

EVALUASI KINERJA ATAS IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK

SKRIPSI



Oleh

DIAN RATNASARI

NIM :13520028

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2018**

EVALUASI KINERJA ATASIMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK

SKRIPSI

Diajukan Kepada:

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalamMemperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)



Oleh

DIAN RATNASARI

NIM :13520028

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI KINERJA ATAS IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK

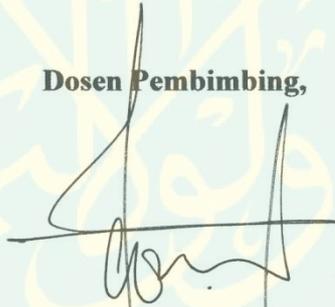
SKRIPSI

Oleh

**DIAN RATNASARI
NIM : 13520028**

Telah disetujui 10 Januari 2018

Dosen Pembimbing,



**Hj. Meldona, SE., MM., Ak., CA
NIP. 19770702 200604 2 001**

Mengetahui :

Ketua Jurusan,



**Hj. Nanik Wahyuni, SE.,MSi.,Ak.,CA
NIP.19720322 200801 2 005**

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI KINERJA ATAS IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK

SKRIPSI

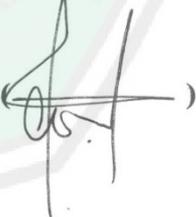
Oleh
DIAN RATNASARI
NIM : 13520028

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)
Pada 03 Januari 2018

Susunan Dewan Penguji

1. Ketua Penguji
Drs. H. Abdul Kadir Usry, Ak.,MM :
2. Penguji Utama
Ulfi Kartika Oktaviana, SE.,M.Ec.,Ak.,CA :
NIP. 19761019 200801 2 011
3. Pembimbing/Sekretaris
Hj. Meldona, SE.,MM.,Ak.,CA :
NIP. 19770702 200604 2 001

Tanda Tangan

()
()
()

Mengetahui :
Ketua Jurusan,



Hj. Nanik Wahyuni, SE.,MSi.,Ak.,CA
NIP.19720322 200801 2 005

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Ratnasari

NIM : 13520028

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/ Akuntansi

menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul: **Evaluasi Kinerja Atas Implementasi *Corporate Social Responsibility* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk** adalah hasil karya saya sendiri, bukan "**duplikasi**" dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada "**klaim**" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 26 Desember 2017

Hormat saya,



Dian Ratnasari

NIM : 13520028

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT, sebuah karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:

1. Ibunda tercinta Sunarti, yang merupakan sumber motivasi serta inspirasi dalam hidup saya. Terima kasih atas kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan, dan do'a yang telah diberikan selama ini.
2. Ayahanda tercinta Rasadi. Terima kasih karena telah memberikan kasih sayang serta cinta yang begitu besar selama ini. Dukungan serta do'a yang tidak pernah berhenti.
3. Adik tercinta Diah Ayu Safitri. Terima kasih atas semangat, dukungan serta do'a yang telah diberikan selama ini.
4. Keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan do'a yang begitu besar selama ini.
5. Vandi Rismawan. Terima kasih atas motivasi, dukungan, semangat serta do'a yang telah diberikan selama ini.
6. Sahabat-sahabat terbaik Nur Syamsiyah, Faidul Mannan, Silvia, Afifah, Selvi, Mukti, Fahmi, Bukhory dan teman-teman yang tidak dapat diucapkan satu per satu, terima kasih atas semangat serta dukungan yang telah kalian berikan selama ini.

MOTTO

“Start with Bismillah and always say Alhamdulillah”

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (Q.S. Al-Insyirah, 6-8)

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia” (Nelson Mandela)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Evaluasi Kinerja Atas Implementasi *Corporate Social Responsibility* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk”.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din al-Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Kh. Abd Haris selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. Nur Asnawi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Nanik Wahyuni, SE., M.Si, Ak., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Hj. Meldona, SE., MM., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan ilmunya.
6. Ibu, ayah, adik, dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan do
7. Bapak Muh. Zulham Salahuddin selaku Pimpinan Cabang BRI Kantor Cabang Malang Martadinata.
8. Bapak Darfan Thaha selaku Supervisor Penunjang Operasional (SPO) BRI Kantor Cabang Malang Martadinata.
9. Seluruh karyawan BRI Kantor Cabang Malang Martadinata yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
10. Teman-teman ekonomi 2013 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
11. Dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah dengan ikhlas membantu proses dan penyelesaian skripsi.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Amin ya Robbal ‘Alamin.

Malang, Desember 2017

Penulis

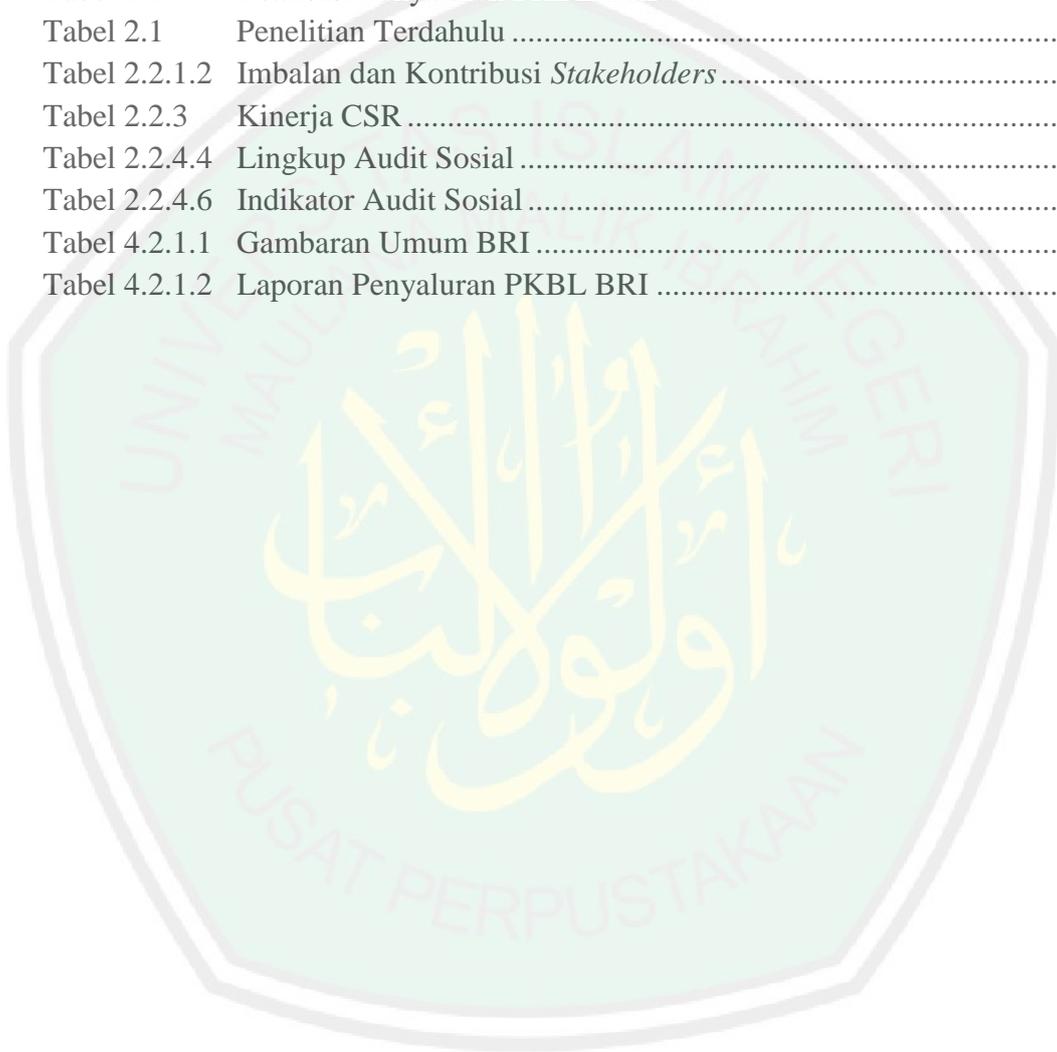
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK (Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, dan Bahasa Arab)	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Batasan Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kajian Teoritis	18
2.2.1 Landasan Teori.....	18
2.2.1.1 Teori Legitimasi	18
2.2.1.2 Teori <i>Stakeholder</i>	19
2.2.1.3 <i>Triple BottomLine</i>	21
2.2.2 <i>Corporate Social Responsibility</i>	23
2.2.2.1 Pengertian <i>Corporate Social Responsibility</i>	23
2.2.2.2 Tujuan <i>Corporate Social Responsibility</i>	25
2.2.2.3 Jenis dan Manfaat <i>Corporate Social Responsibility</i>	26
2.2.2.4 Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i>	30
2.2.2.5 Dampak Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i>	43
2.2.3 Laporan Tanggung Jawab Sosial (Laporan keberlanjutan)	45
2.2.4 Kajian Islam <i>Corporate Social Responsibility</i>	48
2.2.5 Audit Sosial.....	51
2.2.5.1 Pengertian Audit Sosial	51
2.2.5.2 Manfaat Audit Sosial.....	54

2.2.5.3 Prinsip-Prinsip Audit Sosial	55
2.2.5.4 Ruang Lingkup Audit Sosial	57
2.2.5.5 Pihak yang Melakukan Audit Sosial	59
2.2.5.6 Proses Audit Sosial.....	60
2.2.6 Kajian Islam Audit Sosial	64
2.3 Kerangka Berpikir	65
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	68
3.2 Objek Penelitian	68
3.3 Subjek Penelitian	68
3.4 Sumber Data.....	69
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	69
3.6 Metode Analisis Data.....	70
BAB IV PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Paparan Data	73
4.1.1 Latar Belakang PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk	73
4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.....	75
4.1.3 Identitas Perusahaan.....	75
4.1.4 Budaya Perusahaan	77
4.1.5 Struktur Organisasi BRI.....	82
4.1.6 Ruang Lingkup Kegiatan	92
4.1.7 Lokasi Perusahaan	96
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	97
4.2.1 Gambaran CSR BRI.....	97
4.2.2 Kinerja Program CSR BRI.....	101
4.2.3 Analisis Teori Legitimasi.....	123
4.2.4 Analisis Teori <i>Stakeholders</i>	123
4.2.5 Analisis Teori <i>Triple Bottom Line</i>	124
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	125
5.2 Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Alokasi Dana CSR Perbankan Terbesar di Indonesia.....	7
Tabel 1.2	Realisasi Penyaluran PKBL BRI	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2.2.1.2	Imbalan dan Kontribusi <i>Stakeholders</i>	21
Tabel 2.2.3	Kinerja CSR	47
Tabel 2.2.4.4	Lingkup Audit Sosial	58
Tabel 2.2.4.6	Indikator Audit Sosial	62
Tabel 4.2.1.1	Gambaran Umum BRI	101
Tabel 4.2.1.2	Laporan Penyaluran PKBL BRI	102



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.1.3 <i>Triple Buttom Line</i>	21
Gambar 2.2.2.4 Diagram Perencanaan CSR	31
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	67
Gambar 4.1.5 Sruktur Organisasi BRI	83
Gambar 4.2.2.1 Diagram Kinerja CSR BRI.....	106
Gambar 4.2.2.2 Diagram Kinerja Indikator BRI.....	107
Gambar 4.2.2.3 Diagram Kinerja Tanggung Jawab Lingkungan	108
Gambar 4.2.2.4 Diagram Kinerja Tanggung Jawab Ketenagakerjaan.....	113
Gambar 4.2.2.5 Diagram Kinerja Tanggung Jawab Pengembangan Sosial	118
Gambar 4.2.2.6 Diagram Kinerja Tanggung Jawab Konsumen	121

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian Skripsi
- Lampiran 2 Audit Program
- Lampiran 3 Hasil Wawancara
- Lampiran 4 Laporan CSR BRI
- Lampiran 5 Bukti Konsultasi
- Lampiran 6 Formulir Riwayat Perubahan Judul
- Lampiran 7 Biodata Penulis



ABSTRAK

Dian Ratnasari, 2018, SKRIPSI. Judul:“Evaluasi Kinerja Atas Implementasi *Corporate Social Responsibility* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.”

Pembimbing : Hj. Meldona, SE., MM., Ak., CA

Kata Kunci : Audit Sosial, *Corporate Social Responsibility*, BRI

Audit sosial merupakan alat yang dapat digunakan untuk menilai dampak sosial dan lingkungan dari kegiatan perusahaan, mengukur efektifitas program perusahaan yang bersifat sosial dan melaporkan seberapa jauh perusahaan menjalankan tanggung jawab sosialnya. Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan hasil evaluasi kinerja atas implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) oleh BRI.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang digunakan adalah data sekunder berupa laporan CSR dan data primer berupa hasil wawancara. Sampel ditentukan dengan teknik *purposive sampling* kepada pelaksana program, dan *snowball sampling* kepada penerima program untuk memperoleh informasi-informasi yang akurat.

Berdasarkan hasil analisis 15 program yang dievaluasi, menunjukkan 2 program dengan kinerja sangat baik, 11 program dengan kinerja baik, dan 2 program dengan kinerja sedang. Artinya BRI secara keseluruhan telah berhasil dalam melaksanakan tanggung jawab sosialnya dengan baik. Program CSR BRI yang memiliki tingkat keberhasilan tertinggi yaitu program kesehatan dan keselamatan kerja, serta program kebijakan pelayanan nasabah. Sedangkan program dengan tingkat keberhasilan terendah yaitu program konsumsi energi listrik.

ABSTRACT

Dian Ratnasari, 2018, THESIS. Title: "Performance Evaluation On The Implementation Of Corporate Social Responsibility PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) , Tbk."

Advisor : Hj. Meldona, SE., MM., Ak., CA

Keyword : Social Audit, Corporate Social Responsibility, BRI

Social audit is a that can be used to assess the impact social and environmental from the company, measuring the effectiveness of company program that social and reported how far company run social responsibility. This study attempts to presents the results of performance evaluation over the implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) by BRI.

This report is written with a qualitative approach descriptive. The data used was secondary data of report csr and data primary of the results of interviews. Sample determined to technique purposive sampling to the program manager, and snowball sampling to recipients a program to obtain informasi-informasi accurate.

Based on the results of the analysis 15 program who audited, 2 program with the performance of very good, 11 programs with performed well, and 2 program with the performance of being. It means bri as a whole has been successful in undertakes responsibility social well. CSR BRI has the highest success namely the program occupational health and safety, and the program policy service customers. While programs with the level of success of lowest namely the program electric energy consumption.

المستخلص

ديان راتناساري، ٢٠١٨، تيسيس. العنوان: "تقييم الأداء في تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للشركات من بنك بت راكيا إندونيسيا (بيرسيرو)، تبك".

المستشار: هج. ميلدونا، سي.، مم.، أك.، كا

الكلمات الرئيسية: التدقيق الاجتماعي، المسؤولية الاجتماعية للشركات، بري

التدقيق الاجتماعي هو أداة يمكن استخدامها لتقييم الآثار الاجتماعية والبيئية لأنشطة الشركة، وقياس فعالية البرامج الاجتماعية للشركات والإبلاغ عن مدى أداء الشركة لمسؤولياتها الاجتماعية. وتهدف هذه الدراسة إلى عرض نتائج تقييم الأداء على تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للشركات (سسر) من قبل بري.

وقد أجري هذا البحث بنهج وصفي نوعي. البيانات المستخدمة هي البيانات الثانوية في شكل تقرير المسؤولية الاجتماعية للشركات والبيانات الأولية في شكل نتيجة المقابلة. ويتم تحديد العينة باستخدام تقنية أخذ العينات المقصودة لمنفذ البرنامج، وأخذ عينات من الكرة الثلجية للمستفيدين من البرنامج للحصول على معلومات دقيقة.

واستنادا إلى نتائج تحليل ١٥ برنامج تقييم، وأظهرت ٢ برامج مع الأداء الممتاز، ١١ برامج مع الأداء الجيد، و ٢ برامج مع الأداء المعتدل. وهذا يعني أن المعهد ككل نجح في الاضطلاع بمسؤولياته الاجتماعية بشكل جيد. وقد حقق برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات أعلى معدل نجاح لبرنامج الصحة والسلامة، فضال عن برنامج سياسة خدمة العملاء. في حين أن البرنامج بأقل معدل نجاح هو برنامج استهلاك الطاقة الكهربائية.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan memiliki tanggung jawab sosial atas kegiatan operasionalnya terhadap seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*), yang diantaranya adalah konsumen, karyawan, pemegang saham, masyarakat dan lingkungan. Tanggung jawab sosial atau yang lebih dikenal *Corporate Social Responsibility (CSR)* beberapa tahun belakangan ini menjadi *trend* di dunia bisnis, hal ini karena CSR dapat digunakan sebagai alat untuk menarik perhatian masyarakat dengan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. Rudito (2013:11) menjelaskan bahwa, “hubungan antara perusahaan dengan masyarakat sekitar merupakan suatu usaha untuk beradaptasi dan menciptakan kepercayaan antara perusahaan dan masyarakat”.

CSR bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam pembangunan berkelanjutan dengan meningkatkan ekonomi dan kualitas hidup karyawan, masyarakat sekitar dan masyarakat luas. CSR saat ini menjadi kewajiban yang harus dilaksanakan oleh perusahaan sesuai dengan pasal 74 Undang-Undang Perseroan Terbatas (UUPT) Nomor 40 Tahun 2007. Peraturan lain yang mengharuskan suatu perusahaan melaksanakan CSR yaitu Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang BUMN, melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL). Peraturan ini ditetapkan oleh Keputusan Menteri BUMN Nomor Kep-236/MBU/2003 tanggal 17 Juni 2003 dan Surat Edaran Menteri BUMN Nomor SE-433/MBU/2003 tanggal 16 September 2003. BUMN dengan

demikian dapat dikatakan telah memiliki aturan yang jelas dalam melaksanakan CSR karena memiliki undang-undang sendiri.

Kewajiban perusahaan melaksanakan CSR telah diatur dalam undang-undang, namun pengungkapannya dalam laporan berkelanjutan (*sustainability report*) masih bersifat sukarela. Habib (2016) mengungkapkan bahwa, “terdapat 119 BUMN yang terdaftar, namun baru sekitar 28 BUMN yang telah melakukan publikasi *sustainability reporting*, atau secara presentase jumlah yang melakukan pembuatan *sustainability reporting* masih dibawah 30%”.

Habib (2016) juga menambahkan bahwa terjadi peningkatan laporan yang dipublikasikan. BUMN yang berstatus *go public* dari total 20 BUMN, 14 diantaranya telah membuat laporan berkelanjutan dengan presentase sebesar 70%. Peningkatan yang ditunjukkan oleh BUMN *go public* berbeda dengan yang ditunjukkan oleh BUMN yang belum *go public*, sekitar 15% atau 15 BUMN dari total 99 BUMN yang baru membuat laporan tersebut. Pelaporan Berkelanjutan oleh BUMN yang berstatus belum *go public* masih dalam bentuk pengungkapan kegiatan PKBL yang merupakan kewajiban dalam aturan menteri.

Pentingnya pengungkapan pertanggungjawaban sosial (CSR) ini menggerakkan Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) dan *National Center for Sustainability Reporting* (NCSR), untuk menggelar acara penghargaan *Indonesian Sustainability Reporting Award* (ISRA) sejak tahun 2005. Acara ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dunia usaha tentang pentingnya membuat laporan berkelanjutan. Perusahaan yang telah membuat laporan berkelanjutan semakin meningkat sejak digelarnya penghargaan ISRA. Sarwono

Kusumaatmadja selaku Ketua Tim Juri ISRA yang dikutip dari beritasatu.com mengungkapkan bahwa, “Meskipun laporan berkelanjutan masih bersifat sukarela, namun hingga akhir tahun 2016 tercatat 120 perusahaan yang telah menerbitkan laporan berkelanjutan di Indonesia”.

Pelaksanaan CSR telah menjadi kewajiban bagi perusahaan, namun hingga saat ini belum ada standar yang dapat digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi CSR. Program-program CSR dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan bersifat berkelanjutan, sehingga perlu adanya suatu penilaian atas pelaksanaan program-program tersebut. “Diperlukan penilaian terhadap suatu program secara berkesinambungan dan tidak terbatas pada tercapainya target-target yang dituju, melainkan juga harus diukur pada ekspresi pencapaian manfaat dari perspektif masyarakat” (Muljono dkk, 2007:418).

Audit sosial dapat digunakan sebagai alat untuk menilai program-program CSR yang telah dilakukan oleh perusahaan. “Audit sosial merupakan kerangka kerja yang memungkinkan perusahaan memiliki dokumentasi, laporan dan menyusun proses menghitung kinerja sosial, melaporkan kinerja dan rencana pengembangan kinerja tersebut, hingga aspek pemahaman dampak pada masyarakat serta dapat dipertanggungjawabkan kepada *stakeholders*” (Muljono dkk, 2007:417).

Audit sosial sangat penting dilakukan oleh perusahaan terkait pelaksanaan CSR, karena dapat meningkatkan transparansi atas pengungkapan kinerja perusahaan dari segi ekonomi, sosial dan lingkungan. Rudito (2013:233) mengungkapkan bahwa, “audit sosial merupakan pekerjaan yang diwajibkan bagi

perusahaan pada masa sekarang terkait dengan CSR. Audit sosial dapat memberikan pernyataan yang jelas dan terperinci tentang kondisi sosial perusahaan, sehingga memudahkan bagi pihak-pihak yang ingin mengetahuinya, khususnya para pengambil keputusan di perusahaan”.

Audit sosial mulai berkembang karena telah menjadi kebutuhan bagi *stakeholders*. Audit sosial bukan merupakan konsep yang baru bagi beberapa negara. Damayanti (2009) mengungkapkan bahwa audit sosial telah dilakukan di beberapa negara contohnya Kanada, Australia, Amerika dan Inggris. Audit sosial di Kanada telah dilakukan oleh *The Investment Committee of The United Church of Canada* pada tahun 1974, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa audit sosial bermanfaat untuk memberikan ukuran yang lebih akurat terkait kinerja non-eksekutif. *The Interest Research Council* melakukan riset tentang dampak lingkungan di Inggris, Australia dan Amerika, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengungkapan sosial oleh perusahaan Australia lebih rendah dibandingkan dengan Amerika dan Inggris. Inggris lebih terdorong melakukan pengungkapan sosial karena adanya peraturan pemerintah.

Audit sosial di Indonesia telah sampai pada tahap uji coba, hal ini terlihat dari beberapa pihak telah melakukan audit sosial untuk mengevaluasi kegiatan-kegiatan sosialnya. Tifa Foundation merupakan salah satu yayasan yang bergerak dibidang kemasyarakatan yang berperan sebagai pemberi hibah bagi organisasi masyarakat. Tifa Foundation telah melakukan uji coba audit sosial untuk menilai kinerja sosialnya. “Audit sosial mulai diimplementasikan oleh Tifa Foundation sejak 3 tahun yang lalu, dengan mengedepankan aspek pemantauan dibandingkan

evaluasi, serta umpan balik responsif untuk perbaikan segera terhadap pelaksanaan program” (Tifa Foundation, 2017). Muljono, dkk (2007) juga melakukan uji coba audit sosial terhadap program layanan sosial, yang bertujuan untuk menilai kinerja pelaksanaan program di lingkup Departemen Sosial Republik Indonesia (RI).

Beberapa penelitian telah dilakukan terkait CSR dan audit sosial, diantaranya adalah penelitian Azra dan Gustina (2012), yang menyimpulkan bahwa implementasi CSR di Indonesia memiliki beberapa bentuk diantaranya *Charity* (amal), *philanthropy* (kedermawanan), dan *community development* (pemberdayaan masyarakat). Titofianti (2012) menyimpulkan bahwa implementasi CSR di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Porong tahun 2011 berfokus pada program BRI Peduli Pasar Rakyat (PESAT). Nurbaety, dkk (2015), menyimpulkan implementasi CSR PT Bio Farma dilakukan melalui program PKBL. Penelitian Muljono (2007) terkait audit sosial dengan melakukan uji coba audit sosial pada Departemen Sosial RI, yang menunjukkan hasil kinerja sosial tersebut cukup baik. Oktaviani (2012) melakukan audit sosial CSR di PT Apac Inti Corpora Bawean, yang menunjukkan bahwa audit sosial di perusahaan tersebut diwujudkan dengan memperoleh sertifikasi dalam bentuk ISO 9001, ISO 14001, dan PROPER Kementerian Lingkungan Hidup. Ikayanti (2014) melakukan penelitian dengan memberikan alternatif audit sosial menggunakan konsep audit sosial Muljono, dkk (2007). Nugraha (2015) melakukan analisis audit sosial pada bank BTN Makassar, yang menunjukkan hasil bahwa langkah-langkah audit

sosial bank BTN Makassar telah sesuai dengan langkah-langkah yang dipaparkan oleh Kay (2001).

BRI merupakan salah satu badan usaha milik negara yang gencar melaksanakan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) sejak tahun 2006, sesuai dengan surat edaran yang telah diterbitkan. Titofianti (2012) menyebutkan bahwa, “Perwujudan pelaksanaan CSR BRI setelah adanya peraturan pemerintah tersebut yaitu dengan menerbitkan Surat Edaran Nomor: SE-DIR/ADK/01/2006 tentang Program Kemitraan dan Bina Lingkungan BRI (PKBL). Surat ini berisi tentang BRI yang memandang Program Kemitraan dan Bina Lingkungan sebagai program wujud *corporate social responsibility* dan implementasi *good corporate governance* bagi BRI”.

BRI telah mempublikasikan laporan berkelanjutan (*sustainability report*) sejak tahun 2012. Pencapaian Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) BRI atau yang disebut “BRI Peduli” terlihat dalam laporan berkelanjutan yang telah diterbitkan. Program CSR BRI dilakukan dengan melibatkan masyarakat sekitar diseluruh kantor pusat, kantor cabang dan kantor wilayah. Program tersebut bertujuan untuk meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat setempat. Program kemitraan dilaksanakan dengan kegiatan pemberdayaan ekonomi masyarakat, seperti memberikan bantuan kepada mitra usaha dalam bentuk pinjaman lunak bersyarat, serta pembinaan usaha kecil dan menengah. Program bina lingkungan BRI terdiri dari 8 (delapan) sektor, diantaranya adalah bencana alam (Indonesia Peduli), pendidikan (Indonesia Cerdas), kesehatan (Indonesia Sehat), sarana umum (Indonesia Membangun),

sarana ibadah (Indonesia Takwa), pelestarian alam (Indonesia Lestari), bantuan sosial pengentasan kemiskinan (Indonesia Sejahtera), peningkatan kapasitas mitra binaan (Indonesia Bermitra).

BRI merupakan salah satu bank yang mengalokasikan dana CSR terbesar dibandingkan 5 (lima) bank terbesar di Indonesia lainnya. “Lima bank terbesar pada tahun 2016 menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), antara lain BRI, Mandiri, BCA, BNI dan CIMB Niaga” (Databoks, 2017). BRI juga meraih penghargaan *Sustainable Finance Award* 2016 oleh OJK. “PT Bank Rakyat Indonesia Tbk meraih nilai tertinggi untuk masing-masing nominasi dan dinobatkan sebagai *Best of The Best* di *Sustainable Finance Award* 2016” (OJK, 2016).

Tabel 1.1
Alokasi Dana CSR Perbankan Terbesar di Indonesia

No.	Nama Bank	Alokasi Dana	
		2016 (Rupiah)	2015 (Rupiah)
1	Bank Rakyat Indonesia	222.468.127.252	180.890.000.000
2	PT Bank Mandiri	79.604.550.000	39.209.510.000
3	PT Bank Central Asia	58.011.000.000	59.463.000.000
4	PT Bank Negara Indonesia	62.747.447.679	110.359.615.047
5	CIMB NIAGA	28.609.997.992	24.639.229.732

Sumber : Data Diolah dari Laporan Tahunan 2015 & 2016 Masing-Masing Bank

BRI pada tahun 2016 menyalurkan dana CSR sebesar Rp222,47 miliar. Penyaluran dana CSR BRI di tahun 2016 mengalami kenaikan hingga 22,98% dari tahun sebelumnya sebelumnya sebesar Rp180,89 miliar. Kenaikan penyaluran dana BRI disebabkan karena pola pemasaran yang lebih baik. Jumlah mitra binaan BRI berdasarkan laporan tahunan, hingga akhir tahun 2016 mencapai

27.352 dan 1.634 diantaranya adalah mitra binaan baru dengan total pinjaman sebesar Rp89,76 miliar.

Tabel 1.2
Realisasi Penyaluran Program Bina Lingkungan BRI

No.	Program	Realisasi Penyaluran	
		2016 (Jutaan)	2015 (Jutaan)
1	Indonesia Cerdas	Rp 27.028	Rp 31.029
2	Indonesia Sehat	Rp 22.828	Rp 17.452
3	Indonesia Membangun	Rp 26.463	Rp 31.397
4	Indonesia Lestari	Rp 1.992	Rp 2.387
5	Indonesia Sejahtera	Rp 25.724	Rp 23.546
6	Indonesia Peduli	Rp 1.415	Rp 3.194
7	Indonesia Takwa	Rp 27.177	Rp 17.385
8	Indonesia Bermitra	Rp 81	-
Total		Rp 132.708	Rp 126.390

Sumber : Laporan Tahunan 2016 BRI

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kinerja implementasi CSR pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Penelitian ini menggunakan audit sosial dengan kriteria-kriteria audit yang dipaparkan oleh Muljono, dkk (2007) untuk mengevaluasi CSR di BRI. Kriteria-kriteria tersebut yaitu kriteria administrasi kegiatan, kriteria pelaksanaan kegiatan, kriteria hasil kegiatan, dan kriteria dampak kegiatan. “Hasil uji coba audit sosial di lingkup Departemen Sosial RI ini, dapat dijadikan model penerapan sistem audit untuk program-program layanan kesejahteraan sosial lainnya, termasuk perbankan” (Muljono, dkk, 2007).

Penelitian ini berjudul **“Evaluasi Kinerja Atas Implementasi Corporate Social Responsibility PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah : Bagaimana tingkat kinerja atas implementasi *Corporate Social Responsibility* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kinerja atas implementasi *Corporate Social Responsibility* yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis yaitu dapat menambah wawasan dan mampu mengaplikasikan teori dengan praktek yang telah diperoleh
2. Bagi perusahaan dapat dijadikan masukan dalam implementasi program *Corporate Social Responsibility*
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan bahan referensi untuk topik yang sama pada masa yang akan datang

1.5 Batasan Penelitian

Konsep evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada konsep audit sosial yang dipaparkan oleh Muljono, dkk (2007). Audit sosial yang dipaparkan oleh Muljono, dkk (2007) telah diuji coba pada pelaksanaan program atau kegiatan pemberdayaan sosial yang berlangsung di lingkup Departemen Sosial RI.

Beberapa peneliti menggunakan konsep audit sosial yang telah dipaparkan oleh Muljono, dkk (2007), diantaranya adalah Ikayanti (2014). Ikayanti memberikan alternatif konsep audit sosial Muljono, dkk sebagai alat untuk mengevaluasi CSR. Peneliti lain yaitu Anugrah (2015) yang menggunakan konsep audit sosial Muljono sebagai bahan kajian teoritis, namun tidak diimplementasikan untuk mengevaluasi CSR, dan sebatas analisis terpenuhinya langkah-langkah audit sosial menurut Kay (2001).



BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Muljono, dkk (2007)	Pengembangan Sistem Audit Sosial untuk Mengevaluasi Kinerja Layanan Pemberdayaan Sosial	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Hasil pengembangan sistem audit sosial dan hasil uji coba sistem tersebut menunjukkan bahwa kinerja layanan pemberdayaan sosial di lingkup Departemen Sosial RI cukup baik
2	Oktaviani (2012)	Audit Sosial Atas Program <i>Corporate Social Responsibility</i> Studi Kasus Pada PT. Apac Inti Corpora Bawen Semarang	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Hasil Audit sosial yang dilakukan oleh PT Apac Inti Corpora diwujudkan dengan memperoleh sertifikasi dalam bentuk ISO 9001, ISO 14001, dan PROPER Kementerian Lingkungan Hidup
3	Azra dan Gustina (2012)	Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) Di Indonesia	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Implementasi CSR di Indonesia memiliki beberapa bentuk antara lain: (1) <i>Charity</i> (amal) yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat berbentuk hibah sosial

No	Nama Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			kualitatif	dan bertujuan jangka pendek; (2) <i>Philanthropy</i> (kedermawanan) yang berwujud hibah untuk pembangunan baik infrastruktur maupun pembangunan SDM; (3) <i>Community Development</i> (pemberdayaan masyarakat). Manfaat CSR bagi perusahaan adalah <i>brand differentiation, human resources, licence to operate, risk management.</i>
4	Titofianti (2012)	Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Unit Porong	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Implementasi CSR oleh BRI Unit Porong tahun 2011 berfokus pada program bina lingkungan berupa program BRI Peduli Pasar Rakyat (PESAT) yang dilaksanakan di pasar Porong, yaitu melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pasar dan pengelolaan sampah dengan baik.

No	Nama Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
5	Ikayanti (2014)	Analisis Konsep Audit Sosial Sebagai Standar Evaluasi Kinerja Entitas dalam Melaksanakan CSR (<i>Coeporate Social Responsibility</i>)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Penelitian ini memberikan alternatif audit sosial sebagai alat atau instrument yang dapat digunakan untuk mengevaluasi <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) yang dilakukan perusahaan, dengan menggunakan 4 (empat) indikator audit sosial menurut Muljono yang terdiri dari administrasi kegiatan (mencakup 3 indikator); pelaksanaan kegiatan (mencakup 9 indikator); hasil kegiatan (mencakup 7 indikator); dan dampak kegiatan (mencakup 5 indikator).
6	Nurbaety, dkk (2015)	Analisis Implementasi Corporate Social Responsibility PT Bio Farma di Desa Sukamulya Kabupaten Sukabumi	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) PT Bio Farma dilakukan melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan. Berdasarkan sintesis kerangka konseptual, 12 dari 17 kriteria telah dipenuhi dengan hasil yang

No	Nama Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				memuaskan. Analisis SWOT menunjukkan posisi strategis CSR PT Bio Farma adalah <i>aggressive</i> (poin 3,25;2,20).
7	Nugraha (2015)	Analisis Implementasi Audit Sosial Dalam <i>Corporate Social Responsibility</i> Pada Bank BTN Makassar	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa langkah-langkah implementasi audit sosial atas pelaksanaan CSR pada Bank BTN Makassar telah sesuai dengan langkah-langkah audit sosial menurut Kay (2001).

Sumber: Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini diantaranya adalah penelitian Muljono, dkk (2007) yang bertujuan untuk mengembangkan sistem audit sosial, dan melakukan uji coba sistem tersebut untuk menilai kinerja layanan pemberdayaan sosial di lingkup Departemen Sosial RI. Penelitian tersebut merupakan konsep audit sosial yang digunakan dalam penelitian ini, namun objek penelitian ini adalah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Oktaviani (2012) bertujuan untuk mengetahui audit sosial implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang ada di Indonesia dengan mengambil objek PT Apac Inti Corpo Bawen. Informasi yang diperoleh dengan teknik pengumpulan data melalui observasi selama 6 bulan, wawancara dengan informan

yaitu pimpinan dan staf pada divisi *Legal and Public Relation*. Teknik dokumenter atas dokumen pendukung digunakan dalam audit sosial atas CSR. Berdasarkan hasil penelitiannya, disimpulkan bahwa audit sosial yang dilakukan oleh PT Apac Inti Corpora diwujudkan dengan memperoleh sertifikasi dalam bentuk ISO 9001 yang menyatakan mutu produk dinyatakan baik, ISO 14001 yang menunjukkan manajemen lingkungan periode Januari-Juni 2012 dinyatakan baik, dan dari PROPER Kementerian Lingkungan Hidup perusahaan memperoleh peringkat “Biru”. Peringkat ini menunjukkan bahwa Limbah Bahaya Beracun yang dihasilkan telah memperoleh ijin (dalam bentuk AMDAL), dan batas minimal limbah yang dihasilkan $\leq 50\%$.

Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu menjelaskan tentang audit sosial atau evaluasi program CSR, sedangkan perbedaannya terletak pada pedoman audit sosial yang digunakan. Penelitian Oktaviani menggunakan sertifikat yang telah diperoleh perusahaan, sedangkan penelitian ini menggunakan konsep audit yang telah dikembangkan oleh Muljono, dkk (2007).

Penelitian Azra dan Gustina (2012) bertujuan untuk mengetahui implementasi CSR khususnya di Indonesia dalam masyarakat terkait dengan perusahaan sebagai pelaksana utama. Peneliti juga ingin mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan keuntungan dan kemanfaatan CSR di masyarakat sekitar perusahaan, serta keuntungan bagi perusahaan. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa, implementasi CSR di Indonesia memiliki beberapa bentuk antara lain: (1) *Charity* (amal) yang diberikan sesuai dengan keinginan

masyarakat berbentuk hibah sosial dan bertujuan jangka pendek; (2) *Philanthropy* (kedermawanan) yang berwujud hibah untuk pembangunan baik infrastruktur maupun pembangunan SDM; (3) *Community Development* (pemberdayaan masyarakat). Manfaat CSR bagi perusahaan adalah *brand differentiation, human resources, licence to operate, risk management*.

Penelitian Azra dan Gustina memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu terkait implementasi CSR. Perbedaannya penelitian Azra dan Gustina sebatas untuk mengetahui implementasi CSR di Indonesia, sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi CSR.

Penelitian Titofianti (2012) bertujuan untuk mengetahui implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Unit Porong. Data yang diperoleh melalui wawancara terhadap Kepala BRI Unit Porong. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi CSR oleh BRI Unit Porong tahun 2011 berfokus pada program bina lingkungan berupa program BRI Peduli Pasar Rakyat (PESAT) yang dilaksanakan di pasar Porong. Program PESAT yang dilaksanakan BRI yaitu melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pasar dan pengelolaan *waste management* yaitu pengelolaan sampah dengan baik. Pelaksanaan CSR oleh BRI Unit Porong diterima dengan baik oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari bertambahnya jumlah nasabah.

Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu mengambil objek penelitian yang sama, sedangkan perbedaannya penelitian tersebut sebatas mendeskripsikan implementasi CSR BRI dan penelitian ini

mencakup lebih luas yaitu dengan melakukan evaluasi kinerja atas implementasi CSR BRI.

