asosiasi keanggotaan	<p>DANA adalah anggota dari asosiasi industri yang tercantum di bawah ini:</p> <ul style="list-style-type: none">● Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN)● Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)● Asosiasi <i>Fintech</i> Indonesia (AFTECH)● Asosiasi <i>E-Commerce</i> Indonesia (idEA)



Standar GRI	Pengungkapan	Lokasi Laporan atau Jawaban Langsung
Pelibatan Pemangku Kepentingan		
2-29	Pendekatan terhadap pelibatan pemangku kepentingan	Keterlibatan Pemangku Kepentingan, halaman 11
GRI 3: Topik Material		
3-1	Proses menentukan topik material	Metodologi Asesmen Materialitas, halaman 60
3-2	Daftar topik material	Temuan Utama Asesmen Materialitas, halaman 13
Pengungkapan Spesifik Topik		
GRI 205: Anti-korupsi 2016		
3-3	Pengelolaan topik material	Manajemen Kepatuhan, halaman 57
205-1	Operasi yang dinilai risiko	Manajemen Kepatuhan, halaman 57
205-2	Komunikasi dan pelatihan	Manajemen Kepatuhan, halaman 57
205-3	Insiden korupsi	Manajemen Kepatuhan, halaman 57



Standar GRI	Pengungkapan	Lokasi Laporan atau Jawaban Langsung
GRI 206: Perilaku Anti-kompetitif 2016		
3-3	Pengelolaan topik material	Manajemen Kepatuhan, halaman 57
206-1	Tindakan hukum terkait perilaku anti-kompetitif, <i>anti-trust</i> , dan praktik monopoli	<p>Selama periode pelaporan, DANA tidak menjadi subjek tindakan hukum besar maupun dikenakan penalti finansial material yang berkaitan dengan perilaku anti-kompetitif atau pelanggaran tata kelola pasar.</p> <p>Kami tetap berkomitmen penuh untuk menjalankan bisnis sesuai prinsip persaingan usaha yang sehat serta mematuhi secara ketat hukum dan regulasi yang berlaku terkait praktik anti-kompetitif dan etika bisnis.</p>
GRI 302: Energi 2016		
3-3	Pengelolaan topik material	Manajemen Energi dan Emisi GRK, halaman 44
302-1	Konsumsi energi di dalam organisasi	Manajemen Energi dan Emisi GRK, halaman 44
302-2	Konsumsi energi di luar organisasi	Manajemen Energi dan Emisi GRK, halaman 44
302-3	Intensitas energi	Manajemen Energi dan Emisi GRK, halaman 44



Standar GRI	Pengungkapan	Lokasi Laporan atau Jawaban Langsung
302-4	Pengurangan konsumsi energi	Manajemen Energi dan Emisi GRK, halaman 44
302-5	Pengurangan kebutuhan energi produk dan layanan	Manajemen Energi dan Emisi GRK, halaman 44
GRI 303: Air dan Limbah Cair 2018		
3-3	Pengelolaan topik material	Sertifikasi Bangunan Hijau, halaman 47
303-3	Pengambilan air	Sertifikasi Bangunan Hijau, halaman 47
303-4	Pembuangan air	Sertifikasi Bangunan Hijau, halaman 47
303-5	Konsumsi air	Sertifikasi Bangunan Hijau, halaman 47
GRI 305: Emisi 2016		
3-3	Pengelolaan topik material	Manajemen Energi dan Emisi GRK, halaman 44
305-1	Emisi GRK Langsung (Scope 1)	Manajemen Energi dan Emisi GRK, halaman 44



Standar GRI	Pengungkapan	Lokasi atau Jawaban Langsung
305-2	▶ Emisi GRK Tidak Langsung Energi (Scope 2)	Manajemen Energi dan Emisi GRK, halaman 44
305-3	▶ Emisi GRK Tidak Langsung Lainnya (Scope 3)	Manajemen Energi dan Emisi GRK, halaman 44
305-4	▶ Intensitas Emisi GRK	Manajemen Energi dan Emisi GRK, halaman 44
305-5	▶ Pengurangan Emisi GRK	Manajemen Energi dan Emisi GRK, halaman 44
GRI 306: Limbah 2020		
3-3	▶ Pengelolaan topik material	Pengelolaan Limbah, halaman 46
306-1	▶ Timbulan limbah	Pengelolaan Limbah, halaman 46
306-2	▶ Pengelolaan dampak limbah	Pengelolaan Limbah, halaman 46
306-3	▶ Limbah yang timbul	Pengelolaan Limbah, halaman 46



