

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Bank Muamalat

a. Sejarah singkat Bank Muamalat

Gagasan pendirian Bank Muamalat berawal dari lokakarya Bunga Bank dan Perbankan yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia pada 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Ide ini berlanjut 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. Realisasinya dilakukan pada 1 November 1991 atau 24 Rabiust Tsani 2412 H yang ditandai dengan penandatanganan akte pendirian PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk di Hotel Sahid Jaya berdasarkan 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.

Pada saat 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. Dengan modal awal tersebut dan 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.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan kepada 4,5 juta nasabah melalui 457 kantor layanan yang tersebar di 34 provinsi di Indonesia dan didukung oleh jaringan layanan lebih dari 3.700 outlet *System Online Payment Point (SOPP)* di PT. Pos Indonesia dan 1.958 *Automated Teller Machine (ATM)*. Untuk memantapkan aksesibilitas nasabah, Bank Muamalat telah meluncurkan *Shar-e Gold* yang dapat digunakan untuk bertransaksi bebas biaya di jutaan merchant di seluruh dunia. *Shar- e Gold* memperoleh predikat sebagai Kartu Debit Syariah Berteknologi Chip Pertama di Indonesia oleh Museum Rekor Indonesia (MURI).

Bank Muamalat merupakan satu- satunya bank syariah yang berekspansi ke luar negeri dengan membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia. Nasabah juga dapat memanfaatkan jaringan *Malaysia Electronic Payment System (MEPS)* dengan jangkauan akses lebih dari 11.000 ATM di Malaysia.

Pelopor perbankan syariah ini selalu berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan syariah yang kompetitif dan mudah dijangkau bagi masyarakat hingga ke berbagai pelosok Nusantara. Bukti komitmen tersebut telah mendapat apresiasi dari pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional, serta masyarakat luas dengan perolehan lebih dari 100 penghargaan bergengsi selama 5 tahun terakhir.

b. Visi dan Misi Bank Muamalat

Visi

Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.

Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat

kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

2. Bank Syariah Mandiri

a. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank – bank di Indonesia. Salah satu Bank konvensional, 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) 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.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, 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 dengan melakukan penggabungan (*merger*) dengan beberapa bank dan mengundang *investor* asing.

Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, 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. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No.1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri.

Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi 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. PT Bank Syariah Mandiri kini memiliki 669 outlet terdiri dari 125 Kantor Cabang, 406 Kantor Cabang Pembantu (KCP), 38 Kantor Kas, 15 Konter Layanan Syariah, dan 85 *Payment Point*. BSM dilengkapi layanan berbasis *e-channel* seperti *BSM Mobile Banking GPRS* dan *BSM Netbanking* serta fasilitas *ATM* yang terkoneksi dengan bank induk.

b. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Visi

Memimpin Pengembangan Peradaban Ekonomi yang Mulia

Misi

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
- 3) Mengembangkan Manajemen Talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 4) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.
- 5) Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.

B. Konsep dan Implementasi Pelaksanaan CSR

1. Konsep dan Implementasi Pelaksanaan CSR Bank Muamalat

Sebagai suatu lembaga keuangan Islam Bank Muamalat selalu melaksanakan tanggung jawab sosialnya dengan sangat serius dan berkomitmen untuk mendukung masyarakat lokal di mana bank beroperasi. Bentuk tanggung jawab sosial perusahaan yang dilakukan oleh Bank Muamalat juga menekankan pada pentingnya dampak yang

diterima oleh sosial dan lingkungan dalam berbagai aktifitas yang dilakukannya. Komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat juga menyertai nilai-nilai dalam CSR yang dilakukan Bank Muamalat.

Tabel 4.1
Rincian biaya CSR Bank Muamalat Tahun 2014

No	Program	Budget (Rp)
1	Lingkungan hidup	919.363.162
2	Pengembangan sosial masyarakat	10.695.270.261
3	ketenagakerjaan, kesehatan dan keselamatan kerja	126.000.000
4	tanggung jawab terhadap konsumen	55.577.000
5	program khusus “Bersama Muamalat Merajut Nusantara”	84.505.800
Total		11.880.716.223

Aktifitas CSR Bank Muamalat periode tahun 2014 meliputi:

a. Lingkungan

1) Menara air

Program CSR Bank Muamalat dalam aspek lingkungan hidup dijalankan melalui pembangunan Menara Air. Pada tahun 2014, telah diresmikan 5 (lima) Menara Air yang tersebar di Yogyakarta, Semarang, Pekalongan dan Brebes.

2) *Water Well*

Pembangunan *Water Well* merupakan salah satu program kegiatan yang penting dilakukan secara tepat. Mengingat adanya suatu kebutuhan dari masyarakat akan fasilitas kamar mandi umum, baik untuk digunakan mencuci, mandi, serta buang air besar. Namun sejauh ini, mereka

memiliki fasilitas kamar mandi umum yang alakadarnya, hanya bisa dipakai untuk mandi dan mencuci dengan kondisi yang sangat memprihatinkan.

Maka dari itu, dengan adanya program pembangunan *Water Well* ini sangat membantu masyarakat, terutama dalam hal fasilitas serta bentuk fisik yang sangat layak dan bersih. Program pembangunan *Water Well* di Dusun Legok Cikadu telah berlangsung selama 40 hari. Program ini dilaksanakan oleh relawan RZ beserta warga Dusun Legok Cikadu. Alokasi dana untuk pembangunan *Water Well* di Dusun Legok Cikadu Desa Mekarjaya Kecamatan Sumedang Utara Kabupaten Sumedang sebesar Rp 79.904.162,-

3) Hidran Umum Air Minum (HUAM)

Kebutuhan air minum layak konsumsi menjadi suatu kebutuhan penting bagi masyarakat Kampung Harapan Maju, Kecamatan Tabalar, Kabupaten Berau, Kalimantan Timur. Tujuan program HUAM sendiri berupa Terpenuhinya kebutuhan air minum layak konsumsi bagi masyarakat serta nilai ekonomis yang dihasilkan dimanfaatkan untuk keberlanjutan program-program lainnya. Adapun dana yang dialokasikan untuk program HUAM ini adalah sebesar Rp 500.800.000,-

b. Pengembangan Sosial Kemasyarakatan

- 1) Ekonomi: Komunitas Usaha Mikro Muamalat Berbasis Masjid (KUM 3), Koperasi Jasa Keuangan Syariah Komunitas Usaha Mikro Muamalat Berbasis Masjid(KJKS-KUM 3), Kampung Jamur- Bogor, Optimalisasi Pertanian Perkebunan dan Peternakan.
- 2) Pendidikan: Daya, B-Share, B- Kru, B- Smart, Orphan Kafala, *Islamic Solidarity School (ISS)*, GEBU (Gerakan infaq seribu).

- 3) Kemanusiaan: santun (santunan tunai), Aksi Sehat Muamalat (ASM), LAJU (Layanan Jenazah), Aksi Tanggap Muamalat.

c. Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Penerapan K3 di Bank Muamalat dilaksanakan sebagai bagian dari implementasi program *Business Continuity Management (BCM)*. Secara organisasi, implementasi K3 dilakukan oleh tim *BCM* bekerjasama dengan pihak *Bulding Management* dan *Divisi Enterprise Asset Management*. Telah terdapat kerangka kerja dalam Pedoman dan Prosedur terkait hal ini dalam Pedoman *BCM*, Prosedur pelaksanaan darurat operasional Kantor Pusat dan Cabang. Implementasi *BCM* tahun 2014 meliputi:

- 1) Penanganan insiden cabang
- 2) *BCM* Workshop kantor pusat, *Risk Assessment (RA)*, *Business Continuity Strategy (BCS)*, *Business Continuity Plan (BCP)*.
- 3) Sosialisasi *BCM* Cabang

d. Tanggung jawab terhadap konsumen

Upaya memberikan pelayanan yang memuaskan dan hasil produk yang dijaga kualitasnya merupakan komitmen yang diberikan Bank Muamalat kepada para stakeholdersnya. Dalam kaitan dengan memberikan pelayanan yang terbaik serta produk yang dijaga kualitasnya tersebut, Bank Muamalat juga menyediakan sarana aplikasi penanganan dan pelaporan pengaduan nasabah sebagai bentuk tanggung jawab Bank Muamalat terhadap konsumen. Selain itu Bank Muamalat pada tahun 2014 ini aktif pada program Literasi dan Edukasi Perbankan yang diselenggarakan OJK.

- 1) Penanganan pengaduan nasabah

Penanganan pengaduan nasabah Bank Muamalat merupakan sebuah system komprehensif yang mengedepankan alur kerja yang sistematis, responsive dan cepat. Hal ini dilakukan oleh Bank Muamalat dalam rangka memenuhi

kebutuhan nasabah dalam kaitannya dengan pengaduan yang ditujukan ke Bank Muamalat. Sistem penanganan pengaduan di Bank Muamalat bersifat *end to end* dimana pengaduan dari nasabah harus diselesaikan secara tepat , tepat dan tuntas kepada nasabah sesuai aturan yang berlaku.

Pada 2014 dilakukan simplifikasi penanganan 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.