Penelitian Ikayanti (2014) bertujuan untuk memberikan alternatif audit sosial sebagai alat atau instrument yang dapat digunakan untuk mengevaluasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilakukan perusahaan, sehingga perusahaan dapat mengetahui efektifitas program CSR pada objek CSR yang dituju dan juga dapat mengontrol progress kegiatan serta mengontrol dari segi *financial*.

Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu topik yang diambil adalah audit sosial untuk mengevaluasi CSR. Perbedaannya, jika penelitian Ikayanti memberikan alternatif konsep audit sosial Muljono, dkk yang dapat digunakan untuk mengevaluasi CSR, maka penelitian ini merupakan pengaplikasian konsep audit sosial yang telah dipaparkan oleh Muljono, dkk.

Penelitian Nurbaety, dkk (2015) bertujuan untuk menganalisis implementasi CSR PT Bio Farma di Desa Sukamulya Kabupaten Sukabumi. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif yang melibatkan 104 responden. Responden yang dijadikan objek penelitian adalah pria dan wanita usia produktif pada rentang usia 21-64 tahun. Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT Bio Farma dilakukan melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan. Berdasarkan sintesis kerangka konseptual, 12 dari 17 kriteria telah dipenuhi dengan hasil yang memuaskan. Analisis SWOT menunjukkan posisi strategis CSR PT Bio Farma adalah *aggressive*.

Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu terkait tentang implementasi CSR. Perbedaannya terletak pada evaluasi CSR yang dilakukan, jika evaluasi CSR yang dilakukan oleh Nurbaety, dkk menggunakan kerangka konseptual berupa ISO 26000 dan *Global Reporting Initiative* (GRI), sedangkan dalam penelitian ini menggunakan konsep audit yang telah dikembangkan oleh Muljono, dkk (2007).

Penelitian Nugraha (2015) bertujuan untuk menganalisis implementasi audit sosial dalam CSR bank BTN Makassar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, langkah-langkah audit sosial di bank BTN telah sesuai dengan langkah-langkah audit sosial yang dipaparkan Kay (2001). Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu terkait audit sosial. Perbedaannya penelitian tersebut sebatas untuk mengetahui terpenuhinya langkah-langkah audit sosial menurut teori, namun penelitian ini bertujuan untuk melakukan audit sosial atau evaluasi terhadap implementasi CSR oleh perusahaan.

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Landasan Teori

2.2.1.1 Teori Legitimasi

Legitimasi masyarakat merupakan faktor strategis bagi perusahaan dalam rangka mengembangkan perusahaan. Hal tersebut dapat membangun strategi perusahaan, terutama terkait dengan upaya menempatkan diri di tengah lingkungan masyarakat yang semakin maju. Legitimasi merupakan keadaan

psikologis keberpihakan orang dan kelompok orang yang sangat peka terhadap gejala lingkungan sekitarnya baik fisik maupun nonfisik (Hadi, 2011:87).

Gray, et.al (1996) dalam Hadi (2011:88) menjelaskan bahwa legitimasi merupakan sistem pengelolaan perusahaan yang berorientasi pada keberpihakan terhadap masyarakat, pemerintah, individu dan kelompok masyarakat. Sebagai suatu sistem yang mengedepankan keberpihakan kepada masyarakat, operasi perusahaan harus sesuai dengan harapan masyarakat.

Legitimasi mengalami perubahan sejalan dengan terjadinya perubahan masyarakat dan lingkungan, perusahaan harus dapat menyesuaikan perubahan tersebut baik produk, metode dan tujuan. Deegan dan Tobin (2002) menyatakan bahwa legitimasi dapat diperoleh manakala terdapat kesesuaian antara keberadaan perusahaan tidak mengganggu atau sesuai dengan eksistensi sistem nilai yang ada dalam masyarakat dan lingkungan. Ketika terjadi perubahan yang menuju ketidakesesuaian, maka pada saat itu legitimasi perusahaan juga dapat terancam (Hadi, 2011:89).

Pattern (1992) dalam Hadi (2011:92) menyatakan bahwa upaya yang perlu dilakukan oleh perusahaan dalam rangka mengelola legitimasi agar efektif, yaitu dengan cara:

- a. Melakukan identifikasi dan komunikasi/dialog dengan publik.
- b. Melakukan komunikasi/dialog tentang masalah nilai sosial kemasyarakatan dan lingkungan, serta membangun persepsinya tentang perusahaan.

- c. Melakukan strategi legitimasi dan pengungkapan, terutama terkait dengan masalah CSR.

2.2.1.2 Teori *Stakeholders*

Stakeholders atau pemangku kepentingan merupakan orang ataupun kelompok yang dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh berbagai keputusan, kebijakan, maupun operasional perusahaan. Jones (1995) dalam Solihin (2015:2) mengklasifikasikan *stakeholders* ke dalam dua kategori, yaitu:

- a. *Inside stakeholders*, terdiri atas orang-orang yang memiliki kepentingan dan tuntutan terhadap sumber daya perusahaan serta berada di dalam organisasi perusahaan. Pihak yang termasuk dalam kategori *inside stakeholders* adalah pemegang saham (*shareholders*), para manajer (*managers*) dan karyawan (*employees*).
- b. *Outside stakeholders*, terdiri atas orang-orang maupun pihak-pihak yang bukan merupakan pemilik perusahaan, bukan pemilik, dan bukan karyawan perusahaan, namun memiliki kepentingan terhadap perusahaan dan dipengaruhi oleh keputusan serta tindakan yang dilakukan oleh perusahaan. Pihak yang termasuk dalam kategori *outside stakeholders* adalah pelanggan (*customers*), pemasok (*supplier*), pemerintah (*government*), masyarakat lokal (*local communities*), dan masyarakat secara umum (*general public*).

Stakeholder akan memberikan dukungan terhadap operasional perusahaan apabila mereka memperoleh imbalan dari perusahaan, yang sebanding atau lebih besar dibandingkan dengan kontribusi yang telah mereka

berikan kepada perusahaan. Imbalan tersebut dapat bermacam-macam bentuk sesuai dengan kepentingan dan tuntutan *stakeholders* (Donaldson dan Preston, 1995 dalam Solihin, 2015:3).

Tabel 2.2.1.2
Imbalan dan Kontribusi *Stakeholders*

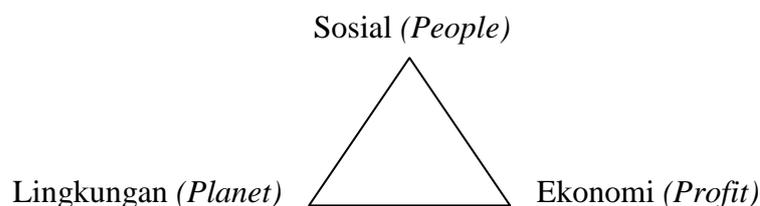
<i>Stakeholders</i>	Kontribusi ke Perusahaan	Imbalan dari Perusahaan
Inside Stakeholders		
Pemegang saham	Uang dan modal	Dividen dan peningkatan harga saham
Para manajer	Kemampuan dan keahlian	Gaji, bonus, status, dan kekuasaan
Para karyawan	Kemampuan dan keahlian	Upah, gaji, bonus, promosi, dan pekerjaan yang stabil
Outside Stakeholders		
Pelanggan	Pembelian barang dan jasa	Kualitas, harga barang dan jasa
Pemasok	Input berkualitas tinggi	Pembelian input dengan harga wajar
Pemerintah	Peraturan	Pajak

Sumber: Jones, 1995 dalam Solihin, 2015

2.2.1.3 *Triple Bottom Line*

Elkington (1997) dalam Wibisono (2007:32) menggambarkan CSR sebagai bentuk kepedulian perusahaan melalui tiga prinsip dasar yang dikenal dengan istilah *triple bottom line*, yang terdiri dari *profit* (ekonomi/keuntungan), *people* (sosial), dan *planet* (lingkungan).

Gambar 2.2.1.3
Triple Bottom Line



Sumber: Wibisono (2007:32)

Menurut Elkington (1997), perusahaan yang ingin berkelanjutan harus memperhatikan prinsip 3P (*profit*, *people*, dan *planet*). Perusahaan selain

mengejar keuntungan (*profit*), juga harus memperhatikan dan terlibat dalam mensejahterakan masyarakat (*people*), serta berkontribusi dalam melestarikan lingkungan (*planet*).

a. *Profit* (keuntungan/ekonomi)

Profit merupakan unsur terpenting dan menjadi tujuan utama dari setiap kegiatan usaha. *Profit* pada hakikatnya merupakan tambahan pendapatan yang dapat digunakan untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan. aktivitas yang dapat ditempuh untuk mendongkrak *profit* antara lain dengan meningkatkan produktivitas dan melakukan efisiensi biaya, sehingga perusahaan memiliki keunggulan kompetitif yang dapat memberikan nilai tambah semaksimal mungkin (Wibisono, 2007:33)

b. *People* (sosial/masyarakat)

Menyadari bahwa masyarakat merupakan *stakeholders* penting bagi perusahaan, karena dukungan masyarakat sekitar sangat diperlukan bagi keberadaan, kelangsungan hidup, dan perkembangan perusahaan, maka sebagai bagian yang tidak terpisahkan dengan masyarakat dan lingkungan, perusahaan perlu berkomitmen untuk berupaya memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada masyarakat. Selain itu, perlu disadari bahwa operasi perusahaan berpotensi memberikan dampak kepada masyarakat, karenanya perusahaan perlu untuk melakukan berbagai kegiatan yang menyentuh kebutuhan masyarakat (Wibisono, 2007:34).

c. *Planet* (lingkungan)

Lingkungan adalah sesuatu yang terkait dengan seluruh bidang kehidupan manusia. Hubungan manusia dengan lingkungan adalah hubungan sebab akibat, dimana jika manusia merawat lingkungan, maka lingkungan akan memberikan manfaat kepada manusia, sebaliknya jika manusia merusaknya, maka manusia juga akan menerima dampaknya. Namun sayangnya, sebagian besar manusia masih kurang peduli dengan lingkungan sekitar. Hal ini disebabkan karena tidak adanya keuntungan langsung didalamnya, yaitu berupa keuntungan finansial bagi perusahaan. Maka kita banyak melihat pelaku industri yang hanya mementingkan bagaimana menghasilkan uang sebanyak-banyaknya, tanpa melakukan upaya apapun untuk melestarikan lingkungan. Padahal, dengan melestarikan lingkungan, mereka justru akan memperoleh keuntungan yang lebih besar, terutama dari sisi kesehatan, kenyamanan, disamping ketersediaan sumber daya yang lebih terjamin kelangsungannya (Wibisono, 2007:37).

Mendongkrak laba dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi memang penting, namun tak kalah pentingnya juga memperhatikan kelestarian lingkungan. Disinilah perlunya penerapan prinsip atau konsep *triple bottom line* atau 3BL, yakni *profit*, *people*, dan *planet*. Dengan kata lain “jantung hati” bisnis bukan hanya laba saja (*profit*), tetapi juga manusia (*people*), dan lingkungan (*planet*) (Wibisono, 2007:37).

2.2.2 *Corporate Social Responsibility*

2.2.2.1 *Pengertian Corporate Social Responsibility*

Tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada dasarnya adalah sebuah kebutuhan bagi korporat untuk dapat berinteraksi dengan komunitas lokal sebagai bentuk masyarakat secara keseluruhan. Kebutuhan korporat untuk beradaptasi guna mendapatkan keuntungan sosial dari hubungannya dengan komunitas lokal, sebuah keuntungan sosial berupa kepercayaan (*trust*). CSR tentunya sangat berkaitan dengan kebudayaan perusahaan dan etika bisnis yang harus dimiliki oleh budaya perusahaan, karena untuk melaksanakan CSR diperlukan suatu budaya yang didasari oleh etika yang bersifat adaptif.

CSR pada dasarnya dapat dijadikan sebagai tolok ukur suatu korporat untuk menyatakan bahwa korporat tersebut melaksanakan bisnisnya secara beretika, dan ini berkaitan erat dengan definisi CSR yang mengarah pada suatu aktivitas korporat untuk bertindak legal dan beroperasi secara etis. *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah “kepedulian perusahaan yang menyisihkan sebagian keuntungannya (*profit*) bagi kepentingan pembangunan manusia dan lingkungan secara berkelanjutan berdasarkan prosedur yang tepat dan profesional” (Rudito, 2007:220).

Definisi *Corporate Social Responsibility* (CSR) menurut Wibisono (2007:7) adalah “sebuah komitmen dunia usaha untuk terus menerus bertindak etis, beroperasi secara legal dan berkontribusi untuk peningkatan ekonomi, bersamaan dengan peningkatan kualitas hidup dari karyawan dan keluarganya

sekaligus juga peningkatan kualitas komunitas lokal dan masyarakat secara lebih luas.

The International Organization of Employers (IOE) dalam Sopyan (2014) memberi definisi CSR sebagai “*initiatives by companies voluntary integrating social an environmental concerns in their business oprations and in their interaction with their stakeholders*”. CSR dari definisi ini dapat dipahami sebagai suatu inisiatif dari perusahaan yang bersifat sukarela dan melampaui kewajiban hukum terhadap peraturan perundang-undangan dimana kegiatannya dilakukan dengan melibatkan pemangku kepentingan (*stakeholders*).

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan komitmen perusahaan untuk berkontribusi dalam pengembangan ekonomi yang berkelanjutan dengan memperhatikan tanggung jawab sosial perusahaan dan menitikberatkan pada keseimbangan antara perhatian terhadap aspek ekonomi, sosial dan lingkungan (Ardianto, 2011 dalam Sopyan, 2014).

Corporate Social Responsibility (CSR) dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan sebagai tanggung jawab perusahaan kepada para pemangku kepentingan (*stakeholders*) untuk berkontribusi dalam pembangunan berkelanjutan dengan cara berlaku etis dan memenuhi semua aspek operasional perusahaan, diantaranya meliputi aspek ekonomi, sosial dan lingkungan.

2.2.2.2 Tujuan *Corporate Social Responsibility*

Tanggung jawab sosial perusahaan tidak hanya dalam bidang pembangunan sosial dan ekonomi tetapi juga dalam hal lingkungan hidup. Terdapat tiga pilar utama dalam *corporate citizenship*, yaitu keuangan,

sosial dan lingkungan. Berikut tujuan pelaksanaan CSR menurut Meity Aksari dalam Yayan Sopyan (2014), diantaranya sebagai berikut:

- a. Meminimalisir resiko sosial;
- b. Membangun harmonisasi dengan masyarakat;
- c. Peran aktif dalam memperbaiki masyarakat dengan melibatkan perusahaan pada masyarakat sekitar;
- d. Pengembangan bisnis perusahaan dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat dan mitra bisnis;
- e. Meningkatkan harapan masyarakat agar perusahaan mengejar sasaran sosial dan ekonomi.

2.2.2.3 Jenis dan Manfaat *Corporate Social Responsibility*

Kotler dan Lee (2006) dalam Solihin (2015:131) menyebutkan bahwa ada enam kategori dalam program CSR. Pemilihan program alternatif CSR yang akan dilaksanakan oleh perusahaan sangat bergantung pada tujuan pelaksanaan CSR yang ingin dicapai perusahaan. Keenam jenis program CSR tersebut adalah sebagai berikut:

- a. *Cause promotion*, dalam program ini perusahaan menyediakan dana atau sumber daya lainnya yang dimiliki perusahaan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap suatu masalah sosial atau untuk mendukung pengumpulan dana, partisipasi dari masyarakat, atau perekrutan tenaga sukarela untuk suatu kegiatan tertentu. Manfaat bagi perusahaan yang melakukan *cause promotion* menurut Kotler dan Lee (2006) yaitu, akan memperkuat *positioning* merek perusahaan; dapat

menciptakan jalan bagi ekspresi loyalitas konsumen terhadap suatu masalah sehingga dapat meningkatkan loyalitas konsumen terhadap perusahaan penyelenggara promosi; memberikan peluang kepada karyawan perusahaan untuk terlibat dalam suatu kegiatan sosial yang menjadi kepedulian mereka; dapat menciptakan kerja sama antara perusahaan dengan pihak-pihak lain (misalnya media) sehingga memperbesar dampak pelaksanaan promosi; dapat meningkatkan citra perusahaan yang akan memberikan dampak positif.

- b. *Cause related marketing*, dalam program ini perusahaan memiliki komitmen untuk menyumbangkan presentase tertentu dari penghasilannya untuk suatu kegiatan sosial berdasarkan besarnya penjualan produk. Kegiatan ini biasanya didasarkan kepada penjualan produk tertentu, untuk jangka waktu tertentu, serta untuk aktivitas derma tertentu. Misalnya menyumbangkan sejumlah uang tertentu untuk setiap produk yang terjual. Manfaat bagi perusahaan yang melakukan *cause related marketing* (CRM) yaitu, perusahaan dapat menarik pelanggan baru melalui pelaksanaan CRM; aktivitas CRM dapat menjangkau konsumen dari segmen dengan karakteristik demografi, geografi, atau pasar sasaran tertentu; aktivitas CRM dapat meningkatkan penjualan produk perusahaan; aktivitas CRM dapat membangun identitas merek yang positif di mata pelanggan.
- c. *Corporate social marketing*, dalam program ini, perusahaan mengembangkan dan melaksanakan kampanye untuk mengubah

perilaku masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesehatan dan keselamatan publik, menjaga kelestarian lingkungan hidup, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kampanye *corporate social marketing* (CSM) lebih banyak terfokus untuk mendorong perubahan perilaku yang berkaitan dengan beberapa isu yakni isu-isu kesehatan, perlindungan terhadap kecelakaan/kerugian, lingkungan serta keterlibatan masyarakat. Manfaat bagi perusahaan yang melakukan CSM yaitu, menunjang *positioning* merek perusahaan; menciptakan preferensi merek (dengan adanya preferensi merek, maka produk perusahaan kemungkinan akan lebih dipilih oleh konsumen saat mereka membeli produk); aktivitas CSM dapat ikut mendorong peningkatan penjualan; pelaksanaan CSM menarik mitra yang dapat diandalkan serta memiliki kepedulian sangat besar untuk mengubah perilaku masyarakat; pelaksanaan CSM dapat memberikan dampak yang nyata terhadap perubahan sosial.

- d. *Corporate philanthropy*, dalam program ini perusahaan memberikan sumbangan langsung dalam bentuk derma untuk kalangan masyarakat tertentu. Sumbangan tersebut biasanya berbentuk pemberian uang secara tunai, paket bantuan, atau pelayanan secara cuma-cuma. Manfaat bagi perusahaan yang melakukan program *corporate philanthropy* yaitu, meningkatkan reputasi perusahaan; memperkuat masa depan perusahaan melalui penciptaan citra yang baik di mata publik, pemasok, dan para pembuat peraturan yang akan berpengaruh kepada perusahaan;

memberi dampak bagi penyelesaian masalah sosial dalam komunitas lokal.

e. *Community volunteering*, dalam program ini perusahaan mendukung serta mendorong karyawan, para pemegang *franchise* atau rekan pedagang eceran untuk menyisihkan waktu mereka secara sukarela guna membantu organisasi-organisasi masyarakat lokal maupun masyarakat yang menjadi sasaran program. Manfaat bagi perusahaan yang melakukan *community volunteering* yaitu, membangun hubungan yang tulus antara perusahaan dengan komunitas; dapat memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan; meningkatkan kepuasan dan motivasi karyawan.

f. *Social responsible business practice (community development)*, dalam program ini perusahaan melaksanakan aktivitas bisnis melampaui aktivitas bisnis yang diwajibkan oleh hukum serta melaksanakan investasi yang mendukung kegiatan sosial dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan komunitas dan memelihara lingkungan hidup. Komunitas dalam hal ini mencakup karyawan perusahaan, pemasok, distributor, serta organisasi-organisasi nirlaba yang menjadi mitra perusahaan serta masyarakat umum. Kesejahteraan yang dimaksud mencakup aspek-aspek kesehatan, keselamatan serta pemenuhan kebutuhan baik psikologis dan emosional. Manfaat dari pelaksanaan program ini bagi perusahaan yaitu, dapat menghemat uang perusahaan; memberikan kontribusi terhadap keberlanjutan lingkungan hidup; meningkatkan

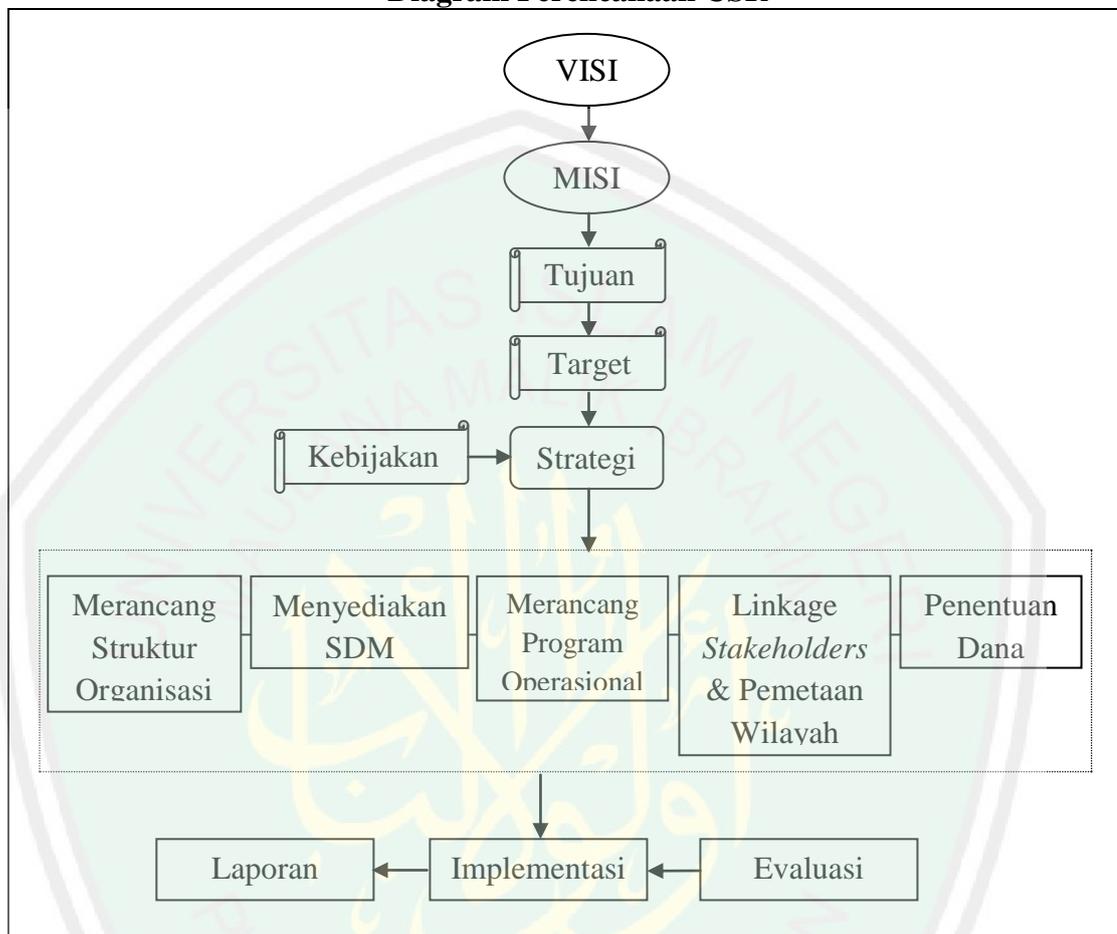
kesadaran energi di antara para karyawan perusahaan; meningkatkan kesan baik komunitas terhadap perusahaan; akan menciptakan preferensi konsumen terhadap merek produk perusahaan; melalui bentuk penyediaan sarana umum dapat menciptakan citra yang positif dari pemerintah selaku pembuat peraturan sehingga memberikan situasi yang menguntungkan bagi perusahaan; dapat meningkatkan kepuasan karyawan karena muncul rasa bangga menjadi bagian dari perusahaan yang bertanggung jawab secara sosial.

2.2.2.4 Implementasi *Corporate Social Responsibility*

Pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) melibatkan beberapa pihak, diantaranya perusahaan, pemerintah, lembaga swadaya, masyarakat, perguruan tinggi, tokoh-tokoh masyarakat, serta calon penerima manfaat CSR. Implementasi program CSR diperlukan perumusan yang jelas, baik materi, strategi, sasaran, penelitian pemangku kepentingan, maupun anggaran yang dibutuhkan. Perlu adanya kajian mendalam dan keberlanjutan, khususnya dalam pembangunan berkelanjutan untuk meningkatkan pemberdayaan para stakeholders. Kualitas dari pelaksanaan CSR setiap perusahaan tergantung pada analisis perusahaan terhadap lingkungan dan sosial.

Nor Hadi (2011) merumuskan diagram yang menggambarkan tahapan perencanaan, evaluasi dan implementasi CSR sebagai berikut:

Gambar 2.2.2.4
Diagram Perencanaan CSR



Sumber: Nor Hadi (2011:124)

- a. Menetapkan visi, visi merupakan landasan filosofis operasional suatu entitas, dengan tidak memandang jenis entitasnya. Sebagai landasan filosofis, visi menjadi *core value* satu aktivitas sehingga menjiwai berbagai bentuk aktivitas yang menjadi kebijakan entitas (organisasi). Dalam aktivitas CSR harus didasarkan pada landasan kuat yang dijadikan pijakan kebijakan. Penetapan visi yang sinergis dengan visi perusahaan menjadi penting. Visi tersebut, memberikan arahan bagi para pihak pengelola perusahaan untuk menentukan *code of conduct* perusahaan, agar sejalan dengan nilai masyarakat di lingkungannya.

Sadar ataupun tidak sadar, langsung ataupun tidak langsung, eksistensi perusahaan di lingkungannya telah terjadi kontak sosial antar kedua belah pihak, dan harus saling menjaganya.

- b. Menetapkan misi, misi merupakan penjabaran secara lebih operasional dari visi. Sehingga, misi CSR perusahaan merupakan wahana untuk menginformasikan siapa perusahaan, landasan filosofis perusahaan, apa inti atau garis aktivitas perusahaan dimata *stakeholders*. Misi dalam hal ini menjadi pijakan untuk merumuskan CSR yang akan dilakukan perusahaan. Misi secara singkat dapat diartikan merupakan jabaran inyi aktivitas yang akan mengantarkan terwujudnya harapan sebagaimana tertuang dalam visi perusahaan.
- c. Menetapkan tujuan, tujuan merupakan *scope* hasil akhir (*result*) yang dicapai perusahaan sebagaimana tertuang dalam perencanaan. Penentuan tujuan penting dalam banyak aktivitas meskipun belum dilakukan, mengingat penentuan tujuan secara akurat dapat menjadi bingkai (*frame*) segala tindakan yang akan dilakukan, dan sekaligus dapat dijadikan standar ketercapaian satu aktivitas. Tujuan, merumuskan apa yang akan diselesaikan oleh perusahaan dalam keberpihakan terhadap para *stakeholders*, dan kapan akan diselesaikan, serta mengukur secara akurat kegiatan dilakukan.
- d. Menetapkan target, target merupakan batas dan acuan ketercapaian pekerjaan jangka pendek dari tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Target penting ditetapkan, karena menjadi bagian pengawasan

pelaksanaan dan evaluasi secara melekat dari serentetan tindakan jangka waktu yang lebih lama. Dengan penetapan target, para pelaksana CSR memiliki patokan dalam melaksanakan program bersangkutan.

- e. Mempertimbangkan kebijakan, kebijakan merupakan pedoman umum sebagai acuan pelaksanaan program CSR. Kebijakan merupakan arah dasar yang diambil pimpinan dan menjadi warna orientasi satu program. Kebijakan akan menentukan dalam merumuskan strategi pelaksanaan CSR dan sekaligus sebagai *guidance* aktivitas yang akan dimunculkan. Berbagai bentuk kebijakan yang dilakukan oleh perusahaan dalam menjalankan aktivitas CSR adalah sebagai berikut:

- 1) *Corporate Social Responsibility* diposisikan sebagai investasi sosial perusahaan.
- 2) *Corporate Social Responsibility* diposisikan sebagai strategi bisnis perusahaan.
- 3) *Corporate Social Responsibility* diposisikan sebagai upaya untuk memperoleh *licence to operate* perusahaan dari masyarakat.
- 4) *Corporate Social Responsibility* diposisikan sebagai bagian dari *risk management*.

Bentuk kebijakan yang digariskan dan ditetapkan perusahaan akan menjadi warna, bentuk, tipe, strategi pelaksanaan serta sasaran praktik CSR perusahaan. Kebijakan CSR sebagai investasi sosial akan berbeda dengan perusahaan yang memposisikan kebijakan CSR sebagai strategi

bisnis, *licence to operate*, *risk management*, maupun *compliance*. Perusahaan yang kebijakan CSR diposisikan sebagai investasi sosial, maka pelaksanaan CSR akan dilakukan secara terencana dengan baik, dan penuh keseriusan. Sebagai satu investasi, perusahaan memiliki ekspektasi masa depan, selain untuk ikut serta dalam pembangunan masyarakat dan lingkungan serta ketercapaian perbaikan kehidupan masyarakat dan lingkungan, juga diharapkan mendukung nilai tambah secara ekonomi bagi perusahaan dimasa depan. Perusahaan dengan tipe ini memasukkan CSR menjadi bagian operasional, sehingga sejak dini masuk dalam kerangka visi, misi dan *code of conduct* perusahaan.

CSR yang diposisikan sebagai strategi bisnis perusahaan berarti perusahaan menggunakan CSR sebagai media untuk membangun strategi bisnis. Dengan demikian, perusahaan memanfaatkan kedekatan dan keberpihakan terhadap *stakeholders* dalam kerangka memenangkan persaingan. Fenomena seperti ini terjadi karena membangun keunggulan kompetitif melalui pola konvensional (seperti strategi *generic*) sebagaimana banyak dilakukan oleh perusahaan, ternyata tidak mampu untuk memenangkan kompetisi bisnis. Hal itu karena membangun keunggulan kompetitif jenis ini lebih ditekankan pada perspektif perusahaan, kental dengan nuansa oportunistik dan kurang memperhatikan kepentingan *stakeholders*. Untuk itu, paradigma pengembangan strategi perusahaan dengan memperhatikan kesepahaman, kemanfaatan, keberpihakan dan *emphaty* terhadap

stakeholders menjadi alternatif dan *trend* baru. Contohnya seperti membangun strategi pemasaran dan promosi yang menyatu dengan kegiatan kemitraan dan bina lingkungan ternyata mampu menarik simpatik dari berbagai pihak.

Kebijakan CSR perusahaan yang diposisikan sebagai upaya untuk memperoleh *licence to operate* perusahaan dari masyarakat, berarti perusahaan melakukan CSR untuk memperoleh legitimasi, pengakuan dan *image* baik dimata *stakeholders*. Upaya tersebut dilakukan baik karena upaya mematuhi legitimasi maupun *volunteer* perusahaan. Inti dari kesadaran melakukan CSR adalah untuk memberikan pengetahuan kepada *stakeholders*, bahwa perusahaan memiliki keberpihakan terhadap masalah sosial dan lingkungan yang timbul akibat operasional perusahaan. Perusahaan diharapkan terbebas atau jauh dari komplain dan memperoleh simpatik dari para pemangku kepentingan. Pada CSR jenis ini, bisa jadi perusahaan melakukan CSR hanya sebatas pemenuhan aturan perundangan, dan bahkan tampak sebagai pemenuhan standar minimal.

CSR perusahaan yang diposisikan sebagai *risk management*, berarti perusahaan melakukan CSR untuk mengurangi munculnya risiko bisnis. Hal itu didasarkan argumentasi bahwa keberadaan perusahaan di tengah lingkungan masyarakat memiliki dampak baik positif maupun negatif. Pada dampak negatif, eksistensi perusahaan menimbulkan biaya sosial yang harus ditanggung masyarakat. Hal tersebut dapat memicu

komplain dari masyarakat terhadap perusahaan. Dengan demikian, risiko bisnis akan menghadang perusahaan setiap saat, mengingat komplain masyarakat dapat mengganggu stabilitas dan kondusivitas bisnis. Bahkan komplain masyarakat akan mengganggu profitabilitas dan *going concern* perusahaan. Risiko perusahaan juga dapat timbul karena kerusakan lingkungan yang diakibatkan operasional perusahaan, seperti banjir, tanah longsor, radiasi, pencemaran udara, dan sebagainya. Komplain dari konsumen, *supplier*, pemerintah, LSM dan sejenisnya, setiap saat dapat mengancam eksistensinya. Untuk itu, investasi sosial dalam bentuk CSR menjadi penting untuk menjaga dan menjamin ekualitas antara perusahaan dan masyarakat. CSR sesungguhnya timbal balik perusahaan terhadap *stakeholders* yang telah diganggu dan dirugikan, baik langsung maupun tidak langsung oleh perusahaan. CSR merupakan sarana untuk mengurangi berbagai risiko tersebut diatas.

- f. Menetapkan strategi, penetapan strategi dalam implementasi CSR memiliki ketergantungan arah mana kebijakan CSR akan dilakukan. Strategi disini merupakan sarana untuk menjabarkan visi, misi, dan kebijakan CSR yang akan dipraktikkan. Pada banyak kasus, CSR perusahaan dilakukan dengan mengacu pada strategi *public relation*, strategi defensif dan *community development*.
- g. Merancang struktur organisasi, praktik CSR yang dilakukan perusahaan setidaknya didasarkan pada motif ekonomi. Sehingga perusahaan

memperhatikan *feed back* yang diperoleh dibalik pengorbanan sosial yang dilakukan. Dalam rangka menjaga pelaksanaan CSR dilakukan secara serius dan terencana, perlu dibentuk satu departemen yang secara khusus bertanggungjawab atas pelaksanaan CSR.

- h. Merancang program, satu aktivitas CSR yang relatif krusial adalah ketepatan bentuk aktivitas dan keefektifan terhadap kemanfaatan dimata *stakeholders* dan lingkungan, serta koherensi dampak operasional perusahaan.
- i. Menyediakan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pihak karyawan yang disertai pelaksanaan aktivitas CSR. Penyiapan SDM yang menangani aktivitas CSR dipandang penting, karena terkait dengan efektifitas, evaluasi serta pengendalian pelaksanaan kegiatan berikut keuangan yang menyertainya. Perlu adanya kualifikasi SDM, antara lain:
 - 1) Memiliki pengetahuan luas dan mendalam tentang CSR
 - 2) Memiliki karakter yang baik, loyal, dan memiliki integritas dalam tindakan dan ketetapan
 - 3) Memiliki kepekaan sosial, sehingga memiliki respon terhadap masalah sosial dan lingkungan, khususnya terkait CSR
 - 4) Mampu bekerja secara tim (*team work*)
 - 5) Memiliki etos kerja yang baik, dan motivasi tinggi
 - 6) Inisiatif, dan kreatif dalam beraktivitas sosial

- 7) Bersifat proaktif bukan reaktif, sehingga tidak bersifat menunggu laporan dari masyarakat melainkan lebih responsive dan apresiatif
- 8) Memiliki kestabilan emosi dan bertingkah laku sopan dan ramah
- 9) Bersikap sederhana dan bersahaja
- 10) Memiliki kemauan baik, optimis, berwawasan ke depan dan penuh tanggung jawab
- 11) Mampu berkomunikasi baik verbal maupun tulisan
- 12) Memiliki daya analisis yang tajam

j. *Linkage stakeholders* dan pemetaan wilayah, *linkage* dengan *stakeholders* maksudnya membangun jejaring dan kedekatan dengan *stakeholders*. Hal ini penting untuk membangun kedekatan dan pemahaman berbagai persoalan yang dihadapi masyarakat secara kontekstual. *Linkage* juga bermanfaat untuk mendeteksi berbagai dampak negatif yang dirasakan *stakeholders* berikut penanganannya sesuai dengan keadaan dan kebutuhan masyarakat. Upaya kedekatan dengan masyarakat perlu dilakukan dalam rangka mengurangi kurang-efektifitas program yang diberikan kepada masyarakat, serta biaya dapat ditekan (efisiensi). Program *linkage* dengan *stakeholders* juga dimaksudkan untuk melakukan *brainstorming* (pengungkapan pendapat) dengan masyarakat dalam bentuk penelitian dan berbagai aktivitas yang relevan dengan konteks masyarakat setempat. Berbagai langkah yang dapat dilakukan dalam membangun *linkage* dengan *stakeholders*, antara lain:

- 1) Melakukan komunikasi dengan pemuka masyarakat dan agama setempat.
- 2) Melakukan *survey* dengan masyarakat setempat.
- 3) Bekerja sama dengan LSM peduli masalah sosial dan lingkungan yang terlebih dahulu menangani berbagai persoalan dan lingkungan di masyarakat sasaran bersangkutan.
- 4) Menjalin kerjasama dengan organisasi keagamaan setempat.
- 5) Membentuk yayasan yang menangani masalah sosial kemasyarakatan dan lingkungan, yang akan melakukan program berkelanjutan pada daerah target/sasaran.
- 6) Menjalin kerjasama dengan organisasi kepemudaan.
- 7) Menjalin kerjasama dengan partai politik yang memiliki program bina lingkungan maupun kemitraan.
- 8) Konsorsium perusahaan dalam penanganan masalah-masalah sosial secara khusus.

Membangun *linkage* terhadap *stakeholders* juga sekaligus dilakukan pemetaan. Maksudnya, *linkage* dapat dijadikan media fasilitasi untuk pemetaan skala prioritas pelaksanaan CSR daerah sasaran, sehingga program dapat dilaksanakan secara tepat sasaran.

- k. Penentuan sumber dana, menurut Undang-undang No. 19 tahun 2003 tentang BUMN, sumber dana program kemitraan dan bina lingkungan (PKBL), maksimal masing-masing 2% dari bagian laba bersih.

