

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Singkat Perusahaan

1. Bank Syariah Mandiri

Menjunjung tinggi rasa kemanusiaan dan integritas merupakan nilai yang tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Munculnya Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999 merupakan hikmah setelah krisis ekonomi dan moneter di tahun 1997 hingga akhir tahun 1998.⁸⁵ Krisis ekonomi dan moneter yang disusul dengan krisis multi-dimensi sejak Juli 1997 telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Dalam keadaan genting akhirnya pemerintah mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank

⁸⁵Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2017),h.18

di Indonesia.⁸⁶

PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo)⁸⁷ menjadi satu bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.⁸⁸

Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta

⁸⁶ Ismail Solihin, Pengantar Bisnis : *Pengenalan Praktis Dan Studi Kasus* (Jakarta: Kencana, 2006), h. 109

⁸⁷ Siti Nur Azzura, <https://www.merdeka.com/uang/berawal-dari-penggabungan-4-bank-ini-sejarah-bank-mandiri.html>

⁸⁸ *Annual Report Bank Syariah Mandiri, Memberikan Nilai Tambah Melalui Pengembangan Kapabilitas Internal*. (Jakarta: PT Bank Syariah Mandiri, 2019), h. 66

⁸⁸ Jono M Munandar, et. Al., *Pengantar Manajemen Panduan Komprehensif Pengelolaan Organisasi* (Bogor: IPB Press, 2014), h. 58.

membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah (TPPS) sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*. Hal ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*). Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karena itu, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastruktur, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.⁸⁹

Pengukuhan Gubernur Bank Indonesia melalui SK

⁸⁹ Yunanto, *Jurnal Analisis Kinerja Keuangan Bank Syariah Mandiri* Periode 2002- 2007.

Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999 merubah kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah (BUS). Melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Dengan pengukuhan dan pengakuan legal yang ditetapkan, PT Bank Syariah Mandiri (BSM) secara resmi mulai beroperasi sejak Senin, 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.⁹⁰

PT Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani dalam setiap kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.⁹¹

⁹⁰ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 66

⁹¹ Jono M Munandar, et. Al.,....h. 58.

2. Bank Muamalat Indonesia

Sejarah Bank Muamalat brawal dari sebuah lokakarya Bunga Bank dan Perbankan yang diselenggarakan oleh Majelis Ulama Indonesia. Kegiatan ini dilaksanakan pada 18 s.d. 20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Ide ini dilanjutkan dalam Musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia di Hotel Sahid Jaya, Jakarta, pada 22- 25 Agustus 1990 yang diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan bank murni syariah pertama di Indonesia.⁹²

Pada 1 November 1991 yang ditandai dengan penandatanganan akte pendirian PT Bank Muamalat Indonesia di Hotel Sahid Jaya, Akte Notaris Nomor 1 Tanggal 1 November yang dibuat oleh Notaris Yudo Paripurno, S.H. dengan Izin Menteri Kehakiman Nomor C2.2413. T.01.01 Tanggal 21 Maret 1992/Berita Negara Republik Indonesia Tanggal 28 April 1992 Nomor 34 resmi

⁹² *Annual Report Bank Muamalat Indonesia, Transformasi untuk Pertumbuhan Bisnis yang Berkelanjutan* (Jakarta: PT Bank Syariah Mandiri, 2019), h. 59

ditandatangani.⁹³

Penandatanganan akte pendirian ini diperoleh komitmen dari berbagai pihak untuk membeli saham sebanyak Rp. 84 miliar. Kemudian dalam acara silaturahmi pendirian di Istana Bogor diperoleh tambahan dana dari masyarakat Jawa Barat senilai Rp. 106 miliar sebagai wujud dukungan mereka.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991 serta izin usaha yang berupa Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 430/KMK.013/1992 Tanggal 24 April 1992, Bank Muamalat mulai beroperasi pada 1 Mei 1992 bertepatan dengan 27 Syawal 1412 H. Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat mendapat kepercayaan dari Bank Indonesia sebagai Bank Devisa.⁹⁴

Tahun 1997 merupakan saksi bahwa Indonesia dan beberapa negara di Asia Tenggara pernah mengalami krisis moneter yang berdampak terhadap perbankan nasional.

⁹³ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia, 2019... h. 62

⁹⁴ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia, 2019... h. 62

Krisis ini menyebabkan masalah kredit macet pada segmen korporasi. Bank Muamalat terkena imbas dari kejadian tersebut. Tahun 1998, angka *non performing financing* (NPF) Bank Muamalat sempat mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat kerugian sebesar Rp. 105 miliar dan ekuitas mencapai titik terendah hingga Rp. 39,3 miliar atau kurang dari sepertiga modal awal.

Kondisi tersebut telah memberi tantangan kepada Bank Muamalat untuk memasuki era baru. Tantangan tersebut dibuktikan dengan keikutsertaannya sebagai salah satu peserta *Islamic Development Bank* (IDB), yang berkedudukan di Jeddah–Saudi Arabia. Hal ini juga menandai bahwa BMI merupakan pemegang saham luar negeri yang resmi diputuskan melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) pada 21 Juni 1999.⁹⁵

Dalam kurun waktu 1999-2002 Bank Muamalat terus berupaya dan berhasil membalikkan keadaan dari rugi menjadi laba. Hasil tersebut tidak lepas dari upaya dan

⁹⁵ Fuad Rofi'udin Sejarah Perkembangan Bank Muamalat Indonesia Tahun 1991-2002, Skripsi 2021, UIN Sunan Ampel Surabaya.

dedikasi segenap karyawan dengan dukungan kepemimpinan yang kuat, strategi usaha yang tepat, serta kepatuhan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.⁹⁶

B. Pengungkapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) oleh Bank Syariah Mandiri

Perusahaan bisa tumbuh dan berkembang dengan menjalankan praktik bisnis yang etis dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, Bank Syariah Mandiri menempatkan kegiatan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dalam kerangka upaya perusahaan untuk mencapai keberlanjutan (*sustainability*) dalam jangka panjang. Arti dari bisnis yang berkelanjutan (*sustainable business*) adalah bahwa perusahaan tidak hanya berupaya untuk memaksimalkan kinerja ekonomi untuk para pemegang saham, tetapi juga secara menyeluruh berusaha untuk memberikan kontribusi yang maksimal dalam aspek sosial dan lingkungan.⁹⁷

⁹⁶ M. Amin Aziz, *Mengembangkan Bank Islam di Indonesia*, (Jakarta, Bangkit: 1992), h. 87

⁹⁷ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 452

Berkenaan dengan hal tersebut, Bank Syariah Mandiri menerapkan kegiatan tanggung jawab sosialnya dengan mengacu pada prinsip Keuangan Berkelanjutan/*Sustainable Finance* (SF). Hal ini merupakan salah satu jalan untuk mencapai *Maqashid Asy Syariah* secara komprehensif. Pengungkapan tanggung jawab sosial perusahaan pada Bank Syariah mandiri terbagi ke dalam:

1. Hak Asasi Manusia

- a. Komitmen dan kebijakan

Komitmen penuh terhadap penegakan Hak Asasi Manusia (HAM) merupakan upaya yang terus dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri. Ruang lingkup CSR terkait HAM meliputi pencegahan tindakan diskriminasi, pengaturan waktu kerja, izin karena kondisi darurat, dan kesempatan untuk menjalankan ibadah.⁹⁸ Bank Syariah Mandiri juga telah memiliki fasilitas ruang laktasi dan sarana penanganan keluhan pegawai. Kebijakan tersebut tertuang dalam

⁹⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.

Standar Prosedur Operasional *Human Capital* antara Bank Syariah Mandiri dengan Pegawainya.⁹⁹

b. Ruang Lingkup

Selaras dengan komitmen yang diterapkan, lingkup tanggung CSR terkait HAM meliputi hak pemberian waktu kerja, cuti pegawai, izin dalam menjalankan ibadah, izin dalam melahirkan/keguguran atau sakit serta izin untuk laktasi pada waktu jam kerja.¹⁰⁰

c. Perencanaan

Bank Syariah Mandiri menargetkan untuk dapat menerapkan prinsip-prinsip hak asasi manusia dengan baik. Dengan demikian, akan terciptanya lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif.

d. Inisiatif yang Dilakukan

Komitmen dalam melaksanakan CSR mengenai hak asasi manusia merupakan langkah konstruktif Bank Bank Syariah Mandiri. Hal ini terus diupayakan agar

⁹⁹ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 450

¹⁰⁰ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 451

mampu mengimplementasikan pertanggung jawaban sesuai dengan nilai-nilai syariat Islam.

e. Capaian dan Penghargaan

Capaian dari pelaksanaan kegiatan CSR terkait HAM lebih ditekankan pada isu ketenagakerjaan. Ditandai dengan meningkatnya tingkat *engagement* pegawai Bank Syariah Mandiri. Pada tahun 2018 Bank Syariah Mandiri memperoleh skor 75,40%, meningkat 1,10% dari tahun sebelumnya. Selanjutnya Bank Syariah Mandiri juga memperoleh penghargaan sebagai *Highly Engaged Organization* dalam acara Indonesia *Employee Engagement Index 2017*, yang diselenggarakan oleh Harian Bisnis Indonesia dan Lembaga Kinerja *Leadership & Performance*.¹⁰¹

2. Operasi yang Adil

a. Komitmen dan Kebijakan

Penerapan tata kelola perusahaan yang baik, dengan diwujudkan dalam menjalankan praktik-

¹⁰¹ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 460

praktik operasi yang adil terus diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri. Kebijakan yang mengatur pelaksanaan operasi yang adil tertuang dalam *Code of Conduct*. Meliputi kebijakan gratifikasi, pencegahan perilaku *insider*, kebijakan untuk pencegahan benturan kepentingan dan pelaksanaan kegiatan usaha yang sehat.¹⁰²

b. Ruang Lingkup

Lingkup kegiatan operasi yang adil antara lain meliputi larangan benturan kepentingan (*Conflict of Interest*), larangan *risywah* (suap), larangan perilaku *insider*, integritas system perbankan dan pencegahan korupsi.¹⁰³

c. Target Kegiatan

Target dalam perencanaan tahunan adalah untuk menjamin terlaksananya semua kebijakan praktik operasi yang adil. Dengan demikian, setiap adanya

¹⁰² *Annual Report Bank Syariah Mandiri, 2019...*h. 465

¹⁰³ Undang-undang republik Indonesia Nomor 30 tahun 2002 Tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi

pelanggaran yang terjadi atas ketidakpatuhan, akan dikenakan sanksi sesuai kebijakan Bank Syariah Mandiri dan peraturan yang berlaku.¹⁰⁴

d. Bentuk Kegiatan

Bentuk kegiatan ini meliputi: pencegahan benturan kepentingan (conflict of interest), larangan risywah (suap), larangan perilaku insiders, integritas sistem perbankan, serta pencegahan tindakan korupsi.

e. Capaian dan Penghargaan

Dengan diterapkannya CSR dalam kegiatan operasi yang adil, maka kegiatan usaha Bank dapat berjalan dengan baik dan dapat menghasilkan pencapaian sesuai yang diharapkan oleh para pemangku kepentingan. Selama tahun 2019, Bank Syariah Mandiri telah mampu meningkatkan pendapatan usaha sebesar 13,36% dibanding tahun sebelumnya. Selain itu, pada tahun 2019 Bank Syariah Mandiri berhasil mendapatkan penghargaan

¹⁰⁴ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 468

*Most Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index (CGPI) yang diberikan oleh Majalah SWA dan The Indonesian Institute for Corporate Governance (IICG) dalam ajang Good Corporate Governance Award 2019.*¹⁰⁵

3. Lingkungan Hidup

a. Komitmen dan Kebijakan

Meskipun bisnis inti bergerak dalam bidang perbankan yang tidak memiliki dampak secara langsung terhadap kelestarian lingkungan. Namun, komitmen yang tinggi terhadap pelaksanaan CSR terkait lingkungan hidup terus diupayakan secara praktis.¹⁰⁶ Hal ini merupakan komitmen yang terus diupayakan terhadap penjagaan kelestarian lingkungan hidup.

b. Dampak dan Risiko Lingkungan

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perbankan, risiko utama yang dihadapi oleh Mandiri

¹⁰⁵ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019...h. 470

¹⁰⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1997 Tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup.