2) Program literasi dan edukasi perbankan syariah

Program literasi ditujukan untuk nasabah Bank Muamalat dan masyarakat guna meningkatkan *knowledge* dan kehati-hatian nasabah dalam bertransaksi menggunakan produk *e-channel*. Program edukasi literasi keuangan yang dijalankan oleh Bank Muamalat pada tahun 2014 adalah berupa sosialisasi tips keamanan bertransaksi layanan *e-channel* bagi seluruh nasabah dan masyarakat. Tujuan pelaksanaan program ini adalah meningkatkan pengetahuan (*knowledge*), keyakinan (*confidence*), dan keterampilan (*skill*) nasabah dalam bertransaksi; peningkatan pemahaman keamanan bertransaksi bagi nasabah dan karyawan Bank Muamalat; meminimalisasi jumlah pengaduan nasabah karena kesalahan bank ataupun nasabah.

Program edukasi literasi keuangan dijalankan dalam berbagai aktivitas melalui Kantor Cabang, Mesin *ATM*, Social Media, Situs resmi Bank Muamalat, dan mobile branch Muamalat. Program edukasi dilaksanakan secara serentak pada tanggal 1 Mei 2014 sampai dengan 30 Agustus 2014 di seluruh

Cabang dan *contact point* Bank Muamalat yang tersebar di seluruh Indonesia.

- e. Program Khusus Jelajah Nusantara “Bersama Muamalat Merajut Nusantara”
 - 1) “Jelajah Nusantara Bersama Muamalat Merajut Nusantara”*Ride for (Do) Nation*”
 - 2) *go green* penanaman pohon di KM 0 Sabang
 - 3) Sosial Masyarakat di *ISS Jantho*
 - 4) Sosial Masyarakat bersama anak yatim dan korban tsunami
 - 5) sosial bersama anak yatim
 - 6) sosial pendidikan, pengobatan gratis
 - 7) donor darah dan lain- lain.

Aktifitas CSR Bank Muamalat periode tahun 2015 meliputi:

a. Lingkungan Hidup

1) Program Sanitasi Air Bersih

Program penyediaan air bersih untuk masyarakat di lokasi-lokasi yang kesulitan mengakses air bersih di daerah Pekalongan, Semarang, Gunung Kidul, Purwokerto dan Lembang, Bandung. Program ini dilaksanakan secara mandiri oleh BMM (Semarang, Gunung Kidul dan Lembang) atau bekerja sama dengan mitra untuk pembangunan maupun pemeliharannya (di Purwokerto dengan LAZ Mapaza dan di Pekalongan dengan Pamsimas). Jumlah penerima manfaat kurang lebih 300 Kepala Keluarga (KK).

2) Program Water Well

Program pengadaan sumber air bersih dan sarana Mandi-Cuci-Kakus (MCK) untuk memperbaiki tingkat sanitasi warga masyarakat yang kurang mampu di daerah-daerah yang kesulitan mengakses air bersih. Program ini sudah dilaksanakan sejak tahun 2014 bekerja sama dengan Rumah Zakat. Di tahun

2015, program Water Well dilaksanakan di Kp. Babakan Sirnasari, Desa Cipanas, Kecamatan Cipanas, Kab. Cianjur, Jawa Barat.

3) Penanaman Mangrove di Nusa Dua, Bali

Bank Muamalat Indonesia bekerja sama dengan Forum Peduli Mangrove Bali dan Geotrek Adventure menyelenggarakan program penanaman bibit mangrove di Telaga Waja Tengkulung, Desa Adat Tanjung Benoa, Nusa Dua, Bali. Kegiatan yang berlangsung tanggal 12 Desember 2015 tersebut bertujuan untuk memperbaiki kondisi ekosistem hutan mangrove di sekitar perairan pulau Nusa Dua, Bali, agar dapat terjaga dalam jangka waktu yang lama.

b. Pengembangan Sosial Kemasyarakatan

1) Ekonomi

a) Gerakan Cinta Masjid

Diluncurkan pada tanggal 10 Juni 2015, Gerakan Cinta Masjid (GCM) merupakan program kerja sama Bank Muamalat Indonesia dengan BMM yang dirancang secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana ibadah serta pendampingan manajemen masjid untuk menjadikan masjid di Indonesia menjadi lebih mandiri, modern, dan tersertifikasi ISO 9001:2008. Dalam pelaksanaannya, Bank Muamalat Indonesia dan BMM mengadakan kampanye *roadshow* dalam membenahi infrastruktur 100 unit masjid, donasi 10.000 Al-Qur'an, santunan pendidikan, pendirian PAUD berbasis masjid, pembentukan Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS), serta pembentukan Komunitas Usaha Mikro Berbasis Masjid (KUM3).

b) Komunitas Usaha Mikro Muamalat Berbasis Masjid (KUM 3)

- c) **Bina Desa Muamalat**
 - d) **Galeri Mikro Muamalat**

Merupakan Gerai Mikro Muamalat yang dikhususkan sebagai tempat pelaksanaan kegiatan-kegiatan pemberdayaan, tempat pelatihan, dan ruang pameran bagi produk-produk program pemberdayaan sektor ekonomi mikro.
- 2) Pendidikan
- a) Mobil Juara
 - b) Bantuan Pendidikan Untuk 15 Sekolah di Medan
 - c) Kampanye “Ayo Senyum” Memperingati 1 Muharram
 - d) Muamalat Furniture For Hope
 - e) Program Beasiswa Muamalat 1
 - f) Program Beasiswa Muamalat 2
 - g) Program Beasiswa Muamalat 2
- 3) Kemanusiaan
- a) Aksi Tanggap Muamalat
 - b) Aksi Sehat Muamalat
 - c) Kegiatan Donor Darah
 - d) Layanan pemeriksaan kesehatan gratis
 - e) Muamalat berbagi cahaya Ramadhan
 - f) Qurban 3 In 1
 - g) Ambulance terapung
 - h) Al- Qardh Muamalat, dan lain- lain
- c. Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja
- 1) Kesehatan tenaga kerja
- Pada tahun 2015, terjadi perubahan kebijakan dimana layanan pengobatan dan perawatan kesehatan bagi karyawan dialihkan menggunakan fasilitas BPJS Kesehatan dan jasa Asuransi Kesehatan pihak ketiga. Hal ini dilakukan untuk menyesuaikan dengan peraturan pemerintah dan sekaligus

memberikan manfaat yang lebih tinggi bagi karyawan terkait dengan cakupan perlindungan maupun batasan plafon yang diterima, sementara biaya untuk kesehatan karyawan juga dapat lebih terkendali. Sementara itu, layanan promosi kesehatan dan pencegahan tetap dikelola oleh dokter Hiperkes yang disediakan oleh Bank Muamalat Indonesia. Adanya fasilitas dokter Hiperkes dapat menekan rasio angka karyawan sakit sehingga berdampak positif pada produktivitas karyawan, selain juga dapat menekan biaya premi tahunan bagi asuransi kesehatan.

2) Kesehatan dan keselamatan kerja

Bank Muamalat Indonesia melakukan program *BCM Awareness* sepanjang tahun 2015 sebagai bagian dari implementasi mitigasi risiko operasional agar kelangsungan operasional dan layanan maupun aspek kesehatan dan keselamatan kerja (K3) dapat dikelola dengan baik. Program ini dilakukan baik di kantor pusat maupun di cabang untuk meningkatkan kesadaran seluruh karyawan yang terlibat terhadap risiko operasional dalam kegiatan sehari-hari serta dampaknya terhadap kesehatan dan keselamatan masing-masing individu karyawan.

d. Tanggung Jawab terhadap Konsumen

Bank Muamalat Indonesia terus melakukan pengembangan pada sistem penanganan pengaduan nasabah yang ada. Pada tahun 2015, salah satu pengembangan yang dilakukan adalah penyampaian status pengaduan via nomor telepon nasabah yang terdapat pada *Muamalat Core Banking* (MCB) melalui *short message service* (SMS). Pesan ini disampaikan kepada nasabah ketika pengaduan telah diselesaikan oleh unit penyelesai. Informasi via SMS ini akan mempermudah nasabah untuk mengetahui status pengaduannya sesuai SLA penyelesaian pengaduan dan pihak

Customer Service tidak perlu menyampaikannya melalui surat atau telepon sehingga lebih efektif dan efisien.

Pada tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bekerja sama dengan Muamalat Institute (MI) menyelenggarakan program Muamalat Goes to Community, yaitu kegiatan sosialisasi dan edukasi mengenai ekonomi dan perbankan syariah. Program ini juga merupakan bentuk dukungan kepada program Bank Indonesia guna mempercepat akselerasi perbankan syariah di Indonesia. Materi yang disampaikan kepada peserta program adalah Pengenalan Hukum Syariah, Bagaimana Praktek Asuransi Syariah dan Cara Berbisnis bersama Bank Syariah. Salah satu pelaksanaan program Muamalat Goes to Community dilakukan di Desa Cimanggu II Kecamatan Cibungbulang Bogor pada tanggal 11 Agustus 2015.

2. Konsep dan Implementasi Pengungkapan CSR Bank Syariah Mandiri

Bagi Bank Syaiah Mandiri, pelaksanaan tanggung jawab sosial merupakan investasi sosial melalui pendalaman hubungan timbal balik dengan masyarakat sekitar serta bekerjasama dengan berbagai pihak seperti pemerintah, lembaga swadaya masyarakat (LSM), organisasi massa (ormas), dan lain-lain. Dalam implementasi pelaksanaan CSR, BSM menjalin kerjasama dengan Laznas BSM / lembaga mitra dalam penyaluran dana zakat perusahaan dan pelaksanaan program-program yang bersifat kemanusiaan (*humanity*).Acuan kerja pelaksanaan program CSR melalui Perjanjian Kerja Sama (PKS) BSM dan Laznas BSM No. 12/410- PKS/DIR; No. 09/001/LAZBSM/DIR tanggal 12 November 2010 tentang Penyaluran Zakat dan Dana Program.