1. Implementasi, merupakan tahap aplikasi program CSR, sebagaimana yang telah direncanakan sebelumnya. Pada dasarnya, belum terdapat formula yang dapat dijadikan acuan ideal dalam implementasi CSR. Terdapat beberapa prinsip yang dapat dijadikan pijakan dalam praktik CSR. Prinsip yang diadopsi beberapa negara, antara lain:

- 1) *Accountability's (AA1000) Standard*, yang mengacu pada prinsip *Triple Bottom Linedari* John Elkington.
- 2) *Global Reporting Initiative (GRI)*, yang merupakan panduan pelaporan perusahaan untuk mendukung pembangunan berkelanjutan yang digagas oleh PBB melalui *Coalition for Environmental Economies (CERES)* dan UNEP pada tahun 1997.
- 3) *Social Accountability International SA8000 Standard*.
- 4) *ISO 14000 Environmental Management Standard*.
- 5) *ISO 26000*

Terdapat berbagai pendekatan yang dapat dijadikan pijakan dalam mengimplementasikan praktik CSR, antara lain:

- 1) Sentralisasi, yaitu program CSR terpusat di perusahaan. Perusahaan yang merencanakan, menentukan jenis program, merumuskan strategi perusahaan, dan sekaligus sebagai yang melaksanakan program yang telah direncanakan. Program sentralistik dapat dilakukan dengan bekerja sama dengan pihak lain, seperti: *event organizer*, LSM, pemerintah setempat,

institusi pendidikan dan lainnya selama memiliki visi, misi, tujuan yang sama dan di bawah koordinasi perusahaan.

- 2) Desentralisasi, perusahaan berperan sebagai pendukung kegiatan. Disini, perencanaan, strategi, tujuan dan target termasuk pelaksanaan ditentukan oleh pihak lain selaku mitra. Perusahaan berposisi sebagai *supporting*, baik dana, sponsorship maupun material.
- 3) Kombinasi, program ini menggunakan pola memadukan antara sentralistik dan desentralistik, sehingga cocok bagi program-program *community development*. Program *community development*, memposisikan inisiatif, pendanaan maupun pelaksanaan kegiatan dilakukan secara partisipatoris dengan *beneficiaries*.

Implementasi CSR juga dapat dilaksanakan secara *self managing strategy*, maupun *outsourcing*. *Self managing strategy* berarti perusahaan melaksanakan sendiri di lapangan. Perusahaan yang merencanakan, merumuskan tujuan, target, evaluasi, dan monitoring serta melaksanakannya. *Self managing* dapat dilakukan dengan membentuk departemen dalam struktur organisasi yang bertugas untuk melaksanakan CSR. Selain itu, *self managing* juga dapat dilakukan dengan perusahaan mendirikan yayasan, yang salah satunya melaksanakan program CSR perusahaan. Implementasi dengan pola *outsourcing*, berarti pelaksanaan CSR diserahkan pada pihak ketiga,

sehingga perusahaan tidak terlibat langsung dalam pelaksanaan di lapangan. Terdapat pola model *outsourcing*, yaitu: bermitra dengan pihak lain (*event organizer*, LSM, institusi pendidikan dan sejenisnya), bergabung dan mendukung kegiatan bersama baik berjangka pendek maupun berjangka panjang.

m. Evaluasi, sebagai satu program CSR membutuhkan pemantauan dan evaluasi dalam rangka perbaikan di masa depan, dan sekaligus menentukan tingkat capaian kinerja aktivitas sosial yang telah dilakukan. Evaluasi dan pemantauan juga ditujukan untuk mengetahui sejauhmana pencapaian tujuan program serta apakah terdapat penyimpangan yang membutuhkan tindakan koreksi. Terutama bagi CSR yang bersifat *multy years*. Evaluasi pelaksanaan CSR perusahaan dilakukan dalam rangka untuk mencapai tujuan:

- 1) Memperoleh temuan masukan untuk perencanaan program atau kegiatan yang dilaksanakan.
- 2) Memperoleh berbagai bahan pertimbangan dalam rangka mendukung pengambilan keputusan, layak atau tidak layak program CSR untuk dilanjutkan.
- 3) Memperoleh temuan untuk masukan perbaikan program atau kegiatan yang sedang dilaksanakan.
- 4) Memperoleh temuan hambatan program yang sedang dilaksanakan.

- 5) Memperoleh rekomendasi dan pelaporan terhadap panyandang dana.

Melihat dimensi tersebut di atas, evaluasi program CSR penting untuk dilakukan. Mengingat di lapangan banyak kendala yang menghadang dalam praktik CSR terhadap masyarakat dan lingkungan.

- n. Laporan CSR, merupakan laporan aktivitas tanggung jawab sosial yang telah dilakukan perusahaan baik berkaitan dengan perhatian masalah dampak sosial maupun lingkungan. Laporan tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan laporan tahunan (*annual report*) yang dipertanggungjawabkan direksi di depan sidang Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Laporan ini berisi laporan program-program sosial dan lingkungan perseroan yang telah dilaksanakan selama tahun buku terakhir. Menteri BUMN melalui Surat keputusan Menteri BUMN Nomor 236/MBU/2003 tentang Program Kemitraan BUMN dengan usaha kecil dan Program Bina Lingkungan (PKBL), memberikan arahan secara lebih operasional tentang praktik tanggung jawab sosial, terutama bagi perusahaan di lingkungan BUMN.

2.2.2.5 Dampak Implementasi *Corporate Social Responsibility*

Menurut Muljono, dkk (2007) pelaksanaan program CSR oleh perusahaan menimbulkan dampak bagi masyarakat dan lingkungan, diantaranya adalah:

- a. Kemandirian, dengan adanya program CSR diharapkan masyarakat (usaha kecil/UMKM) mampu meningkatkan kemampuan mereka agar

lebih produktif, dan meningkatkan perekonomian melalui program pembinaan yang dilakukan oleh perusahaan pelaksana CSR.

- b. Percaya diri, dengan adanya program CSR diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan diri masyarakat (usaha kecil/UMKM) untuk bersaing secara global dengan pengusaha besar.
- c. Gaya hidup, dengan adanya program CSR diharapkan masyarakat dapat memperbaiki gaya hidup mereka, yang bermula dari konsumtif menjadi produktif setelah adanya program CSR dalam bidang pembinaan usaha. Program CSR diharapkan juga dapat mengubah gaya hidup masyarakat yang awalnya tidak peduli terhadap lingkungan menjadi peduli. Selain mengubah gaya hidup masyarakat, program CSR juga diharapkan tidak sekedar menjadi pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan, melainkan menjadi gaya hidup perusahaan untuk terus memperhatikan masalah sosial dan lingkungan yang terjadi di masyarakat.
- d. Jaringan sosial, diharapkan terjalin hubungan sosial yang baik antara perusahaan dengan masyarakat setelah adanya program CSR.
- e. Peningkatan ekonomi, program CSR diharapkan mampu memperbaiki perekonomian masyarakat, khususnya masyarakat di sekitar perusahaan.

2.2.3 Laporan Tanggung Jawab Sosial (Laporan Keberlanjutan)

Pemerintah sadar tentang makna ramah lingkungan dan upaya pengurangan *global warming*, sehingga sepakat membuat peraturan yang mendasari kewajiban pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR), yaitu Undang-Undang No. 40 tahun 2007. Pasal 74 ayat 1 UU No. 40 tahun 2007 tersebut menyebutkan bahwa, perseroan yang menjalankan usahanya di bidang sumber daya alam dan bidang yang berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan tanggung jawab sosial (Hadi, 2011:206).

Undang-Undang tersebut tidak hanya sekedar kewajiban pelaksanaan tanggung jawab sosial, melainkan juga mewajibkan melaporkan pelaksanaan tanggung jawab sosial. Laporan tanggung jawab tersebut harus dilaporkan dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), terutama bagi perusahaan berbasis BUMN dan perusahaan lain yang bergerak di bidang eksploitasi sumber daya alam, dan perusahaan yang usahanya bersinggungan atau berkaitan dengan sumber daya alam (Hadi, 2011:207).

Laporan tanggung jawab sosial atau yang sering disebut laporan keberlanjutan, dapat didefinisikan sebagai laporan yang diterbitkan oleh perusahaan untuk mengungkapkan kinerja perusahaan pada aspek ekonomi, lingkungan dan sosial, serta upaya perusahaan untuk menjadi perusahaan yang akuntabel bagi seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) untuk tujuan kinerja perusahaan menuju pembangunan yang berkelanjutan.

Aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan akan memiliki berbagai dampak terhadap lingkungan internal maupun eksternal perusahaan.

perusahaansaat ini dituntut untuk mengelola dampak kegiatan perusahaan agar memungkinkan terciptanya pembangunan berkelanjutan (*sustainability development*). Perusahaan multinasional baik yang bergerak di bidang manufaktur, perdagangan, maupun jasa mengemukakan *corporate governance* beserta dampak yang ditimbulkannya terhadap ekonomi, sosial dan lingkungan dalam sebuah laporan berkelanjutan (*sustainability report*).

Tujuan dari pembuatan laporan keberlanjutan adalah untuk mengkomunikasikan komitmen dan kinerja ekonomi, lingkungan, dan sosial perusahaan kepada para pemangku kepentingan serta masyarakat luas secara transparan. Melalui laporan ini para pemangku kepentingan dapat mengetahui gambaran yang lebih jelas dan terbuka mengenai segala kegiatan pembangunan berkelanjutan yang telah dilakukan oleh perusahaan (Fakhturroji Hasan, 2015).

Penyusunan laporan ini mengacu pada *Sustainability Reporting Guidelines* (SRG), yang dikeluarkan oleh *Global Reporting Initiative* (GRI) yang disesuaikan dengan karakteristik usaha sebuah perusahaan. Prinsip *accuracy* (ketepatan), *completeness* (kelengkapan), *reliability* (reliabilitas) diperlukan untuk menampilkan informasi dalam laporan keberlanjutan. Proses pembuatan laporan berkelanjutan ini dilakukan secara berjenjang mulai dari penyediaan data, proses penulisan, editing, pengecekan akurasi data audit hingga diperoleh *draft* final untuk kemudian disajikan dalam bentuk laporan akhir. Laporan keberlanjutan dapat diterbitkan sebagai satu kesatuan yang tak terpisah dengan laporan tahunan perusahaan.

Sustainability Reporting Guidelines secara umum terdiri dari profil perusahaan, profil pelaporan, cakupan dan batasan pelaporan, tata kelola perusahaan, keterlibatan pemangku kepentingan, indikator aspek kinerja lingkungan, ketenagakerjaan dan sumber daya manusia, aspek perlindungan kepada nasabah dan lain sebagainya. Isi laporan keberlanjutan terlihat hampir sama dengan laporan tahunan, namun dalam penyusunannya tidak bisa langsung berpedoman pada laporan tahunan.

Darwin menyimpulkan bahwa (CSR) terbagi menjadi tiga kategori, yaitu kinerja ekonomi, lingkungan dan sosial seperti yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 2.2.3
Kinerja Corporate Sustainability Reporting (CSR)

Kategori	Aspek
Kinerja Ekonomi	
Pengaruh ekonomi secara langsung	Pelanggan, pemasok, karyawan, penyedia modal dan sektor publik
Kinerja Lingkungan	
Hal-hal yang terkait dengan lingkungan	Bahan baku, energi, air, keanekaragaman hayati, emisi, sungai, dan sampah, pemasok, produk dan jasa, pelaksanaan dan angkutan
Kinerja Sosial	
Praktik kerja	Keamanan dan keselamatan tenaga kerja, pendidikan dan <i>training</i> , kesempatan kerja
Hak Asasi Manusia	Strategi manajemen, non diskriminasi, kebebasan berserikat dan berkumpul, tenaga kerja dibawah umur, kedisiplinan, keamanan, dll
Sosial	Komunitas, korupsi, kompetisi dan penetapan harga
Tanggung jawab terhadap produk	Kesehatan dan keamanan pelanggan, iklan yang peduli terhadap hak pribadi

Sumber: Darwin dalam Kusuma (2011)

PSAK Nomor 1 tentang *Sustainability Report* menyatakan bahwa:

Perusahaan dapat pula menyajikan laporan tambahan seperti laporan mengenai lingkungan hidup dan laporan nilai tambah (*value added statement*) khususnya bagi industri dimana faktor-faktor lingkungan hidup memegang peranan penting dan bagi industri yang menganggap pegawai sebagai kelompok pengguna yang memegang peranan penting.

Pengungkapan tanggung jawab sosial masih bersifat sukarela, di Indonesia belum memiliki standar atau pedoman yang sah oleh hukum, sehingga perusahaan masih bebas dalam membuat format laporan pertanggungjawaban sosial.

2.2.4 Kajian Islam *Corporate Social Responsibility*

Tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan realisasi dari konsep ajaran ihsan sebagai puncak dari ajaran etika yang mulia. Ihsan merupakan melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain demi mendapatkan ridho Allah SWT. Beekun (2004) dalam Djakfar (2012:224) menjelaskan bahwa, “CSR dalam kacamata ajaran ihsan merupakan pengejawantahan dari ajaran kebajikan yang sangat mulia dan terhormat, baik di sisi manusia maupun Tuhan. Ihsan (*benevolence*), artinya melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain”.

Siddiqi dalam Djakfar (2012:225) berpendapat bahwa, “perbuatan ihsan lebih penting dibandingkan perbuatan adil. Perbuatan adil hanya merupakan *the corner stone of society*, sedangkan perbuatan ihsan merupakan *beauty and perfection* dalam kehidupan masyarakat. Dengan tindakan ihsan, kehidupan akan

terasa indah dan sempurna dengan bertabur kebajikan yang menyejukkan semua pihak, karena yang berlebih (kuat) secara ikhlas mau berbagai rasa dengan yang lemah. Dalam ajaran ihsan terdapat nilai *moral altruistic* yang menempatkan kepentingan orang lain di atas kepentingan diri sendiri (*ananiyah = egoistic*)”.

Program CSR juga merupakan implikasi dari ajaran kepemilikan dalam islam. Ahmad (2001) dalam Djakfar (2012:225) mengungkapkan bahwa, “Allah adalah pemilik mutlak (*haqiqiyah*), sedangkan manusia hanya sebatas pemilik sementara (*temporer*) yang berfungsi sebagai penerima amanah. Allah memberikan mandate kepada manusia untuk menjadi khalifah-Nya dan penerima karunia-Nya. Manusia didorong untuk mencari rezeki tanpa mengabaikan kepentingan akhirat”.

Manusia juga didorong untuk melakukan perbuatan baik (ihsan) dan dilarang untuk merusak alam, sebagaimana firman-Nya:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ

ۖ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: “Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”. (Q.S Al-Qashash:77)

Allah memerintahkan untuk mendistribusikan bagian yang kita miliki kepada orang-orang yang berhak menerimanya, karena sebagian harta yang kita miliki terdapat hak mereka. Islam sangat menekankan perilaku filantropi agar

dapat berbagi dengan orang lain. Zakat merupakan salah satu contoh perilaku filantropi yang diwajibkan oleh umat muslim yang memiliki kelebihan harta, disamping yang hukumnya adalah sunnah seperti infak, sedekah, wakaf dan lain sebagainya sebagaimana sabda Rasulullah: *“Tidaklah beriman kepadaku, orang yang tidur kekenyangan di malam hari, sementara tetangganya sedang ditimpa kelaparan padahal ia tahu”*.

Perilaku filantropi ini secara substantif bisa diimplementasikan melalui sebuah institusi bisnis yang antara lain dalam bentuk CSR. Perusahaan sejatinya mampu menyeimbangkan antara dua kepentingan, yaitu kepentingan perusahaan dan *stakeholders*, antara kepentingan ekonomi dan sosial serta tuntutan moral yang mengandung nilai kebajikan, baik dihadapan manusia maupun Allah SWT.

Perilaku filantropi di dalam islam berupa zakat, infak, sedekah, wakaf dan lain sebagainya. Zakat hukumnya wajib bagi umat muslim, sebagaimana yang telah tercantum dalam rukun islam, yaitu rukun yang ketiga sehingga merupakan bagian mutlak dari keislaman seseorang. Firman Allah SWT dalam Al-Quran Surat Al-Baqarah ayat 254 menerangkan:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِمَّا رَزَقْنَاكُمْ مِنْ قَبْلِ أَنْ يَأْتِيَكُمْ يَوْمٌ لَا بَيْعَ فِيهِ وَلَا خُلَّةَ وَلَا شَفَاعَةً ۗ

وَالْكَافِرُونَ هُمُ الظَّالِمُونَ

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, belanjakanlah (di jalan Allah) sebagian dari rezeki yang telah Kami berikan kepadamu sebelum datang hari yang pada hari itu tidak ada lagi jual beli dan tidak ada lagi syafa’at. Dan orang-orang kafir itulah orang-orang yang zalim”*.

Zakat, infak, sedekah dan wakaf merupakan potensi yang bisa digali untuk program CSR dalam sebuah perusahaan. Bentuk pelaksanaannya dapat beragam sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena tujuan akhirnya adalah membantu atau peduli kepada orang lain.

2.2.5 Audit Sosial

2.2.5.1 Pengertian Audit Sosial

Audit pada umumnya dikenal sebagai sebuah penilaian (*assessment*) dan evaluasi yang melibatkan pengumpulan informasi mengenai sistem dan laporan keuangan perusahaan. Proses audit dilakukan oleh pihak yang kompeten, independen, dan obyektif yang dikenal sebagai auditor. Audit saat ini tidak hanya mencakup pengumpulan informasi tentang keuangan perusahaan melainkan juga mencakup informasi nonkeuangan. Ikayanti (2014:1) menyebutkan bahwa:

Penentuan efektivitas kinerja perusahaan memiliki poin-poin, diantaranya informasi keuangan dan informasi nonkeuangan. Informasi keuangan dapat mencerminkan kinerja suatu perusahaan selama satu periode, sedangkan informasi nonkeuangan dapat mencerminkan kinerja perusahaan dalam bidang sosial atau yang lebih dikenal dengan sebutan *Corporate Social Responsibility* dapat digunakan sebagai alat untuk pengambilan keputusan bagi luar perusahaan (*External User*).

Informasi keuangan perusahaan menggunakan laporan keuangan yang telah diaudit oleh auditor eksternal dan telah diberi opini wajar tanpa pengecualian. Opini tersebut mencerminkan keakuratan kinerja keuangan perusahaan, berbeda dengan keakuratan kinerja sosial perusahaan yang belum memiliki konsep standar untuk menentukan keakuratan perusahaan yang telah

melakukan *Corporate Social Responsibility* (CSR). CSR berkaitan langsung dengan masyarakat, sehingga perlu adanya suatu pengawasan atas pelaksanaannya melalui audit sosial.

Rudito (2007:88-89) menyebutkan bahwa, “Audit sosial adalah cara untuk mengukur keluasan sebuah organisasi untuk dapat hidup beraktivitas dan dapat berbagi nilai dan sasaran yang sudah disetujui bersama antar anggota organisasi dan juga dengan para *stakeholdersnya*”.

Audit sosial dapat dikatakan tumbuh dari rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap perilaku perusahaan yang semakin berkembang, namun terjadi kesenjangan antara nilai-nilai sosial dan lingkungan dengan perusahaan. Audit sosial diarahkan untuk menilai kinerja perusahaan dalam menjalankan tanggung jawab sosialnya.

Audit sosial diharapkan dapat dipergunakan sebagai alat untuk menilai dampak sosial dan lingkungan dari kegiatan perusahaan, mengukur efektifitas program perusahaan yang bersifat sosial dan melaporkan seberapa jauh perusahaan menjalankan tanggung jawab sosialnya.

Boyd dalam Muljono (2007), *social auditing is a process that enables an organization to assess and demonstrate its social, economic, and environmental benefits and limitations. It is a way of measuring the extent to which an organization lives up to the shared values and objectives it has committed itself to.*

Audit sosial pada dasarnya adalah sebuah metode untuk mengetahui keadaan sosial suatu bentuk organisasi, keadaan perwujudan dari tingkah laku

anggota-anggota suatu organisasi atau perusahaan berkaitan dengan aturan yang diterapkan oleh organisasi yang bersangkutan.

Beberapa definisi audit sosial adalah:

- a. Menurut Social Enterprise Partnership (SEP) dalam Rudito (2013:212), audit sosial adalah sebuah metode yang dilakukan berkenaan dengan sebuah organisasi (perusahaan, lembaga dan sebagainya), dalam merencanakan mengatur dan mengukur aktivitas nonfinansial serta untuk memantau (memonitor) konsekuensi secara eksternal dan internal sekaligus dari sebuah organisasi atau perusahaan yang bersifat komersial.
- b. The Northern Ireland Co-operative Development Agency (NICDA) dalam Rudito (2013:213), mendefinisikan audit sosial sebagai sebuah proses yang dapat dilakukan oleh sebuah organisasi dan agen-agenya untuk menilai dan mewujudkan keuntungan sosial mereka, keuntungan masyarakat dan keuntungan lingkungan serta keterbatasannya. Sehingga audit sosial adalah sebuah cara untuk mengukur keluasan dari sebuah organisasi untuk dapat hidup dalam berbagi nilai dan sasaran yang sudah disetujui untuk bekerja sama.
- c. Buchholz dalam Damayanti (2010:105), audit sosial adalah usaha untuk mengidentifikasi, mengukur, mengevaluasi, dan melaporkan dampak perusahaan pada masyarakat yang tidak ditemukan dalam akuntansi tradisional.

Dari beberapa definisi diatas, pengertian audit sosial merupakan suatu proses untuk mengidentifikasi, mengukur, mengevaluasi dan melaporkan kinerja perusahaan untuk menunjukkan bahwa perusahaan mampu atau tidak dalam melaksanakan tanggung jawab sosialnya. Audit keuangan digunakan untuk mengukur kinerja keuangan, sementara audit sosial menyediakan sebuah alat untuk mengukur dampak dari aktivitas perusahaan melalui pengawasan kinerja (*monitoring*) dan melibatkan pandangan dari para *stakeholders*. Audit sosial dapat disimpulkan sebagai alat yang dapat memperluas audit keuangan untuk menilai kinerja perusahaan secara keseluruhan.

2.2.5.2 Manfaat Audit Sosial

Manfaat audit sosial atas pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* yang dapat dirasakan langsung yaitu, ketika perusahaan mengharapkan kegiatan CSR yang dilakukan sesuai dengan tujuan sosial perusahaan, maka dengan dilakukan audit sosial kegiatan CSR akan terpantau antara ketercapaian kinerja dan kesesuaian dengan tujuan sosial. Berikut beberapa manfaat audit sosial yang dipaparkan oleh Ikayanti (2014), adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat audit sosial adalah perusahaan yang pada awalnya tidak memiliki standar untuk mengevaluasi kinerja aktual dalam melakukan CSR. Audit sosial dapat menjadi alat untuk mengevaluasi kegiatan CSR, sehingga entitas dapat mengetahui efektifitas dari program CSR tersebut pada objek CSR yang dituju, apakah program tersebut dapat dibutuhkan atau tidak oleh masyarakat.

- b. Audit sosial dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengukur tingkat keberhasilan maupun kegagalan program CSR dilihat dari tujuan sosialnya. Pihak yang dapat melihat berhasil atau tidaknya program CSR adalah perusahaan itu sendiri. Kegagalan dalam pelaksanaan program CSR dapat melakukan penyusunan strategi kembali untuk mewujudkan tujuan sosial perusahaan.
- c. Audit sosial sebagai alat evaluasi juga bermanfaat untuk mendeteksi adanya perubahan yang positif atau negatif atas program CSR. Entitas dalam hal ini dapat mengevaluasi seberapa kegunaan dan manfaat CSR yang dilakukan oleh perusahaan. Fungsinya yaitu entitas dapat mengontrol progress kegiatan dan juga kontrol dari segi *financial*. Kontrol dalam segi *financial* dapat berupa pengendalian ketika pengeluaran untuk program CSR sangat tinggi sedangkan tujuan yang diharapkan tidak terealisasi, dan masih banyak manfaat dari audit sosial lainnya.

2.2.5.3 Prinsip-Prinsip Audit Sosial

Secara umum prinsip kunci dari penilaian sosial dan audit sosial adalah untuk mencapai keberlanjutan dalam rangka meningkatkan hubungan antarkenyataan sosial dan untuk menyatakan suatu penilaian. Berikut enam prinsip kunci dalam audit sosial menurut John Pearch dalam Rudito (2007:176-177):

- a. *Multy-Perspective*, ini harus merefleksikan pendapat-pendapat variasi masyarakat yang berkaitan dengan usaha, karena dengan

mengkompilasi pendapat masyarakat berarti juga mengidentifikasi pranata sosial yang berkaitan dengan usaha yang ada di kehidupan masyarakat.

- b. *Comprehensive*, bahwa aktivitas-aktivitas dari usaha yang ada di masyarakat akan selalu berkaitan satu sama lain sehingga apabila tidak terjadi keterkaitan antar usaha dikhawatirkan akan menciptakan suatu persaingan yang tidak sehat.
- c. *Comparative*, bahwa usaha komunitas harus dapat dibandingkan setiap waktu dengan organisasi sejenis, hal ini penting dilakukan agar terdapat pemantauan yang lebih cermat, karena perubahan atau pergeseran kepentingan akan dapat terjadi setiap saat.
- d. *Regular*, yakni diupayakan berjalan setiap tahun dan bukan sebuah latihan saja. Audit sosial dalam hal ini merupakan suatu kegiatan yang penting dan tampak seperti kegiatan biasa, sehingga kadang-kadang tampak sebagai sesuatu yang kurang penting padahal kegiatan tersebut sangat penting.
- e. *Verified*, bahwa penilaian sosial harus dicek oleh individu-individu yang *independent*. Penilaian dalam konteks ini yang dilakukan oleh pihak luar akan membawa efek kemandirian dan bebas dari kepentingan keberpihakan, hendaknya individu-individu dari luar merupakan wakil dari *stakeholders* yang punya aliansi dengan pihak pemerintah dan juga pihak komunitas lokal, baik LSM, maupun organisasi massa lainnya yang tumbuh secara mandiri di masyarakat.

f. *Disclosur*, bahwa penemuan dari audit sosial harus dapat disirkulasikan (*disclosur*), hal ini menjadi penting karena data dari audit sosial merupakan sebuah saran yang harus dilakukan oleh sebuah perusahaan. Menjamin bahwa perhitungan audit diungkapkan pada *stakeholders* dan masyarakat dalam transparansi dan perhitungan.

2.2.5.4 Ruang Lingkup Audit Sosial

Lingkup audit sosial menurut Muljono, dkk (2007:423) meliputi dua aspek yaitu aspek individu dan aspek kelembagaan. Audit sosial dalam aspek individu lebih bersifat pada penelaahan sifat atau perilaku personal dalam menjalankan perannya pada komunitas, bagaimana seseorang diposisikan dan kemungkinannya untuk berkembang dengan memanfaatkan fasilitas atau sumber daya yang disediakan melalui program atau sumber daya yang ada.

Audit sosial dalam aspek kelembagaan menelaah aspek saling mempengaruhi antara komponen program dan aspek kelembagaan yang dapat dilihat pada bagaimana program diapresiasi oleh kelembagaan dan organisasi setempat, hasil, manfaat dan dampak program terhadap kelembagaan dan organisasi setempat dan sebaliknya bagaimana lingkungan kelembagaan mempengaruhi keberlangsungan dan keberhasilan program, yang dapat ditelaah dari aturan dan nilai yang dibangun lembaga pelaksana program dan nilai yang berkembang pada organisasi masyarakat setempat. Individu diasumsikan ada pada setiap organisasi kelembagaan dalam rangka pelaksanaan program tersebut, maka organisasi juga menjadi wadah bagi individu-individu yang memanfaatkan program untuk melakukan aktivitasnya.

Program yang akan diaudit adalah implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR). Kategori pelaksanaan CSR sangat luas sehingga perlu adanya alat penyederhanaan, dalam penelitian ini menggunakan kerangka logis (*logical framework*) yang digagas oleh Muljono, dkk (2007) meliputi tujuan, manfaat, hasil, proses, kegiatan dan input kegiatan, dimana masing-masing aspek memiliki indikator sendiri.

Tabel 2.2.4.4
Lingkup Audit Sosial

No.	Dimensi Program	Indikator	Lingkup Audit Sosial	
			Individu	Komunitas
1	Pencapaian Tujuan	Persepsi tentang pencapaian unsur-unsur tujuan program seperti yang diketahui oleh informan	Tingkat kualitas hidup individu/keluarga	Tingkat kesejahteraan komunitas
2	Manfaat	Perubahan-perubahan yang dicapai dari hasil-hasil program	Peningkatan komponen kualitas hidup individu dan keluarga	Nilai-nilai organisasi dan kelembagaan program yang bersifat mengikat bagi masyarakat
3	Hasil	Nilai material atau nilai-nilai sosial yang muncul dan/atau berubah	Unsur-unsur materi yang diperoleh dari keterlibatannya dalam program	Unsur-unsur materiil yang diperoleh komunitas/yan g dinikmati secara kolektif dari program
4	Proses	Mekanisme yang dibangun membuka ruang partisipasi, program lain	Tindakan-tindakan individu dalam usaha mengakses program dan hak-haknya atas	Bentuk-bentuk organisasi dan kelembagaan yang menjadi acuan bagi

		dan/atau program yang pernah dialami sebelumnya.	program tersebut	penyelenggara an program
5	Input	Input dari program mudah diakses	Kontribusi individu dalam program	Kontribusi komunitas dalam program
6	Kegiatan	Kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan aspirasi dan potensi yang dimilikinya oleh warga yang menjadi sasaran program		

Sumber: Muljono, dkk (2007)

2.2.5.5 Pihak yang Melakukan Audit Sosial

Laporan audit keuangan perusahaan harus disajikan secara valid dan terpercaya, karena akan digunakan oleh para investor sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan suatu keputusan, sehingga perusahaan harus menggunakan jasa audit yang *independent* untuk memberikan pernyataan atas kewajaran laporan keuangan tersebut. Laporan CSR juga harus disajikan secara valid, karena ada keterkaitan dengan undang-undang pemerintah yang mewajibkan perusahaan untuk melakukan CSR. Laporan CSR digunakan oleh pemerintah untuk dapat mengetahui perusahaan tersebut telah melaksanakan CSR.

Laporan CSR berbeda dengan laporan keuangan, hal ini karena adanya perbedaan kepentingan *stakeholders*. Pelaksanaan audit sosial cukup dilakukan oleh auditor internal perusahaan. “Audit sosial biasanya dilakukan oleh tim audit di dalam perusahaan. tim audit terdiri dari perwakilan *stakeholders* yang berbeda, termasuk pengguna layanan/fasilitas, anggota, anggota pengurus, relawan, penyandang dana dan staf. Pengamat independen dapat juga dilibatkan dalam tim audit” (Mudjiono, 2011 dalam Ikayanti 2014:12).

2.2.4.6 Proses Audit Sosial

Audit sosial belum memiliki konsep teoritis dan praksis seperti audit keuangan. Beberapa ahli dan organisasi masih berusaha untuk merumuskan model audit sosial. Secara umum, langkah-langkah untuk melakukan audit sosial menurut Rudito (2007:177-180) adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan informasi tentang pemeriksaan sosial, serta menganalisis dan memeriksa apa yang telah dilakukan dan informasi apa yang telah dikumpulkan bahwa hal-hal tersebut dapat dipakai dalam melakukan proses audit sosial. Oleh sebab, itu, data-data yang diperoleh dari pemantauan dan evaluasi hendaknya merupakan data yang dipercaya sebagai data yang obyektif, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga tampak alur serta pola dari informasi yang diperoleh tentang data yang ada. Sehingga dapat dirangkum data tersebut untuk mendapatkan kesempatan melakukan perbaikan dan pembentukan sasaran yang akan dicapai selanjutnya.
- b. Jelaskan sasaran sosial dari korporat, tuliskan dan rangkaikan seluruh hal yang sudah dilakukan untuk mencapai sasaran. Sebagai contoh yaitu mencoba mengurangi angka pengangguran dalam satu wilayah sosial dengan mempekerjakan para pengangguran tersebut dalam waktu yang lama pada sebuah pelatihan kerja terlebih dahulu, kemudian diharapkan modal sosial di komunitas lokal dapat terbentuk. Secara tidak langsung menanamkan kebudayaan korporasi pada persepsi komunitas lokal, bahwa korporat telah berusaha untuk mengurangi angka pengangguran

dan sekaligus juga menerima anggota komunitas lokal untuk dapat bekerja di korporat atau organisasi yang ada di lingkungan tersebut. Ini memudahkan bagi korporat untuk dapat beradaptasi dengan komunitas lokal sebagai sebuah izin lokal.

- c. Daftarkan *stakeholder* yang ada dan terkait dengan korporat. Kumpulkan segala pendapat *stakeholder* tersebut dan dikonsultasikan secara baik melalui *interview* dan kuesioner. Dengan diketahuinya aktivitas usaha dari para *stakeholder* yang ada maka memudahkan korporat untuk dapat beraktivitas dengan mengkaitkan kegiatannya dengan kegiatan para *stakeholder* yang ada, termasuk juga komunitas lokal dengan modal sosial yang telah terdata melalui penyebaran kuesioner guna membentuk jaringan antarkorporat atau organisasi.
- d. Untuk setiap sasaran dalam korporat yang telah didaftar pada tahap kedua, akan diranking secara angka. Menggunakan beberapa indikator yang telah disetujui secara bersama dalam sebuah panel yang digunakan untuk mengecek wujud dari aktivitas yang dilakukan. Pelaksanaan audit sosial harus dilengkapi dengan indikator, karena indikator juga merupakan tolak ukur hasil kinerja atau pencapaian kegiatan. Berikut indikator sosial yang dapat dijadikan referensi dalam melakukan audit sosial menurut Muljono, dkk (2007) dibagi menjadi 4 kriteria yang dianggap paling berpengaruh dalam kinerja sosial:

Tabel 2.2.4.6
Indikator Audit Sosial

Variabel	Kriteria	Indikator
Audit sosial implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i>	Administrasi Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administrasi perencanaan 2. Administrasi pelaksanaan 3. Administrasi pelaporan
	Pelaksanaan Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinasi antar pihak terkait dalam pelaksanaan kegiatan 2. Pendanaan kegiatan 3. Partisipasi peserta dalam kegiatan 4. Sistem monitoring dan evaluasi kegiatan 5. Penjadwalan kegiatan 6. Rekrutmen 7. Sosialisasi 8. Training 9. Dukungan fasilitas
	Hasil Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat ketercapaian hasil 2. Manfaat kegiatan bagi sasaran 3. Tingkat kepuasan penerima program 4. Persepsi masyarakat terhadap kegiatan 5. Persepsi penyelenggara kegiatan 6. Keberlanjutan dan kelestarian kegiatan 7. Permasalahan yang muncul akibat penyelenggaraan kegiatan
	Dampak Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemandirian 2. Percaya diri 3. Gaya hidup 4. Jaringan sosial 5. Peningkatan ekonomi

Sumber: Muljono, dkk (2007)

- e. Buat sistem pemegang buku sosial (*social book keeping*), ini bertujuan untuk meyakinkan bahwa informasi dasar regular mengacu kembali pada sasaran yang dikumpulkan dan direkam. Pencatat sosial mungkin

harus membuat sistem pengumpulan rekaman yang baru atau mungkin salah satunya sudah dimiliki.

- f. Pada akhir tahun dilakukan pengumpulan informasi secara kualitatif dan kuantitatif; data-data tersebut kemudian diinterpretasikan dalam sebuah rekaman buku pegangan sosial dan kemudian mempersiapkan pemeriksaan sosial atau audit sosial. Semakin lengkap data-data dalam evaluasi maka akan memudahkan perencanaan audit sosial yang bisa dilakukan sesegera mungkin, dan ini sangat membantu korporat untuk menentukan langkah strategis lanjutan dengan tidak membuang waktu bagi situasi sosial untuk berubah.
- g. Korporat sudah harus merancang untuk auditor sosial untuk memverifikasi seluruh informasi dalam pemeriksaan sosial dan melakukan beberapa *interview* dengan *stakeholder* lainnya. Dalam bagian ini perlu kiranya melakukan verifikasi secara hati-hati karena masalah sosial adalah masalah yang peka dan sarat dengan persepsi yang bisa merubah data-data yang telah terkumpul sebelumnya dalam konteks kehidupan sosial korporat.
- h. Menuliskan laporan audit sosial dan kemudian melakukan suatu tindakan sebagai respon berkaitan dengan penemuan yang didapat dari laporan tersebut. Ini berarti harus mengatur suatu strategi baru untuk mencapai target baru atau memodifikasi apa yang dilakukan sebelumnya. Hal ini merupakan ide baik untuk mensirkulasikan laporan audit sosial, sehingga data dari hasil audit sosial dapat direncanakan

untuk dirancang sesuai dengan sasaran dari visi korporat dengan mudah.

- i. Melakukan kegiatan pemantauan terhadap strategi yang diterapkan dan hendaknya strategi yang dilaksanakan merupakan beberapa langkah aktivitas. Sehingga dengan demikian rancangan ke depan terhadap aktivitas dapat dipantau dengan baik.
- j. Menuliskan segala apa yang dipantau tersebut dalam sebuah buku catatan sosial dan hendaknya si pencatat merupakan orang yang sama sehingga dapat diketahui budaya dan pengetahuan dari pencatat ini dan ini memudahkan untuk melakukan evaluasi nantinya dalam proses audit sosial. Latar belakang pencatat menjadi sangat penting karena pencatatan membawa pengetahuan dan budayanya secara tidak langsung.

2.2.6 Kajian Islam Audit Sosial

Audit merupakan suatu pemeriksaan laporan internal syariah melalui pendekatan aturan syariah, fatwa-fatwa, instruksi dan lain sebagainya yang telah diterbitkan fatwa IFI dan lembaga supervisi syariah (Amir:2016). Tujuan audit dalam islam adalah melihat dan memeriksa operasional, mengontrol dan melaporkan transaksi dan akad yang sesuai dengan aturan dan hukum islam untuk memberikan manfaat, kebenaran, kepercayaan dan laporan yang adil dalam mengambil keputusan.

وَتَفَقَّدَ الطَّيْرَ فَقَالَ مَا لِيَ لَا أَرَى الْهُدْهُدَ أَمْ كَانَ مِنَ الْغَائِبِينَ (٢٠) لِأَعَدَّبْتَهُ عَدَابًا شَدِيدًا أَوْ

لَأُدْبَحَنَّهُ أَوْ لَيَأْتِيَنِّي بِسُلْطَانٍ مُّبِينٍ

Artinya: “Dan dia memeriksa burung-burung lalu berkata, “Mengapa aku tidak melihat hud-hud, apakah ia termasuk yang tidak hadir? Pasti akan kuhukum ia dengan hukuman yang berat atau kusembelih ia, kecuali ia datang kepadaku dengan alasan yang jelas”.”