Syariah adalah saat kredit disalurkan kepada institusi yang memiliki permasalahan di bidang lingkungan hidup. Oleh karena itu Bank Syariah Mandiri dalam penyaluran kreditnya telah memiliki kebijakan *Green Banking*¹⁰⁷ yang telah diatur dalam kebijakan internal Bank Syariah Mandiri.¹⁰⁸

c. Target Kegiatan

Kelangsungan entitas bisnis juga dipengaruhi oleh keseimbangan ekosistem lingkungan hidup. Upaya untuk memberikan kontribusi terhadap kelangsungan keseimbangan ekosistem dan kelestarian lingkungan hidup terus dilakukan. Hal ini sebagai bentuk komitmen Bank Syariah Mandiri dalam ikut serta menjaga keharmonisan alam semesta.

¹⁰⁷ Pelestarian lingkungan dan penerapan prinsip ramah lingkungan baik dalam aktivitas operasional maupun penyaluran kredit Bank Mandiri.

¹⁰⁸ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 474

d. Pelaksanaan

1) *Green banking*

2) Penerapan kegiatan prinsip 3r (*reuse, reduce and recycle*)

Kebijakan berdasarkan pada prinsip efektivitas dan efisiensi dalam penggunaan material dan energi merupakan langkah implemetatif yang terus dilakukan. Dalam menunjang operasional bank, Bank Syariah Mandiri menggunakan material ramah lingkungan seperti kertas, tinta dan lain-lain. Terkait dengan penggunaan energi, Bank Syariah Mandiri menggunakan kendaraan LCGC (*low cost green car*) dengan bahan bakar yang disediakan oleh pemerintah. Dalam hal ini pula memandang bahwa daur ulang material adalah salah satu strategi pengelolaan sampah padat sesuai prinsip 3R (*Reuse, Reduce, and Recycle*). Prinsip ini memastikan bahwa terjadi pemanfaatan sisa material dalam bentuk barang baru yang memiliki manfaat.

e. Capaian Dampak Kuantitatif

Pada tahun 2018, Bank Syariah Mandiri telah melakukan penghematan pada pemakaian listrik dan air, sehingga biaya listrik, telepon, air dan gas mengalami penurunan dari Rp.71,39 miliar di tahun 2017 menjadi Rp70,01 miliar di tahun 2018. Selain itu, terjadi pula penghematan pada pengeluaran perusahaan di wilayah kantor operasional, terlihat dari penurunan beban kantor dari Rp23,08 miliar di tahun 2017 menjadi Rp20,21 miliar di tahun 2018.¹⁰⁹

4. Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja

a. Komitmen dan kebijakan

Peraturan dan regulasi yang berlaku di bidang ketenagakerjaan sebagai wujud kesadaran bahwa keselamatan dan kesehatan kerja (K3) pegawai sangat penting bagi terciptanya produktivitas kerja yang optimal. Oleh karena itu, Bank berkomitmen tinggi untuk memberikan perhatian dan menjamin

¹⁰⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2007 Tentang Energi.

keselamatan dan kesehatan kerja seluruh pegawai tanpa adanya diskriminasi.

Menyadari bahwa Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) pegawai merupakan hal utama yang perlu diperhatikan agar profesionalisme kerja dapat terlaksana, maka dalam mengelola Sumber Daya Manusia (SDM), Bank mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan dan Peraturan Perusahaan Bank Syariah Mandiri yang selalu diperbarui sesuai ketentuan perundang-undangan.¹¹⁰

b. Ruang Lingkup

Lingkup CSR bidang ketenagakerjaan meliputi kesetaraan *gender* dan kesempatan kerja, kesetaraan dalam program pendidikan dan pelatihan, kebebasan berserikat, remunerasi, pelatihan pensiun, kegiatan pemberian fasilitas kesehatan dan kegiatan keselamatan kerja. Hal ini sesuai dengan target dan

¹¹⁰ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 479

harapan agar keamanan *stakeholder* dapat terjamin dengan baik.

c. Rencana kegiatan

Terkait dengan praktik ketenagakerjaan, kesehatan dan keselamatan kerja bagi pegawai, sepanjang tahun 2019 Bank Syariah Mandiri telah menetapkan beberapa target pencapaian antara lain:

- 1) Terjaminnya kesejahteraan pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku dan yang tertuang dalam Peraturan Perusahaan.¹¹¹
- 2) Terjaminnya kesetaraan *gender* dalam kesempatan kerja, maupun kesetaraan dalam kesempatan memperoleh pelatihan bagi seluruh pegawai.
- 3) Penyempurnaan skema fasilitas kesehatan bagi pegawai serta mewujudkan tempat kerja yang layak dan aman bagi seluruh pegawai Perseroan.

¹¹¹ Undang-undang No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja.

- 4) Terwujudnya kegiatan operasional perseroan yang berjalan sesuai dengan prosedur dan standar keamanan kerja yang berlaku.
- d. Kegiatan dan dampak kuantitatif
- 1) Kegiatan Ketenagakerjaan
 - a) Kesetaraan gender dalam kesempatan kerja

Bank Syariah Mandiri senantiasa memberikan hak dan kesempatan yang sama dalam hal kesempatan bekerja tanpa memandang perbedaan agama, etnis, ras, status sosial, warna kulit, *gender*, ataupun kondisi fisik lainnya. Demikian juga dalam hal pengangkatan calon pekerja, Perusahaan tidak melakukan diskriminasi atas alasan apapun karena mendasarkan keputusannya pada hasil seleksi, hasil evaluasi pada masa percobaan dan orientasi pekerja.¹¹²

¹¹² Ismiyati Muhammad, Al-wardah: Jurnal Kajian Perempuan, Gender dan Agama, *Vol: 13.No.1* ISSN: 1907-2740, E-ISSN: 2613-9367.

b) Program pendidikan dan pelatihan

Bank Syariah Mandiri secara berkesinambungan menyelenggarakan beberapa metode program pendidikan dan pelatihan untuk menunjang kegiatan operasional Perseroan. Bank Syariah Mandiri juga selalu menjamin bahwa setiap pegawai memiliki kesempatan yang sama untuk mengikuti setiap program pendidikan dan pelatihan yang dibuka sesuai dengan kebutuhan dan rencana pengembangan Perusahaan. Penjelasan lebih lanjut mengenai Program Pelatihan dan Pendidikan yang telah dilaksanakan di sepanjang 2018 dapat dilihat pada Bab Profil Perusahaan dalam Laporan Tahunan.¹¹³

¹¹³ Profil Bank Syariah Mandiri, <https://devel01.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/company-report/annual-report>, diakses 08 Agustus 2021.

c) Remunerasi

Bank Syariah Mandiri memiliki motto “Terdepan, Modern, dan Menenteramkan”. Motto bermakna bahwa Bank Syariah Mandiri menghadirkan pengelolaan perusahaan yang modern dengan memberikan rasa aman dan menenteramkan bagi pihak internal (pegawai) dan eksternal (nasabah/*stakeholders*).¹¹⁴ Komitmen tersebut tercermin dengan adanya jaminan perlakuan yang adil terhadap kesetaraan *gender* dalam kesempatan kerja bagi setiap pegawai Bank Syariah Mandiri. Dalam pengelolaan pegawai, Bank menerapkan prinsip 3P yaitu:

- (1) *Pay for Performance*, Pegawai diberikan kompensasi sesuai dengan kinerjanya
- (2) *Pay for Position*, Pegawai diberikan kompensasi sesuai dengan posisi jabatan.

¹¹⁴ Ahmad Sanusi, Hak-Hak Pekerja dalam Islam, Vol 21 No 2 (2020): Juli-Desember.

(3) *Pay for Person*, Pegawai diberikan kompensasi sesuai dengan keahlian yang dimiliki.

Bank Syariah Mandiri senantiasa menaati seluruh aturan yang berlaku terkait remunerasi kepada pegawai. Besaran remunerasi yang diberikan telah disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku dan berada di atas standar upah minimum yang berlaku di wilayah operasional Perusahaan. Terkait dengan remunerasi, Bank Syariah Mandiri senantiasa berupaya menjaga *gap* rasio gaji seluruh pegawai agar tidak terdapat perbedaan yang terlalu tinggi.

d) Kebebasan berserikat

Bank Syariah Mandiri memberikan jaminan kebebasan kepada pegawainya dalam berserikat dan berkumpul dalam wadah BSM *Club*. Pegawai bebas untuk menyalurkan

berbagai macam minat, bakat dan kemampuannya dalam bidang seni, olahraga, keilmuan, kerohanian dan minat lain yang terkait hobi. Kegiatan secara berkala, dengan masing-masing bidang kegiatan memiliki struktur pengurus yang dipilih berdasarkan musyawarah nasional BSM Club yang diselenggarakan setahun sekali.¹¹⁵

e) Pelatihan pensiun

Program pelatihan atau pembekalan untuk pegawai yang akan memasuki masa purna bakti telah disusun kebijakannya agar pelatihan tersebut dapat dilaksanakan secara terstruktur dengan kriteria peserta dan waktu yang jelas dan lebih terencana. Pelaksanaan pelatihan tersebut diikuti pula oleh pasangan pegawai. Hingga tahun 2018, jumlah pegawai yang telah mengikuti pelatihan pembekalan

¹¹⁵ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 480

memasuki masa purna bakti (pensiun) sebanyak 60 orang pegawai.

2) Kegiatan Kesehatan

Kesehatan pegawai merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan karena dinilai memiliki peran penting dalam mendukung kinerja pegawai sebagai individu maupun perusahaan secara keseluruhan. Oleh karenanya, Bank senantiasa berupaya menunjang kualitas kesehatan seluruh pegawai dengan memberikan fasilitas *general medical check-up* dan fasilitas jaminan kesehatan kepada seluruh pegawai serta dengan mengikutsertakan pegawai dalam program BPJS Kesehatan. Forum berbagi pengetahuan mengenai kesehatan dari para pakar kesehatan, juga dilakukan untuk seluruh pegawai, sehingga dengan demikian, pegawai dapat lebih termotivasi dalam menjaga kesehatannya masing-masing. Selain terhadap pegawainya, Bank juga

memberikan fasilitas kesehatan kepada keluarga pegawai. Setiap individu diharapkan dapat menjaga kesehatannya dengan melaksanakan pola hidup sehat sedini mungkin.¹¹⁶

3) Kegiatan Keselamatan Kerja

Selain kesehatan, keselamatan kerja juga menjadi salah satu aspek yang juga mendapatkan perhatian besar dari manajemen.¹¹⁷ Bank selalu berupaya untuk meminimalisir seluruh risiko kecelakaan kerja agar tercipta lingkungan kerja yang aman dan nyaman demi mengoptimalkan produktivitas kinerja perusahaan. Sebagai wujud komitmen Bank dalam menjaga keselamatan kerja seluruh Pegawainya, Bank juga sudah melakukan pengelolaan risiko kecelakaan kerja sesuai dengan kebutuhan Pegawai di dalam kantor dan di lapangan saat dinas, yaitu antara lain:

¹¹⁶ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 480

¹¹⁷ Undang-undang No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja.