CSR BSM berdasarkan 3 (tiga) pilar sebagai berikut:

- a. Spiritualitas (*Character Building*) adalah Fondasi yang menjiwai BSM dalam beraktivitas, yakni atas nama dan untuk Allah (secara

vertikal) dan bersama-sama umat manusia membangun peradaban yang mulia (secara horizontal). Contoh: bantuan pembangunan masjid/mushalla dan fasilitas pendukungnya, bantuan kegiatan dakwah dan keagamaan, dan lain-lain.

- b. Nasionalisme (*National Contribution*) adalah Berkarya untuk negeri menjadi komitmen BSM dalam mengisi kemerdekaan serta partisipasi dalam pembangunan. Semangat ini menjadi dasar bagi BSM sebagai satu entitas bersama dengan masyarakat. Contoh: beasiswa kepada siswa kurang mampu, bantuan pembangunan sekolah/pesantren, sumbangan bencana alam, dan lain-lain.
- c. Kesejahteraan (*Economic Empowerment*) adalah Pembinaan dan pengembangan ekonomi masyarakat melalui bantuan modal, peningkatan kompetensi, dan membangkitkan jiwa wirausaha. Contoh: BSM-isasi Kawasan Kuliner, bantuan pelatihan dan permodalan pengusaha kecil dan lain- lain.

Selama 2014, BSM telah menyalurkan dana CSR sebagai berikut:

- a. Dana CSR Korporat (bagian dari *budget* promosi). Anggaran 2014 sebesar Rp120 juta dan 2013 sebesar Rp250 juta.
- b. Dana Sosial (Pendapatan Non Halal) BSM: berasal dari denda, sumbangan/hibah, penerimaan non-halal, dan dana sosial lainnya yang dihimpun oleh ACG. Jumlah Dana Sosial 2014 sebesar Rp35,35 miliar atau naik 25,82% dibandingkan 2013 sebesar Rp28,09 miliar.
- c. Dana Zakat perusahaan: dana dari zakat perusahaan BSM, penyaluran lewat Laznas BSM:
 - 1) Tahun buku 2012 sebesar Rp28,13 miliar,-
 - 2) Tahun buku 2013 sebesar Rp22,66 miliar,-
- d. Jumlah zakat perusahaan 2014 sebesar Rp2,81 miliar,-

Aktivitas CSR Bank Syariah Mandiri meliputi periode tahun 2014:

a. CSR terkait Pengembangan Sosial Kemitraan dan Lingkungan

1) Sinergi bersama Laznas BSM

Bentuk tanggung jawab sosial perusahaan bidang pengembangan sosial dan kemitraan bersinergi dengan Laznas BSM dilaksanakan dalam program antara lain: Mitra Umat (Usaha Mikro, Masyarakat Mikro), Didik Umat, Simpati Umat (Kesehatan, Kebencanaan dan Lingkungan Hidup)

2) Pemberdayaan Ekonomi

Kegiatan pemberdayaan ekonomi yang bertujuan mewujudkan usaha kecil efisien, sehat, dan mandiri, selanjutnya usaha kecil mampu menjadi unsur utama kekuatan ekonomi kerakyatan yang memberikan sumbangan besar bagi pembangunan ekonomi nasional.

3) Program lingkungan dan filantropi

Tanggung jawab sosial perusahaan BSM diimplementasikan dalam lingkungan dan filantropi. Adapun kegiatannya adalah Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan, Bantuan Sarana Umum, Bantuan Saluran Air Bersih dan Sanitasi.

4) Program Lingkungan Lembaga

BSM memberikan bantuan terkait lingkungan hidup kepada lembaga.

5) Program *Green Office*

BSM melaksanakan program *Green Office* melalui kebijakan perusahaan untuk menerapkan berbagai penghematan, seperti hemat kertas dengan memaksimalkan penggunaan *e-mail (softcopy)*, penggunaan kertas bekas ataupun print bolak balik, penghematan listrik serta hemat air melalui sosialisasi dan anjuran. Program tersebut dapat memberikan

manfaat nyata seperti pengurangan biaya operasional, peningkatan efisiensi, dan juga peningkatan citra perusahaan.

b. CSR terkait Ketenagakerjaan, Kesehatan, dan Keselamatan Kerja

1) Kesehatan Pegawai

Kebijakan kesehatan pegawai tertuang dalam Surat Edaran (SE) No.12/007/SDI, tanggal 8 April 2010, perihal Fasilitas Kesehatan PT Bank Syariah Mandiri, dengan pokok-pokok ketentuan: Ketentuan fasilitas kesehatan bagi pegawai kontrak, pegawai tetap, dan anak pegawai; Fasilitas kesehatan meliputi rawat inap, persalinan, rawat jalan, *general check up*(GCU), dan pengobatan ke luar negeri; Kepedulian Bank terhadap kesehatan pegawai terlihat dari alokasi biaya kesehatan/ biaya pengobatan pegawai yang terus meningkat.

2) Keselamatan Kerja

Pedoman tentang keselamatan kerja, tertuang dalam Pedoman Pengelolaan Kepegawaian (Prosedur Manual) Bab II, Subbab B. Pemeliharaan lingkungan kerja No.MP/SI/PK/2/02, dengan pokokpokok ketentuan antara lain: Melakukan evaluasi terhadap lingkungan kerja secara berkala, khususnya mengenai Kelengkapan dan kelayakan sarana dan lingkungan kerja, Kebersihan lingkungan kerja, Keserasian tata letak (*layout*) ruangan kerja, Ketepatan peletakan sarana kerja, Kelengkapan dan kelayakan sarana pengamanan Manajer membuat memo atau mengisi formulir menggunakan *chec klist* (Form:MP.DHC.II.2.1), mencatat sarana lingkungan kerja/ kantor yang sudah tidak layak/perlu dilengkapi. Apabila ada ketidaklayakan/kekuranglengkapan sarana, maka dilakukan evaluasi dan untuk diusulkan kepada *Division Head*.

3) *Turn Over* Pegawai

Jumlah pegawai organik pada 2014 sebanyak 9.527 orang. Jika dibandingkan dengan total pegawai pada 2013 sebanyak

9.513 orang, maka tingkat *turn over* pegawai pada 2014 sebanyak 793 orang atau 8,32%. *Turn over* tersebut tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja keuangan dan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Mengingat, dominasi *turn over* terjadi pada pegawai pelaksana di lini depan (*front liners*) yang memiliki masa kerja kurang dari 3 tahun, dan sumber untuk menggantinya banyak tersedia di pasar tenaga kerja.

c. *CSR* terkait Tanggung Jawab terhadap Konsumen

Bank senantiasa berupaya mengutamakan kepuasan konsumen dengan memberikan layanan terbaik. Bank tidak hanya menjual produk perbankan yang aman dan bermanfaat bagi masyarakat, namun juga memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen (*product responsibility*). Bentuk komitmen perusahaan terhadap perlindungan konsumen, mencakup antara lain: Jaminan Perlindungan Simpanan Nasabah, Pusat Pengaduan Konsumen (*Customer Care*). Program Pelibatan (*Engagement*) Konsumen, dan Program Peningkatan Layanan.

Aktivitas *CSR* Bank Syariah Mandiri periode tahun 2015 meliputi:

a. *CSR* terkait Lingkungan Hidup

1) Bantuan perbaikan saluran air bersih dan sanitasi

Program *CSR* Lingkungan yang telah dilakukan pada tahun 2015 berupa program Perbaikan Saluran Air Bersih dan Sanitasi yang tersebar di seluruh Indonesia seperti sanitasi tempat ibadah, kantor pemerintah daerah, dan lainnya dengan biaya yang telah dikeluarkan sebesar Rp2,62 miliar. Disamping itu, BSM juga memberikan bantuan armada motor sampah dan bak sampah mencapai Rp77,30 juta.

2) Penggunaan Material dan Energi Yang Ramah Lingkungan dan Dapat Didaur Ulang

Material utama dalam kegiatan/aktivitas bisnis BSM di sektor perbankan adalah penggunaan kertas, tinta dan lain-lain. Sedangkan terkait dengan energi, BSM menggunakan bahan bakar untuk kepentingan transportasi yang disediakan oleh pemerintah dalam menunjang operasional Bank. Namun demikian, peran yang dilakukan oleh Bank dalam efisiensi dalam mengkonsumsi energi bahan bakar, Bank telah menganbil kebijakan dengan penggunaan kendaraan operasional dengan kekuatan mesin yang rendah yaitu AVANZA, XENIA atau sejenisnya.

3) Sistem Pengolahan Limbah Perusahaan

Bank secara khusus tidak memiliki sistem pengelolaan limbah perusahaan. hal ini terkait dengan bisnis utama perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan. Namun demikian, upaya untuk berkontribusi dalam menerapkan prinsip 3R (*Reuse, Reduce, and Recycle*) terus dilakukan oleh Bank.