Ayat diatas dapat dijadikan sebagai landasan dalam melakukan aktivitas yang berkaitan dengan audit. Sebagaimana dalam surat An-Naml ayat 20-21, dikisahkan bahwa Nabi Sulaiman a.s melakukan pemeriksaan untuk mencari burung hud-hud, dimana proses pencarian ini juga merupakan suatu proses dalam audit. Seorang auditor harus memiliki keyakinan bahwa Allah senantiasa mengawasi segala perbuatan manusia, maka dari itu sebagai seorang hamba pasti akan dimintai pertanggungjawaban atas apa yang telah dilakukan. Sesuai dengan firman Allah dalam surat Al-Zalzalah ayat 7-8:

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ (٧) وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ

Artinya: “Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula”.

Seorang auditor memiliki tanggung jawab yang besar selain kepada pihak manajemen perusahaan, pimpinan, publik, dan pihak-pihak terkait lainnya, namun auditor sejatinya juga memiliki tanggung jawab kepada Allah SWT.

2.3 Kerangka Berpikir

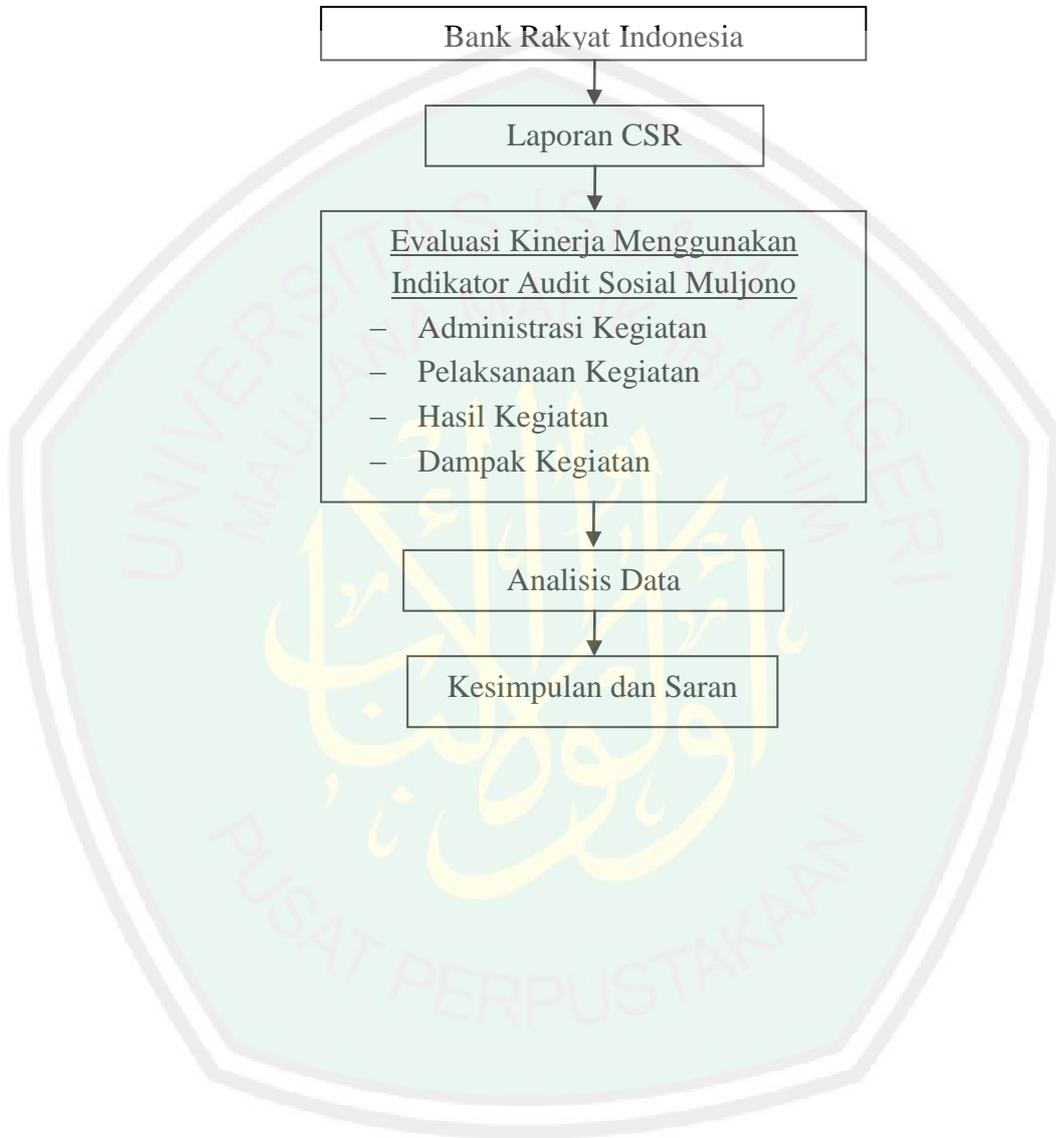
Perusahaan sebagai entitas bisnis tidak hanya bertujuan untuk memperoleh laba atau keuntungan yang optimal, melainkan ikut berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi yang sehat dengan mempertimbangkan faktor lingkungan hidup (Tamara, 2013).

Pelaksanaan tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility* (CSR) oleh perusahaan dapat meningkatkan daya saing bisnis serta dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. CSR dapat dilaksanakan langsung oleh perusahaan dengan membuat program-program sosial ataupun menyalurkan bantuan langsung kepada masyarakat tanpa perantara. CSR juga dapat dilaksanakan melalui penyaluran dana ke yayasan atau organisasi yang berada di bawah perusahaan.

Audit sosial merupakan tahap evaluasi bagi perusahaan untuk mengetahui hasil kinerja sosial yang telah dilakukan oleh perusahaan, serta untuk mengetahui progress pengelolaan CSR. Tolak ukur yang digunakan dalam proses audit sosial terdiri dari empat kriteria yang meliputi: (1) administrasi kegiatan, yang mencakup tiga indikator; (2) pelaksanaan kegiatan, yang mencakup sembilan indikator; (3) hasil kegiatan, yang mencakup tujuh indikator; dan (4) dampak kegiatan, yang mencakup lima indikator.

Berikut gambar kerangka penelitian analisis audit sosial implementasi CSR pada PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk :

Gambar 2.3
Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian mengenai evaluasi kinerja atas implementasi *Corporate Social Responsibility* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mengangkat fakta, keadaan, variabel, dan fenomena yang terjadi ketika penelitian berlangsung dan menyajikan apa adanya.

Data-data dikumpulkan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang terdiri dari wawancara, pengamatan langsung (observasi), dan dokumentasi guna mendapatkan data yang diperlukan, dalam hal ini adalah penerapan audit sosial atas implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) oleh PT Bank Rakyat Indonesia.

3.2 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan, yakni PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk yang berlokasi di Gedung BRI 1 Jl. Jenderal Sudirman Kav.44-46, Jakarta 10210.

3.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah informan yang akan memberikan keterangan terkait pelaksanaan CSR di BRI, yang terdiri dari pelaksana program CSR BRI, karyawan BRI dan masyarakat selaku penerima program CSR BRI.

3.4 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber data sekunder dan primer, yaitu sebagai berikut:

1. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh untuk menunjang penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini berupa laporan tahunan BRI, laporan berkelanjutan BRI, serta dokumentasi pelaksanaan CSR BRI.
2. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data primer penelitian ini berupa hasil wawancara dan observasi lapangan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dengan masalah yang dibahas, digunakan metode wawancara, pengamatan langsung (observasi), dan dokumentasi. Metode tersebut diaplikasikan dalam penelitian melalui prosedur sebagai berikut:

1. Wawancara, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab dengan pihak informan atau pihak yang berkompeten. Informan pertama yaitu pelaksana program CSR pada Bank BRI dengan teknik *purposive sampling*. Informan selanjutnya yaitu karyawan masyarakat yang terjaring dalam teknik *snowball sampling* sebagai penerima CSR. Data yang diperoleh dari wawancara berupa data kualitatif atas implementasi CSR bank BRI.
2. Observasi atau pengamatan merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung dan pencatatan

secara sistematis terhadap fenomena yang diteliti. Pengamatan dilakukan pada lingkup sasaran CSR Bank BRI di Malang, yaitu masyarakat.

3. Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan dokumentasi seperti rekam gambar, rekam audio/video, serta semua catatan dan dokumen yang dimiliki oleh organisasi yang terpilih atau data dari individu sebagai objek penelitian. Data yang diperoleh misalnya struktur organisasi, laporan realisasi PKBL dan foto-foto implementasi CSR BRI.

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis ini ialah teknik analisis yang menggambarkan data-data dan informasi yang dikumpulkan dari informan penelitian dan hasil observasi mengenai evaluasi atas implementasi CSR BRI sebagai bentuk tanggung jawab sosial perusahaan terhadap karyawan, masyarakat, dan lingkungan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2015) yang meliputi fase pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data.

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data penelitian ini yaitu dengan cara sebagai berikut:

- 1) Untuk memperoleh data tentang pelaksanaan program CSR di bank BRI, yaitu dengan melakukan wawancara kepada pihak pelaksana program CSR bank BRI di Malang, melakukan

wawancara dengan karyawan bank BRI, melakukan pengamatan langsung (observasi) ke sasaran program CSR bank BRI di Malang.

2) Untuk memperoleh data tentang profil perusahaan yaitu dengan mengakses *website* bank BRI (www.bri.go.id), serta untuk memperoleh laporan tahunan dan laporan berkelanjutan bank BRI.

b. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilahan data. Proses reduksi dalam penelitian ini yaitu dengan memusatkan perhatian terhadap hasil analisis implementasi CSR bank BRI cabang Malang, sesuai dengan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan.

Tabel 3.6
Indikator Audit Sosial

Variabel	Kriteria	Indikator
Audit sosial implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i>	Administrasi Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administrasi perencanaan 2. Administrasi pelaksanaan 3. Administrasi pelaporan
	Pelaksanaan Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinasi antar pihak terkait dalam pelaksanaan kegiatan 2. Pendanaan kegiatan 3. Partisipasi peserta dalam kegiatan 4. Sistem monitoring dan evaluasi kegiatan 5. Penjadwalan kegiatan 6. Rekrutmen 7. Sosialisasi 8. Training 9. Dukungan fasilitas
	Hasil Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat ketercapaian hasil 2. Manfaat kegiatan bagi sasaran

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Tingkat kepuasan penerima program 4. Persepsi masyarakat terhadap kegiatan 5. Persepsi penyelenggara kegiatan 6. Keberlanjutan dan kelestarian kegiatan 7. Permasalahan yang muncul akibat penyelenggaraan kegiatan
	Dampak Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemandirian 2. Percaya diri 3. Gaya hidup 4. Jaringan sosial 5. Peningkatan ekonomi

Sumber: Muljono, dkk (2007)

c. Penyajian data

Penyajian data dalam penelitian ini berupa penyajian secara verbal, yaitu menggunakan kata-kata atau kalimat berupa narasi.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Paparan Data

4.1.1 Latar Belakang PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulpen Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 Tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 Tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 Tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam

Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 Tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 tentang Undang-Undang Pokok Perbankan dan Undang-Undang No. 13 Tahun 1968 tentang Undang-Undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 Tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk memiliki visi dan misi untuk mencapai tujuan perusahaan, yaitu sebagai berikut:

Visi : “Bank Komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah”.

Misi :

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko yang efektif serta praktek *Good Corporate Governance (GCG)* yang sangat baik.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

4.1.3 Identitas Perusahaan



Direksi Bank Rakyat Indonesia melalui Surat Keputusan No.S.3-DIR/2/1985 tanggal 28 Februari 1985 menetapkan berlakunya Logo Bank Rakyat Indonesia, dengan penjelasan sebagai berikut:

Bentuk segi empat sama sisi dengan garis sudut lengkung. Empat sisi yang sama menandakan keseimbangan dengan garis lengkung yang artinya dinamis/fleksibel dalam menyikapi perkembangan zaman. *Bold* huruf BRI dengan huruf *capital* menandakan ketegasan. Garis, bentuk dan pewarnaan (*bold*) secara tegas, sederhana, tapi terukur, dengan maksud untuk menghadirkan kesan-kesan yang merupakan cerminan dari sistem manajemen yang baik, kemudahan-kemudahan maupun keamanan yang tercermin secara *imaginatif* pada *logotype* tersebut. Ungkapan bentuk secara totalitas yang sederhana diharapkan mempercepat proses pengenalan dan mudah untuk diingat.

Bentuk dan pewarnaan secara tegas dan teratur diharapkan akan mampu menampilkan suatu kesan lembaga yang modern dan profesional, sehingga tercermin ciri dunia perbankan yang mementingkan ketelitian dan ketepatan. Ini berkaitan dengan kesan manajemen modern dalam suatu kegiatan usaha nasional yang mempunyai wawasan internasional dan berlandaskan semangat pembaharuan.

Garis, bentuk dan pewarnaan ditampilkan secara lugas untuk memberi kesan sederhana tetapi mantap dengan harapan mampu mencerminkan salah satu misi BRI sebagai bagian terdepan dalam mengemban kebijaksanaan pemerintah dalam memenuhi pelayanan perbankan bagi seluruh lapisan masyarakat dari yang paling kecil dan terpencil sampai yang besar di kota-kota. Warna biru melambangkan rasa nyaman, tenang dan menyejukkan. Sebagai perusahaan yang fokus pada pelayanan jasa keuangan, BRI bertekad dapat memberikan

kenyamanan tersebut dengan menyediakan berbagai layanan yang aman, fasilitas yang canggih dan lengkap, serta jaringan terluas untuk para nasabah.

4.1.4 Budaya Perusahaan

Budaya BRI yaitu BRILIAN (BRI dengan Lima Nilai), 10 Sikap Perilaku, 20 Indikator Perilaku dan 20 Tindakan Budaya Kerja, yang menunjukkan komitmen dan tekad BRI untuk menjadikan BRI sebagai bank komersial terkemuka, yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah dan terdepan dalam membangun ekonomi bangsa. BRILIAN meliputi nilai-nilai pokok yang dikelompokkan sebagai berikut:

1. Integritas
2. Profesionalisme
3. Keteladanan
4. Kepuasan nasabah
5. Penghargaan kepada SDM

Sepuluh Sikap Perilaku Insan BRI adalah sikap dan perilaku setiap insan BRI yang mencerminkan nilai-nilai pokok Budaya Kerja BRI (BRILIAN) sebagai berikut:

1. Jujur, dapat dipercaya dan taat pada aturan.
2. Selalu menjaga kehormatan, dan nama baik pribadi dan perusahaan.
3. Handal, *prudent*, disiplin dan bertanggung jawab.
4. Berorientasi ke masa depan.
5. Sebagai panutan dan berjiwa besar.
6. Tegak dalam menindaklanjuti adanya penyimpangan.

7. Memberikan pelayanan yang terbaik dengan tetap memperhatikan kepentingan perusahaan.
8. Terampil, ramah, senang melayani.
9. Memperlakukan pekerja secara terbuka, adil, saling menghargai.
10. Mengembangkan sikap kerja sama dalam menciptakan sinergi untuk kepentingan perusahaan.

Dua puluh Indikator Perilaku adalah parameter yang digunakan untuk mengukur implementasi sikap dan perilaku insane BRI yang mencerminkan nilai-nilai pokok Budaya Kerja, yaitu sebagai berikut:

1. Mengutamakan kepentingan perusahaan.
2. Mendorong dan menghargai keberanian menyampaikan apa adanya, termasuk penyimpangan.
3. Menepati janji dan mematuhi ketentuan yang berlaku.
4. Senantiasa menggunakan etika dalam bekerja.
5. Melaksanakan tugas dengan hati-hati, sesuai ketentuan dan menerima konsekuensinya.
6. Menggunakan sumber daya secara optimal.
7. Selalu meningkatkan kemampuan kompetensi.
8. Berani mencoba gagasan baru dan cara-cara kerja yang lebih baik.
9. Selalu memberikan keteladanan yang baik di lingkungan kerja maupun masyarakat.
10. Mau menerima kritik saran untuk kebaikan.
11. Selalu bertindak tanpa pilih kasih.

12. Yakin dan berani mengambil keputusan yang benar.
13. Memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah.
14. Melayani dengan cepat, tepat, akurat dengan tetap sopan santun.
15. Memberikan solusi terbaik untuk nasabah dengan senang hati.
16. Bertindak konsisten dan menjaga mutu layanan dengan memperhatikan kepentingan nasabah.
17. Bertindak objektif berdasarkan sikap, perilaku, dan prestasi dalam mempertahankan dan mengembangkan pekerja.
18. Saling menghormati antar sesama, atasan dan bawahan.
19. Memberikan penghargaan kepada individu/kelompok berprestasi.
20. Melakukan koordinasi dan kerja sama untuk meningkatkan prestasi dan kontribusi pada perusahaan.

Dua puluh tindakan Budaya Kerja yang merupakan faktor keberhasilan awal (*early success factor*) dalam implementasi Budaya Kerja BRI, yaitu sebagai berikut:

1. Berdoa bersama setiap pagi hari.
2. Selalu tepat waktu dalam memenuhi perjanjian (jam kantor, rapat, pertemuan bisnis, penyampaian laporan).
3. Jujur dalam melaksanakan presensi.
4. Tidak merokok di dalam kantor.
5. Menggunakan telepon, komputer dan fasilitas dinas lainnya hanya untuk keperluan dinas.
6. Menggunakan fasilitas kantor secara efektif dan efisien.

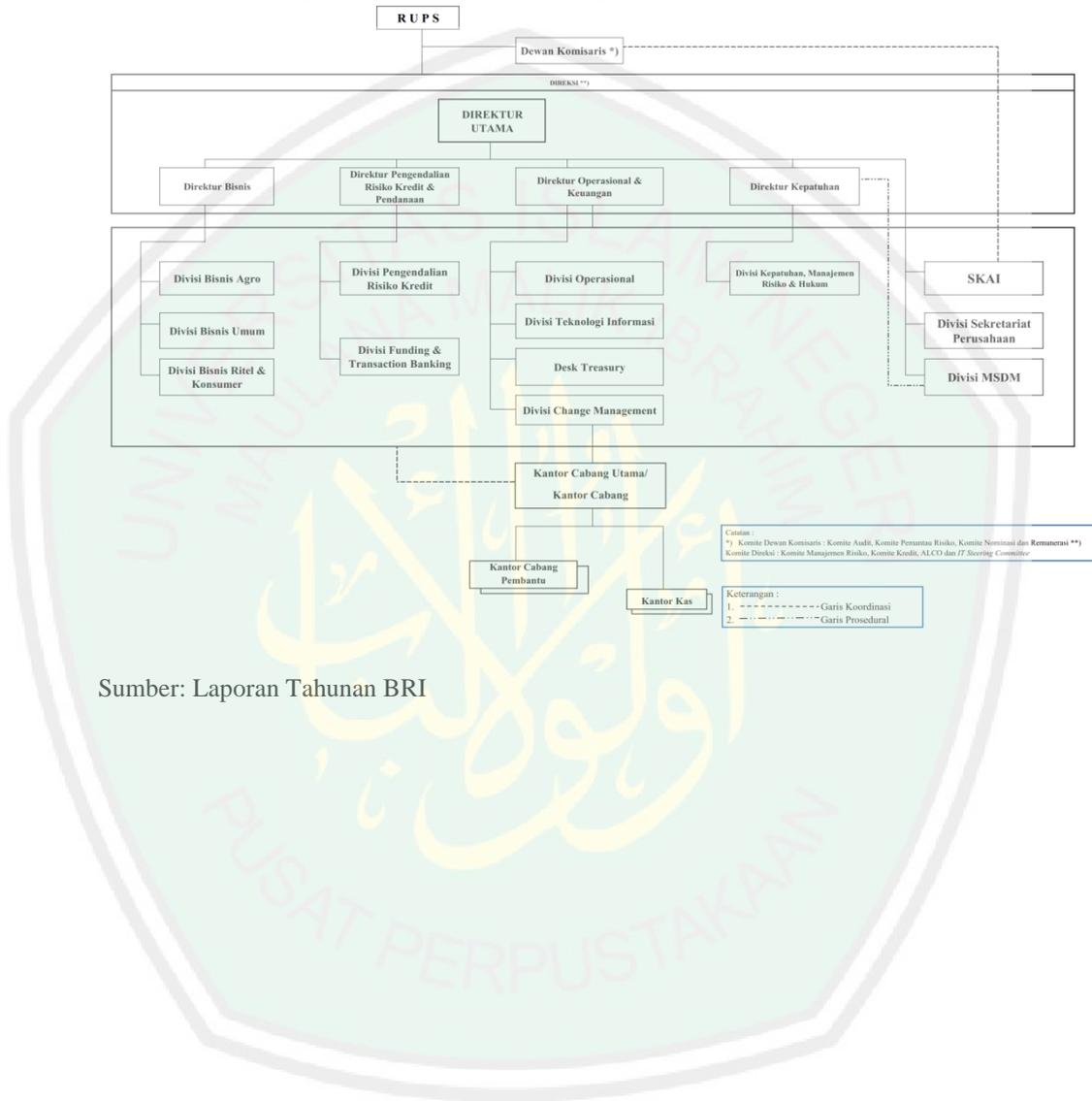
7. Menggunakan jam kerja seoptimal mungkin dan beristirahat sesuai ketentuan yang berlaku.
8. Membantu bawahan dan rekan sekerja apabila yang bersangkutan menghadapi kesulitan.
9. Menyelenggarakan dialog secara berkala dengan staf dan bawahan untuk berbagi informasi dan memotivasi.
10. Menanggapi dan menyelesaikan komplain pada kesempatan pertama sesuai dengan kewenangannya.
11. Ramah (senyum dan sapa) dalam memberikan pelayanan kepada nasabah (intern dan ekstern).
12. Menjaga kebersihan dan kerapihan lingkungan kerja (tempat kerja, mushola, gudang, toilet).
13. Memberikan penghargaan secara langsung kepada yang berhasil dengan baik dalam kinerja maupun perilaku (penghargaan tidak harus dalam bentuk finansial).
14. Meningkatkan kepedulian dan pemahaman untuk dapat mengenali dan mengendalikan risiko.
15. Meningkatkan kepedulian terhadap keberadaan dan kondisi sarana penunjang layanan.
16. Meningkatkan pengetahuan tentang produk-produk BRI dan perbankan pada umumnya.
17. Menjaga perilaku dan penampilan sebagai *bankir* profesional sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

18. Memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah baik internal dan eksternal.
19. Mengembangkan kompetensi untuk mendukung tuntutan organisasi dan persaingan.
20. Berkoordinasi secara efektif dan efisien dengan pihak internal dan eksternal.

4.1.5 Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

Dalam sebuah bank baik berbentuk organisasi perusahaan maupun perkumpulan biasa pasti memiliki suatu struktur organisasi. Salah satu tujuannya yaitu untuk memperjelas batas-batas tugas, wewenang maupun tanggungjawab serta untuk mengetahui hubungan antara divisi yang satu dengan lainnya dalam organisasi tersebut guna mencapai tujuan bersama. Untuk menjalankan suatu organisasi diperlukan personil yang memegang jabatan tertentu dengan tugas, wewenang dan tanggung jawab sesuai dengan jabatannya. Hubungan serta kerjasama setiap personil tertuang dalam struktur organisasi. Formasi struktur organisasi dapat dilihat pada skema berikut :

Gambar 4.1.5
Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk



Sumber: Laporan Tahunan BRI

Dewan Komisaris

Komisaris Utama/ Independen : Mustafa Abubakar

Wakil Komisaris Utama : Gatot Trihargo

Komisaris Independen : Adhyaksa Dault

Ahmad Fuad

A. Fuad Rahmany

A. Sonny Keraf

Komisaris : Vincentius Sonny Loho

Jeffry J. Wurangian

Mahmud

Direksi

Direktur Utama : Asmawi Syam

Wakil Direktur Utama : Sunarso

Direktur Komersial : Donsuwan Simatupang

Direktur Keuangan : Haru Koesmahargyo

Direktur Kelembagaan : Kuswiyoto

Direktur Mikro : Mohammad Irfan

Direktur Kepatuhan : Priyastomo

Direktur Human Capital & : Randi Anto

Manajemen Aset

Direktur Konsumer : Sis Apik Wijayanto

Direktur Manajemen Risiko Kredit : Susy Liestiwaty

Direktur Operasional : Zulhelfi Abidin

Senior Executive Vice President (SEVP)

SEVP Change Management : Irianto

SEVP Kepala Audit Intern : Saptono Siwi

SEVP Strategi TI & Satelit : Hexana Tri Sasongko

SEVP Direktorat UKM & : Supari

Konsumer

SEVP Direktorat Jaringan & : Agus Noorsanto

Layanan

Tanggung Jawab & Wewenang:**1. Dewan Komisaris**

Dewan Komisaris adalah organ bank yang berperan untuk menjalankan fungsi pengawasan terhadap pengelolaan perusahaan sesuai dengan maksud dan tujuan yang telah ditetapkan pada Anggaran Dasar dan memberikan nasihat serta arahan kepada Direksi untuk kepentingan perseroan, pemegang saham, dan pemangku kepentingan, serta memastikan tata kelola perusahaan telah dilaksanakan dengan baik. Tugas komisaris utama adalah sebagai berikut:

- a. Memimpin pelaksanaan Rapat Dewan Komisaris maupun Rapat Dewan Komisaris dengan Direksi.
- b. Memimpin pelaksanaan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).
- c. Mengkoordinasikan dan melakukan *monitoring* atas pelaksanaan program kerja dewan komisaris.

- d. Mengkoordinasikan kegiatan dewan komisaris dalam rangka pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab direksi.

Ruang lingkup tanggung jawab dewan komisaris meliputi:

1. Strategi dan kebijakan

Memberikan pendapat dan persetujuan terhadap rencana kerja perseroan yang terdiri dari Rencana Jangka Panjang Perseroan (RJPP), Rencana Bisnis Bank (RBB), Rencana Kerja dan Anggaran Perseroan (RKAP), Rencana Kerja dan Anggaran Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) serta mengarahkan, memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan strategis bank.

2. Tata kelola perusahaan

Dewan komisaris berperan memastikan terselenggaranya pelaksanaan *Good Corporate Governance* dalam setiap kegiatan usaha perseroan pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi dan melakukan pengawasan atas penerapan tata kelola terintegrasi. Dalam rangka mengimplementasikan tata kelola perusahaan yang baik, dewan komisaris bertanggung jawab diantaranya untuk:

- a. Mengusulkan penunjukan Akuntan Publik kepada RUPS.
- b. Melaporkan hasil pengawasan yang dilakukan kepada RUPS.
- c. Meneliti dan menelaah laporan berkala dan laporan tahunan.
- d. Memberikan penjelasan, pendapat, dan saran kepada RUPS mengenai laporan tahunan apabila diminta.

3. Manajemen risiko

Melakukan pengawasan aktif terhadap manajemen risiko dengan menyetujui dan mengevaluasi Kebijakan Umum Manajemen Risiko sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta mengevaluasi pertanggungjawaban direksi atas pelaksanaan kebijakan manajemen risiko sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, sebagai bank, dewan komisaris juga bertanggung jawab untuk memelihara dan memantau tingkat kesehatan bank serta mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memelihara dan meningkatkan tingkat kesehatan bank.

4. Kepatuhan

Memberitahukan kepada regulator mengenai pelanggaran peraturan perundang-undangan dibidang keuangan dan perbankan dan keadaan atau perkiraan keadaan yang dapat membahayakan kelangsungan usaha perseroan, yang belum atau tidak dilaporkan oleh perseroan dan/atau oleh direktur kepatuhan kepada regulator serta melakukan evaluasi pelaksanaan fungsi kepatuhan bank.

2. Komite Audit

Komite Audit bertanggung jawab dalam mengevaluasi efektivitas dan kesesuaian pelaksanaan audit oleh Kantor Akuntan Publik serta menelaah laporan keuangan dan informasi keuangan lainnya dalam rangka memastikan kesesuaiannya dengan standar akuntansi dan aturan yang berlaku.

3. Komite Pengawasan Manajemen Risiko

Komite Pengawasan Manajemen Risiko bertanggung jawab dalam menelaah dan memantau penerapan manajemen risiko di BRI.

4. Komite Nominasi dan Remunerasi

Komite Nominasi dan Remunerasi bertanggung jawab dalam mengevaluasi kebijakan remunerasi pekerja dan ketenagakerjaan, remunerasi direksi dan dewan komisaris, serta pengelolaan SDM secara keseluruhan. Komite Nominasi dan Remunerasi juga memberikan saran dan masukan yang konstruktif atas sistem dan prosedur pemilihan dan/atau penggantian anggota direksi dan dewan komisaris serta pihak independen anggota komite dewan komisaris.

5. Direksi

Direksi bertugas menurut pembagian bidang kerja, namun bertanggung jawab secara kolektif terhadap segala keputusan maupun tindakan yang diambil dalam mengelola perseroan, oleh karena itu setiap anggota direksi berwenang mewakili perseroan di dalam maupun di luar urusan pengadilan. Tanggung jawab direksi kepada pemegang saham adalah sebagai berikut:

- a. Mengelola perseroan, serta memelihara dan mengurus asset perseroan.
- b. Menyelenggarakan RUPS dan melaksanakan keputusan RUPS.
- c. Menyampaikan laporan tahunan yang telah ditelaah oleh Dewan Komisari dalam RUPS

Tanggung jawab Direksi kepada Dewan Komisaris adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun Rencana Jangka Panjang Perseroan (RJPP), Rencana Bisnis Bank (RBB), Rencana Kerja dan Anggaran Perseroan (RKAP), dan rencana kerja lainnya.
- b. Menyusun laporan tahunan untuk ditelaah oleh Dewan Komisaris.
- c. Mengkonsultasikan pemberian kredit di atas jumlah tertentu kepada Dewan Komisaris.

6. Direktur Utama dan Wakil Direktur Utama

- a. Bertanggung jawab atas penyusunan kebijakan dan pengawasan perusahaan secara keseluruhan serta menjaga *Corporate Image* perusahaan.
- b. Mengelola dan mengembangkan bisnis, baik asset dan liabilitas.
- c. Mengelola dan menyusun kebijakan pengelolaan jaringan kerja (termasuk *e-channel*) serta menjaga kualitas layanan kepada nasabah.
- d. Menyusun kebijakan perencanaan dan strategi pengembangan teknologi informasi.
- e. Menyusun kebijakan yang terkait dengan fungsi *Change Management*.
- f. Memastikan efektivitas pengendalian internal BRI melalui unit kerja Audit Internal.
- g. Menyusun rencana jangka panjang, rencana jangka pendek dan rencana tahunan perusahaan.
- h. Membuat struktur organisasi, tugas dan menetapkan tanggung jawab yang jelas termasuk pengangkatan manajemen.
- i. Menyusun laporan tahunan.

7. Direktur Keuangan

- a. Bertanggung jawab atas perencanaan dan penyusunan laporan keuangan, pengelolaan likuiditas dan pengembangan *investment service* meliputi antara lain produk, jasa dan *fee-based* dari transaksi pasar uang dan pasar modal, pengelolaan produk *treasury* dan bisnis internasional serta pengelolaan perusahaan anak.
- b. Mengadakan dan memelihara pembukuan dan administrasi bank sesuai dengan praktik yang umum berlaku bagi perusahaan, serta memastikan sistem akuntansi bank telah sesuai dengan standar akuntansi keuangan dan prinsip-prinsip pengendalian intern, terutama dalam hal pengurusan, pencatatan, penyimpanan dan pengawasan keuangan.

8. Direktur Kepatuhan

- a. Bertanggung jawab atas manajemen risiko perusahaan, pengujian kebijakan perusahaan dan pemenuhan kepatuhan perusahaan terhadap ketentuan yang berlaku, serta advis dan penanganan perkara hukum.
- b. Memastikan bahwa bank memiliki proses yang tepat dan sistematis untuk mengidentifikasi, menilai dan mengendalikan risiko yang dihadapinya.
- c. Memonitor dan menilai adanya proses manajemen yang baik untuk menilai kecukupan sistem manajemen risiko dan pengendalian intern, pelaporan keuangan dan kepatuhan.

- d. Melakukan penilaian tahunan untuk membuat pernyataan publik tentang pengendalian intern di bank sehingga dapat memberi keyakinan bahwa semua aspek pengendalian intern yang signifikan sudah dipertimbangkan untuk tahun pemeriksaan sampai tanggal persetujuan laporan tahunan.

9. Direktur Manajemen Risiko Kredit

- a. Bertanggung jawab atas pengendalian risiko pemberian kredit yang mencakup fungsi administrasi kredit, analisis risiko kredit komersial, korporasi, BUMN dan kelembagaan, serta restrukturisasi dan penyelesaian kredit.

10. Direktur Operasional

- a. Memastikan adanya suatu sistem pengendalian yang efektif untuk menjamin keandalan dan integritas informasi, serta kepatuhan terhadap kebijakan, prosedur, peraturan dan undang-undang yang berlaku.
- b. Bertanggung jawab atas operasional teknologi dan sistem informasi BRI, termasuk di dalamnya keamanan dan keakuratan data, operasional pengelolaan sentra operasi dan operasional *digital banking (e-channel)* dalam rangka meningkatkan tingkat efisiensi operasional BRI

11. Direktur Manajemen Aktiva Tetap dan *Human Capital*

- a. Bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan *Human Capital* BRI, termasuk didalamnya aktivitas pendidikan dan pelatihan bagi pekerja kontak dan *outsourcing*.
- b. Mengelola, mengoptimalkan dan meningkatkan produktivitas aktiva tetap.
- c. Mengelola proses pengadaan properti serta barang dan jasa.
- d. Memastikan adanya suatu sistem pengendalian yang efektif terhadap penjagaan atas harta kekayaan bank, penggunaan sumber daya yang ekonomis dan efisien, serta pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan untuk operasional.

12. Direktur Bisnis Mikro

- a. Bertanggung jawab atas keberhasilan bisnis mikro, program, pangan dan kemitraan.

13. Direktur Bisnis Konsumer

- a. Bertanggung jawab atas keberhasilan bisnis konsumer, khususnya kartu kredit, *wealth management*, bisnis retail *payment* dan *wholesale transaction banking*.

14. Direktur Bisnis Komersial

- a. Bertanggung jawab atas keberhasilan bisnis korporasi dan komersial.

15. Direktur Bisnis Kelembagaan

- a. Bertanggung jawab atas keberhasilan bisnis kelembagaan dan BUMN.

4.1.6 Ruang Lingkup Kegiatan/ Usaha Perusahaan

Kegiatan usaha BRI berdasarkan Akta Perubahan terakhir No. 81 tanggal 23 April 2015 Persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Surat Keputusan No. AHU-AH.01.03-0926947 tanggal 23 April 2015, Pasal 3 ayat (2) Anggaran Dasar BRI adalah:

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu;
2. Memberikan kredit;
3. Menerbitkan surat pengakuan hutang;
4. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya:
 - a) Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh Perseroan selaku bank yang masa berlakunya tidak lebih lama dari pada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud;
 - b) Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud;
 - c) Kertas perbendaharaan negara dan Surat Jaminan Pemerintah;
 - d) Sertifikat Bank Indonesia (SBI);
 - e) Obligasi;
 - f) Surat dagang berjangka waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- g) Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah;
 6. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel tunjuk, cek atau sarana lainnya;
 7. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga;
 8. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga;
 9. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak;
 10. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di Bursa efek;
 11. Membeli melalui pelelangan atau dengan cara lain, agunan baik semua maupun sebagian dalam hal debitur tidak memenuhi kewajibannya kepada Perseroan selaku bank, dengan ketentuan agunan yang dibeli tersebut dapat dicairkan secepatnya;
 12. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat;
 13. Menyediakan pembiayaan dan/atau melakukan kegiatan lain berdasarkan Prinsip Syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh yang berwenang;

14. Melakukan kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh yang berwenang;
15. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain di bidang keuangan, seperti sewa guna usaha, modal ventura, perusahaan efek, asuransi, serta lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh yang berwenang;
16. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit atau kegagalan pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya, dengan ketentuan yang ditetapkan oleh yang berwenang;
17. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan;
18. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Berikut ini adalah produk dan jasa BRI:

1. Produk simpanan, yang terdiri dari simpanan tabungan, simpanan giro, dan simpanan deposito. Simpanan tabungan meliputi tabungan britama, simpedes, simpedes TKI, tabungan haji, tabungan britama dollar, britama bisnis, britama rencana, britama valas, tabungan BRI junio, dan tabunganku. Simpanan giro meliputi giro BRI rupiah dan giro BRI valas. Simpanan deposito meliputi deposito BRI rupiah, deposito BRI valas, dan *deposit on call*.

2. Produk pinjaman, yang terdiri dari pinjaman mikro, pinjaman ritel, pinjaman menengah, pinjaman program, dan kredit usaha rakyat (KUR). Pinjaman mikro meliputi pinjaman kupedes. Pinjaman ritel meliputi kredit agunan kas, kredit investasi, kredit modal kerja, kredit modal kerja ekspor, kredit modal kerja konstruksi, kredit modal kerja konstruksi BOI, kredit BRIGuna, kredit waralaba, kredit SPBU, kredit resi gudang, kredit kepemilikan gudang, kredit talangan SPBU, kredit batu bara, kredit waralaba alfamart, dan kredit dengan pola anggaran tetap. Pinjaman menengah meliputi pinjaman agribisnis. Pinjaman program meliputi KPEN-RP (Kredit Pengembangan Energi Nabati & Revitalisasi Perkebunan), KKPE Tebu (Kredit Ketahanan Pangan & Energi-Tebu), dan KKPE (Kredit Ketahanan Pangan & Energi). Kredit Usaha Rakyat (KUR) terdiri dari KUR Mikro, KUR Ritel, dan KUR TKI.
3. Jasa bank, selain memberikan layanan simpanan dan pinjaman, BRI juga memberikan jasa bank lainnya. Jasa bank ini terdiri dari jasa bisnis, jasa keuangan, jasa kelembagaan, *E-Banking*, dan *treasury*. Jasa bisnis meliputi jasa bank garansi dan jasa kliring. Jasa keuangan meliputi *bill payment*, jasa penerimaan setoran, transaksi *online*, serta transfer dan LLG. Jasa kelembagaan meliputi pembayaran SPP *online* dan *cash management* BRI. *E-Banking* meliputi ATM BRI, SMS *banking*, *internet banking*, *E-Buzz*, Kios BRI, Mini ATM BRI, BRIZZI, *MoCash*, *EDC Merchant*, BRILink. *Treasury* meliputi *foreign Exchange* (transaksi nilai tukar), *money market*, *fixed income*, dan produk derivatif.