- a) Mengadakan pelatihan dan pemberian informasi evakuasi dari gedung bertingkat secara berkala, mengadakan pelatihan dasar terhadap penggunaan alat pemadam kebakaran, melengkapi seluruh kantor operasional dengan peralatan dasar keselamatan yang relevan dan memadai, termasuk alat pemadam kebakaran dan kotak obat Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).
- b) Untuk meningkatkan kinerja tim *security* dalam menjamin keamanan dan keselamatan seluruh pegawai selama bekerja, hingga tahun 2018 terdapat 18 orang *security* yang telah mengikuti pelatihan K3.
- c) Untuk latihan kesiapan prosedur tanggap darurat gedung, dilakukan juga pengecekan peralatan dan sarana keselamatan gedung. Pengecekan dilakukan secara internal dan

eksternal. Pengecekan internal dilakukan oleh tim *security* secara berkala, sedangkan pengecekan eksternal dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran.¹¹⁸

5. Pelayanan Terhadap Konsumen

a. Komitmen dan kebijakan

Dalam menjalankan aktivitas bisnis, Bank Syariah Mandiri senantiasa mengutamakan kepuasan konsumen dengan memberikan layanan terbaik. Bank Syariah Mandiri tidak hanya menjual produk perbankan yang aman dan bermanfaat bagi masyarakat namun juga memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen (*product responsibility*).¹¹⁹

Merespon hal tersebut, Kebijakan yang diambil oleh Bank Syariah Mandiri berupa Kebijakan Jaminan Perlindungan Simpanan Nasabah. Bentuk jaminan perlindungan simpanan nasabah yang telah dilakukan oleh Bank adalah dengan mendaftarkan sebagai peserta

¹¹⁸ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 481

¹¹⁹ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 481

Lembaga Penjaminan Simpanan (LPS) dan pembentukan cadangan kerugian pembiayaan aktiva produktif.

b. Target Kegiatan

Sesuai dengan semangat Perseroan untuk memberikan dampak positif kepada seluruh nasabah, bentuk tanggung jawab Bank Syariah Mandiri kepada nasabah yaitu:

- 1) Memberikan jaminan layanan yang tertuang dalam bentuk *Standard Level Agreement (SLA)* pengaduan yang terus dikaji dan diperbaharui merujuk pada ekspektasi nasabah. Selain itu, penentuan Besarnya SLA pengaduan disesuaikan dengan kebijakan dan regulasi yang berlaku di Indonesia, dalam hal ini pengaduan tertulis diselesaikan dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja, dan dalam kondisi tertentu dapat

diperpanjang hingga 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya.¹²⁰

- 2) Melakukan edukasi perbankan kepada seluruh elemen masyarakat, sebagai bentuk tanggung jawab perseroan atas semangat spirit memakmurkan negeri.
- 3) Melakukan survei kepuasan nasabah sebagai bagian dari perbaikan kualitas atas produk dan layanan yang diberikan perseroan kepada nasabah.

c. Pelayanan Konsumen

- 1) Kegiatan pengaduan nasabah

Bank Syariah Mandiri telah membentuk pusat informasi produk dan layanan serta sekaligus sebagai sarana pengaduan bagi konsumen atas layanan perbankan. Kemudahan akses informasi dan jaringan layanan perbankan telah disediakan oleh Bank antara lain:

¹²⁰ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 485

- (1) Melalui Situs Internet dengan alamat laman web: www.mandirisyariah.co.id;¹²¹
- (2) Jejaring sosial: facebook, twitter;
- (3) Bank Syariah Mandiri Call 14040;
- (4) Chatbot AISYAH (Asisten Interaktif Bank Syariah Mandiri)
- (5) Kemudahan fasilitas *mobile banking* dan internet
- (6) Kantor cabang dan ATM Bank.

Saat ini pengaduan nasabah yang diterima oleh Bank Syariah Mandiri dikelola oleh Unit Kerja *Customer Care Management*¹²² yang berada di *Cash and Trade Operations Group*. Sedangkan Pusat pengaduan konsumen ini dapat diakses oleh konsumen melalui beberapa saluran antara lain:

¹²¹ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 485

¹²² Bisnis yang memadukan proses, manusia dan teknologi. Membantu menarik prospek penjualan, mengkonfersi mereka menjadi pelanggan, dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada, pelanggan yang puas dan loyal.

(1) Syariah Mandiri Call Center yang beroperasi 24 jam melalui panggilan 14040 atau (021) 29534040.

(2) Email: bsmcall@bsm.co.id.

(3) Customer Service yang berada di cabang-cabang Bank Syariah Mandiri terdekat.¹²³

2) Kerahasiaan Data Nasabah

Prinsip kehati-hatian dalam mengelola kerahasiaan data nasabah merupakan bagian dalam ruang lingkup *Syariah Enterprise Theory*.¹²⁴ Terjaminnya kerahasiaan data nasabah oleh Bank mencerminkan kepercayaan publik terhadap Bank. Jaringan Bank berusaha senantiasa memahami dan meningkatkan pengetahuan bahwa seluruh informasi yang berhubungan dengan Bank dan Nasabah merupakan bersifat rahasia. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan

¹²³ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019...h. 488

¹²⁴ Saefudin, *Konsep Maqasidul-Syari'ah Menurut Pendapat Beberapa 'Ulama*, Written by Super User on 25 February 2021. Hits: 30938.

regulator yang berlaku. Jajaran Bank bertanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan data nasabah melalui pengelolaan Bank yang *prudent* dan profesional.

Bank Syariah Mandiri telah menginternalisasi kerahasiaan data nasabah kepada jajaran bank antara lain melalui penetapan kebijakan, pemberian opini oleh unit kerja kepatuhan, sosialisasi internal pada pelatihan pegawai, *workshop* internal maupun eksternal yang diikuti pegawai bank.

3) Informasi Produk

Dalam rangka inklusi dan literasi atas produk-produk yang dipasarkan (tersedia) pada Bank dilaksanakan dengan promosi di beberapa media massa, *website*, sosial media, brosur, *chatbot* dan lain-lain. Tujuan Bank dalam penyampaian produk-produk bank untuk publik/masyarakat dan dilayani kebutuhannya

dalam produk bank yang menjalankan prinsip sesuai syariah. Di samping itu, produk-produk bank senantiasa selalu dilakukan *Research and Development*, evaluasi dan mengedepankan kebutuhan nasabah sesuai ekspektasi dan melebihi ekspektasi nasabah. Bank dalam mengembangkan produk selalu menyesuaikan dengan ketentuan regulasi yang berlaku melalui persetujuan regulator. Di samping itu, dalam internal bank senantiasa melakukan penyempurnaan kebijakan sistem dan prosedur terkait produk bank serta melaksanakan sosialisasi ketentuan yang berkaitan dengan produk bank dalam *training*, *workshop*, dan *refreshment test*.¹²⁵

d. Dampak Kegiatan

Efektivitas penanganan pengaduan nasabah telah memberikan dampak pada tingkat kepuasan nasabah. Untuk mengetahui sudah sejauh mana tingkat

¹²⁵ Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 11/19/PBI/2009.

kepuasan pelanggan Bank Syariah Mandiri di tahun 2018, dilakukan survei *Bank Service Excellence Monitor* yang diadakan oleh pihak eksternal yakni *Marketing Research Indonesia* (MRI). Adapun hasil dari survei tersebut menunjukkan angka 84,14% lebih besar dengan kinerja yang bagus pada kisaran indeks 78%-80%.

Pada tahun 2018, tidak terdapat keluhan dari nasabah terkait dengan kebocoran data maupun kerahasiaan data nasabah. Selain itu, tidak terdapat data nasabah yang hilang serta pengaduan lain dari pihak luar maupun pihak regulator.

6. Pengembangan Sosial Kemasyarakatan

a. Komitmen dan Kebijakan

Pelaksanaan program tanggung jawab sosial perusahaan berupa pengembangan sosial kemasyarakatan mengacu pada Perjanjian Kerja Sama (PKS) Bank Syariah Mandiri dan Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Bangun Sejahtera Mitra (BSM)

No. 21/560-PKS/DIR; 18/002/PKS/YBSMU tanggal 10 September 2019 perihal: Penyaluran Dana Infaq dan Dana Tidak Boleh Diakui Sebagai Pendapatan (TBDSP). LAZNAS BSM adalah mitra utama PT Bank Syariah Mandiri dalam kegiatan sosial. Adapun pendirian Yayasan BSM Umat (yang menaungi LAZNAS BSM) dikukuhkan melalui Keputusan Menteri Agama RI No. 406 tahun 2002 tentang Pengukuhan Yayasan Bangun Sejahtera Mitra Umat sebagai Lembaga Amil Zakat.

b. Risiko Sosial

Sebagai perusahaan di bidang perbankan, risiko sosial akan muncul jika kredit disalurkan kepada institusi yang memiliki permasalahan lingkungan. Oleh karena itu, Bank Syariah Mandiri telah memiliki berbagai kebijakan untuk memitigasi risiko sosial antara lain yaitu *Green Financing*, *Green Funding*, *Green Campaign and Efficiency*, dan Program BSM *Integrated SocialAction* (BISA).

c. Lingkup dan Perumusan

Lingkup dan perumusan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap sosial kemasyarakatan meliputi kegiatan usaha berwawasan lingkungan, program *financial inclusion*, CSR bersama Laznas BSM, program BSM mengalirkan berkah, program pembuatan mobil musholla BSM, pengembangan ekonomi umat, program pendidikan dan pelatihan serta program sosial kemasyarakatan.¹²⁶

d. Target Kegiatan

Sebagai bagian dari masyarakat, Bank Syariah Mandiri senantiasa menyelaraskan kehadiran dan kegiatan usahanya di tengah masyarakat. Oleh karena itu, Bank Syariah Mandiri berkomitmen untuk terus menjalankan program pengembangan dan pemberdayaan masyarakat agar dapat mencapai masyarakat yang mandiri dan sejahtera.¹²⁷

¹²⁶ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 490

¹²⁷ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 498

e. Kegiatan Pengembangan Sosial

Pengembangan sosial dalam hal ini terfokus pada kegiatan usaha berwawasan lingkungan sosial dan masyarakat, Program *financial inclusion*, kegiatan sosial bersama Laznas BSM, pembangunan masjid Bank Syariah Mandiri di rest area tol Cipali, program Bank Syariah Mandiri mengalirkan berkah, Program pembuatan mobil musholla BSM, pengembangan ekonomi umat, program pendidikan dan pelatihan, program sosial kemasyarakatan, serta penggunaan tenaga kerja lokal.

f. Penyaluran Dana Zakat

Dana Zakat bersumber dari zakat perusahaan (Bank Syariah Mandiri), zakat dari nasabah dan umum, serta zakat pegawai Bank. Pada tahun 2019 Bank Syariah Mandiri menyalurkan zakat melalui Laznas BSM sebesar Rp36,850 miliar. Jumlah ini mengalami kenaikan dibandingkan pada tahun 2018 sebesar Rp27,751 miliar.

C. Pengungkapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) oleh Bank Muamalat Indonesia

1. Hak Asasi Manusia

a. Hak Asasi Manusia

Hak Asasi Manusia (HAM) adalah sebuah konsep hukum dan normatif yang menyatakan bahwa manusia memiliki hak yang melekat pada dirinya karena ia adalah seorang manusia. Hak asasi manusia berlaku kapanpun, di manapun, dan kepada siapapun, sehingga sifatnya universal. HAM pada prinsipnya tidak dapat dicabut dan juga tidak dapat dibagi-bagi.¹²⁸

Bank Muamalat Indonesia menjunjung tinggi HAM sebagai pedoman dasar dalam operasional perusahaan. Hal ini berlaku ke dalam (kepada karyawan) dan juga ke luar (kepada pihak di luar perusahaan). Bank juga menjamin terpenuhinya hak

¹²⁸ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia...h.578

dasar tersebut bagi seluruh nasabah dan pihak terkait lainnya.

b. Isu dan Risiko

Sebagai perusahaan yang bergerak di industri jasa perbankan syariah, aktivitas Bank Muamalat Indonesia tidak bersinggungan secara langsung dengan isu-isu HAM berat. Namun demikian, terdapat isu-isu HAM yang relevan dan berkaitan langsung dengan aktivitas perusahaan. Isu-isu HAM yang relevan dan berkaitan langsung dengan Bank adalah pada bidang ketenagakerjaan dan pelayanan nasabah.¹²⁹

Kendati tidak memiliki isu-isu HAM berat yang berkaitan langsung dengan aktivitas Bank, namun pelanggaran terhadap ketentuan HAM juga memberikan risiko baik bagi Bank maupun pemangku kepentingan.¹³⁰ Risiko yang dihadapi Bank dan juga

¹²⁹ Kepuasan Nasabah Bank Muamalat, <https://www.bankmuamalat.co.id/berita/nasabah-bank-muamalat-paling-loyal-versi-mri1>

¹³⁰ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia...h.578

pemangku kepentingan terkait pelanggaran HAM adalah berkaitan dengan penegakan hukum, baik perdata, pidana maupun hubungan industrial. Selain itu, risiko lain yang mungkin dihadapi Bank adalah risiko kerugian material dan non material yang terkait dengan citra Bank.

c. Pelaksanaan Kegiatan

Komitmen untuk memenuhi berbagai ketentuan terkait HAM merupakan langkah yang terus diupayakan, baik yang berlaku bagi karyawan maupun nasabah. Pemenuhan ketentuan tersebut meliputi:

1) Kebebasan Berserikat dan Berkumpul

Membangun hubungan industrial melalui jaminan keberadaan serikat pekerja di lingkungan kerja Bank merupakan bagian dari hak berserikat Karyawan. Serikat pekerja di lingkungan Bank Muamalat Indonesia bernama Serikat Pejuang Muamalat (SPM) yang telah tercatat pada Kantor

Departemen Tenaga Kerja Kotamadya Jakarta Pusat dengan nomor bukti pencatatan 482/I/P/II/2009 tanggal 23 Februari 2009.

Penyelesaian masalah-masalah hubungan industrial di Bank Muamalat Indonesia selama ini telah dilaksanakan berdasarkan pada prinsip kesetaraan, kewajaran, rasa keadilan serta nilai-nilai kemanusiaan. Prinsip-prinsip tersebut diwujudkan dalam suatu Perjanjian Kerja Bersama (PKB) atau yang disebut sebagai *Ittifaq* Muamalat. Dokumen *Ittifaq* Muamalat disepakati bersama antara manajemen dan pihak karyawan yang diwakili oleh Serikat Pejuang Muamalat (Serikat Pekerja).¹³¹

2) Praktik Jam Kerja

Jam kerja yang berlaku bagi karyawan Bank Muamalat Indonesia telah sesuai dengan pasal 77 Undang-undang No 13 tahun 2003 tentang

¹³¹ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia...h.578

Ketenagakerjaan, yaitu 40 jam dalam 1 minggu.¹³² Penetapan waktu kerja tersebut juga untuk memastikan bahwa Bank Muamalat Indonesia terbebas dari praktik kerjapaksa, karena karyawan bekerja dengan waktu normal dan memiliki waktu istirahat yang cukup.

3) Pekerja Anak

Bank Muamalat Indonesia tidak mempekerjakan pekerja anak. Bank telah menetapkan aturan batas usia minimal dalam merekrut karyawan, yaitu 20 tahun atau telah menamatkan pendidikan jenjang Diploma 3 (D3). Dengan demikian, Bank terbebas dari mempekerjakan pekerja di bawah umur.¹³³

4) Izin Cuti

Bank memberikan hak cuti tahunan kepada karyawan yang meliputi cuti tahunan dan cuti

¹³² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan

¹³³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak

melahirkan serta cuti istri melahirkan (bagi Karyawan pria). Cuti tahunan yang diberikan dapat dimanfaatkan dalam beberapa bagian, namun salah satu bagiannya harus dimanfaatkan 5 hari kerja berturut-turut atau *blockleave*.¹³⁴ Jumlah hak cuti tahunan ditentukan berdasarkan *grade* karyawan dengan minimal jumlah cuti 15 hari kerja.

Karyawati berhak memperoleh cuti melahirkan selama 1,5 bulan sebelum saatnya melahirkan dan 1,5 bulan setelah melahirkan menurut perhitungan dokter kandungan atau bidan. Sedangkan bagi Perkerja yang istrinya melahirkan, Perusahaan memberikan cuti sebanyak 2 hari kerja.

d. Prosedur dan Mekanisme Pengaduan Pelanggaran HAM

Seluruh pengaduan yang masuk melalui call center dan e-mail Bank yaitu:

¹³⁴ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia...h.580

corporate.affairs@bankmuamalat.co.id akan dimonitor oleh Bank dibawah kebijakan yang dikelola dan dikeluarkan oleh Direktur Utama.¹³⁵

e. Dampak Kegiatan dan Pencapaian

Hingga akhir tahun 2019, tidak terdapat laporan, baik dari karyawan maupun nasabah terkait pelanggaran HAM yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia.

2. Pelaksanaan Operasi

Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk menerapkan pengembangan usaha dengan mengedepankan prinsip operasi yang adil. Bank tunduk dan taat terhadap setiap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

a. Target dan Rencana Kegiatan

Terlaksananya aspek kepatuhan Bank terhadap seluruh peraturan perundang-undangan yang terkait merupakan tujuan utama yang hendak

¹³⁵ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia...h.580

dicapai Bank dalam operasionalnya.¹³⁶ Sebagai lembaga yang diawasi oleh banyak pihak, Bank harus memastikan bahwa seluruh kegiatan usahanya telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Upaya pencapaian dari tujuan tersebut diterjemahkan dalam program kerja setiap Departemen yang ada di Bank, termasuk juga perilaku setiap karyawan baik dalam kaitan bisnis maupun pribadi.

b. Kegiatan yang Dilakukan

1) Anti Korupsi

Sejalan dengan semangat pemerintah Indonesia memberantas korupsi, Bank Muamalat Indonesia memiliki komitmen serupa. Komitmen itu tidak terpisahkan dengan implemementasi prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik

¹³⁶ Asbisindo, *Modul Uji Kompetensi Profesi Bankir Bidang Manajemen Risiko Tingkat 1*, (Jakarta : Asbisindo) 2020, h. 9

(GCG), yang tujuannya untuk meningkatkan kepercayaan nasabah dan pemegang saham.¹³⁷

Bank telah memiliki kebijakan Anti Korupsi dan berbagai kebijakan lainnya untuk terlaksananya prinsip GCG pada setiap aspek operasional Bank. Sebagai upaya pencegahan terjadinya tindak pidana korupsi, Bank juga telah memiliki sistem pelaporan pelanggan yang dikelola oleh Unit Kerja Internal Audit dimana setiap orang dapat melaporkan indikasi terjadinya *fraud* tanpa harus takut terhadap risiko intimidasi baik secara fisik maupun psikologis. Dengan komitmen tersebut, pada 2019 tidak ada insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil atas insiden tersebut.

2) Bersaing Secara Sehat

Dalam melaksanakan bisnis, Bank menjunjung tinggi nilai bersaing secara sehat,

¹³⁷ Asbisindo,.... h. 11

menentang monopoli dan anti trust. Untuk memenangkan persaingan, Bank berupaya semaksimal mungkin dengan cara merumuskan strategi-strategi khusus, yang disesuaikan menurut program dan target yang hendak dicapai. Pada 2019, tidak ada laporan dan tindakan anti-persaingan yang terkait dengan praktik bisnis Bank Muamalat Indonesia.¹³⁸

c. Pengadaan Barang dan Jasa

Pengadaan Barang dan Jasa di Bank Muamalat Indonesia adalah kegiatan untuk memperoleh Barang dan atau Jasa yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diterimanya Barang dan atau Jasa oleh unit kerja Pengguna di Bank Muamalat Indonesia, baik yang berupa Barang dan atau Jasa pada pemesanan pertama atau pada pemesanan ulang berikutnya.

¹³⁸ Asbisindo,.... h. 12

Salah satu prinsip dasar pengadaan barang dan jasa adalah transparan dan adil yaitu calon vendor diberikan informasi yang sama terkait pengadaan barang dan jasa, spesifikasi barang/jasa yang dibutuhkan Bank, syarat-syarat teknis administrasi pengadaan, tata cara evaluasi, hasil evaluasi dan penetapan vendor barang atau jasa.

3. Lingkungan Hidup

a. Komitmen dan Kebijakan

Mengelola aspek lingkungan yang timbul dari kegiatan dapat menimbulkan dampak langsung maupun tidak langsung terhadap lingkungan. Bank Muamalat Indonesia memfokuskan pengendalian dampak lingkungan dalam menciptakan kegiatan operasional yang lebih ramah lingkungan. Cakupan kegiatan pengelolaan tersebut adalah pada efisiensi energi, air, penggunaan kertas, pengelolaan gedung yang ramah lingkungan, kepatuhan pada izin

lingkungan dan perlindungan lingkungan hidup yang melibatkan karyawan.¹³⁹

b. Risiko Lingkungan

Bank Muamalat Indonesia bergerak di bidang jasa perbankan syariah. Secara umum, aktivitas operasional perbankan tidak memberikan dampak yang besar terhadap lingkungan hidup secara langsung. Namun, dalam operasionalnya, jasa perbankan juga menggunakan energi, kertas dan air yang bersumber dari lingkungan. Selain itu, kendati dalam jumlah yang relatif terbatas, operasional Bank juga menghasilkan limbah dan emisi.¹⁴⁰

c. Pelaksanaan Kegiatan

1) Penyaluran Pembiayaan Ramah Lingkungan

a) Kampanye Sampah Plastik

Komitmen Bank dalam menghambat risiko lingkungan juga ditunjukkan melalui

¹³⁹ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia...h.582

¹⁴⁰ Permen LHK 70 tahun 2016 Baku Mutu Emisi Usaha Kegiatan Pengolahan Sampah

kampanye bijak menggunakan plastik yang dilakukan secara internal dan eksternal demi meningkatkan kesadaran polusi sampah plastik.

b) Air untuk Kehidupan

Pada Agustus 2019, Bank Muamalat Indonesia meresmikan donasi penampungan air bersih di Desa Raknamo, NTT. Kegiatan ini adalah salah satu sumbangsih bank terkait air sebagai elemen utama kehidupan manusia. Kegiatan ini juga menjadi salah satu aktivitas kampanye kemerdekaan Republik Indonesia.¹⁴¹

2) Kegiatan Operasional Ramah Lingkungan

Menjaga kualitas lingkungan adalah salah satu hal terpenting yang harus dilakukan oleh segenap Insan Bank. Dalam setiap kegiatan operasional yang dilakukan, Bank Muamalat

¹⁴¹ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia...h.584

Indonesia sangat peduli dengan kelestarian dan pelestarian lingkungan, dengan harapan mampu menghasilkan manfaat bagi orang banyak.

d. Mekanisme Pengaduan

Seluruh pengaduan yang masuk melalui call center dan e-mail Bank yaitu: `corporate.affairs@bankmuamalat.co.id` akan di monitor oleh Bank dibawah kebijakan yang dikelola dan dikeluarkan oleh Direktur Utama.¹⁴²

e. Sertifikasi di Bidang Lingkungan

Hingga akhir tahun 2019, Bank Muamalat Indonesia belum memiliki sertifikasi yang berkaitan dengan lingkungan hidup dikarenakan bidang usaha yang dijalankan Bank Muamalat Indonesia tidak banyak bersinggungan dengan lingkungan hidup.