4) Pertimbangan Aspek Lingkungan Dalam Pemberian Kredit/Pembiayaan Kepada Nasabah

Sebagaimana tertuang dalam kebijakan CSR, bahwa BSM telah menerapkan pemberian pembiayaan/kredit kepada nasabah dengan mempertimbangkan aspek lingkungan hidup. Dalam kebijakan tersebut pada Bab XI butir D tentang Proses Pemberian Pembiayaan terkait Analisa Pembiayaan Produktif, dalam penilaian aspek teknis/produksi Bank melakukan analisa mengenai dampak lingkungan, meliputi: tingkat pencemaran dalam proses produksi, sarana untuk menghindari polusi/pengolahan limbah telah sesuai dengan ketentuan atau belum, komplain dari penghuni di lingkungan tempat usaha/pabrik serta harus memperhatikan peraturan/ketentuan pemerintah yang berlaku yaitu apakah pemohon/ nasabah telah memiliki izin AMDAL dari instansi yang berwenang.

b. CSR Terkait Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja

1) Kebijakan Sarana dan Keselamatan Kerja

Pedoman tentang keselamatan kerja, tertuang dalam Pedoman Pengelolaan Kepegawaian (Prosedur Manual) Bab II, Sub Bab B. Pemeliharaan lingkungan kerja No. MP/SI/PK/2/02, dengan pokok-pokok ketentuan antara lain melakukan evaluasi terhadap lingkungan kerja secara berkala, khususnya mengenai kelengkapan dan kelayakan sarana dan lingkungan kerja, kebersihan lingkungan kerja, keserasian *lay out* ruangan kerja, ketepatan peletakan sarana kerja, kelengkapan dan kelayakan sarana pengamanan

2) Kesetaraan Gender dan Kesempatan Kerja

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

- a) *Pay for Performance*, Pegawai diberikan kompensasi sesuai dengan kinerjanya.
- b) *Pay for Position*, Pegawai diberikan kompensasi sesuai dengan posisi/jabatannya.
- c) *Pay for Person*, Pegawai diberikan kompensasi sesuai dengan keahlian individunya.

c. CSR Terkait Pengembangan Sosial Kemasyarakatan

1) Mitra Umat

- a) *Micro Entrepreneurship*

Merupakan program bantuan dana modal usaha bergulir untuk memulai dan mengembangkan kewirausahaan mustahik.

b) *The Young Muzakki*

Merupakan program pelatihan dan pembekalan keterampilan hidup dan modal usaha kecil dalam bentuk kelompok.

c) Kampung Berdaya

Merupakan sarana pemberdayaan potensi masyarakat berbasis kampung tempat tinggal dan komunitas (pesantren dan majelis taklim) dengan memberikan bantuan bibit tanaman, kandang, hewan ternak.

2) Didik Umat

Memberikan bantuan pendidikan (beasiswa) kepada mereka yang membutuhkan dan mengupayakan tetap berlangsungnya kegiatan belajar mengajar. Bantuan Juga termasuk sarana dan prasarana belajar. Program CSR BSM di bidang pengembangan pendidikan selama tahun 2015 telah disalurkan kepada 9.975 orang, meningkat dibanding realisasi tahun 2014 sebanyak 6.932 orang. Program difokuskan pada peningkatan kualitas pendidikan, yang diwujudkan dalam bentuk pemberian beasiswa kepada siswa dari keluarga kurang mampu mulai pelajar Sekolah Dasar (SD) sampai dengan Perguruan Tinggi (PT). Kegiatan dilaksanakan secara menyeluruh baik di lingkungan Kantor Pusat BSM di Jakarta maupun kantor cabang di seluruh pelosok negeri.

3) Simpati Umat

Program CSR BSM di bidang sosial/budaya selama tahun 2015 menggunakan dana sebesar Rp1,99 miliar meningkat dibanding realisasi tahun 2014 sebesar Rp436,42 juta. Program CSR untuk bidang *social*/budaya diwujudkan dalam bentuk

santunan dhuafa, santunan Ramadhan, bantuan korban bencana alam, bantuan pembangunan dan renovasi masjid dan madrasah, dan program-program lainnya.

a) Kesehatan

Berupa bantuan kepada pihak yg membutuhkan dibidang kesehatan termasuk sarana & prasarananya.

b) Kebencanaan dan lingkungan hidup

Bantuan untuk mengantisipasi kondisi darurat serta aktif mengurangi dampak akibat terjadinya bencana sosial. Aktif ikut memperbaiki atau meningkatkan kualitas lingkungan hidup secara luas.

d. CSR Terkait Tanggung Jawab Terhadap Konsumen

Melalui pusat pengaduan, Bank memberikan respon yang cepat atas pengaduan yang masuk dan penyelesaian secara bijak. BSM telah membentuk bagian *Service Quality Management & Customer Care* (SQM & CC) yang berada di bawah *Culture & Customer Care Group* yang fokus untuk monitoring pengaduan nasabah.

Pengaduan nasabah dapat disampaikan melalui seluruh cabang dengan melakukan pengisian formulir permintaan/pengaduan nasabah yang diatur tersendiri dalam peraturan internal Bank atau nasabah dapat juga menyampaikan pengaduannya melalui *BSM Call*. Selanjutnya Bank akan melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan keluhan dari nasabah. Secara singkat, mekanisme tindak lanjut pengaduan nasabah sebagai berikut:

- 1) Nasabah dapat menyampaikan pengaduan melalui cabang atau *BSM Call*
- 2) Cabang atau *BSM Call* meng-input pengaduan yang disampaikan nasabah ke dalam *Complaint Management System* (CMS)

- 3) Data yang tercatat di CMS akan dimonitor dan ditindaklanjuti oleh unit *Customer Care* yang ada di bagian SQM & CC
- 4) Informasi/jawaban yang diterima dari unit kerja terkait akan diteruskan kepada penerima pengaduan (Cabang atau BSM *Call*)
- 5) Penerima pengaduan akan meneruskan informasi/ jawaban atas pengaduan yang diterima kepada nasabah.

C. Penilaian (*Scoring*)

1. Penilaian (*scoring*) Pengungkapan *Islamic Social Responsibility* berdasarkan Indeks *ISR* Bank Muamalat Indonesia

Tabel 4.2

Penilaian (*scoring*) Pengungkapan *Islamic Social Responsibility* berdasarkan Indeks *ISR* Bank Muamalat Indonesia

No	Item yang diungkapkan	Skor	
		Bank Muamalat	
		2014	2015
INVESTASI DAN KEUANGAN			
1	Aktivitas riba		
	<ul style="list-style-type: none"> • Identifikasi aktivitas yang menandung riba • % dari profit 	0,5	0,5
2	Gharar		
	<ul style="list-style-type: none"> • Identifikasi aktivitas yang menandung gharar • % dari profit 	0	0
3	Zakat		
	<ul style="list-style-type: none"> • Metode yang digunakan • Sumber zakat • Jumlah zakat 	0	0
		0,5	0,5
		1	1

	<ul style="list-style-type: none"> • Penerima zakat 	0,5	0,5
	<ul style="list-style-type: none"> • Opini Dewan Pengawas Syariah mengenai pengumpulan dan penyaluran zakat 	0	0
4	Kebijakan dalam mengatasi keterlambatan pembayaran oleh <i>insolvent clients</i>		0
	<ul style="list-style-type: none"> • Identifikasi kebijakan untuk menanggulangi <i>insolvent clients</i> 	0	0
	<ul style="list-style-type: none"> • Bearnya biaya tambahan yang dikenakan sebagai sanksi keterlambatan pembayaran 	0	0
	<ul style="list-style-type: none"> • Opini Dewan Pengawas Syariah terkait dengan izin mengenai biaya tambahan yang dikenakan sebaga konsekuensi keterlambatan pembayaran oleh <i>insolvent clients</i> 	0	0
5	<i>Current Value Balance Sheet</i>	0	0
6	<i>Value Added Statement</i>	0	0
PRODUK DAN JASA			
7	Status halal atau syariah dalam produk	1	1
8	Pengembangan produk	0,2	0,2
9	Peningkatan pelayanan	1	1
10	Keluhan pelanggan atau kejadian yang timbul karena ketidaktaatan terhadap peraturan yang berlaku		
	<ul style="list-style-type: none"> • Total keluhan konsumen 	1	1
	<ul style="list-style-type: none"> • Penanganan keluhan tersebut 	1	1
	<ul style="list-style-type: none"> • Denda baik uang ataupun non 	0	0

	uang terkait pelanggaran peraturan		
	• Survey atas kepuasan pelanggan	0	0
TENAGA KERJA			
11	Karakteristik pekerjaan		
	• Jumlah jam kerja dan hari libur	0	0
	• Remunerasi	1	1
	• Rasio gaji	1	1
	• Komposisi karyawan berdasarkan kriteria tertentu	1	1
12	Pendidikan dan pelatihan		
	• Program pendidikan dan pelatihan bagi karyawan	1	1
	• Membangun program dan jenjang karir karyawan	0,5	0,5
	• Strategi retensi karyawan	0	1
	• Presentase karyawan yang menerima pengembangan karir	0	0
13	Kesempatan yang sama	1	1
14	Kesehatan dan keselamatan kerja	1	1
15	Lingkungan kerja	0	0,2
16	Perekrutan khusus	1	1
SOSIAL			
17	Shodaqoh/ donasi	1	1
18	Wakaf	1	1
19	Qard Hasan	1	1
20	Zakat atau sumbangan dari karyawan atau nasabah	1	1
21	Pendidikan		
	• Pendirian sekolah	1	0