4.1.7 Lokasi Perusahaan

Kantor PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Malang Martadinata terletak di Jalan Laksamana Martadinata Nomor 80, Malang 65158.



4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

4.2.1 Gambaran *Corporate Social Responsibility* BRI

Bank BRI berkomitmen untuk melaksanakan program CSR sebagai wujud kesadaran bahwa pertumbuhan dan kelangsungan bisnisnya sangat bergantung pada kegiatan usaha dan taraf hidup masyarakat. Sejalan dengan *core* bisnis BRI sebagai perbankan yang fokus pada UMKM, maka pelaksanaan program CSR BRI difokuskan pada program-program yang memiliki dampak luas dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat, khususnya melalui program pemberdayaan ekonomi. Program ini dianggap penting karena ekonomi masyarakat yang maju memiliki kaitan erat dengan pencapaian-pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs) seperti *No Poverty, No Hunger, Good Health, Good Jobs and Economic Growth*.

BRI juga telah melakukan untuk meningkatkan perhatian dalam mendukung kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan isu lingkungan hidup (*protect the planet*), melalui:

1. Digitalisasi proses bisnis melalui *paperless system*
2. Bank BRI berkomitmen tidak memberikan pembiayaan kredit pada usaha yang memiliki dampak langsung dalam merusak lingkungan
3. Program penghijauan
4. Konservasi lingkungan

Program CSR BRI dikelompokkan kedalam empat kriteria, meliputi:

1. Tanggung jawab terhadap lingkungan
2. Tanggung jawab terhadap ketenagakerjaan, kesehatan, keselamatan kerja

3. Tanggung jawab terhadap pengembangan sosial dan kemasyarakatan
4. Tanggung jawab terhadap konsumen

Program CSR di bidang pengembangan sosial dan kemasyarakatan serta lingkungan dilaksanakan melalui Program Bina Lingkungan (selanjutnya disebut BRI Peduli). Pelaksanaan program BRI Peduli dilaksanakan dalam delapan sektor yang melingkupi:

1. Indonesia Cerdas

Program Indonesia Cerdas merupakan kegiatan BRI Peduli yang berfokus pada sektor pendidikan dan/atau pelatihan.

2. Indonesia Sehat

Program ini mencakup kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan disektor kesehatan.

3. Indonesia Membangun

Program ini mencakup pembangunan infrastruktur sarana umum yang memiliki dampak langsung bagi masyarakat.

4. Indonesia Lestari

Program Indonesia Lestari merupakan wujud peran BRI untuk mendukung pelestarian lingkungan.

5. Indonesia Sejahtera

Program Indonesia Sejahtera melingkupi kegiatan-kegiatan yang dilakukan BRI Peduli untuk membantu Pemerintah Indonesia dalam mengentaskan masyarakat yang berada dalam kondisi ekonomi kurang beruntung.

6. Indonesia Peduli

Program Indonesia Peduli dilaksanakan oleh BRI melalui kegiatan tanggap darurat di wilayah-wilayah yang terkena dampak bencana alam.

7. Indonesia Takwa

Indonesia Takwa melingkupi kegiatan peduli dalam bentuk pembangunan /renovasi sarana ibadah.

8. Indonesia Bermitra

Program ini merupakan pelatihan dan/atau pendidikan untuk meningkatkan kapasitas mitra binaan nasabah Pinjaman Kemitraan BRI.

BRI memiliki visi dan misi dalam melaksanakan program CSR, adapun visi dan misi tersebut yaitu:

Visi CSR BRI

Menjadi yang terdepan dalam pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan untuk memberikan nilai dan manfaat yang berkelanjutan bagi pemangku kepentingan.

Misi Program

- 1) Melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan untuk mendukung bisnis Bank BRI dengan tata kelola (*governance*) dan pengelolaan (*management*) yang baik, terencana, strategis, berdampak luas dan berkelanjutan;
- 2) Menciptakan perpaduan nilai (*blended value*) bagi BRI dan pemangku kepentingan;
- 3) Meningkatkan reputasi Bank BRI di mata pemangku kepentingan.

Berdasarkan paparan tersebut diatas, maka akan dilakukan pengujian pada keempat kriteria pelaksanaan program CSR BRI yang meliputi:

Tabel 4.2.1.1
Gambaran Umum PKBL
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

No	KRITERIA PROGRAM	PROGRAM
1.	Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan Operasional Perusahaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Paperless system</i> 2. Konsumsi energi listrik 3. Penggunaan kendaraan operasional 4. Pengelolaan dampak lingkungan
2.	Tanggung Jawab Terhadap Ketenagakerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesetaraan gender dan kesempatan kerja yang sama 2. Kesempatan pengembangan diri 3. Remunerasi dan benefit 4. <i>Turn over</i> karyawan 5. Kesehatan dan keselamatan kerja
3.	Tanggung Jawab Terhadap Pengembangan Sosial dan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemitraan 2. Indonesia sejahtera (pembagian zakat)
4.	Tanggung Jawab Terhadap Konsumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan pelayanan kepada nasabah 2. Pengelolaan informasi layanan 3. Keamanan data nasabah 4. Layanan pengaduan nasabah

Sumber: Laporan Tahunan 2016 BRI

Lima belas program tersebut diatas merupakan program unggulan yang ada di BRI. Penelitian akan dilakukan pada 15 program diatas untuk mengetahui kinerja masing-masing program.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk merupakan salah satu badan usaha milik negara yang gencar melaksanakan program *Corporate Social*

Responsibility (CSR). Program CSR BRI disebut sebagai Program Kemitraan dan Bina Lingkungan. Berikut ini merupakan laporan penyaluran dana

Tabel 4.2.1.2
Laporan Penyaluran Dana Program Kemitraan dan
Bina Lingkungan
Tahun 2015 s/d Tahun 2016
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

No	URAIAN	REALISASI 2015	REALISASI 2016
	PROGRAM KEMITRAAN		
	Penyaluran Dana Bina Kemitraan		
1	Pinjaman Kemitraan	75.667.518.635	84.497.948.022
	Program Bina Lingkungan		
	Penyaluran Dana Bina Lingkungan		
1	Bantuan Sarana Umum	31.397.242.073	26.463.322.958
2	Bantuan Korban Bencana Alam	3.194.027.094	1.414.781.307
3	Bantuan Pendidikan	31.029.002.836	27.027.916.471
4	Bantuan Peningkatan Kesehatan	17.452.033.345	22.827.520.022
5	Sarana Ibadah	17.385.011.551	27.177.503.630
6	Pelestarian Alam	2.366.873.415	1.992.366.872
7	Bantuan Sosial Pengentasan Kemiskinan	23.546.868.028	80.795.000
	Total	202.038.576.977	191.482.154.282

Sumber: Laporan tahunan BRI

Pada tabel 4.2.2.1 diuraikan mengenai penyaluran dana PKBL atau CSR BRI pada tahun 2015 dan 2016. Tabel tersebut menunjukkan bahwa pada tahun 2016 total penyaluran dana PKBL adalah sebesar Rp 191.482.154.282,00. Tahun 2015 total penyaluran dana PKBL sebesar Rp 202.038.576.977,00.

4.2.2 Kinerja Program *Corporate Social Responsibility* BRI

Evaluasi atas kinerja administrasi kegiatan CSR BRI menunjukkan bahwa, BRI sejak awal melakukan CSR telah memiliki tujuan, visi misi, serta kebijakan yang harus dipatuhi. Tujuan BRI dalam melaksanakan kegiatan CSR yaitu

sebagai wujud kesadaran bahwa pertumbuhan dan kelangsungan bisnisnya sangat bergantung pada kegiatan usaha dan taraf hidup masyarakat. Pedoman dalam pelaksanaan CSR terdiri dari beberapa acuan, diantaranya meliputi:

- 1) UU RI No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan;
- 2) Undang-Undang RI No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 3) Undang-Undang RI No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;
- 4) Undang-Undang No. 19 tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara;
- 5) Undang-Undang RI No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan terbatas;
- 6) Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;
- 7) Surat Edaran Direksi NOSES.32-DIR/SKP/11/2013, tanggal 29 November 2013 tentang Program Bina Lingkungan PT BRI (Persero) Tbk;
- 8) Surat Edaran Direksi NOSES.34-DIR/PPK/04/2016, tanggal 11 April 2016 perihal Program Kemitraan PT BRI (Persero) Tbk;
- 9) Peraturan Menteri BUMN No. PER-09/MBU/07/2015, tanggal 3 Juli 2015 tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara, sebagaimana diubah dengan perubahan terakhir Peraturan Menteri BUMN No. PER-03/MBU/12/2016, tanggal 16 Desember 2016.
- 10) SKB Dewan Komisaris dan Direksi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk No. 06-KOM/BRI/12/2013 & S.65-DIR/DKP/12/2013

tanggal 16 Desember 2013 tentang Kode Etik (*Code of Conduct*) PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk;

- 11) Surat Direksi BRI No. 27-DIR/DKP/GCG/12/2016 tanggal 30 Desember 2016 perihal Kebijakan *Whistleblowing System* BRI;
- 12) Surat Keputusan Bersama Dewan Komisaris dan Direksi BRI No. 02-KOM/BRI/05/2012 dan Nokep: S.104-DIR/DKP/05/2012 tanggal 24 Mei 2012 tentang Pedoman Penanganan Benturan Kepentingan (*Conflict of Interest*);
- 13) Surat Keputusan Direksi BRI Nokep: S.281-DIR/DKP/12/2011 tanggal 30 Desember 2011 tentang Budaya Kepatuhan;
- 14) Surat Direksi BRI No. B.01-DIR/DKP/03/2013 tanggal 14 Maret 2013 Perihal Gratifikasi.

Acuan dalam memberikan layanan kepada nasabah, BRI berpedoman kepada kebijakan yang diatur oleh regulator, serta kebijakan internal perusahaan yang meliputi:

- 1) Surat Edaran Bank Indonesia No. 16/16/DKSP/2014 tanggal 30 September 2014 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran;
- 2) Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Jasa Usaha;
- 3) Surat Keputusan Direksi BRI Nokep: S.15-DIR/LYN/06/2015 tentang Revisi atas Kebijakan dan Prosedur Penyelesaian Pengaduan Nasabah

PT Bank Rakyat Indonesia (Pesero) Tbk. (Surat Keputusan Direksi BRI Nokep: S.15-DIR/LYN/06/2015 tentang Revisi atas Kebijakan dan Prosedur Penyelesaian Pengaduan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Pesero) Tbk. telah dicabut dan direvisi menjadi Surat Keputusan Direksi BRI Nokep: S.1051-DIR/LCC/12/2016 tanggal 2 Desember 2016 Perihal Kebijakan dan Prosedur Penyelesaian Pengaduan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Pesero) Tbk.

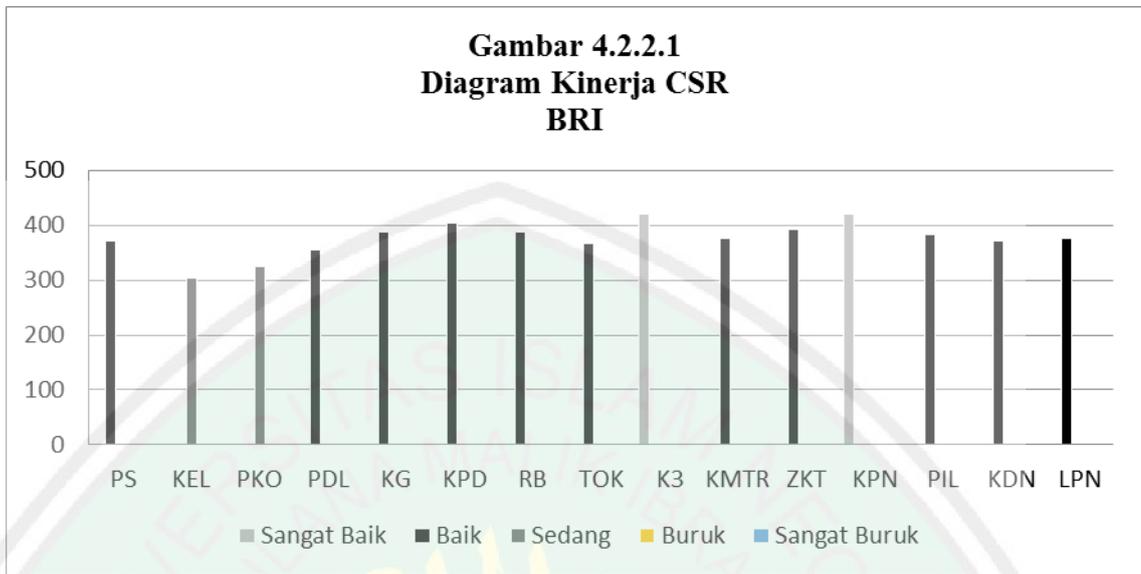
Evaluasi atas kinerja administrasi pelaksanaan CSR BRI menunjukkan bahwa, dalam pelaksanaannya BRI membuat struktur pengelola dan merancang program yang akan dilakukan. Perancangan program dibuat setelah devisi bisnis mikro melakukan analisa kebutuhan masyarakat.

Evaluasi atas kinerja administrasi pelaporan CSR BRI menunjukkan bahwa, BRI telah melakukan pelaporan atas kegiatan CSR setiap akhir tahun untuk dipublikasikan. Laporan ini sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan CSR oleh BRI.

Kinerja program CSR BRI memiliki hasil yang berbeda. Berdasarkan hasil audit sosial pelaksanaan PKBL BRI, maka kinerja 15 program CSR BRI yang diamati dapat dikategorikan seperti berikut ini:

- | | |
|--|-----------------------|
| a. Program dengan kinerja sangat baik | = 2 program (13,33%) |
| b. Program dengan kinerja baik | = 11 program (73,34%) |
| c. Program dengan kinerja sedang | = 2 program (13,33%) |
| d. Program dengan kinerja buruk | = 0 program (0 %) |
| e. Program dengan kinerja sangat buruk | = 0 program (0 %) |

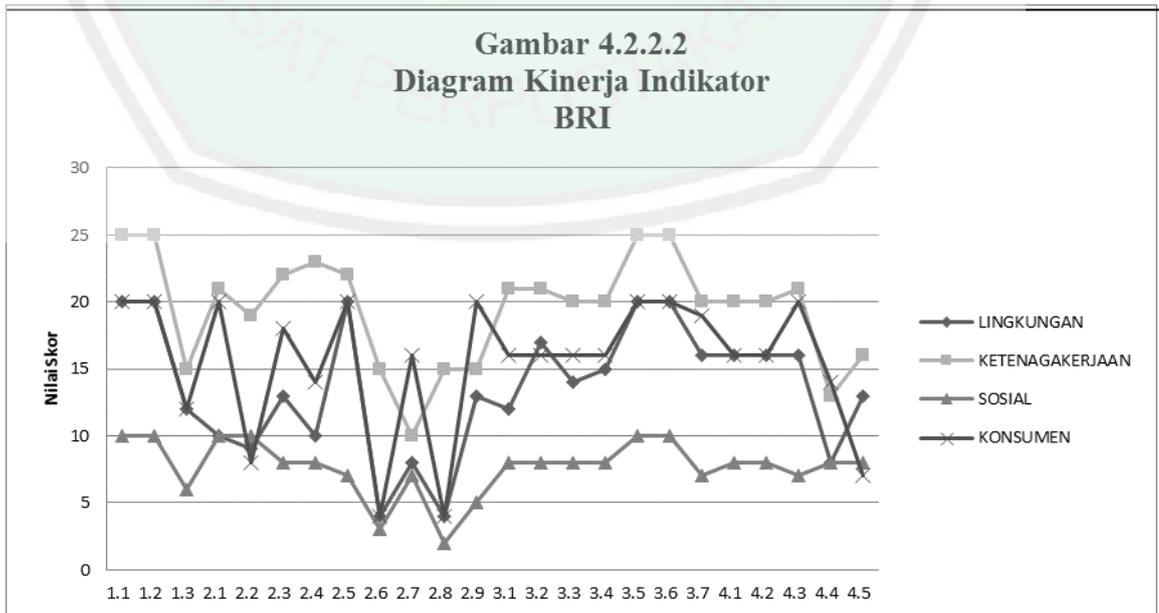
Gambar 4.2.2.1
Diagram Kinerja CSR
BRI



Sumber: Data Diolah

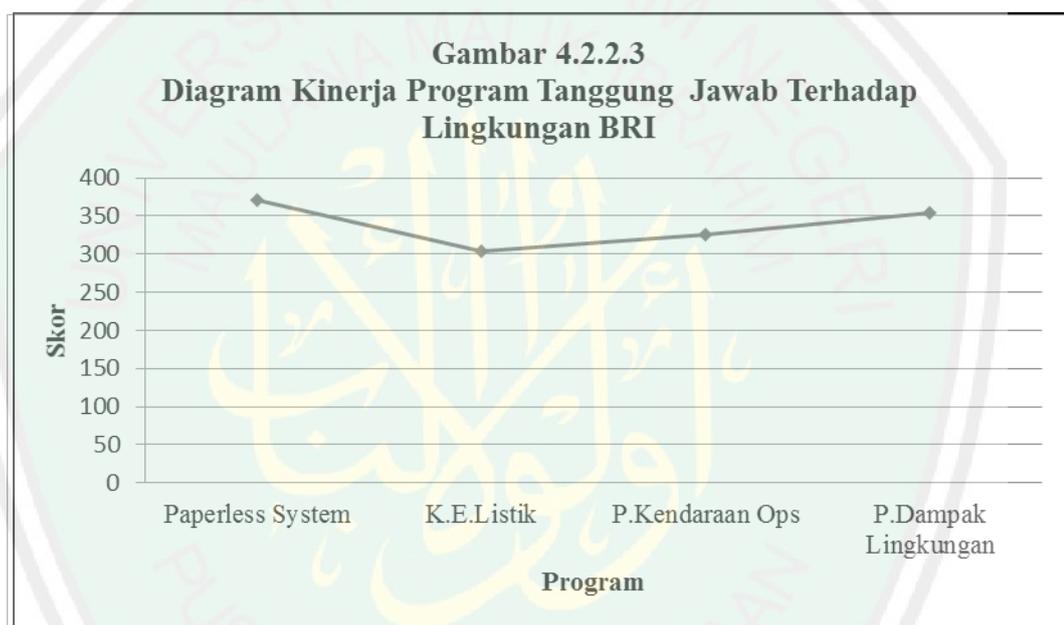
Di antara program CSR yang diamati, kinerja program yang paling baik yaitu dengan skor tertinggi adalah program kesehatan dan keselamatan kerja serta program kebijakan pelayanan kepada nasabah, dengan skor total 421 (kategori sangat baik). Sedangkan skor terendah terjadi pada program konsumsi energi listrik dengan skor total 304 (kategori sedang).

Gambar 4.2.2.2
Diagram Kinerja Indikator
BRI



Sumber: Data Diolah

Skor indikator tertinggi terletak pada empat indikator antara lain, indikator 1.1 (administrasi perencanaan kegiatan), indikator 1.2 (administrasi pelaksanaan kegiatan), indikator 3.5 (persepsi penyelenggara kegiatan), dan indikator 3.6 (keberlanjutan dan kelestarian program) dengan rata-rata skor sebesar 15,00. Skor terendah terletak pada indikator 2.8 (training) dengan rata-rata skor sebesar 1,67.



Sumber: Data Diolah

Kinerja program CSR BRI yang diamati dari kriteria tanggung jawab terhadap lingkungan, dengan skor tertinggi adalah program *paperless system* dengan skor sebesar 371 (kategori baik). Skor terendah terjadi pada program konsumsi energi listrik dengan skor 304 (kategori sedang).

Skor program *paperless system* sebesar 371 (kategori baik). Total skor indikator pelaksanaan sebesar 26 poin. Skor tertinggi pada indikator penjadwalan dan dukungan fasilitas, dengan skor masing-masing 5 poin. Skor terendah pada indikator rekrutmen dan training, dengan masing-masing skor 1

poin. Hal ini karena dalam pelaksanaan program *paperless system* tidak ada rekutimen maupun training bagi karyawan.

Pelaksanaan program tanggung jawab terhadap lingkungan tidak didasari dengan koordinasi antara pengelola dan karyawan. Hal ini karena program yang dilakukan merupakan bentuk kesadaran dari setiap karyawan.

Bapak Darfan Thaha selaku SPO BRI mengungkapkan bahwa, “Tidak ada koordinasi dalam pelaksanaan program seperti *paperless system*, penggunaan listrik, dan penggunaan kendaraan inventaris. Karena semuanya sudah pasti tahu penggunaannya efektif atau tidak. Tapi kalau untuk pengelolaan dampak lingkungan biasanya dikoordinasi SPO dengan logistik”.

Program tanggung jawab terhadap lingkungan tidak memiliki dana khusus. Program ini ditujukan untuk menghemat pengeluaran biaya serta penanggulangan dampak lingkungan.

Bapak Darfan menjelaskan bahwa, “Ya tidak ada dana, tujuannya untuk hemat biaya dan mengurangi dampak lingkungan seperti pemakaian kertas dan polusi udara dari asap kendaraan”.

Karyawan BRI menunjukkan partisipasi dalam bentuk kinerja yang lebih teliti dalam penggunaan kertas, seperti melakukan pengecekan terhadap laporan yang akan dicetak agar tidak terjadi kesalahan dan membuang kertas. Namun berbeda dengan penggunaan listrik, masih ada karyawan yang lalai dalam penggunaan listrik yang efisien. Hal ini dikarenakan ada beberapa karyawan yang lupa mematikan komputer saat jam kerja berakhir, dan komputer tetap dalam kondisi menyala hingga pagi hari.

Gerhana Fadila, karyawan di devisi DJS mengungkapkan bahwa, “Yang paling sering lupa mematikan komputer disini ya devisi DJS. Karena pekerjaannya didepan komputer terus dan pekerjaannya nggak pernah selesai tiap hari. Kadang kalau yang lain sudah pulang duluan, kita masih ngecek CIF. Kalau sudah mau maghrib ya buru-buru pulang sampai lupa mematikan komputer.”

Pelaksanaan program ini tidak dilakukan monitoring. Menurut Bapak Darfan, “seperti yang saya katakan kalau program ini untuk kesadaran karyawan, jadi tidak ada monitoring karena kalau karyawan sering ditegur nanti juga percuma kalau tidak dari kesadaran sendiri.”

Total skor hasil pelaksanaan program *paperless system* sebesar 30 poin. Indikator manfaat, persepsi penyelenggara, keberlanjutan program dan tidak ada konflik sosial memiliki skor masing-masing 5 poin. Indikator persepsi penerima program memiliki skor 4 poin. Indikator keberhasilan dan kepuasan memiliki skor 3 poin.

Program tanggung jawab terhadap lingkungan yang dilakukan oleh BRI memiliki dampak yang bagi perusahaan. Hal ini ditunjukkan oleh perilaku karyawan yang lebih efisien dalam menjaga lingkungan perusahaan. Bapak Darfan mengungkapkan bahwa,

“Program ini sebagai bentuk tanggung jawab kami dalam mengurangi dampak lingkungan. BRI sendiri juga sebagai bank pelopor yang melakukan tanggung jawab lingkungan. Jadi dengan program-program seperti ini juga bisa menarik simpati masyarakat.”

Total skor dampak *paperless system* sebesar 20 poin. Indikator kemandirian dan gaya hidup memiliki skor masing-masing 5 poin. Indikator percaya diri memiliki skor 4. Indikator jaringan sosial dan dampak ekonomi memiliki skor masing-masing 3 poin.

Skor pelaksanaan program konsumsi energi listrik sebesar 304 (kategori sedang). Total skor indikator pelaksanaan sebesar 20 poin. Skor tertinggi pada indikator penjadwalan, dengan skor 5 poin. Skor terendah pada indikator pendanaan, rekrutmen dan training, dengan masing-masing skor 1 poin. Hal ini

karena dalam pelaksanaan program konsumsi energi listrik tidak ada rekrutimen maupun training bagi karyawan.

Total skor hasil pelaksanaan program konsumsi energi listrik sebesar 25 poin. Indikator persepsi penyelenggara dan keberlanjutan program memiliki skor masing-masing 5 poin. Indikator keberhasilan program, manfaat, kepuasan, persepsi karyawan, dan konflik sosial memiliki skor masing-masing 3 poin.

Total skor dampak konsumsi energi listrik sebesar 15 poin. Indikator kemandirian dan gaya hidup memiliki skor masing-masing 3 poin. Indikator percaya diri memiliki skor 4. Indikator jaringan sosial memiliki skor 1 poin, hal ini karena program konsumsi energi listrik tidak memberikan dampak perluasan jaringan sosial BRI. Dampak ekonomi memiliki skor 4 poin.

Skor pelaksanaan program penggunaan kendaraan operasional sebesar 325 (kategori sedang). Total skor indikator pelaksanaan sebesar 19 poin. Skor tertinggi pada indikator penjadwalan, dengan skor 5 poin. Skor terendah pada indikator pendanaan, rekrutimen, training, dan dukungan fasilitas dengan masing-masing skor 1 poin. Hal ini karena dalam pelaksanaan program konsumsi energi listrik tidak ada rekrutimen maupun training bagi karyawan, serta tidak ada fasilitas yang diberikan oleh BRI dalam pelaksanaan program ini.

Total skor hasil pelaksanaan program penggunaan kendaraan operasional sebesar 29 poin. Indikator keberhasilan memiliki skor 3 poin. Indikator manfaat, kepuasan, persepsi karyawan, dan konflik sosial memiliki skor masing-masing 4 poin. Indikator persepsi penyelenggara dan keberlanjutan program memiliki skor masing-masing 5 poin.

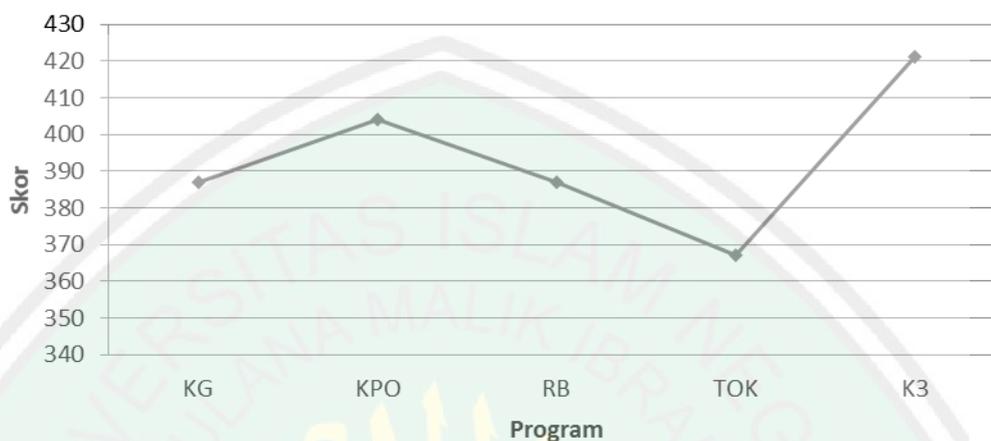
Total skor dampak penggunaan kendaraan operasional sebesar 17 poin. Indikator kemandirian, percaya diri, dan gaya hidup memiliki skor masing-masing 4 poin. Indikator jaringan sosial memiliki skor 1 poin, hal ini karena program konsumsi energi listrik tidak memberikan dampak perluasan jaringan sosial BRI. Dampak ekonomi memiliki skor 3 poin.

Skor pelaksanaan program pengelolaan dampak lingkungan sebesar 354 (kategori baik). Total skor indikator pelaksanaan sebesar 26 poin. Skor tertinggi pada indikator penjadwalan, dengan skor 5 poin. Skor terendah pada indikator rekrutmen dan training, dengan masing-masing skor 1 poin. Hal ini karena dalam pelaksanaan program pengelolaan dampak lingkungan tidak ada rekrutmen maupun training bagi karyawan.

Total skor hasil pelaksanaan program pengelolaan dampak lingkungan sebesar 29 poin. Indikator keberhasilan memiliki skor 3 poin. Indikator manfaat, kepuasan, dan persepsi karyawan memiliki skor masing-masing 4 poin. Indikator persepsi penyelenggara program dan keberlanjutan program memiliki skor masing-masing 5 poin.

Total skor dampak pengelolaan dampak lingkungan sebesar 17 poin. Indikator kemandirian, percaya diri dan gaya hidup memiliki skor masing-masing 4 poin. Indikator jaringan sosial memiliki skor 2 poin, hal ini karena program konsumsi energi listrik tidak memberikan dampak perluasan jaringan sosial BRI. Dampak ekonomi memiliki skor 3 poin.

Gambar 4.2.2.4
Diagram Kinerja Program Tanggung Jawab Terhadap
Ketenagakerjaan BRI



Sumber: Data Diolah

Kinerja program CSR dari kriteria tanggung jawab terhadap ketenagakerjaan, skor tertinggi ada pada program kesehatan dan keselamatan kerja dengan skor 421 (kategori sangat baik). Skor terendah terletak pada program turn over karyawan, dengan skor 367 (kategori baik).

Skor pelaksanaan program kesetaraan gender dan kesempatan kerja yang sama sebesar 387 (kategori baik). Total skor indikator pelaksanaan sebesar 31 poin. Skor tertinggi pada indikator partisipasi penerima program, rekrutmen, dan training dengan masing-masing skor 5 poin. Skor terendah pada indikator dukungan fasilitas dengan skor 1 poin. Hal ini karena dalam pelaksanaan program ini tidak ada fasilitas yang diberikan.

Program tanggung jawab terhadap ketenagakerjaan oleh BRI ditunjukkan dengan melakukan perekrutan tenaga kerja tanpa melihat gender, suku, ras maupun budaya karyawan. BRI juga memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan jenjang jabatan karyawan. Pemberian upah kepada

karyawan sesuai dengan jabatan masing-masing. BRI juga memberikan fasilitas kesehatan kepada karyawan, yaitu dengan adanya ruang kesehatan yang ditangani oleh karyawan yang memiliki keahlian dibidang kesehatan.

Bapak Darfan selaku menjelaskan bahwa, “ya kita tidak melihat karyawan dari status, rasa tau budaya yang penting mereka memiliki kompetensi yang baik ya kita rekrut. Kita juga ada pelatihan untuk pengembangan karir karyawan. Kita juga ada program pendidikan khusus bagi mereka yang mau bekerja di BRI. Disini ada satu karyawan yang diambil dari sekolah BRI, di devisi staf AO. Kalau untuk kesehatan karyawan kita sediakan ruang kesehatan disebelah kantin, disana ada yang ahli dibidang kesehatan tapi bukan dokter.”

Total skor hasil pelaksanaan program kesetaraan gender dan kesempatan kerja yang sama sebesar 30 poin. Indikator keberhasilan, manfaat, kepuasan, persepsi penerima program, dan konflik sosial memiliki skor masing-masing 4 poin. Indikator persepsi penyelenggara program dan keberlanjutan program memiliki skor masing-masing 5 poin.

Gita Ayu Puspitasari devisi AO Staf yang merupakan salah satu karyawan dari sekolah BRI mengungkapkan bahwa, “saya senang dan sangat beruntung bisa bergabung disini. Karena penempatan kantor itu disesuaikan dengan nilai ujian, jadi kalau nilainya kecil bisa ditempatkan di pelosok. Kemarin ada teman saya yang ditempatkan di papua.”

Total skor dampak kesetaraan gender dan kesempatan kerja yang sama sebesar 19 poin. Indikator kemandirian, percaya diri, gaya hidup dan jaringan sosial memiliki skor masing-masing 4 poin. Dampak ekonomi memiliki skor 3 poin.

Skor pelaksanaan program kesempatan pengembangan diri sebesar 404 (kategori baik). Total skor indikator pelaksanaan sebesar 36 poin. Skor tertinggi pada indikator pendanaan, partisipasi peserta, monitoring, training, dan dukungan fasilitas dengan masing-masing skor 5 poin. Skor terendah pada

rekrutmen dengan skor 1 poin. Hal ini karena dalam pelaksanaan program tidak ada rekrutmen.

Total skor hasil pelaksanaan program kesempatan pengembangan diri sebesar 30 poin. Indikator keberhasilan, manfaat, kepuasan, persepsi penerima program dan konflik sosial memiliki skor masing-masing 4 poin. Indikator penyelenggara program dan keberlanjutan program memiliki masing-masing skor 5 poin.

Total skor dampak kesempatan pengembangan diri sebesar 18 poin. Indikator kemandirian, percaya diri, dan gaya hidup memiliki skor masing-masing 4 poin. Indikator jaringan sosial dan dampak ekonomi memiliki skor masing-masing 3 poin.

Skor pelaksanaan program renumerasi dan benefit sebesar 387 (kategori baik). Total skor indikator pelaksanaan sebesar 32 poin. Skor tertinggi pada indikator pendanaan, partisipasi peserta, monitoring, penjadwalan, dan dukungan fasilitas dengan masing-masing skor 5 poin. Skor terendah pada indikator rekrutmen, sosialisasi dan training, dengan masing-masing skor 1 poin. Hal ini karena dalam pelaksanaan program konsumsi energi listrik tidak ada rekrutmen maupun training bagi karyawan.

Total skor hasil pelaksanaan program renumerasi dan benefit sebesar 30 poin. Indikator persepsi penyelenggara dan keberlanjutan program memiliki skor masing-masing 5 poin. Indikator keberhasilan program, manfaat, kepuasan, persepsi karyawan, dan konflik sosial memiliki skor masing-masing 4 poin.

Total skor dampak renumerasi dan benefit sebesar 18 poin. Indikator kemandirian, percaya diri dan gaya hidup memiliki skor masing-masing 4 poin. Indikator jaringan sosial dan dampak ekonomi memiliki skor 3 poin.

Skor pelaksanaan program turn over sebesar 367 (kategori baik). Total skor indikator pelaksanaan sebesar 29 poin. Skor tertinggi pada indikator monitoring dan penjadwalan dengan masing-masing skor 5 poin. Skor terendah pada indikator pendanaan, dan sosialisasi dengan masing-masing skor 1 poin. Hal ini karena dalam pelaksanaan program turn over karyawan BRI tidak mengeluarkan biaya apapun, dan tidak melakukan sosialisasi karena cukup pihak manajemen yang menangani program ini.

Total skor hasil pelaksanaan program konsumsi energi listrik sebesar 29 poin. Indikator persepsi penyelenggara dan keberlanjutan program memiliki skor masing-masing 5 poin. Indikator keberhasilan program, manfaat, kepuasan, persepsi karyawan memiliki skor masing-masing 4 poin. Indikator konflik sosial memiliki skor 3 poin.

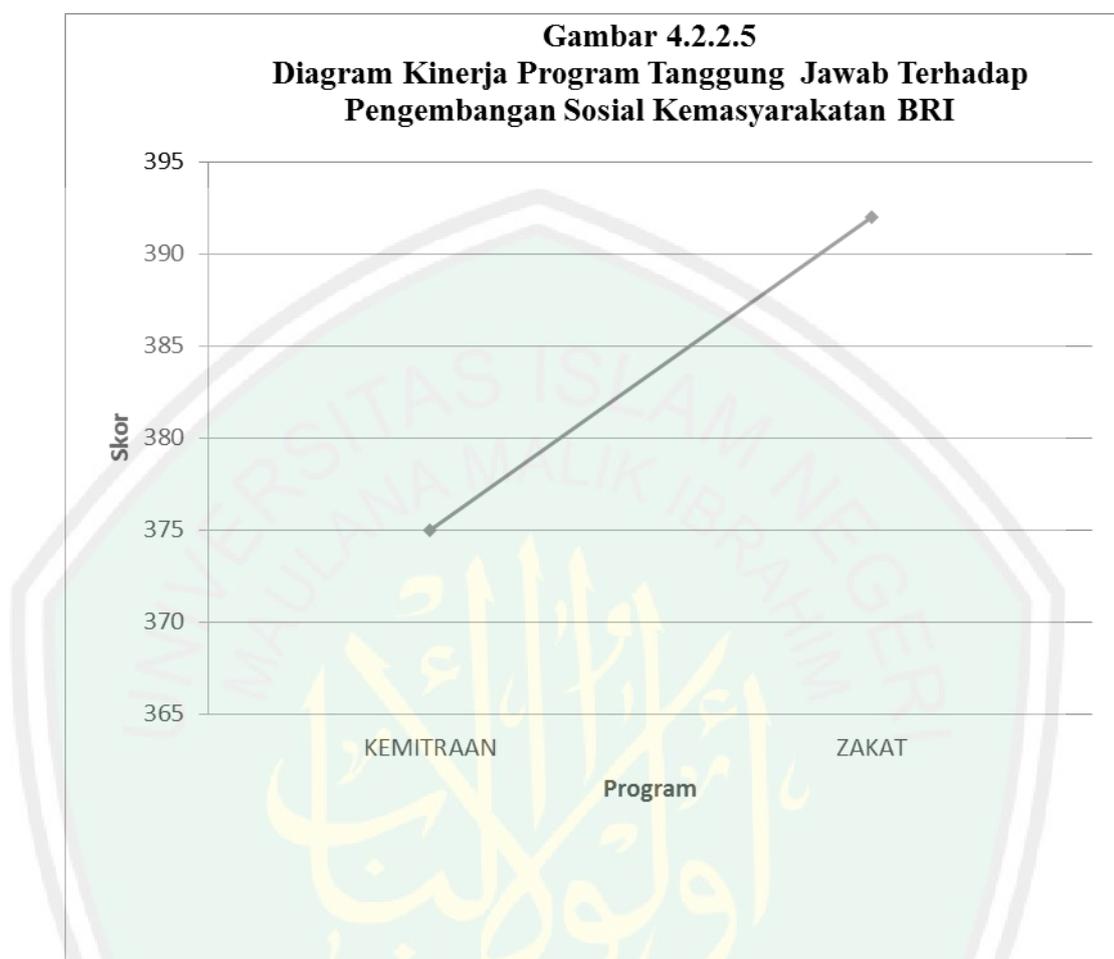
Total skor dampak turn over karyawan sebesar 17 poin. Indikator kemandirian, percaya diri, gaya hidup dan dampak ekonomi memiliki skor masing-masing 4 poin. Indikator jaringan sosial memiliki skor 1 poin, hal ini karena program turn over karyawan tidak memberikan dampak perluasan jaringan sosial BRI.