¹⁴² *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia...h.584

4. Praktik Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja

a. Komitmen dan Kebijakan

Bank menyadari bahwa pengelolaan Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja yang baik akan membawa kontribusi maksimal bagi Bank. Pentingnya perhatian terhadap aspek K3, secara langsung dan tidak langsung akan menunjang produktivitas karyawan. Karyawan merupakan modal utama bagi perusahaan, sehingga Bank berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman dan sehat, untuk mendukung pekerja mencapai potensi diri terbaik, serta menciptakan kesejahteraan karyawan.¹⁴³

b. Isu dan Risiko

Isu dan risiko terkait kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan bidang ketenagakerjaan dan K3 utamanya berkaitan dengan aspek ketenagakerjaan dan hubungan industrial, antara lain kesetaraan gender

¹⁴³ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia...h.586

dalam kesempatan kerja, kesetaraan dalam program pendidikan dan pelatihan, penggunaan tenaga kerja lokal, remunerasi dan kesejahteraan karyawan, promosi, kebebasan berserikat dan pelatihan pensiun, serta kesehatan dan keselamatan kerja. Bank Muamalat Indonesia memastikan bahwa Bank telah memenuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan isu-isu tersebut.

c. Kegiatan yang Dilakukan

1) Kesejahteraan Karyawan

Bank menyadari bahwa karyawan memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap keberhasilan Bank. Karena itu, peningkatan kesejahteraan karyawan merupakan salah satu fokus utama Bank Muamalat Indonesia.

Dalam hal fasilitas dan kesejahteraan karyawan, Bank Muamalat Indonesia telah memenuhi ketentuan Upah Minimum Provinsi/ Kabupaten/Kota (UMP/K) dan Upah Minimum

Sektoral Propinsi (UMSP) wilayah masing-masing unit kerja Bank yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.¹⁴⁴ Kompensasi program kesejahteraan dan fasilitas karyawan Bank Muamalat Indonesia mengacu kepada Ketentuan dan Peraturan Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi, termasuk pemenuhan upah yang berlaku.

2) Kesetaraan Gender dan Kesempatan Kerja

Sebagai sebuah organisasi yang membawa nilai-nilai Islami-Modern-Profesional, Bank Muamalat Indonesia menjamin adanya kesempatan kerja yang setara dan transparan bagi setiap karyawan. Rekrutmen yang dilaksanakan dengan sistem seleksi yang sudah standar dan online memastikan bahwa kandidat yang diterima menjadi karyawan adalah kandidat yang telah memiliki kompetensi yang sesuai dengan

¹⁴⁴ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.78 tahun 2015 tentang Upah Umum Daerah

kebutuhan Bank. Sistem manajemen karier yang transparan juga memberikan kesempatan yang setara bagi seluruh karyawan untuk mencapai karir terbaik berdasarkan kompetensi yang telah ditentukan dan teruji. Perbedaan-perbedaan usia, jenis kelamin, suku, ras dan latar belakang, bukan merupakan isu yang harus dipertimbangkan dalam pemenuhan posisi di dalam organisasi.¹⁴⁵

Tahun 2019, Bank Muamalat Indonesia tercatat memiliki 3.260 karyawan, yang terdiri dari 1.295 karyawan wanita dan 1.965 karyawan pria. Perimbangan komposisi karyawan tersebut menunjukkan bahwa Bank Muamalat Indonesia menjunjung tinggi prinsip kesetaraan gender.¹⁴⁶

3) Pendidikan dan Pelatihan Karyawan

Penyerapan biaya program pelatihan dan pengembangan SDM oleh perusahaan telah

¹⁴⁵ Ismiyati Muhammad, Al-wardah: Jurnal Kajian Perempuan, Gender dan Agama, *Vol: 13.No.1* ISSN: 1907-2740, E-ISSN: 2613-9367

¹⁴⁶ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia...h.588

mengikuti ketentuan yang berlaku dari OJK yaitu sebesar 5% dari total Biaya Tenaga Kerja (BTK), pada tahun 2019 perusahaan terus mengembangkan *digital learning platform* disamping program pengembangan kompetensi yang bersifat *in class*, hal ini agar efektivitas dan efisiensi dapat terus dijaga demi peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia.

Total *man days learning* pada tahun 2019 yaitu 7,55 man days, adapun angka tersebut dibagi 2 metode pelatihan yaitu menggunakan *digital learning* sebesar 32% atau 2,41 *man days learning*, dan sisanya yaitu 68% masih menggunakan metode tatap muka atau sebesar 5,14 man days learning.

Peningkatan penyerapan biaya pelatihan dan juga *man days digital learning* menunjukkan komitmen perusahaan untuk mengembangkan

Sumber Daya Manusia melalui media atau fasilitas yang tersedia di perusahaan.

d. Kebijakan Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) memiliki makna strategis yang menjaga eksistensi dan keberlanjutan usaha Bank. Bank Muamalat Indonesia menghormati hak karyawan untuk bekerja di lingkungan yang sehat dan aman, serta senantiasa menjalankan program K3 di semua daerah operasinya. Implementasi dan pemeliharaan perilaku yang dapat mewujudkan kesehatan dan keselamatan kerja menjadi suatu keharusan untuk dilakukan.¹⁴⁷

e. Kegiatan yang Dijalankan

Untuk menekan risiko kecelakaan kerja, Bank Muamalat Indonesia secara berkala menjalankan program mitigasi bencana. Salah satunya dilakukan dengan Pelatihan Tanggap Darurat di Kantor Pusat. Selain itu, Bank juga menjalankan program BCM

¹⁴⁷ Undang-undang No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja

(Business Continuity Management) yang salah satunya juga memperhatikan aspek K3.

f. Mekanisme Pengaduan

Berdasarkan kebijakan dan prosedur yang berlaku di Bank Muamalat Indonesia, setiap keluhan dan/atau pengaduan seorang karyawan atau lebih akan diselesaikan secara musyawarah mufakat, adil serta secepat mungkin. Dalam menyelesaikan perselisihan hubungan industrial. Penyelesaian kasus-kasus kekaryawan dilakukan melalui proses yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dengan mengutamakan penyelesaian secara bipartit/internal perusahaan tanpa melibatkan pihak ketiga.¹⁴⁸

g. Capaian Kegiatan

Pengelolaan aspek ketenagakerjaan dan K3 yang dilakukan secara komprehensif oleh Bank telah membuahkan hasil yang sangat baik. Hal itu dapat dilihat pada aspek-aspek berikut:

¹⁴⁸ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia...h.590

1) Tingkat *Turnover* Karyawan

Berbagai upaya yang dilakukan untuk menciptakan hubungan industrial yang harmonis dengan karyawan serta memberikan kepastian karir. Salah satunya adalah membuat tingkat *turnover* karyawan di Bank Muamalat Indonesia dipertahankan pada level rendah. Tahun 2019, tingkat *turnover* karyawan Bank Muamalat Indonesia adalah sebesar 11,6%, lebih rendah dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 12,6%.

2) Kecelakaan Kerja

Pada tahun 2019 tidak terdapat kecelakaan kerja pada Bank Muamalat Indonesia.¹⁴⁹

3) Penghargaan di Bidang Ketenagakerjaan dan K3

Bank Muamalat Indonesia telah memenangkan penghargaan perunggu di *HR Excellence Awards* 2019 untuk kategori Belajar

¹⁴⁹ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia...h.591

& Pengembangan yang diadakan pada hari Kamis, 21 November 2019, di Intercontinental Hotel Jakarta. Bank Muamalat Indonesia menerima penghargaan perunggu dan menyisihkan 7 finalis yang terdiri dari perusahaan-perusahaan terkemuka di Indonesia. Acara ini diprakarsai oleh *Human Resources Online*, ini pertama kali diadakan di Indonesia.

5. Produk/Jasa dan Konsumen

a. Komitmen dan Kebijakan

Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk terus menjaga tingkat kepuasan nasabah untuk menunjang tercapainya pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.¹⁵⁰ Bank pun senantiasa menjaga komitmen atas jaminan kualitas layanan dan komitmen terhadap pelayanan terhadap nasabah maupun mitra usaha. Hal ini menjadi sangat

¹⁵⁰ Asbisindo,.... h. 22

penting bagi Bank, untuk memperkuat atau meningkatkan kepercayaan pelanggan atau mitra usaha Bank, guna keberlangsungan usaha yang berkelanjutan.

b. Cakupan dan Lingkup

Cakupan dan lingkup utama tanggung jawab sosial kepada nasabah adalah penanganan keluhan pelanggan. Untuk itu, Bank telah menyediakan fasilitas *call center* yang dapat diakses selama 24 jam oleh nasabah. Selain itu, Bank juga menyediakan *counter customer service* di setiap kantor layanan.¹⁵¹

c. Rencana Kegiatan

Program kerja 2019 yang berhasil akan terus dilanjutkan serta ditingkatkan pada tahun 2020 seperti metode pengukuran. Pada tahun 2020 akan meningkatkan jumlah Customer Engagement dengan cara membangun *Service Soul HIJRAH* di dalam

¹⁵¹ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia...h.592

setiap *Frontliner* serta menjaga konsistensi layanan prima.

d. Pelaksanaan Kegiatan

1) Pengaduan Nasabah

Pengembangan penanganan pengaduan nasabah terus dilakukan dengan mengacu pada kepuasan nasabah. Dengan adanya sistem penanganan pengaduan nasabah yang komprehensif, sistematis, responsif, cepat dan tuntas diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan di cabang.

Pada tahun 2018 telah diterima 18.736 pengaduan dan 97,98% dari pengaduan tersebut dapat diselesaikan sesuai Service Level Agreement yang ditetapkan (SLA IN), sementara pada periode 2019 telah diterima 17.570 pengaduan dan pencapaian SLA IN adalah 98,84%.¹⁵² Terjadi penurunan jumlah pengaduan

¹⁵² *Annual Report Bank Muamalat Indonesia...h.595*

yang diiringi dengan meningkatkan SLA IN atas penanganan pengaduan dibandingkan periode tahun 2018. Penurunan jumlah pengaduan ini karena BMI senantiasa melakukan perbaikan dan pengembangan atas produk, sistem dan proses yang berkaitan dengan transaksi nasabah.

Peningkatan SLA IN pengaduan tidak terlepas dari koordinasi, *awareness* dan tindaklanjut yang dilakukan oleh unit terkait untuk menyelesaikan pengaduan yang diterima.

2) Kerahasiaan Data Nasabah

Sebagai wujud nyata upaya pengendalian internal, Bank Muamalat Indonesia melaksanakan kebijakan mengenai sistem pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system*) secara menyeluruh dalam setiap aspek kegiatan bisnis. Bank Muamalat Indonesia memiliki kebijakan serta sistem pelaporan pelanggaran dan telah melakukan peningkatan secara bertahap baik mengenai

mekanisme pelaporan hingga sosialisasi media pelaporan. Untuk lebih mendorong pihak pelapor berani untuk melaporkan pelanggaran atau indikasi *fraud* dengan lebih nyaman dan terbuka, Bank Muamalat Indonesia melalui unit kerja Internal Audit sebagai pihak untuk mengelola laporan *whistleblowing*.¹⁵³ Mekanisme pelaksanaan dan hasil *whistleblowing system* selama tahun 2019 dijelaskan pada bagian Kebijakan Pelaporan Pelanggaran (*whistleblowing system*) pada Laporan Tahunan ini.