	<ul style="list-style-type: none"> Bantuan kepada sekolah dalam bentuk finansial atau non finansial 	0	0,5
	<ul style="list-style-type: none"> Beasiswa 	1	1
22	Bantuan kesehatan	1	1
23	Pemberdayaan ekonomi	1	1
24	Kepedulian terhadap anak yatim piatu	1	1
25	Pembangunan atau renovasi masjid	1	1
26	Kegiatan kepemudaan	0	0
27	Kegiatan sosial lainnya (pemberian buku, mudik bareng, dan lain- lain)	1	1
28	Sponsor acara kesehatan, edukasi, olahraga, dan lain- lain	0,5	1
LINGKUNGAN			
29	Kampanye <i>go green</i>	1	1
30	Konservasi lingkungan	0,5	1
31	Perlindungan terhadap flora dan fauna yang liar atau terancam punah	0	0
32	Polusi	0	0
33	Perbaikan dan pembuatan sarana umum	1	1
34	Audit lingkungan	0	0
35	Kebijakan manajemen lingkungan	0	0
TATA KELOLA ORGANISASI			
36	Profil dan strategi organisasi	1	1
37	Struktur organisasi	1	1
38	Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris	1	1
39	Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi	1	1
40	Kelengkapan dan pelaksanaan tugas	1	1

	Komite		
41	Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Pengawas Syariah	1	1
42	Pelaksanaan prinsip syariah dalam pengghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa	1	1
43	Penanganan benturan kepentingan	1	1
44	Penerapan fungsi kepatuhan bank	1	1
45	Penerapan fungsi audit internal	1	1
46	Penerapan fungsi audit eksternal	1	1
47	Batas maksimum penyaluran dana	1	1
48	Transparansi kondisi keuangan dan non keuangan	1	1
49	Kebijakan anti pencucian uang dan anti praktik penyimpangan lainnya	1	1
50	Etika perusahaan	1	1
Jumlah		43,2	44,9
Presentase		86,4%	89,8%

2. Penilaian (*scoring*) Pengungkapan *Islamic Social Responsibility* berdasarkan Indeks *ISR* Bank Syariah Mandiri

Tabel 4.3

Penilaian (*scoring*) Pengungkapan *Islamic Social Responsibility* berdasarkan Indeks *ISR* Bank Syariah Mandiri

No	Item yang diungkapkan	Skor	
		Bank Syariah Mandiri	
		2014	2015
INVESTASI DAN KEUANGAN			
1	Aktivitas riba		
	• Identifikasi aktivitas yang	0,5	0,5

	menandung riba		
	• % dari profit	0	0
2	Gharar		
	• Identifikasi aktivitas yang menandung gharar	0	0
	• % dari profit	0	0
3	Zakat		
	• Metode yang digunakan	0	1
	• Sumber zakat	0,5	1
	• Jumlah zakat	1	1
	• Penerima zakat	0,5	1
	• Opini Dewan Pengawas Syariah mengenai pengumpulan dan penyaluran zakat	0	0
4	Kebijakan dalam mengatasi keterlambatan pembayaran oleh <i>insolvent clients</i>		
	• Identifikasi kebijakan untuk menanggulangi <i>insolvent clients</i>	0	0
	• Bearnya biaya tambahan yang dikenakan sebagai sanksi keterlambatan pembayaran	0	0
	• Opini Dewan Pengawas Syariah terkait dengan izin mengenai biaya tambahan yang dikenakan sebaga konsekuensi keterlambatan pembayaran oleh <i>insolvent clients</i>	0	0
5	<i>Current Value Balance Sheet</i>	0	0
6	<i>Value Added Statement</i>	0	0

PRODUK DAN JASA			
7	Status halal atau syariah dalam produk	1	1
8	Pengembangan produk	0,2	0,2
9	Peningkatan pelayanan	1	1
10	Keluhan pelanggan atau kejadian yang timbul karena ketidaktaatan terhadap peraturan yang berlaku		
	<ul style="list-style-type: none"> Total keluhan konsumen 	1	1
	<ul style="list-style-type: none"> Penanganan keluhan tersebut 	1	1
	<ul style="list-style-type: none"> Denda baik uang ataupun non uang terkait pelanggaran peraturan 	0	0
	<ul style="list-style-type: none"> Survey atas kepuasan pelanggan 	0	1
TENAGA KERJA			
11	Karakteristik pekerjaan		
	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah jam kerja dan hari libur 	0	0
	<ul style="list-style-type: none"> Remunerasi 	1	1
	<ul style="list-style-type: none"> Rasio gaji 	1	0
	<ul style="list-style-type: none"> Komposisi karyawan berdasarkan kriteria tertentu 	0,5	0,5
12	Pendidikan dan pelatihan		
	<ul style="list-style-type: none"> Program pendidikan dan pelatihan bagi karyawan 	1	1
	<ul style="list-style-type: none"> Membangun program dan jenjang karir karyawan 	0,5	0,5
	<ul style="list-style-type: none"> Strategi retensi karyawan 	0	0,5
	<ul style="list-style-type: none"> Presentase karyawan yang menerima pengembangan karir 	0,5	0,5
13	Kesempatan yang sama	1	1
14	Kesehatan dan keselamatan kerja	1	1

15	Lingkungan kerja	1	1
16	Perekrutan khusus	1	1
SOSIAL			
17	Shodaqoh/ donasi	1	1
18	Wakaf	1	1
19	Qard Hasan	1	1
20	Zakat atau sumbangan dari karyawan atau nasabah	1	1
21	Pendidikan		
	<ul style="list-style-type: none"> • Pendirian sekolah 	0	0
	<ul style="list-style-type: none"> • Bantuan kepada sekolah dalam bentuk finansial atau non finansial 	0,2	0
	<ul style="list-style-type: none"> • Beasiswa 	1	1
22	Bantuan kesehatan	0,5	0,2
23	Pemberdayaan ekonomi	1	1
24	Kepedulian terhadap anak yatim piatu	1	1
25	Pembangunan atau renovasi masjid	0,5	0,5
26	Kegiatan kepemudaan	0	0
27	Kegiatan sosial lainnya (pemberian buku, mudik bareng, dan lain- lain)	0,2	1
28	Sponsor acara kesehatan, edukasi, olahraga, dan lain- lain	0	0,2
LINGKUNGAN			
29	Kampanye <i>go green</i>	1	0,5
30	Konservasi lingkungan	1	0,5
31	Perlindungan terhadap flora dan fauna yang liar atau terancam punah	0	0
32	Polusi	0	0,5
33	Perbaikan dan pembuatan sarana umum	0,5	1

34	Audit lingkungan	0	0
35	Kebijakan manajemen lingkungan	0	0
TATA KELOLA ORGANISASI			
36	Profil dan strategi organisasi	1	1
37	Struktur organisasi	1	1
38	Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris	1	1
39	Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi	1	1
40	Kelengkapan dan pelaksanaan tugas Komite	1	1
41	Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Pengawas Syariah	1	1
42	Pelaksanaan prinsip syariah dalam pengghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa	1	1
43	Penanganan benturan kepentingan	1	1
44	Penerapan fungsi kepatuhan bank	1	1
45	Penerapan fungsi audit internal	1	1
46	Penerapan fungsi audit eksternal	1	1
47	Batas maksimum penyaluran dana	1	1
48	Transparansi kondisi keuangan dan non keuangan	1	1
49	Kebijakan anti pencucian uang dan anti praktik penyimpangan lainnya	1	1
50	Etika perusahaan	1	1
Jumlah		40,6	44,1
Presentase		81,2%	88,2%

3. Perbandingan Penilaian (*scoring*) Pengungkapan *Islamic Social Responsibility* berdasarkan Indeks *ISR* antara Bank Muamalat dengan Bank Syariah Mandiri

Tabel 4.4

Perbandingan Penilaian (*scoring*) Pengungkapan *Islamic Social Responsibility* berdasarkan Indeks *ISR* Bank Muamalat dengan Bank Syariah Mandiri

No	Item yang diungkapkan	Skor			
		Bank Muamalat		Bank Syariah Mandiri	
		2014	2015	2014	2015
INVESTASI DAN KEUANGAN					
1	Aktivitas riba				
	• Identifikasi aktivitas yang menandung riba	0,5	0,5	0,5	0,5
	• % dari profit	0	0	0	0
2	Gharar				
	• Identifikasi aktivitas yang menandung gharar	0	0	0	0
	• % dari profit	0	0	0	0
3	Zakat				
	• Metode yang digunakan	0	0	0	1
	• Sumber zakat	0,5	0,5	0,5	1
	• Jumlah zakat	1	1	1	1
	• Penerima zakat	0,5	0,5	0,5	1
	• Opini Dewan Pengawas Syariah mengenai	0	0	0	0

	pengumpulan dan penyaluran zakat				
4	Kebijakan dalam mengatasi keterlambatan pembayaran oleh <i>insolvent clients</i>		0		
	<ul style="list-style-type: none"> Identifikasi kebijakan untuk menanggulangi <i>insolvent clients</i> 	0	0	0	0
	<ul style="list-style-type: none"> Bearnya biaya tambahan yang dikenakan sebagai sanksi keterlambatan pembayaran 	0	0	0	0
	<ul style="list-style-type: none"> Opini Dewan Pengawas Syariah terkait dengan izin mengenai biaya tambahan yang dikenakan sebagai konsekuensi keterlambatan pembayaran oleh <i>insolvent clients</i> 	0	0	0	0
5	<i>Current Value Balance Sheet</i>	0	0	0	0
6	<i>Value Added Statement</i>	0	0	0	0
PRODUK DAN JASA					
7	Status halal atau syariah dalam produk	1	1	1	1