Standar GRI	Pengungkapan	Lokasi atau Jawaban Langsung
306-4	▶ Limbah yang dialihkan dari pembuangan	Pengelolaan Limbah, halaman 46
306-5	▶ Limbah yang diarahkan ke pembuangan	Pengelolaan Limbah, halaman 46
GRI 405: Keragaman dan Kesempatan yang Sama 2016		
3-3	▶ Pengelolaan topik material	Pengelolaan Sumber Daya Manusia, halaman 30
401-1	▶ Karyawan baru dan perputaran karyawan	Pengelolaan Sumber Daya Manusia, halaman 30
401-2	▶ Manfaat yang diberikan kepada karyawan penuh waktu namun tidak diberikan kepada karyawan kontrak atau paruh waktu	Pengelolaan Sumber Daya Manusia, halaman 30
401-3	▶ Cuti pengasuhan	Pengelolaan Sumber Daya Manusia, halaman 30
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016		
3-3	▶ Pengelolaan topik material	Pengelolaan Sumber Daya Manusia, halaman 30
404-1	▶ Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	Pengelolaan Sumber Daya Manusia, halaman 30



Standar GRI	Pengungkapan	Lokasi atau Jawaban Langsung
404-2	▶ Program peningkatan keterampilan karyawan dan program bantuan transisi	Pengelolaan Sumber Daya Manusia, halaman 30
404-3	▶ Persentase karyawan yang menerima penilaian kinerja dan pengembangan karier secara berkala	Pengelolaan Sumber Daya Manusia, halaman 30
GRI 405: Keberagaman dan Kesetaraan Kesempatan 2016		
3-3	▶ Pengelolaan topik material	Keberagaman, Kesetaraan, dan Inklusi (DEI), halaman 39
405-1 Keberagaman Badan Tata Kelola dan Karyawan		
405-2	▶ Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan terhadap laki-laki	Keberagaman, Kesetaraan, dan Inklusi (DEI), halaman 39
GRI 406: Non-diskriminasi 2016		
3-3	▶ Pengelolaan topik material	Pengelolaan Sumber Daya Manusia, halaman 30
406-1	▶ Insiden diskriminasi dan tindakan korektif yang diambil	Pengelolaan Sumber Daya Manusia, halaman 30



Standar GRI	Pengungkapan	Lokasi atau Jawaban Langsung
GRI 413: Komunitas Lokal		
3-3	▶ Pengelolaan topik material	Memberdayakan Komunitas, halaman 40
413-1	▶ Operasi dengan keterlibatan komunitas lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan	Memberdayakan Komunitas, halaman 40
413-2	▶ Operasi dengan dampak negatif signifikan, baik aktual maupun potensial, terhadap komunitas lokal	Memberdayakan Komunitas, halaman 40
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016		
418-1	▶ Keluhan yang dibuktikan terkait pelanggaran privasi.	Manajemen Privasi Data, halaman 56

Catatan Kaki

¹Data per 31 Desember 2024.

²Kota *Tier 3* dan *Tier 4*.

³*Rating* rata-rata sepanjang tahun 2024.

⁴*Transacting users bank-engaged* adalah pengguna transaksional yang telah (i) menggunakan kartu bank untuk bertransaksi (termasuk melakukan *card binding* ke dalam dompet digital), dan/atau (ii) melakukan *top-up* dompet digital secara eksklusif melalui kanal bank (seperti transfer ke *virtual account*).

⁵*Transacting users bank-moderate* adalah pengguna transaksional yang menunjukkan interaksi terbatas dengan instrumen perbankan, misalnya (i) melakukan *top-up* melalui kanal bank (seperti *virtual account*), namun masih menggunakan *Over the Counter* (OTC) atau kanal agen, dan/atau (ii) pernah melakukan transfer dana ke rekening bank atas nama sendiri tetapi tidak melakukan *top-up* dompet digital melalui kanal bank.

⁶*Transacting users bank-limited* adalah pengguna transaksional yang (i) tidak pernah melakukan *top-up* dompet digital melalui kanal bank langsung (non-agen), seperti *virtual account transfer*, dan (ii) tidak pernah mentransfer dana ke rekening bank atas nama sendiri.

⁷Kota dengan penetrasi internet tinggi (di atas 70%) dan kepadatan penduduk tinggi (lebih dari 1 juta jiwa).

⁸Kota dengan penetrasi internet tinggi (di atas 70%) dan kepadatan penduduk rendah (di bawah 1 juta jiwa), dan/atau kota dengan penetrasi internet menengah-tinggi (50–69%) dengan berbagai tingkat kepadatan penduduk.

⁹Kota dengan penetrasi internet menengah (33–49%) dengan berbagai tingkat kepadatan penduduk.

¹⁰Kota dengan penetrasi internet rendah (di bawah 33%) dengan berbagai tingkat kepadatan penduduk.

¹¹Rata-rata peningkatan pendapatan dan pertumbuhan produksi para finalis SisBerdaya dan DisBerdaya periode 2023–2025, dalam rentang waktu enam bulan setelah penetapan pemenang.

¹²Seluruh kantor dan pusat data DANA merupakan properti sewa, sehingga energi yang digunakan pada kantor dan pusat data dikategorikan sebagai Emisi Lingkup 2.

¹³Emisi Lingkup 2 DANA mencakup emisi tidak langsung yang berasal dari pembangkitan listrik yang dibeli dan digunakan oleh DANA.