3) Program Literasi Keuangan

Bank Muamalat Indonesia melalui program Muamalat *Mobile Library*.¹⁵⁴ Fokus kegiatan mengenai literasi Keuangan Syariah di beberapa kota di Indonesia, bekerja sama dengan beberapa komunitas. Kegiatan tersebut bertujuan agar meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap

¹⁵³ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia...h.595

¹⁵⁴ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia...h.597

produk-produk jasa keuangan sehingga masyarakat semakin cerdas dalam melakukan transaksi keuangan.

e. Penghargaan dan Sertifikasi

- 1) Satisfaction Loyalty Engagement (SLE) Index 2019 dari MRI dan Majalah Infobank, Kategori Bank Umum Syariah.
- 2) Banking Service Excellence 2019 dari MRI dan Majalah Info bank.
- 3) Kategori Bank Umum Syariah.
- 4) Contact Center Service Excellence Award 2019 dari Carre CCSL dan Majalah Service Excellence Salamuamalat untuk Achieving “Exceptional” Service Performance Category Sharia Banking.¹⁵⁵

6. Pengembangan Sosial dan Masyarakat

a. Komitmen dan Kebijakan

Bank menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan Bank dalam menjalankan usaha tidak

¹⁵⁵ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia...h.598

luput dari dukungan masyarakat di sekitar lingkungan unit-unit usaha Bank.¹⁵⁶ Untuk itu, Bank terus berupaya untuk membina hubungan baik dengan masyarakat, yang merupakan landasan pokok bagi keberhasilan jangka panjang bisnis dan reputasi Bank. Pelaksanaan tanggung jawab sosial Bank pada aspek sosial kemasyarakatan diarahkan pada program-program yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat di lokasi sekitar Bank yang juga ditujukan untuk memberdayakan potensi ekonomi masyarakat.

b. Isu dan Risiko

Sesuai dengan bidang usaha yang dijalankan, tidak terdapat isu dan risiko sosial yang relevan secara langsung dengan Bank. Namun demikian, Bank telah menetapkan empat pilar dan fokus utama dalam kegiatan CSR, yaitu bidang ekonomi, pendidikan, kemanusiaan dan lingkungan.¹⁵⁷

¹⁵⁶ Asbisindo,.... h. 26

¹⁵⁷ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia...h. 601

c. Kegiatan yang Dilaksanakan

1) *Utilisasi Mobile Tattoo Removal Clinic*

Mobile Tattoo Removal Clinic telah diutilisasi untuk kegiatan CSR sejak akhir 2018. Gerakan ini bertujuan membantu masyarakat Indonesia pada umumnya, dan khususnya menyoal umat Muslim, yang ingin menghapus tato yang terlanjur ada di tubuhnya. Lebih dari 3.000 orang telah berpartisipasi di dalam kegiatan ini. Kegiatan hapus tato tidak hanya dilakukan di daerah Jabodetabek, namun juga daerah lain seperti Jogja, Nusakambangan, Bali dan Lombok.¹⁵⁸

Selain itu, *Mobile Tattoo Removal Clinic* juga mengunjungi beberapa Lapas, seperti Lapas Nusakambangan, Lapas Gunung Sindur, Lapas Paledang Bogor hingga Lapas Lampung.

Atas kunjungan dan kegiatan hapus tato yang dilakukan di lapas Nusakambangan, IMS

¹⁵⁸ *Annual Report Bank Muamalat Indonesia...h. 601*

selaku partner Bank Muamalat Indonesia menjalankan kegiatan hapus tato ini, menerima penghargaan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) pada Agustus 2019 yang diberikan langsung oleh Menkumham Yasona H. Laoly.¹⁵⁹

2) *Muamalat Mobile Library*

Pada Januari 2019, mobil perpustakaan yang menyediakan lebih kurang 1.000 buku fiksi dan non-fiksi yang dikhususkan untuk anak-anak ini diterjunkan dalam rangka *psychological healing* anak-anak korban tsunami akibat lengseran Gunung Anak Krakatau.

Pada rentang akhir 2018 hingga 2019, sebanyak 973 orang penerima telah menerima bantuan Muamalat Mobile Library yang datang dari kalangan anak sekolah, pemulung hingga komunitas yang membutuhkan.

¹⁵⁹ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia...h. 602

Muamalat Mobile Library juga diterjunkan dalam kegiatan volunteer day yang diadakan pada April 2019 sebagai rangkaian ulang tahun bank yang ke-27.

3) Balai Ternak Cimande

Sebagai bank syariah tertua di Indonesia, perlu bagi Bank Muamalat Indonesia untuk ikut serta dalam usaha peningkatan ekonomi dari masyarakat Indonesia. Melalui salah satu kegiatan CSR nya yang dijalankan pada 2019, Bank Muamalat Indonesia membantu setidaknya 20 peternak di daerah Cimande, Bogor, dalam penangkaran hewan ternak. Dengan kegiatan ini, peternak mampu meningkatkan pendapatan tambahan hingga Rp. 300 ribu/bulan/peternak. Kegiatan yang diawasi oleh BAZNAS ini diharapkan dapat meningkatkan kehidupan ekonomi para peternak ke depannya.¹⁶⁰

¹⁶⁰ *Annual Report Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 204*

D. Analisis Tingkat Pengungkapan CSR pada Bank Syariah Mandiri dan Bank Muamalat Indonesia

Berdasarkan hasil pengungkapan CSR pada Bank Syariah Mandiri dan Bank Muamalat Indonesia, berikut ini adalah analisis yang dilakukan pada keenam item yang diungkap pada laporan tahunan bank syariah pada tahun 2019. Strategi melalui analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*). Enam item yang diungkapkan tersebut meliputi:

1. Hak Asasi Manusia

Tabel 4.1

Matriks Analisis SWOT HAM Bank Syariah Mandiri

Faktor Internal	Strength (Kekuatan)	Weaknes (Kelemahan)
	1. Lingkungan yang positif 2. Peraturan yang mengikat 3. Peraturan pemenuhan kebijakan Hak Asasi Manusia	Penerapan HAM yang belum optimal dengan internal perusahaan
Faktor Eksternal	SO	WO
Opportunity (Peluang)	1. Pencegahan tindakan diskriminasi 2. Pengaturan waktu kerja,	Secara spesifik lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif
1. Menerapkan prinsip-prinsip hak asasi manusia dengan baik.		

<p>2. Mencoba untuk mengimplementasikan pertanggung jawaban sesuai dengan nilai-nilai syariat Islam.</p>	<p>izin karena kondisi darurat, dan kesempatan untuk menjalankan ibadah.</p> <p>3. Fasilitas ruang laktasi dan sarana penanganan keluhan kesah pegawai.</p>	<p>harus terus dikembangkan secara berkesinambungan.</p>
Threats (Ancaman)	ST	WT
<p>1. Implementasi hak dan kewajiban perusahaan yang sepenuhnya belum berjalan dengan baik.</p> <p>2. Pelayanan yang kurang tepat terhadap izin dalam melahirkan/keguguran atau sakit serta izin untuk laktasi pada waktu jam kerja.</p>	<p>1. Mengimplementasikan hak dan kewajiban perusahaan dengan baik secara menyeluruh.</p> <p>2. Melayani izin dalam melahirkan/keguguran atau sakit serta izin untuk laktasi pada waktu jam kerja.</p>	<p>Penerapan berbagai kebijakan yang tidak melanggar hak dan kewajiban para pemangku kepentingan perusahaan.</p>

Tabel 4.2

Matriks Analisis SWOT HAM Bank Muamalat Indonesia

<p>Faktor Internal</p>	<p>Strength (Kekuatan)</p>	<p>Weaknes (Kelemahan)</p>
	<p>1. Kebebasan Berserikat dan Berkumpul. 2. Jumlah jam kerja yang sesuai</p>	<p>Berbagai kebijakan HAM yang belum optimal dilaksanakan dalam internal perusahaan</p>
<p>Faktor Eksternal</p>	<p>SO</p>	<p>WO</p>
<p>Opportunity (Peluang)</p> <p>1. Menerapkan prinsip-prinsip hak asasi manusia dengan baik. 2. Mencoba untuk mengimplementasikan pertanggung jawaban sesuai dengan nilai-nilai syariat Islam.</p>	<p>1. Pencegahan tindakan diskriminasi 2. Pengaturan waktu kerja, izin karena kondisi darurat, dan kesempatan untuk menjalankan ibadah. 3. Fasilitas ruang laktasi dan sarana penanganan keluhan kesah pegawai.</p>	<p>Secara spesifik lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif harus terus dikembangkan secara berkesinambungan.</p>
<p>Threats (Ancaman)</p>	<p>ST</p>	<p>WT</p>

<p>3. Implementasi hak dan kewajiban perusahaan yang sepenuhnya belum berjalan dengan baik.</p> <p>4. Pelayanan yang kurang tepat terhadap izin dalam melahirkan/keguguran atau sakit serta izin untuk laktasi pada waktu jam kerja.</p>	<p>1. Mengimplementasikan hak dan kewajiban perusahaan dengan baik secara menyeluruh.</p> <p>Melayani izin dalam melahirkan/keguguran atau sakit serta izin untuk laktasi pada waktu jam kerja.</p>	<p>Penerapan berbagai kebijakan yang tidak melanggar hak dan kewajiban para pemangku kepentingan perusahaan.</p>
--	---	--

2. Pelaksanaan Operasi

Tabel 4.3

Matriks Analisis SWOT Pelaksanaan Operasi Bank Syariah Mandiri

Faktor Internal	Strength (Kekuatan)	Weaknes (Kelemahan)
	1. Penerapantata kelola perusahaan yang baik, 2. Menjalankan praktik-praktik operasi perusahaan yang adil	Pelanggaran yang terjadi atas ketidakpatuhan perusahaan.
Faktor Eksternal		
Opportunity (Peluang)	SO	WO
1. Meningkatkan pendapatan usaha sebesar 13,36%. 2. <i>Most Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index (CGPI). The Indonesian Institute for Corporate Governance (IICG).</i>	1. <i>Code of Conduc,</i> 2. Kebijakan gratifikasi 3. pencegahan perilaku <i>insider</i>	1. Kebijakan untuk pencegahan benturan kepentingan 2. pelaksanaan kegiatan usaha yang sehat
Threats (Ancaman)	ST	WT

<ol style="list-style-type: none"> 1. (<i>Conflict of Interest</i>) 2. <i>Risywah</i> (suap) 3. Perilaku <i>insider</i>, 	<p>Integritas system perbankan dan pencegahan korupsi.</p>	<p>Meminimalisir ketidakpatuhan para pemangku kepentingan intra perusahaan.</p>
---	--	---

Tabel 4.4

Matriks Analisis SWOT Pelaksanaan Operasi Bank

Muamalat Indonesia

Faktor Internal	Strength (Kekuatan)	Weaknes (Kelemahan)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bersaing secara sehat. Tindakan anti korupsi. 2. Penerapan tata kelola perusahaan yang baik 3. enjalankan praktik-praktik kegiatan operasi perusahaan dengan prinsip keadilan. 	Pelanggaran yang terjadi atas ketidakpatuhan perusahaan maupun para pemangku kepentingan.
Faktor Eksternal	SO	WO
Opportunity (Peluang)	SO	WO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan pendapatan perusahaan 2. <i>Most Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index (CGPI).</i> 3. <i>The Indonesian Institute for Corporate Governance (IICG)</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tranparansi yang adil terhadap Vendor 2. <i>Code of Conduct,</i> 3. Kebijakan gratifikasi 4. Pencegahan perilaku <i>insider</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan untuk pencegahan benturan kepentingan 2. Pelaksanaan kegiatan usaha yang sehat

Threats (Ancaman)	ST	TW
1. (<i>Conflict of Interest</i>) 2. <i>Risywah</i> (suap) 3. Perilaku <i>insider</i>	Integritas system perbankan dan pencegahan korupsi.	Meminimalisir ketidakpatuhan para pemangku kepentingan intra perusahaan.