8	Pengembangan produk	0,2	0,2	0,2	0,2
9	Peningkatan pelayanan	1	1	1	1
10	Keluhan pelanggan atau kejadian yang timbul karena ketidaktaatan terhadap peraturan yang berlaku				
	<ul style="list-style-type: none"> Total keluhan konsumen 	1	1	1	1
	<ul style="list-style-type: none"> Penanganan keluhan tersebut 	1	1	1	1
	<ul style="list-style-type: none"> Denda baik uang ataupun non uang terkait pelanggaran peraturan 	0	0	0	0
	<ul style="list-style-type: none"> Survey atas kepuasan pelanggan 	0	0	0	1
	TENAGA KERJA				
11	Karakteristik pekerjaan				
	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah jam kerja dan hari libur 	0	0	0	0
	<ul style="list-style-type: none"> Remunerasi 	1	1	1	1
	<ul style="list-style-type: none"> Rasio gaji 	1	1	1	0
	<ul style="list-style-type: none"> Komposisi karyawan berdasarkan kriteria tertentu 	1	1	0,5	0,5
12	Pendidikan dan pelatihan				
	<ul style="list-style-type: none"> Program pendidikan dan pelatihan bagi karyawan 	1	1	1	1
	<ul style="list-style-type: none"> Membangun 	0,5	0,5	0,5	0,5

	program dan jenjang karir karyawan				
	• Strategi retensi karyawan	0	1	0	0,5
	• Presentase karyawan yang menerima pengembangan karir	0	0	0,5	0,5
13	Kesempatan yang sama	1	1	1	1
14	Kesehatan dan keselamatan kerja	1	1	1	1
15	Lingkungan kerja	0	0,2	1	1
16	Perekrutan khusus	1	1	1	1
	SOSIAL				
17	Shodaqoh/ donasi	1	1	1	1
18	Wakaf	1	1	1	1
19	Qard Hasan	1	1	1	1
20	Zakat atau sumbangan dari karyawan atau nasabah	1	1	1	1
21	Pendidikan				
	• Pendirian sekolah	1	0	0	0
	• Bantuan kepada sekolah dalam bentuk finansial atau non finansial	0	0,5	0,2	0
	• Beasiswa	1	1	1	1
22	Bantuan kesehatan	1	1	0,5	0,2
23	Pemberdayaan ekonomi	1	1	1	1
24	Kepedulian terhadap anak yatim piatu	1	1	1	1
25	Pembangunan atau renovasi	1	1	0,5	0,5

	masjid				
26	Kegiatan kepemudaan	0	0	0	0
27	Kegiatan sosial lainnya (pemberian buku, mudik bareng, dan lain- lain)	1	1	0,2	1
28	Sponsor acara kesehatan, edukasi, ola raga, dan lain- lain	0,5	1	0	0,2
	LINGKUNGAN				
29	Kampanye <i>go green</i>	1	1	0,5	0,5
30	Konservasi lingkungan	0,5	1	0,5	0,5
31	Perlindungan teradap flora dan fauna yang liar atau terancam punah	0	0	0	0
32	Polusi	0	0	0	0,5
33	Perbaikan dan pembuatan sarana umum	1	1	1	1
34	Audit lingkungan	0	0	0	0
35	Kebijakan manajemen lingkungan	0	0	0	0
	TATA KELOLA ORGANISASI				
36	Profil dan strategi organisasi	1	1	1	1
37	Struktur organisasi	1	1	1	1
38	Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris	1	1	1	1
39	Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi	1	1	1	1
40	Kelengkapan dan	1	1	1	1

	pelaksanaan tugas Komite				
41	Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Pengawas Syariah	1	1	1	1
42	Pelaksanaan prinsip syariah dalam pengghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa	1	1	1	1
43	Penanganan benturan kepentingan	1	1	1	1
44	Penerapan fungsi kepatuhan bank	1	1	1	1
45	Penerapan fungsi audit internal	1	1	1	1
46	Penerapan fungsi audit eksternal	1	1	1	1
47	Batas maksimum penyaluran dana	1	1	1	1
48	Transparansi kondisi keuangan dan non keuangan	1	1	1	1
49	Kebijakan anti pencucian uang dan anti praktik penyimpangan lainnya	1	1	1	1
50	Etika perusahaan	1	1	1	1
Jumlah		43,2	44,9	40,6	44,1
Presentase		86,4%	89,8%	81,2%	88,2%

D. Analisis dan Pembahasan

1. Analisis dan pembahasan pengungkapan *Islamic Social Responsibility* Bank Muamalat berdasarkan *Indeks ISR*

Bank Muamalat mengungkapkan aktifitasnya yang mengandung riba yang dimasukkan dalam pendapatan non halal. Pendapatan non halal ini disalurkan untuk kegiatan sosial. Bank Muamalat merupakan perusahaan yang berbasis syariah, oleh karena itu segala aktifitasnya tidak ada yang mengandung *gharar*. Zakat yang diterima oleh Bank Muamalat tahun 2014 sebesar 11,8 milyar, sedangkan zakat yang diterima pada tahun 2015 sebesar 15,2 milyar. Zakat ini diperoleh dari zakat karyawan dan perusahaan.

Bank Muamalat tidak mengungkapkan metode yang digunakan dalam mengelola zakat. Dalam item penerima zakat, penerima zakat yang diungkapkan Bank Muamalat hanya fakir, miskin dan orang yang terjerat hutang. Dalam laporan tahunan Bank Muamalat Tahun 2014 dan 2015, tidak ada ungkapan opini Dewan Pengawas Syariah mengenai pengumpulan dan penyaluran zakat. Bank Muamalat seharusnya juga mengungkapkan kebijakan dalam mengatasi keterlambatan pembayaran oleh *insolvent client*. Selain itu, item yang belum diungkapkan dalam indikator ini adalah pengungkapan *current value balance sheet* dan *value added statement* karena pengungkapan kedua indikator ini belum diterapkan di Indonesia.

Bank Muamalat telah memperoleh status halal/ syariah dalam produk sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) serta Keputusan Dewan Pengawas Syariah (DPS). Peningkatan pelayanan menjadi salah satu prioritas Bank Muamalat pada tahun 2014 dengan menyelenggarakan 17 sesi pelatihan bagi personil *teller* dan *CS* di *Front Liner Academy*. Bank Muamalat mengungkapkan total keluhan konsumen sejumlah 14.743 pada tahun 2014 dan 26.748 keluhan pada tahun 2015 keluhan. Penanganan keluhan tersebut dilakukan dengan cara diadakannya program literasi dan edukasi perbankan syariah.

Akan tetapi Bank Muamalat tidak mengungkapkan denda baik uang maupun non uang terkait pelanggaran peraturan serta tidak ada survey atas kepuasan pelanggan.

Menghadapi era persaingan yang semakin ketat, Bank Muamalat berupaya untuk menciptakan paket remunerasi yang atraktif dan kompetitif. Paket remunerasi terus ditinjau ulang untuk memastikan bahwa pegawai Bank mendapatkan paket yang kompetitif. Semangat kerja pegawai terus ditingkatkan melalui reward terkait dengan kinerja, antara lain dengan program tunjangan prestasi unit kerja, bonus tahunan, dan insentif terkait prestasi. Rasio gaji tertinggi dan terendah Bank Muamalat sesuai grade maksimum masing- masing pegawai yang sudah tercatat di laporan tahunan. Komposisi karyawan Bank Muamalat didasarkan pada level jabatan, status, usia, masa kerja dan pendidikan dengan total karyawan pada tahun 2014 sebanyak 6.669 karyawan dan total karyawan pada tahun 2015 sebanyak 6405 karyawan.

Dalam item karakteristik pekerjaan, Bank Muamalat tidak mengungkapkan jumlah jam kerja dan hari libur. Bank Muamalat juga mengungkapkan adanya kesempatan yang sama serta pendidikan dan pelatihan bagi karyawan. Pendidikan dan pelatihan yang telah dilakukan oleh Bank Muamalat di antaranya *code training, front liner academy, basic sharia banking, training Muamalat Officer Development* program IT dan operasi, *sharia funding executive, strategic management/ seminar/ workshop*. Dalam jangka yang lebih panjang, program ini membangun jenjang karir pegawai dan memperdalam keahliannya masing- masing. Bank Muamalat melakukan perekrutan khusus dengan menyelenggarakan program *officer development* yang ditujukan bagi pembentukan karyawan-karyawan *officer* yang direkrut melalui jalur kampus atau internet yang disebut program khusus pengembangan *officer*, baik jalur generalis maupun spesialis. Penerapan item ketenagakerjaan, kesehatan dan

keelamatan kerja (K3) Bank Muamalat dilaksanakan sebagai bagian dari program *Business Continuity Management (BCM)*. Bank Muamalat seharusnya juga mengungkapkan pemeliharaan terhadap lingkungan kerja demi kenyamanan karyawan.

Kegiatan sosial Bank Muamalat meliputi donasi/ shodaqoh (program GEBU), wakaf, qard hasan. Kegiatan sosial di bidang pendidikan meliputi pendirian sekolah *Islamic Solidarity School (ISS)* pada tahun 2014 dan pemberian berbagai macam beasiswa (daya, B-Share, B-Kru, B-Smart, Orphan Kafala) . Pada tahun 2015, bantuan pendidikan meliputi beasiswa, mobil jura muamalat, bantuan pendidikan untuk 15 sekolah di Medan serta Muamalat Furniture for Hope. Kegiatan sosial dalam bidang kesehatan adalah program Aksi Sehat Muamalat (ASM) yang merupakan program kesehatan terhadap keluarga pra- sejahtera dalam rangka meningkatkan taraf hidup dengan diadakannya khitanan massal dan jalan sehat.