Skor pelaksanaan program kesehatan dan keselamatan kerja sebesar 421 (kategori sangat baik). Total skor indikator pelaksanaan sebesar 37 poin. Skor tertinggi pada indikator koordinasi, pendanaan, monitoring, penjadwalan,

rekrutmen, dukungan fasilitas dengan masing-masing skor 5 poin. Skor terendah pada indikator training dengan skor 1 poin. Hal ini karena dalam pelaksanaan program kesehatan dan keselamatan kerja BRI tidak melakukan training baik bagi karyawan maupun petugas kesehatan.

Total skor hasil pelaksanaan program kesehatan dan keselamatan kerja sebesar 33 poin. Indikator keberhasilan, manfaat, persepsi penyelenggara program, keberlanjutan program, dan konflik sosial memiliki masing-masing skor 5 poin. Indikator kepuasan dan persepsi penerima program memiliki masing-masing skor 4 poin.

Total skor dampak kesehatan dan keselamatan kerja sebesar 18 poin. Indikator kemandirian dan percaya diri memiliki skor masing-masing 4 poin. Indikator gaya hidup memiliki skor 5 poin. Indikator jaringan sosial memiliki skor 2 poin, dan indikator dampak ekonomi memiliki skor 3 poin.



Sumber: Data Diolah

Kinerja program CSR dari kriteria tanggung jawab terhadap pengembangan sosial dan masyarakat skor tertinggi terletak pada program indonesia lestari (pembagian zakat) dengan skor 392 (kategori baik). Skor terendah pada program kemitraan dengan skor 375 (kategori baik).

Skor pelaksanaan program kemitraan sebesar 375 (kategori baik). Total skor indikator pelaksanaan sebesar 28 poin. Skor tertinggi pada indikator koordinasi dan pendanaan dengan masing-masing skor 5 poin. Skor terendah pada indikator training dengan skor 1 poin. Hal ini karena dalam pelaksanaan program ini tidak ada training.

Program tanggung jawab terhadap masyarakat oleh BRI yaitu dengan memberikan pinjaman kemitraan kepada masyarakat yang memiliki usaha. Pinjaman yang diberikan merupakan pinjaman mikro dengan bunga yang ringan.

Bapak Darfan mengungkapkan bahwa, “Pinjaman mikro yang kita berikan bunganya ringan, yaitu 10% per tahun. Kita tidak memberikan pelatihan khusus, karena belum tentu pelatihan yang kita berikan bisa diterima masyarakat. Pola pikir mereka juga biasanya berbeda, apalagi yang masih desa lebih banyak tidak sesuai. Jadi kita hanya memberikan bantuan berupa pinjaman bunga ringan saja.”

Total skor hasil pelaksanaan program kemitraan sebesar 29 poin. Indikator keberhasilan, manfaat, kepuasan dan persepsi penerima program memiliki skor masing-masing 4 poin. Indikator penyelenggara program dan keberlanjutan program memiliki masing-masing skor 5 poin. Indikator konflik sosial memiliki skor 3 poin.

Total skor dampak kemitraan sebesar 20 poin. Semua indikator dampak program memiliki skor masing-masing 4 poin.

Masyarakat penerima program kemitraan merasa puas dengan adanya program ini. Program ini dapat membantu mereka dalam mengembangkan usaha tanpa memikirkan besarnya angsuran, karena bunga yang dibayar tergolong ringan.

Bu Anis merupakan salah satu penerima program pinjaman mikro, beliau mengungkapkan bahwa:

“Saya senang dan terbantu dengan pinjaman dari BRI. Jadi saya bisa nambah usaha biar lebih besar. Saya sudah 8 tahun kerjasama dengan BRI, dan ini malah jadi agen *BRILink*, jadi saya bisa bantu tetangga yang mau setor uang. Mereka nggak perlu ke ATM atau ke bank, ke rumah aja sudah bisa.”

Skor pelaksanaan program pembagian zakat sebesar 392 (kategori baik). Total skor indikator pelaksanaan sebesar 32 poin. Indikator koordinasi, pendanaan, partisipasi peserta, monitoring dan penjadwalan memiliki skor masing-masing 5 poin. Indikator sosialisasi memiliki skor 4 poin. Indikator rekrutmen, training dan dukungan fasilitas memiliki skor masing-masing 1 poin. Hal ini karna BRI tidak melakukan rekrutmen ataupun training dalam pelaksanaan program ini. BRI juga tidak memberikan dukungan fasilitas pelaksanaan program ini.

Program pembagian zakat setiap tahun dilakukan oleh BRI. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Darfan bahwa,

“Ya setiap tahun untuk zakat selalu kita lakukan. Biasanya diutamakan di daerah sekitar kantor. Dan masyarakat juga sangat antusias waktu pengambilan. Ya semoga dengan zakat dari BRI bisa membantu mereka meskipun tidak banyak.”

Total skor hasil pelaksanaan program pembagian zakat sebesar 30 poin. Indikator keberhasilan, manfaat, kepuasan dan persepsi penerima program memiliki skor masing-masing 4 poin. Indikator penyelenggara program dan keberlanjutan program memiliki masing-masing skor 5 poin. Indikator konflik sosial memiliki skor 4 poin.

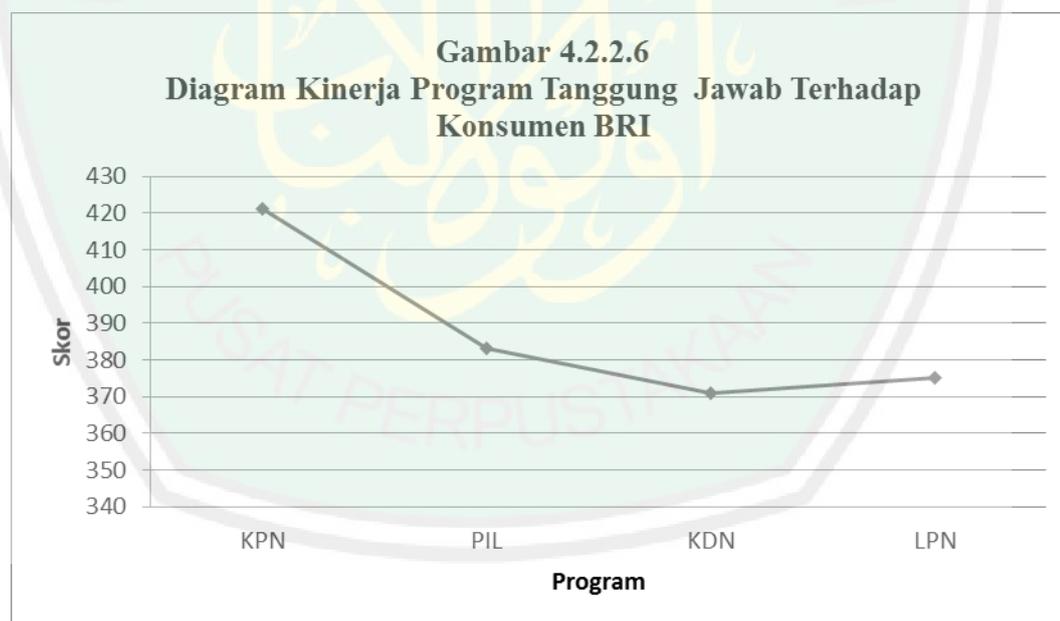
Total skor dampak pembagian zakat sebesar 19 poin. Indikator kemandirian, percaya diri, jaringan sosial, dan dampak ekonomi memiliki masing-masing skor 4 poin. Indikator gaya hidup memiliki skor 3 poin.

Program ini berhasil dilakukan oleh BRI, namun ada masyarakat yang merasa kurang puas dengan proses pembagian zakat oleh BRI. Ibu Hafizah yang merupakan salah satu penerima zakat mengungkapkan,

“Kita berterima kasih karena sudah dikasih zakat fitrah dari BRI, cuma saya rasa pembagiannya tidak merata. Disini ada yang mampu tapi dikasih zakat, tapi ada tetangga saya yang kurang mampu nggak dapat. Ya mungkin tahun depan bisa rata sih baginya.”

Bapak Darfan menanggapi ungkapan Ibu Hafizah dengan mengatakan bahwa,

“Kalau rata atau tidaknya sudah kita usahakan merata, tapi kalau masih ada yang terlewat mungkin nanti akan lebih kita teliti lagi. Karena saya juga baru disini jadi tidak tahu kalau kemarin ada yang tidak kebagian. Ini bisa jadi bahan evaluasi untuk kita.”



Sumber: Data Diolah

Kinerja program CSR dari kriteria tanggung jawab terhadap konsumen terletak pada program kebijakan pelayanan nasabah dengan skor 421 (kategori sangat baik). Skor terendah pada program keamanan data nasabah dengan skor 371 (kategori baik).

Skor pelaksanaan program kebijakan pelayanan nasabah sebesar 421 (kategori sangat baik). Total skor indikator pelaksanaan sebesar 36 poin. Indikator koordinasi, pendanaan, partisipasi peserta, monitoring, penjadwalan dan dukungan fasilitas memiliki skor masing-masing 5 poin. Indikator sosialisasi memiliki skor 4 poin. Indikator rekrutmen, dan training memiliki skor masing-masing 1 poin. Hal ini karna BRI tidak melakukan rekrutmen ataupun training dalam pelaksanaan program ini.

Total skor hasil pelaksanaan program kebijakan pelayanan nasabah sebesar 31 poin. Indikator keberhasilan, manfaat, kepuasan dan persepsi penerima program memiliki skor masing-masing 4 poin. Indikator penyelenggara program, keberlanjutan program dan konflik sosial memiliki masing-masing skor 5 poin.

Total skor dampak kebijakan pelayanan sebesar 21 poin. Indikator kemandirian, percaya diri, jaringan sosial, dan dampak ekonomi memiliki masing-masing skor 4 poin. Indikator gaya hidup memiliki skor 5 poin.

Skor pelaksanaan program pengelolaan informasi layanan sebesar 383 (kategori baik). Total skor indikator pelaksanaan sebesar 30 poin. Indikator koordinasi, partisipasi peserta, penjadwalan dan dukungan fasilitas memiliki skor masing-masing 5 poin. Indikator monitoring memiliki skor 3 poin. Indikator sosialisasi memiliki skor 4 poin. Indikator rekrutmen dan training memiliki skor masing-masing 1 poin. Hal ini karena BRI tidak melakukan rekrutmen ataupun training bagi karyawan.

Bapak Darfan mengungkapkan bahwa,

“Kalau untuk nasabah kita lakukan sesuai kebijakan dalam pelayanan. Disini yang lebih berperan ya Teller. Karena mereka yang bertemu langsung dengan nasabah. Untuk pelayanannya kita selalu memberikan nasehat ke Teller dahulu, karena yang di *front office* ini yang paling penting, bisa dibilang ujung tombak kita. Kalau yang di *front office* tidak bagus pelayanannya, pasti imbasnya juga ke BRI, bisa jadi banyak yang malas untuk ke kantor.”

Total skor hasil pelaksanaan program pengelolaan informasi layanan sebesar 31 poin. Indikator keberhasilan, manfaat, kepuasan dan persepsi penerima program memiliki skor masing-masing 4 poin. Indikator penyelenggara program dan keberlanjutan program, dan konflik sosial memiliki masing-masing skor 5 poin.

Ibu Suliati merupakan salah satu nasabah BRI mengungkapkan bahwa, “Pelayanannya bagus, semuanya ramah. Mulai dari satpam sampai yang melayani di dalam juga baik, tidak ada yang cuek. Jadi ya nyaman kalau kesini.”

Total skor dampak pengelolaan informasi layanan sebesar 18 poin. Indikator kemandirian, percaya diri, dan jaringan sosial memiliki masing-masing skor 4 poin. Indikator gaya hidup memiliki skor 5 poin. Indikator dampak ekonomi memiliki skor 1 poin. Hal ini karena menurut BRI program pengelolaan informasi layanan tidak memberikan dampak secara finansial, namun kepuasan nasabah merupakan hal yang utama.

Skor pelaksanaan program keamanan data nasabah sebesar 371 (kategori baik). Total skor indikator pelaksanaan sebesar 29 poin. Indikator koordinasi, penjadwalan dan dukungan fasilitas memiliki skor masing-masing 5 poin. Indikator partisipasi peserta dan sosialisasi memiliki skor masing-masing 2 poin.

Indikator monitoring memiliki skor 3 poin. Indikator pendanaan, rekrutmen dan training memiliki skor masing-masing 1 poin. Hal ini karena program keamanan data nasabah tidak memerlukan pendanaan khusus, serta BRI tidak melakukan rekrutmen ataupun training pada karyawan.

Total skor hasil pelaksanaan program keamanan data nasabah sebesar 31 poin. Indikator keberhasilan, manfaat, kepuasan dan persepsi penerima program memiliki skor masing-masing 4 poin. Indikator penyelenggara program dan keberlanjutan program dan konflik sosial memiliki masing-masing skor 5 poin.

Total skor dampak keamanan data nasabah sebesar 16 poin. Indikator kemandirian dan percaya diri memiliki skor masing-masing 4 poin. Indikator gaya hidup memiliki skor 5 poin. Indikator jaringan sosial memiliki skor 2 poin, hal ini karena program keamanan data nasabah bagi BRI tidak memperluas jaringan sosial perusahaan secara langsung namun memberikan rasa aman bagi nasabah. Indikator dampak ekonomi memiliki skor 1 poin, karena program ini tidak memberikan dampak ekonomi bagi BRI.

Skor pelaksanaan program layanan pengaduan nasabah sebesar 375 (kategori baik). Total skor indikator pelaksanaan sebesar 29 poin. Indikator koordinasi, penjadwalan dan dukungan fasilitas memiliki skor masing-masing 5 poin. Indikator partisipasi peserta dan sosialisasi memiliki skor masing-masing 4 poin. Indikator monitoring memiliki skor 3 poin. Indikator pendanaan, rekrutmen dan training memiliki skor masing-masing 1 poin. Hal ini karena tidak ada pendanaan khusus untuk menunjang pelaksanaan program ini. BRI juga tidak melakukan rekrutmen ataupun training bagi karyawan.

Total skor hasil pelaksanaan program layanan pengaduan nasabah sebesar 30 poin. Indikator keberhasilan, manfaat, kepuasan, persepsi penerima program dan konflik sosial memiliki skor masing-masing 4 poin. Indikator persepsi penyelenggara program dan keberlanjutan program memiliki masing-masing skor 5 poin.

Total skor dampak layanan pengaduan nasabah sebesar 18 poin. Indikator kemandirian, percaya diri, dan jaringan sosial memiliki masing-masing skor 4 poin. Indikator gaya hidup memiliki skor 5 poin. Dampak ekonomi memiliki skor 1 poin, karena bagi BRI program ini tidak memberikan dampak finansial secara langsung.

4.2.3 Analisis Teori Legitimasi

Legitimasi menurut Gray, et.al (1996) dalam Hadi (2011:87), merupakan sistem pengelolaan perusahaan yang berorientasi pada keberpihakan kepada masyarakat, pemerintah, individu, dan kelompok masyarakat. Sebagai suatu sistem yang mengedepankan keberpihakan masyarakat, operasi perusahaan harus sesuai dengan harapan masyarakat.

Program CSR BRI telah sesuai dengan teori legitimasi. BRI telah memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat. Program-program yang dilakukan oleh BRI telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara umum.

4.2.4 Analisis Teori Stakeholders

Stakeholders atau pemangku kepentingan merupakan orang maupun kelompok yang dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh berbagai keputusan, kebijakan, maupun operasional perusahaan. *Stakeholders* utama BRI adalah

masyarakat, hal ini karena masyarakat yang memiliki pengaruh lebih besar pada perusahaan. BRI dalam memenuhi tanggung jawab sosialnya kepada masyarakat, telah memberikan program-program yang dapat memperbaiki kesejahteraan masyarakat.

4.2.5 Analisis *Triple Bottom Line*

Elkington (1997) dalam Wibisono (2007:32) menggambarkan CSR sebagai bentuk kepedulian perusahaan melalui tiga prinsip dasar yang dikenal dengan istilah *Triple Bottom Line*, yang terdiri dari *profit* (ekonomi/keuntungan), *people* (sosial), *planet* (lingkungan).

BRI telah memenuhi ketiga prinsip *Triple Bottom Line*. Selain mencapai target keuntungan yang akan diperoleh, BRI juga memperhatikan keadaan sosial masyarakat serta lingkungan. Program-program CSR BRI juga telah sesuai dengan keadaan sosial masyarakat dan kondisi lingkungan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada administrasi kegiatan CSR BRI menunjukkan kinerja yang baik. BRI dalam pelaksanaan program CSR mengacu pada prinsip-prinsip *good corporate governance* (GCG). CSR BRI dikelompokkan kedalam 4 (empat) kriteria yaitu tanggung jawab terhadap lingkungan, ketenagakerjaan, pengembangan sosial kemasyarakatan dan terhadap konsumen.

Hasil evaluasi atas implementasi CSR pada BRI secara keseluruhan tergolong baik. Kinerja 15 program CSR BRI yang diamati dapat dikategorikan seperti berikut ini:

- | | |
|--|-----------------------|
| a. Program dengan kinerja sangat baik | = 2 program (13,33%) |
| b. Program dengan kinerja baik | = 11 program (73,34%) |
| c. Program dengan kinerja sedang | = 2 program (13,33%) |
| d. Program dengan kinerja buruk | = 0 program (0 %) |
| e. Program dengan kinerja sangat buruk | = 0 program (0 %) |

Kinerja program yang paling baik yaitu dengan skor tertinggi adalah program kesehatan dan keselamatan kerja serta program kebijakan pelayanan kepada nasabah, dengan skor total 421 (kategori sangat baik). Sedangkan skor terendah terjadi pada program konsumsi energi listrik dengan skor total 304 (kategori sedang).

5.2 Saran

BRI diharapkan dapat mempublikasikan laporan keberlanjutan secara berkala dan tepat waktu. Hal ini dimaksudkan agar kinerja program CSR BRI pada tahun tersebut dapat dinilai dan diperbandingkan dengan tahun sebelumnya.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

- Azra, Tuti., Gustina. (2012). *Suatu Kajian Literatur: Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Di Indonesia*. Polibisnis Vol. 4 (2012), No. 1. Diperoleh tanggal 20 Januari 2017 dari <http://www.polinpdg.ac.id/299/1/644-623-1-PB.pdf>
- Damayanti, T. Woro. (2009). *Audit Pertanggungjawaban Sosial Perusahaan: Pendekatan Literatur*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 11 (2009), No. 2. Diperoleh tanggal 10 November 2016 dari <http://jurnalakuntansi.petra.ac.id/index.php/aku/article/view/17934>
- Djakfar, Muhammad. (2012). *Etika Bisnis Menangkap Spirit Ajaran Langit dan Pesan Moral Ajaran Bumi*. Jakarta: Penebar Plus⁺
- Habib, Fariz. (2016). *Perkembangan Sustainability Reporting Di Indonesia: Laporan Berkelanjutan pada Perusahaan BUMN*. Diakses tanggal 20 Januari 2017 melalui <https://farizhabib.wordpress.com/2016/09/11>
- Hadi, Nor. (2011). *Corporate Social Responsibility*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Hidayat, Feriawan. (16 Desember 2016). *55 Perusahaan Raih Sustainability Reporting Award*. Diakses tanggal 20 Januari 2017 melalui <http://m.beritasatu.com/ekonomi/404968-55-perusahaan-raih-sustainability-reporting-award.html>
- Ikatan Akuntan Indonesia. (2007). *Standar Akuntansi Keuangan Per 1 September 2007*. Jakarta: Salemba Empat
- Ikayanti. (2014). *Analisis Konsep Audit Sosial Sebagai Standar Evaluasi Kinerja Entitas Dalam Melakukan CSR (Corporate Social Responsibility)*. Diperoleh tanggal 06 Oktober 2016 dari <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-akuntansi/article/view/7079/9641>
- Kusuma, Agung Budi. (2011). *Asosiasi Pengungkapan CSR dan Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Peraih Penghargaan Indonesia Sustainability Reporting Award (ISRA) Periode 2011 dan Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI) 2011-2012*. Diperoleh 20 Januari 2016 dari <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/article/542/57/article.pdf>
- Muljono, dkk.(2007). *Pengembangan Sistem Audit Sosial untuk Mengevaluasi Kinerja Layanan Pemberdayaan Sosial*. Diperoleh tanggal 05 Mei 2017 dari <http://journal.ipb.ac.id/index.php/sodality/article/view/5898>

Nugraha, A. Muthfi T. (2015). **Analisis Implementasi Audit Sosial Dalam Corporate Social Responsibility pada Bank BTN Makassar**, *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar. Diperoleh tanggal 05 Mei 2017 dari <http://eprints.undip.ac.id/42889/1/NUGRAHA.pdf>

Nurbaety, Annisa., Ratnasih, Rina., Ramdan, Hikmat. (2015). *Analisis Implementasi Corporate Social Responsibility PT Bio Farma Di Desa Sukamulya Kabupaten Sukabumi*. Jurnal Sositologi Vol. 14 (2015), No. 2. Diperoleh tanggal 14 Agustus 2016 dari <http://journals.itb.ac.id/index.php/sostek/article/view/1376>

Oktaviani, Rachmawati Meita. (2012). *Audit Sosial Atas Program Corporate Social Responsibility Studi Kasus Pada PT. Apac Inti Corpora Bawen Semarang*. Dinamika Akuntansi, Keuangan dan Perbankan Vol. 1 (2012), No. 2. Diperoleh tanggal 10 November 2016 dari <http://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/fe9/article/view/1592>

Rudito, Bambang. (2007). *Audit Sosial*. Bandung : Rekayasa Sains

Rudito, Bambang., Famiola, Melia. (2013). *Corporate Social Responsibility*. Bandung : Rekayasa Sains

Solihin, Ismail. (2008). *Corporate Social Responsibility from Charity to Sustainability*. Jakarta : Salemba Empat

Sopyan, Yayan. (2014). *Corporate Social Responsibility (CSR) Sebagai Implementasi Fikih Sosial untuk Pemberdayaan Masyarakat*. Ahkam Vol. XIV (2014), No. 1. Diperoleh tanggal 19 Januari 2017 dari https://www.researchgate.net/publication/298738314_corporate_social_responsibility_csr_sebagai_implementation_of_social_fiqh_for_community_empowerment

Sugiyono. (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta CV

Titofianti, Nanda Ayu. (2015). *Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Unit Porong*. Diperoleh tanggal 20 Januari 2017 dari <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-akuntansi/article/view/306>

Wibisono, Yusuf. (2007). *Membedah Konsep & Aplikasi CSR (Corporate Social Responsibility)*. Gresik: Fascho Publishing

<http://databoks.katadata.co.id>, diakses 05 Mei 2017

<http://ib.bankmandiri.co.id>, diakses 05 Mei 2017

<http://www.bni.co.id>, diakses 05 Mei 2017

<http://www.bri.co.id>, diakses 05 Mei 2017

<https://www.bca.co.id>, diakses 05 Mei 2017

<https://www.cimbniaga.com>, diakses 05 Mei 2017

www.ojk.go.id, diakses 05 Mei 2017

www.tifafoundation.org, diakses 05 Mei 2017





LAMPIRAN



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk.
KANTOR CABANG MALANG MARTADINATA

Jalan Laksamana Martadinata Nomor 80, Malang 65118
 Telepon : (0341) – 341400, 368681, 368682, 359455, Fax : (0341) 363831

Nomor : B.4428/KC-XVI/LYI/08/2017
 Lampiran : -
 Perihal : **Ijin Penelitian Skripsi**

Malang, Agustus 2017

Kepada Yth:
 Dekan Fakultas Ekonomi Univ. Islam
 Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
 Jl. Gajayana No.50
 di
MALANG

Surat Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang No:Un.3.5/TL.00/0920/2017 Tgl 10 April 2017

Menunjuk surat tersebut di atas perihal Permohonan Ijin Penelitian Skripsi dari Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, maka dengan ini kami menyetujui permohonan tersebut di atas, dengan ketentuan sebagai berikut:

- Ijin Diberikan Kepada :
- Nama : **Dian Ratnasari** **13520028**
- Jurusan : **Akuntansi**
- Tanggal Pelaksanaan Penelitian : **14 Agustus s/d 25 Agustus 2017**
- Waktu : **13.00 s/d 16.30 Wib**
- Lokasi : **BRI Kanca Malang Martadinata**
- Contact Person : **Darfan Thaha (Supervisor)**
- Selama melaksanakan Penelitian Skripsi di BRI Kantor Cabang Malang Martadinata, harus mentaati tata tertib yang berlaku di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, kode etik dan ketentuan tentang kerahasiaan perbankan.
- Tidak diperkenankan untuk mengutip Laporan Keuangan Bank dan Nasabah tanpa seijin pejabat yang berwenang.

Demikian surat kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero), Tbk.
KANTOR CABANG


Muh. Zulham Salahuddin
 Pemimpin Cabang


Darfan Thaha
 SPO

Tindasan :
 1. Mahasiswa/i
 2. Arsip

PROGRAM AUDIT PENDAHULUAN

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk		Periode Audit : Agustus 2017	
Program yang Diaudit: Implementasi CSR			
No.	Langkah – Langkah Audit Pendahuluan	Dilaksanakan Oleh	Waktu yang Diperlukan
	Tujuan		
1.	Dapatkan informasi mengenai profil PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk	Dian Ratnasari	1 minggu
2.	Dapatkan informasi mengenai sejarah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk	Dian Ratnasari	1 minggu
3.	Dapatkan informasi mengenai visi dan misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk	Dian Ratnasari	1 minggu
4.	Dapatkan informasi mengenai ruang lingkup kegiatan/usaha PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk	Dian Ratnasari	1 minggu
5.	Dapatkan informasi mengenai tugas dan wewenang berdasarkan struktur organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kanca Malang Martadinata	Dian Ratnasari	1 minggu
	Langkah Kerja Dalam mengumpulkan informasi mengenai data umum perusahaan dilakukan dengan wawancara dan melihat data mengenai informasi umum perusahaan.		
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari		Catatan	
Jumlah Jawaban		Direview Oleh: Dian Ratnasari	
Ya Tidak			

PROGRAM AUDIT – ADMINISTRASI KEGIATAN

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Program yang Diaudit: Administrasi Kegiatan CSR		Periode Audit: Agustus 2017					
No.	Pernyataan	Penilaian					Komentar
		5	4	3	2	1	
1.	BRI memiliki visi, misi, tujuan, target, kebijakan, struktur organisasi, SDM, perancangan program dalam implementasi CSR.	√					Sejak awal BRI melakukan CSR, tujuan serta visi dan misi telah dibentuk oleh BRI Pusat, dan setiap kantor cabang harus berpedoman pada tujuan serta visi dan misi tersebut. Pelaksanaan CSR oleh BRI berpedoman pada prinsip <i>Good Corporate Governance</i> (GCG), dan terdiri dari beberapa acuan. BRI terlebih dahulu melakukan survey ke masyarakat untuk mengetahui apa saja program yang dibutuhkan oleh masyarakat.
2.	BRI memiliki strategi dalam implementasi CSR	√					BRI membuat rancangan struktur kepanitian dalam pelaksanaan CSR, serta merancang program-program yang dibutuhkan oleh masyarakat.
3.	BRI membuat laporan atas implementasi CSR			√			BRI membuat laporan atas implementasi CSR pada setiap akhir tahun untuk dilaporkan ke kantor pusat. Namun laporan atas implementasi CSR tidak diarsip oleh BRI, hal ini dikarenakan sering terjadinya mutasi karyawan yang bertanggung jawab atas

										implementasi CSR disetiap tahunnya. Sehingga panitia pelaksana CSR yang bertanggung jawab di periode berikutnya tidak mengetahui secara rinci terkait realisasi CSR BRI yang sebelumnya.
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 13	Catatan								Direview Oleh: Dian Ratnasari

AUDIT PROGRAM PELAKSANAAN *PAPERLESS SYSTEM*

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk						Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: <i>Paperless System</i>										
No.	Pernyataan	Penilaian								
		5	4	3	2	1				
1.	BRI melakukan koordinasi dengan pihak terkait dalam merancang program <i>paperless system</i>				√					
2.	BRI Martadinata menyediakan dana khusus dalam menerapkan program ini		√							
3.	Para karyawan berpartisipasi dalam menunjang penerapan program ini		√							
4.	BRIMartinata melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program				√					
5.	BRI melakukan penjadwalan dalam penerapan program	√								
6.	BRI melakukan rekrutmen tenaga kerja baru					√				
7.	BRI mengadakan sosialisasi program <i>paperless system</i>				√					
8.	BRI melakukan training					√				
9.	BRI Martadinata memberikan dukungan fasilitas dalam menunjang terlaksananya program ini	√								
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 26	Catatan				Direview Oleh: Dian Ratnasari				

AUDIT PROGRAM HASIL PAPERLESS SYSTEM

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Program Paperless System							
No	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI Martadinata berhasil dalam melaksanakan program <i>paperless system</i>			√			
2.	BRI Martadinata memperoleh manfaat dari program <i>paperless system</i>	√					
3.	BRI puas atas keberhasilan pelaksanaan program <i>paperless system</i>			√			
4.	Para karyawan memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program <i>paperless system</i>		√				
5.	SPO BRI Martadinata sebagai divisi yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional perusahaan memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program ini	√					
6.	Program <i>paperless system</i> ini akan dipertahankan oleh BRI	√					
7.	Tidak ada permasalahan yang timbul akibat pelaksanaan program ini	√					
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 30	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari				

AUDIT PROGRAM DAMPAK PAPERLESS SYSTEM

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Dampak Program Paperless System							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI memiliki sikap kemandirian dalam efisiensi operasional	√					
2.	Timbul rasa percaya diri dari BRI sebagai salah satu bank yang melaksanakan tanggung jawab sosial terhadap lingkungan		√				
3.	Program <i>paperless system</i> ini menjadi gaya hidup BRI	√					
4.	Program ini memperluas jaringan sosial BRI			√			

5.	Program <i>paperless system</i> memberikan dampak finansial bagi BRI			√		
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 20	Catatan			Direview Oleh: Dian Ratnasari	

AUDIT PROGRAM PELAKSANAAN KONSUMSI ENERGI LISTRIK

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk		Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Konsumsi Energi Listrik						
No.	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
1.	BRI melakukan koordinasi dengan pihak terkait dalam merancang program penghematan energi listrik?				√	
2.	BRI Martadinata menyediakan dana khusus dalam menerapkan program ini					√
3.	Para karyawan berpartisipasi dalam menunjang penerapan program ini			√		
4.	BRI melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program				√	
5.	BRI melakukan penjadwalan dalam penerapan program	√				
6.	BRI melakukan rekrutmen tenaga kerja baru					√
7.	BRI mengadakan sosialisasi program hemat energi listrik				√	
8.	BRI melakukan training					√
9.	BRI Martadinata memberikan dukungan fasilitas dalam menunjang terlaksananya program ini			√		
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 20	Catatan			Direview Oleh: Dian Ratnasari	

AUDIT PROGRAM HASIL KONSUMSI ENERGI LISTRIK

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Program yang Diaudit: Program Konsumsi Energi Listrik			Periode Audit: Agustus 2017				
No	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI Martadinata berhasil dalam melaksanakan program konsumsi energi listrik			√			
2.	BRI Martadinata memperoleh manfaat dari program energi listrik			√			
3.	BRI puas atas keberhasilan pelaksanaan program energi listrik			√			
4.	Para karyawan memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program energi listrik			√			
5.	SPO BRI Martadinata sebagai divisi yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional perusahaan memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program ini	√					
6.	Program <i>paperless system</i> ini akan dipertahankan oleh BRI	√					
7.	Tidak ada permasalahan yang timbul akibat pelaksanaan program ini			√			
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 25	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari				

AUDIT PROGRAM DAMPAK KONSUMSI ENERGI LISTRIK

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Program yang Diaudit: Dampak Program Konsumsi Energi Listrik			Periode Audit: Agustus 2017				
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI memiliki sikap kemandirian dalam efisiensi pemakaian energi listrik			√			
2.	Timbul rasa percaya diri dari BRI sebagai salah satu bank yang melaksanakan tanggung jawab sosial terhadap lingkungan		√				
3.	Program energi listrik ini menjadi gaya hidup BRI			√			
4.	Program ini memperluas jaringan sosial BRI					√	

5.	Program energi listrik memberikan dampak finansial bagi BRI		√			
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 15	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari			

AUDIT PROGRAM PELAKSANAAN PENGGUNAAN KENDARAAN OPERASIONAL

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk		Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Penggunaan Kendaraan Operasional						
No.	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
1.	BRI melakukan koordinasi dengan pihak terkait dalam merancang program ini?				√	
2.	BRI Martadinata menyediakan dana khusus dalam menerapkan program ini					√
3.	Para karyawan berpartisipasi dalam menunjang penerapan program ini			√		
4.	BRI melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program			√		
5.	BRI melakukan penjadwalan dalam penerapan program	√				
6.	BRI melakukan rekrutmen tenaga kerja baru					√
7.	BRI mengadakan sosialisasi program penggunaan kendaraan operasional?				√	
8.	BRI melakukan training					√
9.	BRI Martadinata memberikan dukungan fasilitas dalam menunjang terlaksananya program ini					√
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 19	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari			

**AUDIT PROGRAM HASIL PENGGUNAAN KENDARAAN
OPERASIONAL**

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Program Penggunaan Kendaraan Operasional							
No	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI Martadinata berhasil dalam melaksanakan program ini?			√			
2.	BRI Martadinata memperoleh manfaat dari program		√				
3.	BRI puas atas keberhasilan pelaksanaan program		√				
4.	Para karyawan memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program		√				
5.	SPO BRI Martadinata sebagai divisi yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional perusahaan memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program ini	√					
6.	Program ini akan dipertahankan oleh BRI	√					
7.	Tidak ada permasalahan yang timbul akibat pelaksanaan program ini		√				
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 29	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari				

**AUDIT PROGRAM DAMPAK PENGGUNAAN KENDARAAN
OPERASIONAL**

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Dampak Program Kendaraan Operasional							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI memiliki sikap kemandirian dalam efisiensi operasional		√				
2.	Timbul rasa percaya diri dari BRI sebagai salah satu bank yang melaksanakan tanggung jawab sosial terhadap lingkungan		√				
3.	Program ini menjadi gaya hidup BRI		√				
4.	Program ini memperluas jaringan sosial BRI					√	
5.	Program ini memberikan dampak finansial bagi BRI			√			
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 17	Catatan			Direview Oleh: Dian Ratnasari		

**AUDIT PROGRAM PELAKSANAAN PENGELOLAAN DAMPAK
LINGKUNGAN**

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Pengelolaan Dampak Lingkungan							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI melakukan koordinasi dengan pihak terkait dalam merancang program pengelolaan dampak lingkungan?		√				
2.	BRI Martadinata menyediakan dana khusus dalam menerapkan program ini			√			
3.	Para karyawan berpartisipasi dalam menunjang penerapan program ini			√			
4.	BRI melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program			√			
5.	BRI melakukan penjadwalan dalam penerapan program	√					
6.	BRI melakukan rekrutmen tenaga kerja baru					√	
7.	BRI mengadakan sosialisasi program ini?				√		

8.	BRI melakukan training					√
9.	BRI Martadinata memberikan dukungan fasilitas dalam menunjang terlaksananya program ini		√			
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 26	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari			

AUDIT PROGRAM HASIL PENGELOLAAN DAMPAK LINGKUNGAN

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Program yang Diaudit: Program Pengelolaan Dampak Lingkungan			Periode Audit: Agustus 2017				
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI Martadinata berhasil dalam melaksanakan program ini			√			
2.	BRI Martadinata memperoleh manfaat dari program		√				
3.	BRI puas atas keberhasilan pelaksanaan program		√				
4.	Para karyawan memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program		√				
5.	SPO BRI Martadinata sebagai divisi yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional perusahaan memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program ini	√					
6.	Program ini akan dipertahankan oleh BRI	√					
7.	Tidak ada permasalahan yang timbul akibat pelaksanaan program ini		√				
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 29	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari				

AUDIT PROGRAM DAMPAK PENGELOLAAN DAMPAK LINGKUNGAN

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Dampak Program Pengelolaan Dampak Lingkungan							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI memiliki sikap kemandirian dalam efisiensi operasional		√				
2.	Timbul rasa percaya diri dari BRI sebagai salah satu bank yang melaksanakan tanggung jawab sosial terhadap lingkungan		√				
3.	Program ini menjadi gaya hidup BRI		√				
4.	Program ini memperluas jaringan sosial BRI				√		
5.	Program memberikan dampak finansial bagi BRI			√			
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 17	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari				

AUDIT PROGRAM PELAKSANAAN KESETARAAN GENDER DAN KESEMPATAN KERJA YANG SAMA

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Kesetaraan Gender Dan Kesempatan Kerja Yang Sama							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI melakukan koordinasi dengan pihak terkait dalam merancang program ini?		√				
2.	BRI Martadinata menyediakan dana khusus dalam menerapkan program ini			√			
3.	Para calonkaryawan berpartisipasi dalam program ini	√					
4.	BRI melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program			√			
5.	BRI melakukan penjadwalan dalam penerapan program			√			
6.	BRI melakukan rekrutmen tenaga kerja baru	√					
7.	BRI mengadakan sosialisasi program				√		
8.	BRI melakukan training	√					

9.	BRI Martadinata memberikan dukungan fasilitas dalam menunjang terlaksananya program ini					√
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 31	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari			

AUDIT PROGRAM HASIL KESETARAAN GENDER DAN KESEMPATAN KERJA YANG SAMA

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Program yang Diaudit: Program Kesetaraan Gender Dan Kesempatan Kerja Yang Sama		Periode Audit: Agustus 2017				
No.	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
1.	BRI Martadinata berhasil dalam melaksanakan program ini		√			
2.	BRI Martadinata memperoleh manfaat dari program ini		√			
3.	BRI puas atas keberhasilan pelaksanaan program ini		√			
4.	Para karyawan memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program ini		√			
5.	SPO dan SDM BRI Martadinata sebagai divisi yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional perusahaan memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program ini	√				
6.	Program ini akan dipertahankan oleh BRI	√				
7.	Tidak ada permasalahan yang timbul akibat pelaksanaan program ini		√			
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 30	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari			