3. Lingkungan Hidup

Tabel 4.5

Matriks Analisis SWOT Lingkungan Hidup Bank Syariah

Mandiri		
Faktor Internal	Strength (Kekuatan)	Weaknes (Kelemahan)
Faktor Eksternal	Kebijakan <i>Green Banking</i> yang telah diatur dalam kebijakan internal Bank Syariah Mandiri	Penggunaan sampah padat yang cukup banyak
Opportunity (Peluang)	SO	WO
Pelaksanaan CSR terkait lingkungan hidup terus diupayakan secara praktis	Penggunaan energi dan bahan bakar secara efisien. Patuh terhadap peraturan lingkungan yang melibatkan semua pihak perusahaan.	Daur ulang dan penerapan kebijakan yang ditetapkan kepada para stakeholders untuk mendukung

		kelestarian lingkungan.
Threats (Ancaman)	ST	TW
Kredit disalurkan kepada institusi yang memiliki permasalahan di bidang lingkungan hidup.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mencegah dampak secara langsung maupun tidak langsung terhadap lingkungan 2. Memantau kredit yang disalurkan kepada institusi dengan permasalahan di bidang lingkungan hidup. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminimalisir berbagai konsumsi perusahaan yang mengakibatkan dampak terhadap lingkungan secara langsung maupun tidak langsung. 2. Mengurangi penggunaan sampah padat secara optimal.

Tabel 4.6

Matriks Analisis SWOT Lingkungan Bank Muamalat

Indonesia

Faktor Internal	Strength (Kekuatan)	Weaknes (Kelemahan)
	Penggunaan energi dan bahan bakar secara efisien. Patuh terhadap peraturan lingkungan yang melibatkan semua pihak perusahaan.	Berbagai konsumsi perusahaan yang mengakibatkan dampak terhadap lingkungan secara langsung maupun tidak langsung. Penggunaan sampah padat yang cukup banyak
Faktor Eksternal	SO	WO
Opportunity (Peluang)	Penggunaan energi dan bahan bakar secara efisien. Patuh terhadap peraturan lingkungan yang melibatkan semua pihak perusahaan.	Daur ulang dan penerapan kebijakan yang ditetapkan kepada para stakeholders untuk mendukung kelestarian lingkungan.
Threats (Ancaman)	ST	TW

<p>Dampak secara langsung maupun tidak langsung terhadap lingkungan</p> <p>Kredit disalurkan kepada institusi yang memiliki permasalahan di bidang lingkungan hidup.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mencegah dampak secara langsung maupun tidak langsung terhadap lingkungan 2. Memantau kredit yang disalurkan kepada institusi dengan permasalahan di bidang lingkungan hidup. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminimalisir berbagai konsumsi perusahaan yang mengakibatkan dampak terhadap lingkungan secara langsung maupun tidak langsung. 2. Mengurangi penggunaan sampah padat secara optimal.
--	---	---

<p>5. pelatihan pensiun, 6. kegiatan pemberian fasilitas kesehatan 7. kegiatan keselamatan kerja</p>		<p>pemangku kepentingan.</p>
Threats (Ancaman)	ST	TW
<p>1. Tingkat keselamatan kerja pegawai (stakeholders). 2. Tingkat optimalisasi jam kerja dengan benturan berbagai kegiatan (kepentingan)</p>	<p>Menentukan langkah yang lebih implementatif untuk meminimalisir kecelakaan pegawai (Stakeholders).</p>	<p>1. Optimalisasi kontribusi karyawan untuk bank. 2. Menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman dan sehat, untuk mendukung pekerja mencapai potensi diri terbaik. 3. Menciptakan kesejahteraan karyawan.</p>

<p>mendukung pekerja mencapai potensi diri terbaik.</p> <p>3. Menciptakan kesejahteraan karyawan</p>	<p>rumusan peraturan perusahaan.</p>	<p>3. Kebebasan berserikat,</p> <p>4. Remunerasi, pelatihan pensiun,</p> <p>5. Kegiatan pemberian fasilitas kesehatan dan kegiatan keselamatan kerja</p>
<p>Threats (Ancaman)</p>	<p>ST</p>	<p>TW</p>
<p>Tingkat keselamatan kerja pegawai (stakeholders)</p>	<p>Menentukan langkah yang lebih implementatif untuk meminimalisir kecelakaan pegawai (Stakeholders).</p>	<p>1. Optimalisasi kontribusi karyawan untuk bank.</p> <p>2. Menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman dan sehat, untuk mendukung pekerja</p>

Opportunity (Peluang)	SO	WO
<p>1. Mendaftarkan sebagai peserta Lembaga Penjaminan Simpanan (LPS)</p> <p>2. Pembentukan cadangan kerugian pembiayaan aktiva produktif.</p>	<p>1. Menjaga komitmen atas jaminan kualitas layanan dan komitmen terhadap pelayanan terhadap nasabah maupun mitra usaha.</p> <p>2. Menyediakan fasilitas <i>call center</i> yang dapat diakses selama 24 jam oleh nasabah.</p>	<p>Menjaga tingkat kepuasan nasabah untuk menunjang tercapainya pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan</p>
Threats (Ancaman)	ST	TW
<p>Kerahasiaan data nasabah</p>	<p>1. Pelayanan yang optimal terhadap Nasabah</p> <p>2. Menjaga komitmen atas jaminan kualitas layanan dan komitmen terhadap pelayanan terhadap nasabah maupun mitra usaha.</p> <p>3. Menyediakan fasilitas <i>call center</i> yang dapat diakses selama 24 jam oleh nasabah.</p>	<p>Menganalisis dan memahami risiko-risiko yang dihadapi oleh stakeholders untuk pelayanan terhadap nasabah.</p>

Tabel 4.10

Matriks Analisis SWOT Pelayanan Konsumen Bank

Muamalat Indonesia

Faktor Internal	Strength (Kekuatan)	Weaknes (Kelemahan)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjual produk perbankan yang aman dan bermanfaat bagi masyarakat, 2. Memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen (<i>product responsibility</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Standard Level Agreement (SLA)</i> 2. Pengaduan nasabah yang belum optimal.
Faktor Eksternal	SO	WO
Opportunity (Peluang)	SO	WO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendaftarkan sebagai peserta Lembaga Penjaminan Simpanan (LPS). 2. Pembentukan cadangan kerugian pembiayaan aktiva produktif. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjaga komitmen atas jaminan kualitas layanan dan komitmen terhadap pelayanan terhadap nasabah maupun mitra usaha. 2. Menyediakan fasilitas <i>call center</i> yang dapat diakses selama 24 jam oleh nasabah. 	Menjaga tingkat kepuasan nasabah untuk menunjang tercapainya pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan
Threats (Ancaman)	ST	TW

Kerahasiaan data nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang optimal terhadap Nasabah 2. Menjaga komitmen atas jaminan kualitas layanan dan komitmen terhadap pelayanan terhadap nasabah maupun mitra usaha. 3. Menyediakan fasilitas <i>call center</i> yang dapat diakses selama 24 jam oleh nasabah. 	Menganalisis dan memahami risiko-risiko yang dihadapi oleh stakeholders untuk pelayanan terhadap nasabah.
--------------------------	--	---

6. Pengembangan Sosial Masyarakat

Tabel 4.11

Matriks Analisis SWOT Bank Syariah Mandiri

<p>Faktor Internal</p> <p style="text-align: right;">Faktor Eksternal</p>	<p>Strength (Kekuatan)</p>	<p>Weaknes (Kelemahan)</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memitigasi risiko sosial. 2. <i>Green Financing, Green Funding.</i> 3. <i>Green Campaign and Efficiency.</i> 4. Program BSM <i>Integrated SocialAction</i> (BISA) 	<p>Kesenjangan sosial antar masyarakat sekitar lokasi perusahaan.</p>

Opportunity (Peluang)	SO	WO
1. Pengembangan ekonomi umat 2. Program pendidikan dan pelatihan 3. program sosial kemasyarakatan.	Optimalisasi penyaluran anggaran guna meningkatkan sumber daya manusia dalam sektor ekonomi dan sosial.	Kebijakan yang terus membantu masyarakat kalangan menengah ke bawah agar ketimpangan dapat diatasi secara optimal.
Threats (Ancaman)	ST	TW
1. Pengelolaan Dana infaq yang tidak optimal. 2. Dana Diakui Sebagai Pendapatan. Kredit 3. Disalurkan kepada institusi yang memiliki permasalahan lingkungan.	1. Evaluasi dan penilaian pencapaian pengelolaan dan penyaluran dana. 2. Memilah secara hati-hati instansi yang dijadikan objek penyaluran dana.	1. Dana disalurkan sesuai dengan objek yang ditargetkan. 2. Pencapaian dan keberhasilan penyerapan ekonomi umat secara optimal dengan berkesinambungan.

Tabel 4.12

Matriks Analisis SWOT Bank Muamalat Indonesia

Faktor Internal Faktor Eksternal	Strength (Kekuatan)	Weaknes (Kelemahan)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memitigasi risiko sosial. 2. <i>Green Financing, Green Funding.</i> 3. <i>Green Campaign and Efficiency.</i> 4. Program BSM <i>Integrated Social Action (BISA)</i> 	<p>Kesenjangan sosial antar masyarakat sekitar lokasi perusahaan.</p>
Opportunity (Peluang)	SO	WO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembangan ekonomi umat 2. Program pendidikan dan pelatihan 3. Program sosial kemasyarakatan 	<p><i>Utilisasi Mobile Tattoo Removal Clinic Muamalat Mobile Library</i></p>	<p>Pemberdayaan potensi ekonomi masyarakat</p>
Threats (Ancaman)	ST	TW
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan Dana infaq yang tidak optimal. 2. Dana Diakui Sebagai Pendapatan. 3. Kredit Disalurkan kepada institusi yang 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dan penilaian pencapaian pengelolaan dan penyaluran dana. 2. Memilah secara hati-hati intansi yang dijadikan objek penyaluran dana. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dana disalurkan sesuai dengan objek yang ditargetkan. 2. Pencapaian dan keberhasilan

memiliki permasalahan lingkungan.		penyerapan ekonomi umat secara optimal dengan berkesinambungan.
-----------------------------------	--	---

E. Analisis Konsep CSR Bank Syariah Mandiri Menurut *Syariah Enterprise Theory*

1. Akuntabilitas Vertikal: Tuhan

Akuntabilitas terhadap Tuhan yang dapat dianggap sebagai upaya bank untuk memenuhi prinsip syariah antara lain dapat dilihat melalui keberadaan opini Dewan Pengawas Syariah (DPS).¹⁶¹ Laporan Dewan Pengawas Syariah dalam hal ini memberikan jaminan bahwa operasional dan produk bank syariah telah sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN), Majelis Ulama Indonesia, dan Opini DPS. Informasi mengenai opini dewan pengawas syariah telah

¹⁶¹ Inten Meutia, *Menata Pengungkapan CSR di Bank Islam Suatu Pendekatan Kritis* (Jakarta: Citra Pustaka Indonesia, 2010), h. 136

diungkapkan Bank Syariah Mandiri pada *annual report* tahun 2019 yang memberikan opini diantaranya:

- a. Pedoman operasional dan produk yang meliputi penghimpunan dan penyaluran dana PT Bank Syariah Mandiri telah sesuai dengan Fatwa-fatwa Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) serta Opini-opini Dewan Pengawas Syariah PT Bank Syariah Mandiri.
- b. Pelaksanaan operasional PT Bank Syariah Mandiri telah sesuai dengan Fatwa-fatwa Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia (DSN- MUI) serta Opini-opini Dewan Pengawas Syariah PT Bank Syariah Mandiri
Akuntabilitas Horizontal: Direct Stakeholders terhadap Nasabah. Kepatuhan syariah yang merupakan pengawasan dari DPS dapat menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah. Oleh karena itu, dalam dimensi akuntabilitas horizontal bank syariah harus mengungkapkan hal-hal yang berhubungan dengan kualifikasi, pengalaman, kegiatan, dan

remunerasi anggota DPS.¹⁶²

2. Akuntabilitas Horizontal: *Direct Stakeholders* terhadap karyawan

Dalam rangka mendukung kinerja perusahaan secara terintegrasi, Divisi Sumber Daya Insani mewujudkan visi dengan membangun karakter seluruh karyawan sesuai dengan “*Corporate Culture*”, meningkatkan kompetensi karyawan secara berkelanjutan dengan memberikan pelatihan/pendidikan secara berkelanjutan dengan harapan mendorong kinerja dan produktivitas seluruh karyawan Syariah Mandiri yang tertuang pada kinerja perusahaan secara menyeluruh.¹⁶³

3. Akuntabilitas Horizontal: *Direct Stakeholders* terhadap Nasabah

Kepatuhan syariah yang merupakan pengawasan dari DPS dapat menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah. Oleh karena itu, dalam dimensi akuntabilitas horizontal bank syariah harus

¹⁶² *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 481

¹⁶³ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 481

mengungkapkan hal-hal yang berhubungan dengan kualifikasi, pengalaman, kegiatan, dan remunerasi anggota DPS.