Kegiatan sosial ekonomi Bank Muamalat meliputi Komunitas Usaha Mikro Mumalat Berbasis Masjid (KUM 3), Koperasi Jasa Keuangan Syariah, Kampung jamur- Bogor serta optimalisasi pertanian, perkebunan dan perternakan. Kepedulian Bank Muamalat terhadap yatim piatu dengan memberikan santunan di bidang pendidikan dan kesehatan. Pada tahun 2014 Bank Muamalat telah melakukan pembangunan/renovasi 46 majid di 9 propinsi. Bank Muamalat juga melakukan kegiatan sosial lainnya seperti layanan jenazah (LAZU), Aksi Tanggap Muamalat terhadap bencana, Qurban, penggalangan dana untuk Palestina, Shalat Istisqa, bantuan makan buka dan sahur serta sponsor acara donor darah dan pengobatan gratis. Item yang belum diungkapkan oleh Bank Muamalat pada indikator sosial hanya kegiatan kepemudaan dan tidak ada pendirian sekolah pada tahun 2015.

Bank Muamalat melaksanakan kampanye *go green* penanaman pohon di KM 0 Sabang dalam rangka mild Bank Muamalat pada tahun

2014. Selain itu Bank Muamalat juga melakukan konservasi lingkungan seperti pembangunan menara air yang tersebar di Yogya, Semarang, Pekalongan dan Brebes dan Penanaman Mangrove di Nusa Dua pada tahun 2015. Bank Muamalat melakukan perbaikan dan pembuatan sarana umum (pembuatan *water well* di Kabupaten Sumedang) dengan alokasi dana sebesar Rp 79.904.162,-. Akan tetapi Bank Muamalat belum mengungkapkan aspek lingkungan terkait perlindungan terhadap flora dan fauna yang liar atau terancam punah, penanganan polusi, audit lingkungan serta kebijakan lingkungan.

Tata kelola organisasi mendapat persentase tertinggi dalam pengungkapannya. Bank Muamalat mengungkapkan seluruh item tata kelola organisasi berdasarkan indeks *ISR* yang meliputi profil dan strategi organisasi, struktur organisasi, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi, kelengkapan dan pelaksanaan tugas Komite, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Pengawas Syariah, pelaksanaan prinsip syariah dalam penghimpunan dan penyaluran dana serta pelayanan jasa, penanganan benturan kepentingan, penerapan fungsi kepatuhan bank, penerapan fungsi audit internal, penerapan fungsi audit eksternal, batas maksimum penyaluran dana, transparansi kondisi keuangan dan non keuangan, kebijakan anti pencucian uang dan anti praktik penyimpanan lainnya serta etika perusahaan. Bank Muamalat telah mengungkapkan seluruh item dalam indikator tata kelola organisasi dengan lengkap/ sangat baik.

2. Analisis dan pembahasan pengungkapan *Islamic Social Responsibility* Bank Syariah Mandiri berdasarkan *Indeks ISR*

Bank Syariah Mandiri mengungkapkan aktifitasnya yang mengandung riba yang dimasukkan dalam pendapatan non halal. Pendapatan non halal ini disalurkan untuk kegiatan sosial. Bank Syariah Mandiri merupakan perusahaan yang berbasis syariah, oleh

karena itu segala aktifitasnya tidak ada yang mengandung *gharar*. Zakat yang diterima oleh Bank Syariah Mandiri tahun 2014 sebesar Rp50,79 miliar dan zakat yang diterima pada tahun 2015 sebesar Rp31,8 miliar. Zakat ini diperoleh dari zakat karyawan, nasabah dan umum. Bank Syariah Mandiri mengungkapkan metode yang digunakan dalam mengelola zakat. Dalam item penerima zakat, penerima zakat yang diungkapkan Bank Syariah Mandiri pada tahun 2014 hanya fakir, miskin dan orang yang terjerat hutang, akan tetapi pada tahun 2015 penyaluran zakat mengacu pada seluruh *ashnaf* zakat.

Bank Syariah Mandiri menyalurkan dana sosialnya melalui Lembaga Amil Zakat Nasional Bangun Sejahtera Mitra Umat (Laznas BSM) yang berada di bawah Yayasan Bangun Sejahtera Mitra Umat. Dalam laporan tahunan Bank Syariah Mandiri Tahun 2014, tidak ada ungkapan opini Dewan Pengawas Syariah mengenai pengumpulan dan penyaluran zakat. Bank Syariah Mandiri seharusnya juga mengungkapkan kebijakan dalam mengatasi keterlambatan pembayaran oleh *insolvent client*. Selain itu, item yang belum diungkapkan dalam indikator ini adalah pengungkapan *current value balance sheet* dan *value added statement*.

Status halal atau syariah dalam produk dan jasa Bank Syariah Mandiri telah sesuai dengan fatwa DSN- MUI *review system* dan prosedur produk baru. Bank Syariah Mandiri mengalami peningkatan pelayanan dan pengembangan produk sebesar 19,44%. Pada tahun 2014, Bank Syariah Mandiri menerima keluhan konsumen sebanyak 22.821, sedangkan pada tahun 2015 sebanyak 2.783 keluhan. Pada tahun 2015, Bank Syariah Mandiri mengungkapkan adanya survey terhadap keluhan pelanggan, survey tersebut berdasarkan SLA, kategori produk, layanan dan kejahatan perbankan. Akan tetapi Bank Syariah Mandiri tidak mengungkapkan denda baik uang maupun non uang terkait pelanggaran peraturan.

Hampir seluruh item dalam indikator tenaga kerja diungkapkan oleh Bank Syariah Mandiri. Remunerasi yang telah dilakukan Bank Syariah Mandiri adalah dengan menyesuaikan gaji pokok pegawai yang dilakukan dengan model peningkatan umum yang dikaitkan dengan inflasi dan peningkatan prestasi yang dikaitkan dengan performa pegawai. Pada tahun 2014, kenaikan gaji pokok sebesar rata-rata 13% dan pemberian bonus sebesar rata-rata 2,9 x gaji pokok. Komposisi karyawan Bank Syariah Mandiri didasarkan pada kriteria tingkat pendidikan dan jenjang jabatan.

Program pelatihan dan pendidikan bagi karyawan meliputi *orientation and development program, banking academy, enchancement program, E- learning* serta *knowledge management*. Bank Syariah Mandiri memiliki komitmen untuk menjunjung tinggi persamaan hak untuk pengembangan jenjang karir pegawai. Pada tahun 2014, Pegawai yang menerima kenaikan jabatan sebanyak 1.945 pegawai. Pegawai yang dipromosikan terlebih dahulu mengikuti serangkaian seleksi administratif dan uji kompetitif.

Bank Syariah Mandiri juga melakukan evaluasi terhadap lingkungan kerja secara berkala dengan menilai kelengkapan dan kelayakan sarana dan lingkungan kerja, kebersihan lingkungan kerja, keserasian tata letak (*layout*) ruangan kerja, ketepatan peletakan sarana kerja serta kelengkapan dan kelayakan sarana pengamanan. Bank Syariah Mandiri melakukan program perekrutan khusus dengan program pengembangan management (*Management Development Program/ MDP*). Item yang belum diungkapkan oleh Bank Syariah Mandiri adalah item jumlah jam kerja dan hari libur. Pada tahun 2014 juga tidak diungkapkan strategi retensi karyawan, sedangkan pada tahun 2015 tidak diungkapkan rasio gaji karyawan.

Kegiatan sosial Bank Muamalat meliputi donasi/ shodaqoh , wakaf, qard hasan. Selain itu, Bank Syariah Mandiri memberikan bantuan bantuan beasiswa mulai pelajar SD sampai dengan Perguruan

Tinggi yang tersebar di seluruh Indonesia. Pada tahun 2014 bantuan pendidikan lainnya yaitu pemberian sarana dan prasarana pendidikan senilai Rp1,2 miliar,-. Bantuan di bidang kesehatan meliputi bantuan sarana prasarana di berbagai Rumah Sakit Daerah, ranjang pasien dan mobil ambulance. Program Mitra Umat merupakan program pemberdayaan ekonomi Bank Syariah Mandiri yang kegiatannya meliputi usaha mikro dan usaha mikro pembinaan.

Kepedulian terhadap anak yatim diwujudkan Bank Syariah Mandiri dalam program Didik Umat. Pada tahun 2014, Bank Syariah Mandiri mendirikan Mushalla di Puncak Penanjakan, Gunung Bromo Jawa Timur. Sedangkan pada tahun 2015 Bank Muamalat melmberikan bantuan sanitasi dan renovasi masjid dan pesantren. Kegiatan sosial lainnya yang dilaksanakan Bank Syariah Mandiri adalah bedah rumah, mengantisipasi kondisi darurat dan aktif mengurangi dampak akibat terjadinya bencana. Bank Syariah Mandiri juga memberikan bantuan pangan terhadap muslim Palestina dan nelayan muslim Rohingya. Bank Syariah Mandiri tidak mengungkapkan item kegiatan kepemudaan serta pembangunan sekolah pada indikator sosial ini.