**AUDIT PROGRAM DAMPAK KESETARAAN GENDER DAN
KESEMPATAN KERJA YANG SAMA**

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Dampak Program Kesetaraan Gender Dan Kesempatan Kerja Yang Sama							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI memiliki sikap kemandirian dalam operasional perusahaan		√				
2.	Timbul rasa percaya diri dari BRI sebagai salah satu bank yang melaksanakan tanggung jawab sosial terhadap karyawan dan memberikan rasa percaya diri kepada karyawan karyawan		√				
3.	Program ini menjadi gaya hidup BRI		√				
4.	Program ini memperluas jaringan sosial BRI		√				
5.	Program memberikan dampak finansial bagi BRI			√			
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 19	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari				

AUDIT PROGRAM PELAKSANAAN KESEMPATAN PENGEMBANGAN DIRI

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Kesempatan Pengembangan Diri							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI melakukan koordinasi dengan pihak terkait dalam merancang program kesempatan pengembangan diri bagi karyawan?		√				
2.	BRI Martadinata menyediakan dana khusus dalam menerapkan program ini	√					
3.	Para karyawan berpartisipasi dalam menunjang penerapan program ini	√					
4.	BRI melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program	√					
5.	BRI melakukan penjadwalan dalam penerapan program		√				
6.	BRI melakukan rekrutmen tenaga kerja baru					√	

7.	BRI mengadakan sosialisasi program kesempatan pengembangan diri		√			
8.	BRI melakukan training	√				
9.	BRI Martadinata memberikan dukungan fasilitas dalam menunjang terlaksananya program ini	√				
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 36	Catatan		Direview Oleh: Dian Ratnasari		

AUDIT PROGRAM HASIL KESEMPATAN PENGEMBANGAN DIRI

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk		Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Program Kesempatan Pengembangan Diri						
No	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
1.	BRI Martadinata berhasil dalam melaksanakan program ini		√			
2.	BRI Martadinata memperoleh manfaat dari program ini		√			
3.	BRI puas atas keberhasilan pelaksanaan program ini		√			
4.	Para karyawan memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program ini		√			
5.	SDM dan SPO BRI Martadinata sebagai devisi yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional perusahaan memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program ini	√				
6.	Program ini akan dipertahankan oleh BRI	√				
7.	Tidak ada permasalahan yang timbul akibat pelaksanaan program ini		√			
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 30	Catatan		Direview Oleh: Dian Ratnasari		

AUDIT PROGRAM DAMPAK KESEMPATAN PENGEMBANGAN DIRI

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Dampak Program Kesempatan Pengembangan Diri							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI memiliki sikap kemandirian dalam operasional perusahaan		√				
2.	Timbul rasa percaya diri dari BRI sebagai salah satu bank yang melaksanakan tanggung jawab sosial terhadap karyawan, dan menimbulkan rasa percaya diri kepada karyawan		√				
3.	Program ini menjadi gaya hidup BRI		√				
4.	Program ini memperluas jaringan sosial BRI			√			
5.	Program memberikan dampak finansial bagi BRI			√			
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 18	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari				

AUDIT PROGRAM PELAKSANAAN RENUMERASI DAN BENEFIT

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Renumerasi Dan Benefit							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI melakukan koordinasi dengan pihak terkait dalam merancang program kesempatan pengembangan diri bagi karyawan?		√				
2.	BRI Martadinata menyediakan dana khusus dalam menerapkan program ini	√					
3.	Para karyawan berpartisipasi dalam menunjang penerapan program ini	√					
4.	BRI melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program	√					
5.	BRI melakukan penjadwalan dalam penerapan program	√					
6.	BRI melakukan rekrutmen tenaga kerja baru					√	
7.	BRI mengadakan sosialisasi program kesempatan pengembangan diri					√	
8.	BRI melakukan training					√	

9.	BRI Martadinata memberikan dukungan fasilitas dalam menunjang terlaksananya program ini	√				
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 32	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari			

AUDIT PROGRAM HASIL RENUMERASIDAN BENEFIT

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk		Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Program Renumerasidan Benefit						
No	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
1.	BRI Martadinata berhasil dalam melaksanakan program ini		√			
2.	BRI Martadinata memperoleh manfaat dari program ini		√			
3.	BRI puas atas keberhasilan pelaksanaan program ini		√			
4.	Para karyawan memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program ini		√			
5.	SDM dan SPO BRI Martadinata sebagai divisi yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional perusahaan memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program ini	√				
6.	Program ini akan dipertahankan oleh BRI	√				
7.	Tidak ada permasalahan yang timbul akibat pelaksanaan program ini		√			
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 30	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari			

AUDIT PROGRAM DAMPAK RENUMERASI DAN BENEFIT

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program Yang Diaudit: Dampak Program Renumerasidan Benefit							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI memiliki sikap kemandirian dalam operasional perusahaan		√				
2.	Timbul rasa percaya diri dari BRI sebagai salah satu bank yang melaksanakan tanggung jawab sosial terhadap karyawan dan memberikan kepercayaan diri kepada karyawan		√				
3.	Program ini menjadi gaya hidup BRI		√				
4.	Program ini memperluas jaringan sosial BRI			√			
5.	Program memberikan dampak finansial bagi BRI			√			
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 18	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari				

AUDIT PROGRAM PELAKSANAAN MINIMALISASI TURN OVER KARYAWAN

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Minimalisasi Turn Over Karyawan							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI melakukan koordinasi dengan pihak terkait dalam merancang program Turn Over Karyawan?		√				
2.	BRI Martadinata menyediakan dana khusus dalam menerapkan program ini					√	
3.	Para karyawan berpartisipasi dalam menunjang penerapan program ini			√			
4.	BRI melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program	√					
5.	BRI melakukan penjadwalan dalam penerapan program	√					
6.	BRI melakukan rekrutmen tenaga kerja baru			√			
7.	BRI mengadakan sosialisasi program					√	

8.	BRI melakukan training			√		
9.	BRI Martadinata memberikan dukungan fasilitas dalam menunjang terlaksananya program ini		√			
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 29	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari			

AUDIT PROGRAM HASIL TURN OVER KARYAWAN

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk		Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Program Turn Over Karyawan						
No	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
1.	BRI Martadinata berhasil dalam melaksanakan program ini		√			
2.	BRI Martadinata memperoleh manfaat dari program ini		√			
3.	BRI puas atas keberhasilan pelaksanaan program ini		√			
4.	Para karyawan memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program ini		√			
5.	SDM dan SPO BRI Martadinata sebagai divisi yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional perusahaan memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program ini	√				
6.	Program ini akan dipertahankan oleh BRI	√				
7.	Tidak ada permasalahan yang timbul akibat pelaksanaan program ini			√		
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 29	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari			

AUDIT PROGRAM DAMPAK TURN OVER KARYAWAN

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Dampak Program Turn Over Karyawan							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI memiliki sikap kemandirian dalam operasional perusahaan		√				
2.	Timbul rasa percaya diri dari BRI sebagai salah satu bank yang melaksanakan tanggung jawab sosial terhadap karyawan, dan memberikan kepercayaan diri kepada karyawan		√				
3.	Program ini menjadi gaya hidup BRI		√				
4.	Program ini memperluas jaringan sosial BRI					√	
5.	Program memberikan dampak finansial bagi BRI		√				
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 17	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari				

AUDIT PROGRAM PELAKSANAAN KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Kesehatan dan Keselamatan Kerja							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI melakukan koordinasi dengan pihak terkait dalam merancang program kesehatan dan keselamatan kerja	√					
2.	BRI menyediakan dana khusus dalam menerapkan program ini	√					
3.	Para karyawan berpartisipasi dalam menunjang penerapan program ini		√				
4.	BRIMartinata melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program	√					
5.	BRI melakukan penjadwalan dalam penerapan program	√					
6.	BRI melakukan rekrutmen tenaga kerja baru	√					
7.	BRI mengadakan sosialisasi program kesehatan dan keselamatan kerja				√		
8.	BRI melakukan training					√	

9.	BRI Martadinata memberikan dukungan fasilitas dalam menunjang terlaksananya program ini	√				
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 37	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari			

AUDIT PROGRAM HASIL KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk		Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Program Kesehatan dan Keselamatan Kerja						
No.	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
1.	BRI berhasil dalam melaksanakan program kesehatan dan keselamatan kerja	√				
2.	BRI dan karyawan memperoleh manfaat dari program kesehatan dan keselamatan kerja	√				
3.	Karyawan BRI puas dengan adanya program ini		√			
4.	Para karyawan memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program ini		√			
5.	BRI sebagai penyelenggara program memiliki persepsi yang baik atas program ini	√				
6.	Program ini akan dipertahankan oleh BRI	√				
7.	Tidak ada permasalahan yang timbul akibat pelaksanaan program ini	√				
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 33	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari			

**AUDIT PROGRAM DAMPAK KESEHATAN DAN KESELAMATAN
KERJA**

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Dampak Kesehatan dan Keselamatan Kerja							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	Karyawan memiliki sikap kemandirian dengan adanya program ini		√				
2.	Timbul rasa percaya diri dari BRI dan dari karyawan		√				
3.	Program ini menjadi gaya hidup BRI	√					
4.	Program ini memperluas jaringan sosial BRI				√		
5.	Program ini memberikan dampak finansial bagi BRI			√			
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 18	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari				

AUDIT PROGRAM PELAKSANAAN PROGRAM KEMITRAAN

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Program Kemitraan							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI melakukan koordinasi dengan pihak terkait dalam merancang program kemitraan	√					
2.	BRI menyediakan dana khusus dalam menerapkan program ini	√					
3.	Masyarakat berpartisipasi dalam menunjang penerapan program ini			√			
4.	BRIMartinata melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program			√			
5.	BRI melakukan penjadwalan dalam penerapan program				√		
6.	BRI melakukan rekrutmen tenaga kerja baru				√		
7.	BRI mengadakan sosialisasi program kemitraan			√			
8.	BRI melakukan training					√	
9.	BRI Martadinata memberikan dukungan fasilitas dalam menunjang terlaksananya program ini		√				
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 28	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari				

AUDIT PROGRAM HASIL PROGRAM KEMITRAAN

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Program Kemitraan							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI berhasil dalam melaksanakan program kemitraan		√				
2.	BRI dan masyarakat memperoleh manfaat dari program kemitraan		√				
3.	Masyarakat puas dengan adanya program ini		√				
4.	Masyarakat memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program ini		√				
5.	BRI sebagai penyelenggara program memiliki persepsi yang baik atas program ini	√					
6.	Program ini akan dipertahankan oleh BRI	√					
7.	Tidak ada permasalahan yang timbul akibat pelaksanaan program ini			√			
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 29	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari				

AUDIT PROGRAM DAMPAK PROGRAM KEMITRAAN

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Dampak Kesehatan dan Keselamatan Kerja							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	Masyarakat memiliki sikap kemandirian dengan adanya program ini		√				
2.	Timbul rasa percaya diri dari masyarakat		√				
3.	Program ini menjadi gaya hidup masyarakat		√				
4.	Program ini memperluas jaringan sosial BRI		√				
5.	Program ini memberikan dampak finansial bagi BRI dan masyarakat		√				
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 20	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari				

AUDIT PROGRAM PELAKSANAAN PROGRAM PEMBAGIAN ZAKAT

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Program Pembagian Zakat							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI melakukan koordinasi dengan pihak terkait dalam merancang program pembagian zakat	√					
2.	BRI menyediakan dana khusus dalam menerapkan program ini	√					
3.	Masyarakat berpartisipasi dalam menunjang penerapan program ini	√					
4.	BRIMartinata melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program	√					
5.	BRI melakukan penjadwalan dalam penerapan program	√					
6.	BRI melakukan rekrutmen tenaga kerja baru					√	
7.	BRI mengadakan sosialisasi program kemitraan		√				
8.	BRI melakukan training					√	
9.	BRI Martadinata memberikan dukungan fasilitas dalam menunjang terlaksananya program ini					√	
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 32	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari				

AUDIT PROGRAM HASIL PROGRAM PEMBAGIAN ZAKAT

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Program Pembagian Zakat							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI berhasil dalam melaksanakan program pembagian zakat		√				
2.	BRI dan masyarakat memperoleh manfaat dari program pembagian zakat		√				
3.	Masyarakat puas dengan adanya program ini		√				
4.	Masyarakat memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program ini		√				
5.	BRI sebagai penyelenggara program memiliki persepsi yang baik atas program ini	√					

6.	Program ini akan dipertahankan oleh BRI	√				
7.	Tidak ada permasalahan yang timbul akibat pelaksanaan program ini		√			
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 30	Catatan			Direview Oleh: Dian Ratnasari	

AUDIT PROGRAM DAMPAK PROGRAM PEMBAGIAN ZAKAT

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Program yang Diaudit: Dampak Pembagian Zakat		Periode Audit: Agustus 2017				
No.	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
1.	Masyarakat memiliki sikap kemandirian dengan adanya program ini		√			
2.	Timbul rasa percaya diri dari masyarakat		√			
3.	Program ini menjadi gaya hidup masyarakat			√		
4.	Program ini memperluas jaringan sosial BRI		√			
5.	Program ini memberikan dampak finansial bagi BRI dan masyarakat		√			
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 19	Catatan			Direview Oleh: Dian Ratnasari	

AUDIT PROGRAM PELAKSANAAN PROGRAM KEBIJAKAN PELAYANAN NASABAH

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang M KEBIJAKAN PELAYANAN NASABAH		Periode Audit: Agustus 2017				
No.	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
1.	BRI melakukan koordinasi dengan pihak terkait dalam merancang program kemitraan	√				
2.	BRI menyediakan dana khusus dalam menerapkan program ini	√				
3.	Masyarakat berpartisipasi dalam menunjang penerapan program ini	√				
4.	BRIMartinata melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program	√				
5.	BRI melakukan penjadwalan dalam penerapan program	√				

6.	BRI melakukan rekrutmen tenaga kerja baru					√
7.	BRI mengadakan sosialisasi program kemitraan		√			
8.	BRI melakukan training					√
9.	BRI Martadinata memberikan dukungan fasilitas dalam menunjang terlaksananya program ini	√				
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari		Total Skor 36	Catatan		Direview Oleh: Dian Ratnasari	

AUDIT PROGRAM HASIL PROGRAM KEBIJAKAN PELAYANAN NASABAH

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk		Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Program Kebijakan Pelayanan Nasabah						
No.	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
1.	BRI berhasil dalam melaksanakan program ini		√			
2.	BRI dan masyarakat memperoleh manfaat dari program ini		√			
3.	Masyarakat puas dengan adanya program ini		√			
4.	Masyarakat memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program ini		√			
5.	BRI sebagai penyelenggara program memiliki persepsi yang baik atas program ini	√				
6.	Program ini akan dipertahankan oleh BRI	√				
7.	Tidak ada permasalahan yang timbul akibat pelaksanaan program ini	√				
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari		Total Skor 31	Catatan		Direview Oleh: Dian Ratnasari	

AUDIT PROGRAM DAMPAK PROGRAM KEBIJAKAN PELAYANAN NASABAH

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk		Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Dampak Kebijakan Pelayanan Nasabah						
No.	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
1.	Masyarakat memiliki sikap kemandirian dengan adanya program ini		√			
2.	Timbul rasa percaya diri dari masyarakat		√			

3.	Program ini menjadi gaya hidup masyarakat	√				
4.	Program ini memperluas jaringan sosial BRI		√			
5.	Program ini memberikan dampak finansial bagi BRI		√			
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari		Total Skor 21	Catatan		Direview Oleh: Dian Ratnasari	

**AUDIT PROGRAM PELAKSANAAN PROGRAM PENGELOLAAN
INFORMASI LAYANAN**

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk		Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Program Pengelolaan Informasi Layanan						
No.	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
1.	BRI melakukan koordinasi dengan pihak terkait dalam merancang program ini	√				
2.	BRI menyediakan dana khusus dalam menerapkan program ini					√
3.	Masyarakat berpartisipasi dalam menunjang penerapan program ini	√				
4.	BRIMartinata melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program			√		
5.	BRI melakukan penjadwalan dalam penerapan program	√				
6.	BRI melakukan rekrutmen tenaga kerja baru					√
7.	BRI mengadakan sosialisasi program kemitraan		√			
8.	BRI melakukan training					√
9.	BRI Martadinata memberikan dukungan fasilitas dalam menunjang terlaksananya program ini	√				
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari		Total Skor 30	Catatan		Direview Oleh: Dian Ratnasari	

AUDIT PROGRAM HASIL PROGRAM PENGELOLAAN INFORMASI LAYANAN

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Program Pengelolaan Informasi Layanan							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI berhasil dalam melaksanakan program ini		√				
2.	BRI dan masyarakat memperoleh manfaat dari program ini		√				
3.	Masyarakat puas dengan adanya program ini		√				
4.	Masyarakat memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program ini		√				
5.	BRI sebagai penyelenggara program memiliki persepsi yang baik atas program ini	√					
6.	Program ini akan dipertahankan oleh BRI	√					
7.	Tidak ada permasalahan yang timbul akibat pelaksanaan program ini	√					
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 31	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari				

AUDIT PROGRAM DAMPAK PROGRAM PENGELOLAAN INFORMASI LAYANAN

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Dampak Pengelolaan Informasi Layanan							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	Masyarakat memiliki sikap kemandirian dengan adanya program ini		√				
2.	Timbul rasa percaya diri dari masyarakat		√				
3.	Program ini menjadi gaya hidup BRI Martadinata	√					
4.	Program ini memperluas jaringan sosial BRI		√				
5.	Program ini memberikan dampak finansial bagi BRI dan masyarakat					√	
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 18	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari				

**AUDIT PROGRAM PELAKSANAAN PROGRAM KEAMANAN DATA
NASABAH**

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Program Keamanan Data Nasabah							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI melakukan koordinasi dengan pihak terkait dalam merancang program ini	√					
2.	BRI menyediakan dana khusus dalam menerapkan program ini					√	
3.	Masyarakat berpartisipasi dalam menunjang penerapan program ini		√				
4.	BRIMartinata melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program			√			
5.	BRI melakukan penjadwalan dalam penerapan program	√					
6.	BRI melakukan rekrutmen tenaga kerja baru					√	
7.	BRI mengadakan sosialisasi program ini		√				
8.	BRI melakukan training					√	
9.	BRI Martadinata memberikan dukungan fasilitas dalam menunjang terlaksananya program ini	√					
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 29	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari				

AUDIT PROGRAM HASIL PROGRAM KEAMANAN DATA NASABAH

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk			Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Program Keamanan Data Nasabah							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI berhasil dalam melaksanakan program ini		√				
2.	BRI dan masyarakat memperoleh manfaat dari program ini		√				
3.	Masyarakat puas dengan adanya program ini		√				
4.	Masyarakat memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program ini		√				
5.	BRI sebagai penyelenggara program memiliki persepsi yang baik atas program ini	√					
6.	Program ini akan dipertahankan oleh BRI	√					

7.	Tidak ada permasalahan yang timbul akibat pelaksanaan program ini	√				
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 31	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari			

**AUDIT PROGRAM DAMPAK PROGRAM KEAMANAN DATA
NASABAH**

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Program yang Diaudit: Dampak Keamanan Data Nasabah		Periode Audit: Agustus 2017				
No.	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
1.	Masyarakat memiliki sikap kemandirian dengan adanya program ini		√			
2.	Timbul rasa percaya diri dari masyarakat		√			
3.	Program ini menjadi gaya hidup masyarakat	√				
4.	Program ini memperluas jaringan sosial BRI				√	
5.	Program ini memberikan dampak finansial bagi BRI dan masyarakat					√
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 16	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari			

**AUDIT PROGRAM PELAKSANAAN PROGRAM LAYANAN
PENGADUAN NASABAH**

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Program yang Diaudit: Program Layanan Pengaduan Nasabah		Periode Audit: Agustus 2017				
No.	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
1.	BRI melakukan koordinasi dengan pihak terkait dalam merancang program ini	√				
2.	BRI menyediakan dana khusus dalam menerapkan program ini					√
3.	Masyarakat berpartisipasi dalam menunjang penerapan program ini		√			
4.	BRIMartinata melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program			√		
5.	BRI melakukan penjadwalan dalam penerapan program	√				

6.	BRI melakukan rekrutmen tenaga kerja baru					√	
7.	BRI mengadakan sosialisasi program kemitraan		√				
8.	BRI melakukan training					√	
9.	BRI Martadinata memberikan dukungan fasilitas dalam menunjang terlaksananya program ini	√					
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari		Total Skor 29	Catatan		Direview Oleh: Dian Ratnasari		

AUDIT PROGRAM HASIL PROGRAM LAYANAN PENGADUAN NASABAH

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk		Periode Audit: Agustus 2017					
Program yang Diaudit: Program Layanan Pengaduan Nasabah							
No.	Pernyataan	Penilaian					
		5	4	3	2	1	
1.	BRI berhasil dalam melaksanakan program ini		√				
2.	BRI dan masyarakat memperoleh manfaat dari program ini		√				
3.	Masyarakat puas dengan adanya program ini		√				
4.	Masyarakat memberikan persepsi yang baik atas pelaksanaan program ini		√				
5.	BRI sebagai penyelenggara program memiliki persepsi yang baik atas program ini	√					
6.	Program ini akan dipertahankan oleh BRI	√					
7.	Tidak ada permasalahan yang timbul akibat pelaksanaan program ini		√				
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari		Total Skor 30	Catatan		Direview Oleh: Dian Ratnasari		

AUDIT PROGRAM DAMPAK PROGRAM LAYANAN PENGADUAN NASABAH

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk		Periode Audit: Agustus 2017				
Program yang Diaudit: Dampak Layanan Pengaduan Nasabah						
No.	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
1.	Masyarakat memiliki sikap kemandirian dengan adanya program ini		√			
2.	Timbul rasa percaya diri dari masyarakat		√			

3.	Program ini menjadi gaya hidup masyarakat	√				
4.	Program ini memperluas jaringan sosial BRI		√			
5.	Program ini memberikan dampak finansial bagi BRI dan masyarakat					√
Diaudit Oleh: Dian Ratnasari	Total Skor 18	Catatan	Direview Oleh: Dian Ratnasari			



HASIL WAWANCARA DENGAN SPO

1. Apakah dalam implementasi CSR terdapat visi dan misi serta kebijakan?

Jawaban: Iya ada, semua kebijakan atau visi misi dibuat oleh kantor pusat.

2. Bagaimana strategi BRI dalam melaksanakan CSR?

Jawaban: Kalau strategi ya kita buat kepanitian, rancangan program dibuat kalau ada laporan dari bagian bisnis mikro, seperti apa saja yang layak dijadikan program.

3. Apakah BRI rutin dalam membuat laporan CSR, dan apakah laporan itu akan dipertanggungjawabkan kepada BRI Pusat?

Jawaban: Iya, kita buat laporan setiap akhir tahun dan dilaporkan ke kantor pusat.

4. Apakah laporan tersebut dipublikasi seperti laporan yang dibuat oleh BRI Pusat?

Jawaban: Tidak, laporannya hanya untuk intern.

5. Pada laporan keberlanjutan BRI yang dipublikasi terdapat 4 kriteria program, antara lain tanggung jawab terhadap lingkungan, ketenagakerjaan, sosial kemasyarakatan, serta konsumen. Apakah BRI juga menerapkan keempat kriteria program tersebut?

Jawaban: Iya pasti, itu sudah kebijakan jadi harus diterapkan.

6. Untuk tanggung jawab terhadap lingkungan, pada setiap program apakah ada koordinasi dengan pihak terkait dalam penerapannya?

Jawaban: Tidak ada koordinasi dalam pelaksanaan program seperti *paperless system*, penggunaan listrik, dan penggunaan kendaraan inventaris. Karena

semuanya sudah pasti tahu penggunaannya efektif atau tidak. Tapi kalau untuk pengelolaan dampak lingkungan biasanya dikoordinasi SPO dengan logistik.

7. Apakah ada dana khusus untuk pelaksanaan program ini?

Jawaban: Ya tidak ada dana, tujuannya untuk hemat biaya dan mengurangi dampak lingkungan seperti pemakaian kertas dan polusi udara dari asap kendaraan.

8. Bagaimana tanggapan bapak terkait program ini?

Jawaban: Program ini sebagai bentuk tanggung jawab kami dalam mengurangi dampak lingkungan. BRI sendiri juga sebagai bank pelopor yang melakukan tanggung jawab lingkungan. Jadi dengan program-program seperti ini juga bisa menarik simpati masyarakat.

9. Pada program rekrutmen tenaga kerja apakah ada perbedaan status dari suku, ras dan budaya? Apakah ada program pendidikan bagi karyawan? Dan bagaimana BRI menjaga kesehatan dan keselamatan kerja karyawan?

Jawaban: Ya kita tidak melihat karyawan dari status, rasa tau budaya yang penting mereka memiliki kompetensi yang baik ya kita rekrut. Kita juga ada pelatihan untuk pengembangan karir karyawan. Kita juga ada program pendidikan khusus bagi mereka yang mau bekerja di BRI. Disini ada satu karyawan yang diambil dari sekolah BRI, di devisi staf AO. Kalau untuk kesehatan karyawan kita sediakan ruang kesehatan disebelah kantin, disana ada yang ahli dibidang kesehatan tapi bukan dokter. Apakah ada sosialisasi dalam pelaksanaan program CSR?

10. Program apa yang dilakukan untuk menunjang ekonomi dan sosial masyarakat? apakah ada pelatihan bagi masyarakat?

Jawaban: Pinjaman mikro yang kita berikan bunganya ringan, yaitu 10% per tahun. Kita tidak memberikan pelatihan khusus, karena belum tentu pelatihan yang kita berikan bisa diterima masyarakat. Pola pikir mereka juga biasanya berbeda, apalagi yang masih desa lebih banyak tidak sesuai. Jadi kita hanya memberikan bantuan berupa pinjaman bunga ringan saja.”

11. Pada tahun 2016 BRI Martadinata membuat program pembagian zakat?

Jawaban: Ya setiap tahun untuk zakat selalu kita lakukan. Biasanya diutamakan di daerah sekitar kantor. Dan masyarakat juga sangat antusias waktu pengambilan. Ya semoga dengan zakat dari BRI bisa membantu mereka meskipun tidak banyak.

12. Bagaimana tanggapan bapak terkait pembagian zakat yang kurang merata menurut masyarakat?

Jawaban: Kalau rata atau tidaknya sudah kita usahakan merata, tapi kalau masih ada yang terlewat mungkin nanti akan lebih kita teliti lagi. Karena saya juga baru disini jadi tidak tahu kalau kemarin ada yang tidak kebagian. Ini bisa jadi bahan evaluasi untuk kita.

13. Bagaimana program yang ditujukan kepada nasabah?

Jawaban: Kalau untuk nasabah kita lakukan sesuai kebijakan dalam pelayanan. Disini yang lebih berperan ya Teller. Karena mereka yang bertemu langsung dengan nasabah. Untuk pelayanannya kita selalu memberikan nasehat ke Teller dahulu, karena yang di *front office* ini yang paling penting,

bisa dibidang ujung tombak kita. Kalau yang di *front office* tidak bagus pelayanannya, pasti imbasnya juga ke BRI, bisa jadi banyak yang malas untuk ke kantor.”

HASIL WAWANCARA DENGAN KARYAWAN

1. Apakah benar bahwa karyawan sering lupa mematikan komputer saat jam kerja telah berakhir?

Jawaban: Iya, yang paling sering lupa mematikan komputer disini ya devisi DJS. Karena pekerjaannya didepan komputer terus dan pekerjaannya nggak pernah selesai tiap hari. Kadang kalau yang lain sudah pulang duluan, kita masih ngecek CIF. Kalau sudah mau maghrib ya buru-buru pulang sampai lupa mematikan komputer.

2. Bagaimana tanggapan anda terkait program pendidikan di BRI?

Jawaban: Saya senang dan sangat beruntung bisa bergabung disini. Karena penempatan kantor itu disesuaikan dengan nilai ujian, jadi kalau nilainya kecil bisa ditempatkan di pelosok. Kemarin ada teman saya yang ditempatkan di papua.

HASIL WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT

1. Bagaimana tanggapan ibu terkait program bantuan pinjaman mikro oleh BRI Martadinata?

Jawaban: Saya senang dan terbantu dengan pinjaman dari BRI. Jadi saya bisa nambah usaha biar lebih besar. Saya sudah 8 tahun kerjasama dengan

BRI, dan ini malah jadi agen *BRILink*, jadi saya bisa bantu tetangga yang mau setor uang. Mereka nggak perlu ke ATM atau ke bsnk, ke rumah aja sudah bisa.

2. Bagaimana tanggapan ibu terkait program pembagian zakat ini?

Jawaban: Kita berterima kasih karena sudah dikasih zakat fitrah dari BRI, cuma saya rasa pembagiannya tidak merata. Disini ada yang mampu tapi dikasih zakat, tapi ada tetangga saya yang kurang mampu nggak dapat. Ya mungkin tahun depan bisa rata sih baginya.

3. Bagaimana tanggapan anda dengan pelayanan di BRI Martadinata?

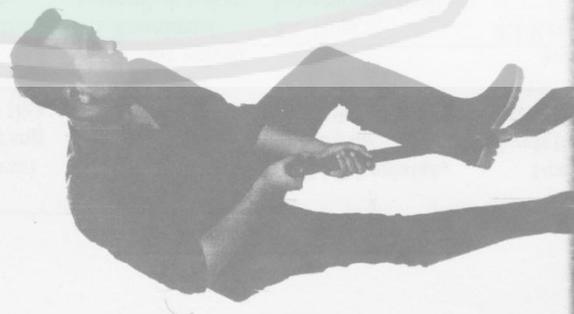
Jawaban: Pelayanannya bagus, semuanya ramah. Mulai dari satpam sampai yang melayani di dalam juga baik, tidak ada yang cuek. Jadi ya nyaman kalau kesini.

Pada tahun 2016, BRI menyalurkan dana kegiatan Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan sebesar Rp222,47 miliar, naik 22,98% dari tahun sebelumnya sebesar Rp180,89 miliar.

05

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

- 403. **Tanggung Jawab Terhadap Pemegang Saham**
- 404. **Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat**
- 405. **Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan**
- 406. **Tanggung Jawab Terhadap Produk**
- 407. **Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan**
- 408. **Tanggung Jawab Terhadap Pemangku Saham**
- 409. **Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat**
- 410. **Tanggung Jawab Terhadap Produk**
- 411. **Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan**
- 412. **Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan**
- 413. **Tanggung Jawab Terhadap Pemangku Saham**
- 414. **Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat**
- 415. **Tanggung Jawab Terhadap Produk**
- 416. **Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan**
- 417. **Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan**
- 418. **Tanggung Jawab Terhadap Pemangku Saham**
- 419. **Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat**
- 420. **Tanggung Jawab Terhadap Produk**
- 421. **Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan**
- 422. **Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan**
- 423. **Tanggung Jawab Terhadap Pemangku Saham**
- 424. **Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat**
- 425. **Tanggung Jawab Terhadap Produk**
- 426. **Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan**
- 427. **Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan**
- 428. **Tanggung Jawab Terhadap Pemangku Saham**
- 429. **Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat**
- 430. **Tanggung Jawab Terhadap Produk**
- 431. **Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan**
- 432. **Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan**
- 433. **Tanggung Jawab Terhadap Pemangku Saham**
- 434. **Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat**
- 435. **Tanggung Jawab Terhadap Produk**
- 436. **Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan**
- 437. **Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan**
- 438. **Tanggung Jawab Terhadap Pemangku Saham**
- 439. **Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat**
- 440. **Tanggung Jawab Terhadap Produk**
- 441. **Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan**
- 442. **Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan**
- 443. **Tanggung Jawab Terhadap Pemangku Saham**
- 444. **Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat**
- 445. **Tanggung Jawab Terhadap Produk**
- 446. **Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan**
- 447. **Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan**
- 448. **Tanggung Jawab Terhadap Pemangku Saham**
- 449. **Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat**
- 450. **Tanggung Jawab Terhadap Produk**
- 451. **Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan**
- 452. **Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan**
- 453. **Tanggung Jawab Terhadap Pemangku Saham**
- 454. **Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat**
- 455. **Tanggung Jawab Terhadap Produk**
- 456. **Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan**
- 457. **Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan**
- 458. **Tanggung Jawab Terhadap Pemangku Saham**
- 459. **Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat**
- 460. **Tanggung Jawab Terhadap Produk**
- 461. **Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan**
- 462. **Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan**
- 463. **Tanggung Jawab Terhadap Pemangku Saham**
- 464. **Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat**
- 465. **Tanggung Jawab Terhadap Produk**
- 466. **Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan**
- 467. **Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan**
- 468. **Tanggung Jawab Terhadap Pemangku Saham**
- 469. **Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat**
- 470. **Tanggung Jawab Terhadap Produk**
- 471. **Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan**
- 472. **Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan**
- 473. **Tanggung Jawab Terhadap Pemangku Saham**
- 474. **Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat**
- 475. **Tanggung Jawab Terhadap Produk**
- 476. **Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan**
- 477. **Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan**
- 478. **Tanggung Jawab Terhadap Pemangku Saham**
- 479. **Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat**
- 480. **Tanggung Jawab Terhadap Produk**
- 481. **Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan**
- 482. **Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan**
- 483. **Tanggung Jawab Terhadap Pemangku Saham**
- 484. **Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat**
- 485. **Tanggung Jawab Terhadap Produk**
- 486. **Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan**
- 487. **Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan**
- 488. **Tanggung Jawab Terhadap Pemangku Saham**
- 489. **Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat**
- 490. **Tanggung Jawab Terhadap Produk**
- 491. **Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan**
- 492. **Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan**
- 493. **Tanggung Jawab Terhadap Pemangku Saham**
- 494. **Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat**
- 495. **Tanggung Jawab Terhadap Produk**
- 496. **Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan**
- 497. **Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan**
- 498. **Tanggung Jawab Terhadap Pemangku Saham**
- 499. **Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat**
- 500. **Tanggung Jawab Terhadap Produk**



Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Bank BRI berkomitmen untuk melaksanakan kegiatan CSR sebagai wujud kesadaran bahwa pertumbuhan dan kelangsungan bisnisnya sangat bergantung pada kegiatan usaha dan taraf hidup masyarakat.

Selain dengan cara bisnis BRI sebagai perusahaan yang baik pada ILMIA, maka pelaksanaan kegiatan CSR BRI dilakukan pada program-program yang memiliki dampak luas dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat, khususnya melalui program pemberdayaan ekonomi. Hal ini dirasa penting, karena ekonomi masyarakat yang maju memiliki kaitan erat dengan pencapaian-pencapaian Sustainable Development Goals (SDG) seperti *No Poverty, No Hunger, Good Health, Good Jobs and Economic Growth*.

Selain itu, BRI juga telah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas dan memendukung kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan isu lingkungan hidup (*protect the planet*), melalui:

1. Digitalisasi proses bisnis melalui *paperless system*;
2. Bank BRI berkomitmen tidak memberikan pembiayaan kredit pada usaha yang memiliki dampak langsung dalam merusak lingkungan;
3. Program penghijauan;
4. Konservasi lingkungan.

KEBIJAKAN DAN ACUAN PELAKSANAAN CSR

Saat ini pelaksanaan program CSR BRI terus berkembang secara dinamis dan dalam pelaksanaannya BRI tetap memperhatikan prinsip-prinsip *good corporate governance (GCG)* yang berpedoman pada beberapa dasar acuan, meliputi:

1. UU RI No. 7 Tahun 1997 tentang Perbankan;
2. Undang-Undang RI No. 8 tahun 1997 tentang Perindungan Konsumen;
3. Undang-Undang RI No. 13 tahun 2003 tentang Konservasi Sumber Daya Alam Geologi;
4. Undang-Undang RI No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara;
5. Undang-Undang RI No. 40 tahun 2007 tentang Perorangan Terbatal;
6. Peraturan OJK No. 1/POJK/07/2013 tentang Perindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;
7. SuratEdaranDireksiINOSEES.32-DIR/SR/011/2013 tanggal 29 November 2013 tentang Program Bina Lingkungan PT BRI (Peranoar) Tbk;
8. Surat Edaran Direksi NOSE 3.34-DIR/PPK/04/2014 tanggal 10 April 2014 perihal Program Kemitraan PT BRI (Peranoar) Tbk;

9. Peraturan Menteri BUMN No. PER-09/MBU/07/2015, tanggal 3 Juli 2015 tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara, sebagaimana diubah dengan perubahan terakhir Peraturan Menteri BUMN No. PER-02/MBU/12/2014, tanggal 14 Desember 2014;
10. SKB Dewan Komisaris dan Direksi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk No. 06-KOM/BRU/22/2013 & S. 65-DIR/DIR/12/2013 tanggal 16 Desember 2013 tentang Kode Etik (Code of Conduct) PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk;
11. Surat Edikasi BRI No. 72-DIR/DIR/09/12/2014 tanggal 30 Desember 2014 perihal Kebijakan Whistleblowing System BRI;
12. Surat Keputusan Bersama Dewan Komisaris dan Direksi BRI No.02 - KOM/ BRU/05/2012 dan Nolep: S.104-DIR/ DIR/05/2012 tanggal 24 Mei 2012 tentang Pedoman Penanganan Benturan Kepentingan (Conflict of Interest) Penanganan Benturan Kepentingan (Conflict of Interest) Nolep: S.281-DIR/ DIR/12/2011 tanggal 30 Desember 2011 tentang Buisna Kemitraan;
14. Surat Edikasi BRI No. 8.01-DIR/DIR/102/2013 tanggal 14 Maret 2013 Perihal Ovarifikasi.