4. Akuntabilitas Horizontal : *Indirect Stakeholders*

Dari sisi kinerja operasional dan layanan, Perusahaan terus mengembangkan daya jangkau layanan kepada nasabah. Peningkatan itu dilakukan melalui pengembangan produk dan jasa bank, serta pengembangan jaringan kantor layanan. Hal itu, di antaranya ditunjukkan dengan inovasi produk dan peningkatan jumlah kantor yang dapat dinikmati masyarakat.¹⁶⁴

5. Akuntabilitas Horizontal : Alam

Meskipun bisnis inti bergerak dalam bidang perbankan yang tidak memiliki dampak secara langsung terhadap kelestarian lingkungan. Namun, komitmen yang tinggi terhadap pelaksanaan CSR terkait lingkungan hidup terus diupayakan secara praktis.¹⁶⁵ Hal ini merupakan komitmen

¹⁶⁴ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019...h. 479

¹⁶⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2009 Tentang Lingkungan Hidup.

yang terus diupayakan terhadap penjagaan kelestarian lingkungan hidup.¹⁶⁶

F. Analisis Konsep CSR Bank Muamalat Indonesia Menurut *Syariah Enterprise Theory*

1. Akuntabilitas Vertikal: Tuhan

Informasi mengenai opini Dewan Pengawas Syariah telah diungkapkan Bank Muamalat Indonesia. Sebagaimana diketahui bahwa sebagian besar fatwa DSN berkaitan dengan ketentuan-ketentuan mengenai produk lembaga keuangan syariah yang bertujuan menjamin bahwa transaksi yang dilakukan bebas dari riba dan tidak haram.¹⁶⁷

2. Akuntabilitas Horizontal : karyawan

Bank senantiasa berupaya meningkatkan kesejahteraan pegawai berdasarkan pencapaian kinerja. Menghadapi era persaingan yang semakin ketat, Bank berupaya untuk menciptakan paket remunerasi yang atraktif dan kompetitif. Paket remunerasi terus ditinjau ulang untuk memastikan bahwa pegawai Bank mendapatkan paket yang kompetitif.

¹⁶⁶ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 479

¹⁶⁷ *Annual Report* Bank Syariah Mandiri, 2019....h. 480

Semangat kerja pegawai terus ditingkatkan melalui reward terkait dengan kinerja, antara lain dengan program tunjangan prestasi unit kerja, bonus tahunan, dan insentif terkait prestasi.¹⁶⁸

3. Akuntabilitas Horizontal: *Direct Stakeholders* terhadap Nasabah

Berkaitan dengan susunan Dewan Pengawas Syariah, Bank Muamalat telah memberikan informasi mengenai latar belakang anggota DPS. Informasi ini paling tidak memberikan gambaran kepada stakeholders mengenai siapa dan bagaimana *track record* anggota Dewan Pengawas Syariah. Informasi ini memang sudah sepatutnya untuk diungkapkan khususnya kepada nasabah yang telah mempercayakan dana mereka untuk dikelola dengan cara syariah Islam di bawah pengawasan anggota DPS. Oleh karena itu nasabah berhak tahu siapa saja yang mengawasi dan menjamin aspek syariah dari bank tersebut.

¹⁶⁸ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia...h.598

4. Akuntabilitas horizontal *indirect stakeholdes*

Bank Muamalat Indonesia memiliki serangkaian produk dan layanan, antara lain; produk Share yang diluncurkan pada tahun 2004 merupakan tabungan instan pertama di Indonesia, produk Kartu Debit Shar-e Gold Bank Muamalat Indonesia yang dapat digunakan untuk bertransaksi bebas biaya di merchant-merchant VISA di seluruh dunia. produk *Share Gold Debit Visa* yang diluncurkan pada tahun 2011 dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran diseluruh merchant VISA dalam dan luar negeri yang mendapatkan penghargaan.

5. Akuntabilitas Horizontal: Alam

Mengelola aspek lingkungan yang timbul dari kegiatan dapat menimbulkan dampak langsung maupun tidak langsung terhadap lingkungan. Bank Muamalat Indonesia memfokuskan pengendalian dampak lingkungan dalam menciptakan kegiatan operasional yang lebih ramah lingkungan. Cakupan kegiatan pengelolaan tersebut adalah pada efisiensi energi, air,

penggunaan kertas, pengelolaan gedung yang ramah lingkungan, kepatuhan pada izin lingkungan dan perlindungan lingkungan hidup yang melibatkan karyawan.¹⁶⁹

G. Tingkat Pengungkapan *Corporate Social Responsibility* Bank Syariah Berdasarkan Indeks *Syariah Enterprise Theory*.

Pada bagian ini akan dilakukan hasil penghitungan indeks SET pada laporan tahunan 2019 Bank Syariah Mandiri dan Bank Muamalat Indonesia. penghitungan dilakukan pada setiap dimensi item pengungkapan SET pada tiap-tiap Bank Syariah. Dimensi yang dimaksud yaitu, akuntabilitas vertikal kepada Tuhan dan akuntabilitas horizontal kepada direct stakeholder yaitu nasabah dan karyawan, indirect stakeholder dan indirect stakeholder kepada alam.¹⁷⁰ Berikut ini skor indeks SET berdasarkan sub-item pengungkapan SET.

¹⁶⁹ *Annual Report* Bank Muamalat Indonesia...h.598

¹⁷⁰ Inten Meutia,.... h. 136

Tabel 4.13
Skor Indeks SET Berdasarkan Item Pengungkapan SET

No	Item Pelaporan SET	Skor SET	
		BSM (%)	BMI (%)
1	Akuntabilitas vertikal (Tuhan)	100	100
2	Akuntabilitas horizontal (direct stakeholders): nasabah	100	100
3	Akuntabilitas horizontal (direct stakeholders): karyawan	70	60
4	Akuntabilitas horizontal (indirect stakeholders)	100	100
5	Akuntabilitas Horizontal (indirect Stakeholders) : Alam	62,5	62,5

Dengan menggunakan metode analisis isi, skor pengungkapan tertinggi terdapat pada akuntabilitas vertikal Tuhan, Akuntabilitas horizontal (direct stakeholders) dengan nasabah, dan Akuntabilitas horizontal (indirect stakeholders). Ketiga sub-item tersebut memiliki skor 100% dengan predikat sangat informatif.

Pada item akuntabilitas horizontal-karyawan, Syariah Mandiri memperoleh skor 70% dengan predikat informatif. Sub-item yang tidak diungkapkan yaitu mengenai pelatihan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas spiritual karyawan,

upaya untuk meningkatkan kualitas spiritual keluarga karyawan, dan fasilitas lain yang diberikan kepada karyawan dan keluarga seperti beasiswa dan pembiayaan khusus.

Pada item akuntabilitas horizontal-karyawan, Bank Muamalat memperoleh skor 60% dengan predikat kurang informatif. Sub-item yang tidak diungkapkan mengenai data jumlah pegawai berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan termasuk pekerja kontrak, pelatihan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas spiritual karyawan, upaya untuk meningkatkan kualitas spiritual keluarga karyawan, dan fasilitas lain yang diberikan kepada karyawan dan keluarga seperti beasiswa dan pembiayaan khusus.

Pada item akuntabilitas Horizontal (indirect Stakeholders) Alam, Bank Syariah Mandiri dan Bank Muamalat Indonesia sama-sama memperoleh skor 62,5% dengan predikat kurang informative. Item yang tidak diungkapkan yaitu, pengungkapan jika ada pembiayaan yang diberikan kepada usaha- usaha yang berpotensi merusak lingkungan seperti perkebunan, kehutanan dan pertambangan, jumlah pembiayaan kepada usaha-usaha

yang berpotensi merusak lingkungan seperti perkebunan, kehutanan dan pertambangan, dan alasan melakukan pembiayaan tersebut.

H. Tingkat Pengungkapan *Corporate Social Responsibility* Bank Syariah Berdasarkan Indeks SET Keseluruhan

Pada bagian ini akan ditentukan tingkat pengungkapan CSR Bank Syariah berdasarkan indeks SET secara keseluruhan. Tingkat pengungkapan CSR Bank Syariah diukur dengan : predikat Sangat Informatif memiliki nilai indeks 81% s/d 100%, predikat Informatif memiliki nilai indeks 66% s/d <81%, predikat Kurang Informatif nilai indeks 51% s/d <66%, dan predikat Tidak Informatif memiliki nilai indeks 0% s/d <51%.¹⁷¹

Berdasarkan hasil skoring SET pada Bank Syariah pada tahun 2019 diperoleh poin dan nilai SET pada masing-masing Bank Syariah, sebagaimana ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.14
Tingkat Pengungkapan *Corporate Social Responsibility* Bank Syariah Berdasarkan SET tahun 2019.

¹⁷¹ Inten Meutia,.... h. 172.

Keterangan	BSM	BMI
Poin	38	37
Nilai	86,36%	84,09%

Dari hasil penghitungan tingkat pengungkapan CSR berdasarkan indeks SET, ditemukan bahwa BSM memiliki tingkat pengungkapan CSR tertinggi memperoleh skor 86,36% dengan predikat sangat informatif di tahun 2019. Sedangkan BMI memperoleh skor 84,09% dengan predikat sangat informatif di tahun 2019.

Dari lima bagian sub item, yang mendapat harus mendapat perhatian lebih yaitu pada dimensi akuntabilitas horizontal karyawan dalam hal pemberian pelatihan dan pendidikan kepada, tidak ada terlihat pelatihan dan pendidikan untuk peningkatan kualitas spiritual karyawan. Banyaknya pelatihan yang diberikan berkaitan dengan kelancaran bisnis perusahaan.¹⁷²

Informasi ini paling tidak memberikan gambaran bahwa profit mindset memang masih sangat menguasai bankir syariah kita. Dimana semua upaya memberikan pelatihan dan pelatihan

¹⁷² Inten Meutia,.... h. 172.

kepada pegawai tidak lain adalah bagian dari usaha untuk menghasilkan profit.

Item selanjutnya adalah mengenai Akuntabilitas Horizontal (*Indirect Stakeholders*) Alam. Dalam item ini bank syariah tidak menyebutkan secara spesifik mengenai pengungkapan jika ada pembiayaan yang diberikan kepada usaha- usaha yang berpotensi merusak lingkungan seperti perkebunan, kehutanan dan pertambangan, jumlah pembiayaan kepada usaha-usaha yang berpotensi merusak lingkungan seperti perkebunan, kehutanan dan pertambangan, dan alasan melakukan pembiayaan tersebut.