Kampanye *go green* dilaksanakan dengan adanya program *grren office* di lembaga. Kampanye penguangan polusi yang dilakukan Bank Syariah Mandiri dengan daur ulang sampah padat sesuai prinsip 3R (*Reuse, Reduce, Recycle*). Konservasi lingkungan dilaksanakan dengan budi daya tanaman hias dan pot nami farm di Cipanas dengan dana senilai Rp10.000.000,- pada tahun 2014. Dana yang dikeluarkan Bank Syariah Mandiri untuk bantuan umum sebesar Rp2,62 miliar dengan memberikan bantuan air bersih dan sanitasi. Bank Syariah Mandiri seharusnya melaksanakan kegiatan lingkungan lainnya, seperti perlindungan terhadap flora dan fauna yang liar atau terncam punah, audit lingkungan serta kebijakan manajemen lingkungan.

Bank Syariah Mandiri telah mengungkapkan indikator tata kelola organisasi dengan sangat baik terbukti dengan terpenuhinya seluruh item sesuai dengan indeks *ISR* yang meliputi profil dan strategi organisasi, struktur organisasi, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi, kelengkapan dan pelaksanaan tugas Komite, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Pengawas Syariah, pelaksanaan prinsip syariah dalam penghimpunan dan penyaluran dana serta pelayanan jasa, penanganan benturan kepentingan, penerapan fungsi kepatuhan bank, penerapan fungsi audit internal, penerapan fungsi audit eksternal, batas maksimum penyaluran dana, transparansi kondisi keuangan dan non keuangan, kebijakan anti pencucian uang dan anti praktik penyimpanan lainnya serta etika perusahaan.

3. Analisis dan pembahasan perbandingan pengungkapan *Islamic Social Responsibility* antara Bank Muamalat dengan Bank Syariah Mandiri berdasarkan Indeks *ISR*

Pengungkapan *Islamic Social Responsibility* berdasarkan indeks *ISR* tahun 2014 maupun tahun 2015 antara Bank Muamalat dengan Bank Syariah Mandiri lebih besar dilakukan oleh Bank Muamalat. Selisih tertinggi terjadi pada tahun 2014.

Tabel 4.5

Perbandingan *Scoring* Pengungkapan *Islamic Social Responsibility* berdasarkan Indeks *ISR* antara Bank Muamalat dengan Bank Syariah Mandiri Periode 2014 dan 2015

No	Indikator berdasarkan indeks <i>ISR</i>	Bank Muamalat		Bank Syariah Mandiri	
		2014	2015	2014	2015
1	Investasi dan keuangan	5%	5%	5%	9%

2	Produk dan jasa	8,4%	8,4%	8,4%	10,4%
3	Tenaga Kerja	15%	17,4%	17%	16%
4	Sosial	23%	23%	16,8%	17,8%
5	Lingkungan	5%	6%	4%	5%
6	Tata kelola organisasi	30%	30%	30%	30%
Jumlah		86,4%	89,8%	81,2%	88,2%

Pengungkapan investasi dan keuangan yang diungkapkan oleh Bank Muamalat dan Bank Syariah Mandiri memiliki persentase yang sama. Keduanya masih melakukan aktivitas yang mengandung riba. Akan tetapi, pendapatan dari riba tersebut dimasukkan dalam pendapatan non halal dan digunakan untuk kepentingan sosial. Baik Bank Muamalat maupun Bank Syariah Mandiri dalam melakukan seluruh aktivitasnya tidak ada yang mengandung *gharar*. Dalam laporan tahunan Bank Muamalat dan Bank Syariah Mandiri tidak ada Opini Dewan Pengawas Syariah mengenai pengumpulan dan penyaluran zakat, pernyataan Dewan Pengawas Syariah hanya mengenai status halal produk dan jasa serta pelayanan. Item yang belum diungkapkan dalam indikator investasi dan keuangan oleh Bank Muamalat dan Bank Syariah Mandiri adalah kebijakan dalam mengatasi keterlambatan pembayaran oleh *insolvent client*, pengungkapan *current value balance sheets*, serta adanya *value added statement*. Apabila hal ini dilengkapi, maka akan menambah transparansi bank sehubungan dengan nilai-nilai Islam.

Pengungkapan produk dan jasa yang diungkapkan oleh Bank Muamalat dan Bank Syariah Mandiri juga sama. Baik Bank Muamalat maupun Bank Syariah Mandiri telah mengungkapkan status halal atau syariah dalam produk, pengembangan produk, peningkatan pelayanan, total keluhan konsumen serta penanganan keluhan tersebut. Keduanya

tidak mengungkapkan adanya denda baik uang maupun non uang terkait pelanggaran peraturan. Sedangkan pada tahun 2015, Bank Syariah Mandiri mengungkapkan adanya survey kepuasan pelanggan.

Bank Syariah Mandiri mengungkapkan persentase karyawan yang menerima pengembangan karir serta lingkungan kerja. Akan tetapi Bank Muamalat tidak mengungkapkannya, terutama lingkungan kerja yang sangat penting bagi kenyamanan karyawan. Item karakteristik pekerjaan yang tidak diungkapkan keduanya adalah jumlah jam kerja dan hari libur. Keduanya mengungkapkan remunerasi, rasio gaji, komposisi karyawan, adanya perekrutan khusus, kesempatan yang sama serta kesehatan dan keselamatan kerja dengan sangat baik.

Secara umum kegiatan *Islamic Social Responsibility* yang dilakukan oleh Bank Muamalat dan Bank Syariah Mandiri mengarah pada kegiatan sosial. Kegiatan tersebut antara lain seperti memberikan bantuan sosial kepada anak yatim, penyaluran dana zakat, shodaqoh/donasi, waqaf qard hasan, beasiswa, bantuan kesehatan, pemberdayaan ekonomi, pembangunan atau renovasi masjid serta bantuan kepada korban bencana. Bank Syariah Mandiri tidak mengungkapkan adanya pendirian sekolah dan kegiatan kepemudaan. Sedangkan item yang tidak diungkapkan oleh Bank Muamalat hanyalah tidak adanya kegiatan kepemudaan. Bank Muamalat dan Bank Syariah Mandiri telah mengungkapkan kegiatan sosial dengan cukup baik, terbukti hanya beberapa item saja yang tidak diungkapkan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan sangat menyadari tanggung jawab sosial dan keterlibatan perusahaan dengan masyarakat adalah bagian penting dari *Islamic Social Responsibility*.

Bank Muamalat dan Bank Syariah Mandiri melaksanakan kampanye *go green*, konservasi lingkungan serta pembuatan dan perbaikan sarana umum. Akan tetapi, kampanye *go green* yang dilaksanakan Bank Syariah Mandiri hanya mencakup lingkup lembaga. Kegiatan lingkungan lain yang harus dilakukan adalah perlindungan

terhadap flora dan fauna yang liar atau terancam punah, polusi, audit lingkungan, serta manajemen lingkungan. Sebagai entitas yang kegiatan operasinya tidak membawa dampak kerusakan terhadap lingkungan secara langsung seperti halnya perusahaan sektor pertambangan atau manufaktur yang berhubungan dengan alam, bank syariah tidak mengabaikan tanggung jawab terhadap *direct* dan *indirect stakeholder*-nya.

Pengungkapan tata kelola organisasi yang dilaksanakan oleh Bank Muamalat dan Bank Syariah Mandiri memperoleh persentase tertinggi di antara indikator-indikator lainnya. Keduanya mengungkapkan indikator tata kelola organisasi yang meliputi profil dan strategi organisasi, struktur organisasi, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi, kelengkapan dan pelaksanaan tugas Komite, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Pengawas Syariah, pelaksanaan prinsip syariah dalam penghimpunan dan penyaluran dana serta pelayanan jasa, penanganan benturan kepentingan, penerapan fungsi kepatuhan bank, penerapan fungsi audit internal, penerapan fungsi audit eksternal, batas maksimum penyaluran dana, transparansi kondisi keuangan dan non keuangan, kebijakan anti pencucian uang dan anti praktik penyimpanan lainnya serta etika perusahaan secara lengkap/ sangat baik. Hal ini dikarenakan indikator ini memenuhi unsur kepatuhan, sehingga diungkapkan dengan sangat baik oleh Bank Muamalat dan Bank Syariah Mandiri.

Pengungkapan *Islamic Social Responsibility* oleh Bank Muamalat dan Bank Syariah Mandiri dapat dikatakan baik dengan tercapainya persentase di atas 80%. Keduanya, baik Bank Muamalat maupun Bank Syariah Mandiri belum ada yang menunjukkan pengungkapan secara penuh atau menunjukkan angka 100% berdasarkan indeks *ISR*. Hal ini mengindikasikan kurangnya transparansi dalam pengungkapan sehubungan dengan nilai-nilai Islam. Selain itu, tidak semua tema

dalam *indeks ISR* bisa dijadikan tolok ukur, seperti pernyataan mengenai transaksi yang tidak sesuai prinsip *syariah*, *current value balance sheets*, *value added statement* diungkapkan. Oleh karenanya, regulator, dalam hal ini pemerintah dan Dewan Pengawas Syariah, seharusnya mempertegas aturan mengenai tanggung jawab sosial perbankan syariah. Standar produk dan jasa tiap bank kadang berbeda-beda. Hal ini perlunya para Dewan Pengawas Syariah untuk menyatukan persepsi dalam melakukan *Fiqh muamallah* dalam keuangan syariah.