Khususnya sebagai acuan dalam memberikan layanan kepada nasabah, BRI berpedoman kepada kebijakan yang diatur oleh regulator, serta kebijakan internal perusahaan meliputi:

1. Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/1/06/SP/2014 tanggal 30 September 2014 tentang Tata Cara Pelaksanaan Prinsip Prinsip Perbankan Syariah;
2. Surat Edaran Menteri Keuangan No. 23/SE/DJ/07/2014 tentang Kebijakan dan Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Konsumen Pada Praktek Jasa Usaha;
3. Surat Keputusan Direksi BRI Nolep: S.15-DIR/ LYN/04/2015 tentang Revisi Atas Kebijakan Dan Prosedur Penyelesaian Pengaduan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Surat Keputusan Direksi BRI Nolep: S.15-DIR/LYN/04/2015 tentang Revisi Atas Kebijakan Dan Prosedur Penyelesaian Pengaduan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Surat Keputusan Direksi Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Telah dicabut dan di gantikan dengan Surat Keputusan Direksi BRI Nolep: S.108-DIR/UCP/12/2016 tanggal 16 Desember 2016, perihal Kebijakan Penyelesaian Pengaduan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

VISI DAN MISI CSR BRI

Visi CSR BRI
Menjadi yang terdepan dalam pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan untuk memberikan nilai & manfaat yang berkelanjutan bagi pemangku kepentingan.

Misi Program

1. Melakukan tanggung jawab sosial perusahaan untuk mendukung bisnis. Bank BRI dengan tiga kebijakan (governance dan pengelolaan, manajemen) yang baik, terencana, strategis, berdampak luas dan berkelanjutan;
2. Menciptakan paradigma nilai (blindfold value) bagi BRI dan pemangku kepentingan;
3. Meningkatkan reputasi Bank BRI di mata pemangku kepentingan.

LINGKUP KEGIATAN DAN ANGGARAN

Dengan mengacu pada Surat Edaran Dirjen Jasa Keuangan No. 30/SE/DJK/2016, tanggal 3 Agustus 2016, kegiatan CSR BRI dikelompokkan kedalam 4 (empat) kriteria, meliputi:

1. Tanggung jawab terhadap lingkungan;
2. Tanggung jawab terhadap ketenagakerjaan, kesehatan, keselamatan kerja;
3. Tanggung jawab terhadap pengembangan sosial dan kemasyarakatan; serta
4. Tanggung jawab terhadap konsumen.

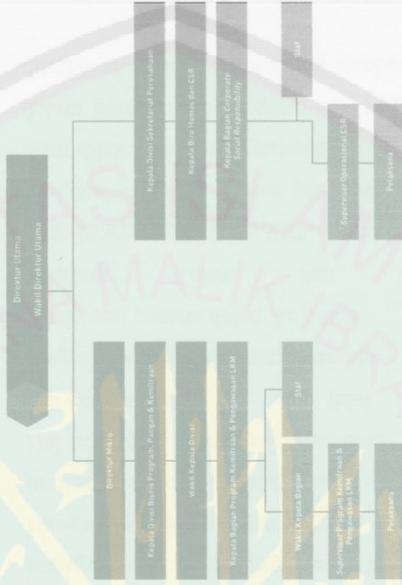
Kegiatan CSR di bidang pengembangan sosial dan kemasyarakatan serta lingkungan dilaksanakan melalui Program Bina Lingkungan selanjutnya disebut BRI Peduli. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri BUMN No. PER-09/MBU/07/2015 tanggal 3 Juli 2015 tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan Basah Usaha Milik Negara, sebagaimana diubah dengan perubahan terakhir Peraturan Menteri BUMN No. PER-03/MBU/12/2016 tanggal 16 Desember 2016, pelaksanaan program BRI Peduli dilaksanakan dalam 6 (enam) kategori yang meliputi:

1. Indonesia Sehat
2. Indonesia Peduli
3. Indonesia Bermitra
4. Indonesia Berprestasi
5. Indonesia Berkeadilan
6. Indonesia Berdaya Saing

Peduli yang berfokus pada sektor pendidikan dan/atau pelatihan.

STRUKTUR PENGELOLA

Unit kerja yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan, khususnya di bidang Program Kemitraan dan Bina Lingkungan BRI Peduli berada di bawah koordinasi Divisi Bisnis Pengan Program dan Kemitraan serta Divisi Sekretariat Perusahaan, dengan struktur organisasi sebagai berikut:



ANGGARAN BRI PEDULI

Dengan mengacu pada regulasi yang berlaku, Program BRI Peduli tahun 2016, dilaksanakan dengan menggunakan anggaran dana yang berasal dari sisa saldo rekening Bina Lingkungan yang masih terakumulasi sampai dengan akhir tahun 2016. Semua dengan rangkaiannya terdapat penyaluran yang dilakukan oleh Bank BRI kepada mitra penerima manfaat pada pembibitan, pelatihan, dan pengembangan sosial dan kemasyarakatan.



Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Lingkungan

KEBIJAKAN DAN PELAKSANAAN

Aktivitas bisnis BRI secara umum tidak berdampak signifikan terhadap lingkungan, namun BRI selalu berkomitmen tinggi untuk mengelola dan meminimalkan dampak operasionalnya terhadap lingkungan. Dalam hal ini BRI memiliki dua fokus utama, yaitu pengurangan jejak karbon dan pengelolaan limbah. Melalui program *Green Building* dan *Green Office*, BRI telah menerapkan kebijakan sektor energi pelayanan untuk secara signifikan mengurangi jejak karbon. Selain itu, BRI juga telah menerapkan kebijakan pengelolaan limbah yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Terpilihnya BRI sebagai *First Mover Sustainable Finance* BRI

Sebagai salah satu program implementasi *Responsible Banking* yang telah dijalankan oleh BRI sejak tahun 2015, BRI terpilih oleh OJK sebagai *Puera Program Pilot Project* *Indonesia First Mover on Sustainable Banking*. Penandatanganan komitmen dilaksanakan pada tanggal 23 November 2015. Tujuan pelaksanaan *pilot project* adalah untuk menjadikan Bank sebagai percontohan dalam mengintegrasikan unsur Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola pada kegiatan usaha perbankan.

Untuk melaksanakan kegiatan tersebut BRI telah membentuk Tim Pendamping Implementasi *Sustainable Finance* di BRI sesuai dengan *Kelep. S.140-DIR/DJIR/2015*, tanggal 18 Februari 2016. Tim tersebut bertugas mengidentifikasi tingkat pematangan keuangan berkelanjutan (*green building*) di BRI; mengoptimalkan kegiatan sektor energi pelayanan untuk secara signifikan mengurangi jejak karbon (GDK dan WWF) terkait proyek.

Implikasi untuk terpilihnya BRI sebagai *First Mover Sustainable Finance* BRI adalah sebagai berikut:

- Bank BRI berkomitmen akan memiliki kebijakan dan pengimplementasian pemberian kredit pada sektor-sektor hijau yang ramah lingkungan dan telah bersertifikasi/gugatan validasi dampak lingkungan.
- Bank BRI berkomitmen untuk meningkatkan pembiayaan kredit pada usaha yang ramah lingkungan.
- Bank BRI berkomitmen untuk mengelola operasional perusahaan yang efisien, ramah dan tidak merusak lingkungan.
- Bank BRI berpartisipasi dalam pembinaan, pendirian, pelatihan, dan pemberdayaan masyarakat untuk menciptakan lingkungan yang bersih, misalkan penanaman, pelestarian, dan konservasi lingkungan.

Kebijakan-kebijakan Tanggung Jawab Lingkungan BRI dalam Operasional Perusahaan:

- Paperless System**
Secara khusus, penerapan kebijakan *paperless* dan *digital* informasi yang telah diterapkan oleh BRI telah menjadi fokus perhatian Bank BRI dan dengan demikian efisiensi penggunaan energi, termasuk juga efisiensi pemakaian air, terus dilakukan. Hal-hal ini tertuang dalam Surat Direktori BRI No. B.412-JBR/K-10/07/2013, tanggal 9 Juli 2013, dan mengacu kepada Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 13 Tahun 2011 tentang Penghematan Energi dan Air serta Peraturan Menteri ESDM No. 13 Tahun 2012 tentang Penghematan Pemakaian Listrik.

BRI berkomitmen meningkatkan efisiensi operasional melalui penerapan kebijakan kertas terintegrasi dengan dukungan sistem teknologi yang selalu dikembangkan oleh BRI. Sistem Informasi yang terintegrasi secara baik untuk kependidikan internal BRI dan Nasabah dengan diintegrasikan dengan aplikasi-aplikasi yang secara implementasi sangat menunjang efisiensi operasional.

Aplikasi yang Mendukung Efisiensi Operasional BRI

- Internet dan internet terhubung real time yang memungkinkan komunikasi secara real time.
- E-SIP dimana pengajuan permohonan dinas pekerja BRI tidak lagi menggunakan kertas namun menggunakan aplikasi untuk dokumentasi dan persetujuan pemutus.
- Seluruh kebijakan yang dibuat untuk disampaikan ke Unit Kerja BRI dilaksanakan melalui *Public Folder*.
- Transaksi paspor BRI dilakukan dengan EDC.
- Aplikasi integrasi *HRIS/HRIS* yang terintegrasi dengan sistem informasi lainnya, untuk meningkatkan efisiensi operasional, terdiri dari:
 - e-Rekrutmen, sarana bagi para calon tenaga kerja yang ingin bergabung dengan BRI, melalui laman secara online.
 - Digitalisasi *Assessment*, penilaian pekerja dilakukan secara online.
 - e-Kedis, perubahan pekerja antar unit kerja BRI yang diproses secara otomatis.
 - Data pribadi pekerja aplikasi data pribadi secara otomatis.
 - e-Cuti, untuk pekerja mengajukan permohonan cuti secara online.
 - e-SPJ, untuk memeriksa surat perintah jalan secara elektronik.
 - e-Fasilitas *Pijaman Pijaka*, untuk pengajuan permohonan fasilitas pinjaman secara online.

- e-Jamian Pemeliharaan Kasabahan, untuk mengajukan penggantian kain blaye penggantian dan proses penggantian secara online.
- e-Lembur, untuk monev/evaluasi Surat Perintah Kerja Lembur secara online.
- BRHC (BRI Human Capital), untuk mengelola proses bisnis SDM.
- SMK (Sistem Manajemen Kinerja) online untuk monitoring kinerja pekerja.
- Portal Hubungan Industrial, untuk monitoring pelanggaran disiplin pekerja.
- e-Pesutan, untuk informasi benefit yang diperoleh untuk masa pensiun normal.
- e-Corporate Culture, untuk monitoring implementasi budaya kerja pekerja BRI.
- Kelembagaan Internal SDM untuk informasi terkait mengenai SDM.
- e-Filing, untuk memenuhi kewajiban pelaporan sebagai wajib pajak.
- Digital Office, untuk efisiensi dan efektivitas surat menyurat internal.
- Survey Online, survei kepuasan pelanggan dengan responden pekerja/luar kerja BRI.

Aplikasi Paperless untuk Nasabah BRI

- e-Form, formules untuk pelayanan *Profilindur* di Unit Kerja BRI;
- e-Statement, memberikan informasi melalui email yang didaftarkan;
- New account swag untuk membantu nasabah menghubungkan aplikasi pinjaman dan giro, tanpa harus memiliki akurasi/tingkat terpasak;
- Monevikan ATM turja jadi cetak (print-recepi), *Self approval system*;
- E-TLU (E-Travel);
- E-Pajak;
- E-UMKM;
- E-Winrow.

Data Pemakaian Kertas

Periode	2014	2015	2016
Pemakaian Kertas	Rm. 24.125	21.985	31.960
Biaya Pemakaian	Rp. 1.050	1.218	1.170

BRI menyadari akan besarnya penggunaan energi dalam bidang operasional Bank, dan berkomitmen menjaga fasilitas energi dalam keadaan stabil. Dalam hal ini BRI mengupayakan kebijakan penghematan konsumsi listrik melalui pemakaian lampu hemat energi serta setting

suhu udara yang wajar, dengan tetap menjaga kualitas *near zero downtime*. Selanjutnya, dalam hal penambahan unit kerja, penambahan server yang bermigrasi dengan teknologi dilakukan, sehingga penggantian data menjadi terpusat.

Pada akhir 2016, program konservasi listrik di kantor pusat terdapat sekitar 8.464.520 Kwh. Program ini dapat menjadi karena terdapat penggantian seluruh lampu di gedung BRI 1 dari lampu konvensional menjadi lampu LED.

c. Penggunaan Kendaraan Operasional

Komiten BRI dalam menjaga lingkungan yang bersih juga diwujudkan dengan penggunaan Permatas sebagai bahan bakar minyak (BBM) untuk kendaraan operasional perusahaan. Hal sejalan dengan kebijakan Pemerintah yang mengimbau semua kendaraan untuk menggunakan bahan bakar minyak (BBM) non-subsidi.

No.	Kategori Bahan Bakar	2015	2016	2017
1.	Konsumsi Bahan Bakar	243,3K	274,2K	302,21

d. Pengelolaan Dampak Lingkungan
Bentuk kepedulian BRI untuk mengurangi dampak lingkungan lain juga dilakukan dengan berbagai kegiatan, antara lain:

1. Pengelolaan limbah padat bersama-sama dengan perusahaan berizin;
2. Penilaian awal pemadatan *garir* ringan (JUMAR) berisikan pasir yang akan digunakan sebagai material pengisian. Menunggu proses pengisian yang *chord* (keuntungan) dengan *free* parkir berizin.

INDONESIA LESTARI

BRI turut mendukung dan terlibat banyak dalam upaya konservasi dan menjaga lingkungan. Peran serta tersebut diwujudkan dengan melaksanakan program tanggung jawab sosial perusahaan terhadap lingkungan di kawasan BRI Petal Indonesia Lestari.

Selain memperhatikan aspek operasional yang ramah lingkungan, komitmen terhadap kelestarian lingkungan juga diwujudkan oleh BRI melalui Program Indonesia Lestari. Program ini dilakukan melalui 2 (dua) kegiatan utama yaitu penghilangan dan konservasi lingkungan. Sepanjang tahun 2016, dana yang disalurkan untuk melaksanakan Program Indonesia Lestari sebesar Rp 1,99 miliar dengan jumlah pilutan sebanyak 231.725 pilutan.

Adapun beberapa kegiatan yang telah dilakukan, diantaranya:

a. Program Penghijauan

Kegiatan	Lokasi	Jumlah Pohon
Kegiatan Pemertan Margore di Sukoharjo	Sukoharjo	10.000
Kegiatan Pemertan Margore di kawasan pasar tradisional Kabupaten Ende	Ende	4.000
Kegiatan Pemertan Pohon di Monev Frosti Uluat	Bali	119
Pusatman 1.800 pohon dalam rangka Hari Bumi tahun 2016	Jakarta	18.000
Kegiatan Pemertan Pohon di Ecopark Cikarang	Jakarta	200
Pelaksanaan Lingkungan Melalui Margore terkait Pemertan Sawah Bukit (SBR) Sari	Jawa Tengah	100
BRI Jawa Tengah		1.000
Pelaksanaan sawah dalam kegiatan terapan Serti Kemaman dan Mengurangi 1 juta	Subhude	21.620
Ribokasi di Padung Kudus	Kudus	2.820
Program Penghijauan Kotabae dan Kuantaka Buning Terbakat Hutan di Kota Surabaya	Surabaya	2.820
Pusatman Margore di Pesisir, Sibolga	Sibolga	35.000

b. Konservasi Lingkungan

Kategori	Lokasi	Jumlah Nilai (Rp)
Pembangunan rumah konsep <i>Hydrotube</i> untuk pemertan sampah organik rumah tangga	Sering	700.000.000
Pembangunan Fasilitas Bank Air Bersih untuk konservasi <i>Bayak</i> di PLU (Pusat Ladang Paksi)	Bandar Lampung	184.250.000
Pelaksanaan <i>Hydroponic</i> dengan konsep <i>Urban Farming</i> di Kawasan Mela Air Day	Malang	80.000.000
Kegiatan konservasi di kawasan Desa Taka, Semang, Sumatera Utara	Sumatera Utara	20.000.000

PENANGANAN KELUHAN MENGENAI LINGKUNGAN

Pada tahun 2016, Bank BRI tidak menerima pengaduan dari pihak ketiga mengenai keluhan atas kegiatan operasional BRI terkait lingkungan.

SERTIFIKASI

Sejauh ini, Bank BRI belum memiliki sertifikasi terkait dengan lingkungan hidup.



Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Ketenagakerjaan

BRI memandang aspek ketenagakerjaan merupakan salah satu faktor yang penting dalam mendukung pertumbuhan Perusahaan yang berkelanjutan. Kegiatan CSR Perusahaan meliputi 3 (tiga) bidang, yaitu: 1. Pengembangan Human Capital & Asset Management, meliputi Divisi Kebijakan dan Pengembangan Human Capital, Divisi Operasional, Human Capital, serta Divisi Pengalihan Pekerja Kontrak dan Outsourcing.

Untuk membine hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pekerja, BRI secara reguler telah melakukan perundingan dengan Serikat Pekerja untuk menyusun Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang berlaku 2 tahun sekali dan melaksanakan perjanjian 1 tahun. Adapun PKB yang saat ini berlaku adalah PKB Periode tahun 2015-2017. PKB BRI telah memperoleh persetujuan dari Dewan Pengawas Syariah Transmigrasi Beraile Indonesia yang merupakan lembaga yang berwenang untuk memastikan compliance/kepatuhan terhadap ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga dapat dipastikan bahwa seluruh ketentuan undang-undang PKB BRI telah comply terhadap ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.

Selain melalui PKB, BRI juga mengaur bak dan kewajiban pekerja melalui kegiatan-kegiatan internal, meliputi:

1. Pengembangan karir;
2. Hubungan industrial;
3. Manajemen Kinerja;
4. Hubungan Industrial.

Sekara umum, baik PKB maupun kebijakan internal BRI lainnya, merupakan wujud komitmen Perusahaan untuk melaksanakan tanggung jawab secara maksimal kepada para pekerja. Lebih lanjut implementasi dari hal tersebut dapat dijelaskan melalui hal-hal sebagai berikut:

Kesetaraan Gender dan Kesempatan Kerja

yang BRI telah melaksanakan secara konsisten. Kesetaraan gender dan kesempatan kerja dijamin dan distimulasi dalam hal gender, suku, agama, serta ras. Pekerja tetap wanita boleh menanggung keluarga tanpa syarat apapun. Kesempatan kerja dan pengembangan karir dilakukan dengan memperhatikan kompetensi setiap individu melalui metode yang terukur.

Komposisi Pekerja berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	2014	2015	2016
1	Pria	51.000	51.867	52.076
2	Wanita	40.336	40.707	40.855
	Total	91.336	92.574	92.931

Pembinaan kesempatan kerja yang sama di BRI juga ditunjukkan melalui recruitment penyandang difabel sebagai pekerja. Kebijakan manajemen untuk memprediksi penyandang difabel sebagai pekerja baru ditergolong sejak tahun 2016.

Pekerja Difabel terbesar -Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	2014	2015	2016
1	Pria	-	-	64 pekerja
2	Wanita	-	-	79 pekerja
3	Difabel	-	-	143

Selanjutnya, terkait dengan pemberdayaan potensi SDM lokal, BRI memberikan kesempatan yang sama untuk dapat bergabung dengan Perusahaan. Adapun prasyarat jumlah pekerja berdasarkan wilayah adalah sebagai berikut:

No	Wilayah	2014	2015	2016
		Pria	Wanita	Total
1	Aceh	2.592	487	3.079
2	Kantor Cabang Phoenix	16	111	127
3	Kantor Pusat	2.152	1.271	3.423
4	Kantor Aceh	1.259	239	1.498
5	Kantor Bandung	5.285	3.262	8.547
6	Kantor Balikpapan	2.276	1.865	4.141
7	Kantor Denpasar	2.426	2.133	4.559
8	Kantor Jakarta 1	1.897	1.564	3.461
9	Kantor Jakarta 2	2.262	2.215	4.477
10	Kantor Jakarta 3	2.405	1.971	4.376
11	Kantor Jayapura	827	797	1.624
12	Kantor Lampung	1.051	1.023	2.074
13	Kantor Makassar	3.251	2.314	5.565
14	Kantor Malang	3.928	3.658	7.586
15	Kantor Manado	1.409	1.977	3.386
16	Kantor Medan	2.311	2.100	4.411
17	Kantor Padang	1.261	899	2.160
18	Kantor Palembang	2.111	1.665	3.776
19	Kantor Pekanbaru	1.706	1.286	3.002
20	Kantor Semarang	3.417	2.985	6.402
21	Kantor Surabaya	2.427	2.264	4.691
22	Kantor Yogyakarta	4.314	4.222	8.536
23	BRI Corporate University	157	56	213
	Total	53.900	46.294	100.194
	Kantor Akad Perumahan BRI	27	26	53
	Kantor Cahaya Luar Negeri	4	1	5
	Sekolah	41	27	68
	TOTAL	54.003	46.526	100.529

- **Program Pelatihan Usaha Prodakivi**
Pelatihan Usaha Prodakivi adalah program pendididhan/latihan bagi masyarakat khususnya pemusaha UMKM, agar dapat meningkatkan kapasitas produksi atau usaha mereka. Beberapa pelatihan yang telah dilakukan adalah:

No	Program Pelatihan	Lokasi	Realisasi Anggaran (Rp)	Jumlah Peserta
1	Pelatihan dan bantuan program budi daya perikanan/akuakultur ikan karpa serta dengan Kodam XV/ Patimura	Ambon	1.544.631.000	100 orang
2	Pelatihan Kewirausahaan Bagi Guru-Mendrasah dan Peternak	Jember	315.860.000	100 orang
3	Pelatihan Kewirausahaan dan Pendampingan Usaha Mikro dan Kecil	Sukabumi	300.275.000	220 orang
4	Pelatihan Sani Ertzenzeer	Jabababek	147.960.000	100 orang
5	Pelatihan Usaha Budidaya Sida	Banyuwangi	147.650.000	20 orang
6	Program Sempag CBR BRI dan Kaitan Pelatihan Inkuiri IKBM	Medan, Surabaya	159.790.000	100 orang
6	Hebat dan Berani Ekspor			

- **Beasiswa BRI**
Sebagai wujud kepedulian BRI untuk berperan serta memajukan sektor pendidikan dan menghasilkan sumber daya manusia berkualitas, BRI secara konsisten memberikan bantuan beasiswa kepada putera-puteri Indonesia dengan kategori berprestasi dan/atau kurang beruntung. Program beasiswa BRI secara umum dikategorikan menjadi 2 (dua) program utama, meliputi:

- a. **Beasiswa Nusantara Cerdas**
Sejak tahun 2010, BRI telah sama dengan kelompok lain memberikan beasiswa kepada mahasiswa yang melanjutkan pendidikan dan khususnya RI telah mengulurkan Beasiswa Nusantara Cerdas (BNC), yang sebagian besar diperuntukkan bagi anak-anak Indonesia yang berasal dari wilayah Tertinggal, Terpencil, dan Tertinggal (3T).

Berbeda dengan beasiswa umumnya, program BNC tidak hanya berupa bantuan biaya kuliah, namun juga biaya hidup, dan sarana penunjang pendidikan lainnya. Selain itu,

No	Program Beasiswa	Lokasi	Realisasi Anggaran (Rp)	Jumlah Penerima
1	Program Beasiswa Kerjasama Banka A. Nop	DI Yogyakarta	97.660.000	12
2	Program Beasiswa Kerjasama Universitas Cendekia	Ambon, Maluku	190.000.000	15
3	Program Beasiswa Kerjasama Universitas Indonesia	Jakarta	54.800.000	3
4	Program Beasiswa Kerjasama Universitas Padjadjaran	Bandung	130.000.000	2
5	Program Beasiswa Kerjasama Universitas Pangsaranyan	Kalimantan Tengah	120.000.000	25
6	Program Beasiswa Kerjasama Universitas Tadulung	NTB	540.000.000	20
7	Program Beasiswa Kerjasama Universitas Terbuka	Seluruh Indonesia	2.544.500.000	626
8	Program Beasiswa Kerjasama Negeri	Seluruh Indonesia	2.544.800.000	571
9	Program Beasiswa Siswa dan Dewi Bergaprasai di Batam	Kepulauan Riau	95.000.000	100
10	Program Beasiswa Siswa/In-SMU di Kabupaten Paluhawan	Nusa	95.000.000	342
11	Program Beasiswa Kerjasama Kick Andy Foundation	Dempasar	48.000.000	97

- **Revised dan Bantuan Sarana Pendidikan**
BRI memiliki perhatian khusus terhadap pendidikan, diantaranya melalui renesasi fasilitas sekolah, pendak esantern, dan program tinggi serta bantuan sarana pendidikan lainnya. Beberapa kegiatan yang ada dalam program ini antara lain:

No	Sarana Pendidikan	Sekolah/Universitas	Realisasi Anggaran (Rp)
1	Revisi Bangun Sekolah Kemana	Universitas Islam Malang	500.000.000
2	Revisi Bangun/Revisi Sekolah	Fakultas Pendidikan UIN Yogyakarta	48.271.000
3	Revisi Bangun/Revisi Sekolah	Universitas Sebelas Maret	400.000.000
4	Revisi Bangun/Revisi Sekolah	Universitas Sebelas Maret	250.000.000
5	Revisi Bangun/Revisi Sekolah	Universitas Sebelas Maret	200.000.000
6	Revisi Bangun/Revisi Sekolah	Universitas Sebelas Maret	170.000.000
7	Revisi Bangun/Revisi Sekolah	Universitas Sebelas Maret	120.000.000
8	Revisi Bangun/Revisi Sekolah	Universitas Sebelas Maret	100.000.000
9	Revisi Bangun/Revisi Sekolah	Universitas Sebelas Maret	100.000.000
10	Revisi Bangun/Revisi Sekolah	Universitas Sebelas Maret	100.000.000
11	Revisi Bangun/Revisi Sekolah	Universitas Sebelas Maret	100.000.000
12	Revisi Bangun/Revisi Sekolah	Universitas Sebelas Maret	100.000.000
13	Revisi Bangun/Revisi Sekolah	Universitas Sebelas Maret	100.000.000
14	Revisi Bangun/Revisi Sekolah	Universitas Sebelas Maret	100.000.000
15	Revisi Bangun/Revisi Sekolah	Universitas Sebelas Maret	100.000.000
16	Revisi Bangun/Revisi Sekolah	Universitas Sebelas Maret	100.000.000
17	Revisi Bangun/Revisi Sekolah	Universitas Sebelas Maret	100.000.000
18	Revisi Bangun/Revisi Sekolah	Universitas Sebelas Maret	100.000.000
19	Revisi Bangun/Revisi Sekolah	Universitas Sebelas Maret	100.000.000

B. Indonesia Sehat

Indonesia Sehat adalah program BRI Peduli untuk mendukung masyarakat Indonesia sehat dan sejahtera melalui pengalangan dana Bina Lingkungan di bidang kesehatan. Pada 2016, anggaran yang disalurkan di sektor ini mencapai Rp 22,83 miliar. Kegiatan yang dilakukan melalui program ini antara lain:

- **Program Layanan Kesehatan**
Program layanan kesehatan dilakukan bekerja sama dengan berbagai pihak, dalam bentuk operasi katarak gratis, operasi bibir sumbing gratis, pemeriksaan kesehatan gratis, donor darah, dan khitanan massal. Beberapa kegiatan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

No	Ativitas	Lokasi	Realisasi Anggaran (Rp)
1	Operasi Katarak Untuk 1.000 Orang "081 Malak"	Hotel Mulya, Pekanbaru, Riau; Panti Sosial Bukit Segar, Pekanbaru, Riau; Puskesmas Hujung, Sarbagas, Denpasar; Bismarman, Matangk, Wabesat dan Jayapura	4.084.471.000
2	Operasi Bibir Sumbing	Purwokerto, Jawa Tengah	100.000.000
3	Operasi Bibir Sumbing	Purwokerto, Jawa Tengah	100.000.000
4	Operasi Bibir Sumbing	Purwokerto, Jawa Tengah	100.000.000
5	Operasi Bibir Sumbing	Purwokerto, Jawa Tengah	100.000.000
6	Operasi Bibir Sumbing	Purwokerto, Jawa Tengah	100.000.000
7	Operasi Bibir Sumbing	Purwokerto, Jawa Tengah	100.000.000
8	Operasi Bibir Sumbing	Purwokerto, Jawa Tengah	100.000.000

Tabel realisasi penyaluran dana PK 3 fiscal tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Program/Objek	2014	%	2015	%	2016	%
Industri	1.945	4,78%	5.150	11,10%	5.882	6,52%
Jasa	2.373	5,97%	3.199	6,97%	3.329	3,72%
Partisipasi	17.945	42,64%	28.899	62,29%	37.148	45,29%
Perikanan	85	2,08%	1.537	3,31%	3.560	3,99%
Perkebunan	85	2,08%	1.537	3,31%	1.884	2,09%
Peternakan	2.294	5,83%	2.405	5,19%	3.445	4,29%
Sisa Total	2.012	5,05%	4.798	10,32%	7.519	8,23%
Siswa BSMN	28.670	100,00%	44.395	100,00%	89.739	100,00%
Dana Pembinaan	172		34		0	
Grand Total	28.842		54.501		91.739	

Gambaran komposisi penyaluran dana PK per sektor posisi tahun 2016 adalah sebagai berikut.



Perkembangan Penyaluran Dana Program Kemitraan

Periode	Tahun Realisasi
Realisasi Rp. Juta	2014 28.870 2015 54.501 2016 91.739
Mitra Binaan	148 1.247 1.145

Metode Penyaluran Pinjaman Kemitraan
 Penyaluran dana pinjaman kemitraan kepada calon mitra binaan dilakukan melalui proses seleksi pendataan, verifikasi, dan penyaluran. Sebelum penyaluran kredit baik pada umumnya, sebelum penyaluran terhadap calon mitra binaan yang dilakukan dari berbagai aspek, meliputi: analisis karakter, pengalihan produk unggulan, proses kreatif yang dilakukan untuk menambah nilai produk, ketersediaan selangluis kemampuan penyerapan tenaga kerja lokal.

Selama ini yang dapat dipegang dalam penyaluran dana pinjaman kemitraan melalui proses seleksi pendataan, verifikasi, dan penyaluran. Untuk memastikan bahwa mitra binaan yang terpilih dan lolos seleksi, mitra binaan yang lolos seleksi akan mengikuti pelatihan dan pembinaan teknis yang diselenggarakan oleh BSMN dan Dinas Perikanan, Peternakan, Perikanan, dan Perkebunan. Mitra binaan yang lolos seleksi akan mengikuti pelatihan dan pembinaan teknis yang diselenggarakan oleh BSMN dan Dinas Perikanan, Peternakan, Perikanan, dan Perkebunan.

yang lebih besar. Pembinaan dapat dilakukan oleh BRI maupun pihak ketiga yang ditunjuk.
 Berikut pembinaan yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan mitra binaan, dapat berupa pendidikan, pelatihan, pemagangan, pemasaran, promosi dan program lain yang dapat meningkatkan produktivitas maupun perkembangan usaha mitra binaan BRI.

Di tahun 2016 salah satu pembinaan yang telah dilakukan BRI yaitu pelatihan mitra binaan Karawati BRI Sukarya dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan setempat sebagai narasumber yang memberikan informasi mengenai peluang bisnis. Dari pelatihan tersebut, Mitra Binaan mendapatkan kesempatan untuk melakukan abstrak angsan terkait perkembangan usaha dan peluang bisnis ke depan.

No	Program	Tanggal	Tempat
1	Pelatihan Mitra Binaan Karawati BRI Sukarya	10-Mei-16	Hotel Baiti Surabaya
2	Bazar Kemitraan Diorganisasi Wanita Perikanan Kementerian RI	1-3 Juni 2016	Desang Danjaya Kementerian Kelautan RI
3	Bazar Kemitraan Baiti BRI	20-24 Juni 2016	Desang Seraya BRI Sukarya

Selanjutnya, mitra binaan dapat dibuktikan kluster usaha, yaitu pusat kegiatan usaha pada sentra ekonomi yang berkembang yang didanai dengan munculnya pengusaha baru dan pengusaha lama yang lebih maju. Pembentukan kluster usaha ini memberikan berbagai benefit, mencakup efisiensi dan efektivitas pelaksanaan program dan pengurangan biaya produksi, administrasi dan pemasaran, efisiensi pemasaran produk, efisiensi modal, dan lain-lain. Mitra binaan yang telah dibuktikan kluster usaha PK dengan pola pendekatan pembentukan kluster ini.

Pembinaan Mitra
 Sebagai bentuk dukungan terhadap mitra binaan, BRI memberikan pembinaan kepada mitra dengan tujuan agar mitra binaan dapat lebih mandiri, mendapatkan wawasan yang luas serta lebih percaya diri untuk bersaing di pasar



KISAH SUKSES MITRA BINAAM

Butik Woro Indah

Butik Woro Indah merupakan sebuah butik yang mengutamakan baju muslim dari corak bergaya daerah. Butik ini memiliki konsep yang unik, yaitu memadukan motif batik dan corak lokal yang dipadukan dengan desain yang modern. Butik ini juga menawarkan berbagai aksesoris dan perlengkapan rumah tangga yang terbuat dari bahan-bahan berkualitas tinggi. Butik ini juga memiliki layanan konsultasi dan pelatihan bagi para pelanggan yang ingin memulai bisnis di bidang ini.

Semakin hari semakin ramai orderan baju muslim dari kalangan kolega sehingga membuat yang bersangkutan semakin menekuni bisnis produksi dan perdagangan baju muslim ini. Tantangan demi tantangan akan membuat kreativitas art baju ini semakin meningkat dan dengan demikian akan menghasilkan produk-produk yang semakin beragam dan inovatif. Butik ini juga memiliki layanan konsultasi dan pelatihan bagi para pelanggan yang ingin memulai bisnis di bidang ini. Butik ini juga memiliki layanan konsultasi dan pelatihan bagi para pelanggan yang ingin memulai bisnis di bidang ini.

Produksi baju muslim, pakaian modern hasil karya dipaparnya menggunakan kain all Indonesia yang diproduksi oleh PT. Woro Indah. Butik ini juga memiliki layanan konsultasi dan pelatihan bagi para pelanggan yang ingin memulai bisnis di bidang ini. Butik ini juga memiliki layanan konsultasi dan pelatihan bagi para pelanggan yang ingin memulai bisnis di bidang ini.

Pemasaran hasil karya beliau melalui online, mengikuti pameran dalam negeri yang rutin seperti Inceart yang diadakan di berbagai wilayah Indonesia yang selalu diikuti sebagai peserta maupun pamaaran di Butik Woro Indah di beberapa kota yang memiliki potensi pasar yang besar. Butik ini juga memiliki layanan konsultasi dan pelatihan bagi para pelanggan yang ingin memulai bisnis di bidang ini.

KEBIJAKAN DAN PROSEDUR ANTI KORUPSI DI BRI

BRI telah memiliki kebijakan yang mengatur etika usaha dan tata perilaku insan BRI untuk melaksanakan praktik-praktik pengelolaan perusahaan yang baik. Hal tersebut diwujudkan melalui penerapan peraturan mengenai Kode Etik (Code of Conduct) yang terus diperbarui sesuai dengan dinamika yang terjadi, termasuk di dalamnya adalah kebijakan mengenai standar perilaku dan tata laksana dalam melaksanakan kegiatan usaha termasuk berkaitan dengan pemangku kepentingan. Kode Etik BRI berlaku bagi seluruh insan BRI di seluruh jenjang organisasi BRI.

Dalam memperkuat Budaya Anti Korupsi di Perusahaan, BRI secara rutin selalu meningkatkan penerapannya untuk meningkatkan integritas dan memodifikasi perilaku. Hal tersebut diwujudkan secara langsung oleh Direksi antara lain melalui:

- Surat Direksi BRI Nomor B.31-080/DK/0600/07/2016 dan Nomor B.32-080/DK/0600/07/2016 tanggal 20 September 2016 perihal Larangan Perburuan Ibadah kepada sesama Pegawai.
- Surat Direksi BRI Nomor B.44-080/DK/0600/12/2016 dan Nomor B.47-080/DK/0600/12/2016 perihal Himbauan Larangan Perburuan Ibadah kepada sesama Pegawai.

Kegiatan dan Tahun Baru 2017

No.	Judul	Tanggal	Tempat
1.	Auditor Internal	3 Maret 2016	Bandung, Jawa Barat
2.	Konvensi dan Sosialisasi Persepsi dan Perilaku Insan BRI dan KPK	22 Juli 2016	Jakarta
3.	Workshop Kebijakan Pemasaran Pengembangan Grafikasi BRI	23-25 November 2016	Hotel Swireton, Bandung
4.	Pameran dan Acara Hari Anti Korupsi	8 Desember 2016	Pekalongan

Selain dalam bentuk himbauan, usaha untuk menjaga integritas juga diwujudkan melalui kerja sama dengan KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi) untuk melakukan Kampanye Persepsi dan Perilaku Insan Bri. Kegiatan ini secara resmi mulai dilaksanakan pada 22 Juli 2016.

Selanjutnya BRI juga mempunyai kebijakan yang mengatur penerapan peraturan perusahaan. Dalam peraturan tersebut setiap insan BRI diharapkan membuat Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang mengatur mengenai hak dan kewajiban dan tidak melanggar ketentuan yang telah dibuat dan telah dilaksanakan pedoman perilaku yang telah ditetapkan oleh Perusahaan.

Terhadap pelanggaran pada kode etik Perusahaan, BRI memfasilitasi pelaporan hal tersebut melalui saluran Whistleblowing System, yang sudah dilakukan pembaharuan dan disahkan pada tanggal 30 Desember 2016. Whistleblowing System BRI adalah sarana pelaporan bagi kalangan insan BRI khususnya dan masyarakat untuk melaporkan adanya perilaku atau tindakan yang melanggar Kode Etik atau Peraturan BRI yang dilakukan oleh insan BRI.



Data Pelatihan mengenai Anti Korupsi

No	Jenis Pelatihan	Lokasi Pelatihan	Jumlah Peserta
1	Workshop Perencanaan Kebijakan Program Pengabdian Masyarakat BRI	Berandang	28
2	Person Bank dalam Meningkatkan Kemampuan Perbankan Melalui Pengabdian Masyarakat Terpadu	Bali	5
3	Praktik-praktik dan Perilaku Undang-undang Whistleblower	Surabaya	7
4	Identifikasi Tindakan Keunggulan Merencanakan IT/ITIL	Jakarta	7
5	Person Bank "Meningkatkan & Memelihara Kualitas Perbankan"	Banar	2
6	Peatihan Singg Singg Singg dan Auditor Internal Audit	Jakarta	2
7	Metode Pengabdian Masyarakat pada Internal Bank	Yogyakarta	3

Berprestasi bersama BRI

Saya adalah penerima Beasiswa Huastara - Cerdas Berprestasi (CBB) dari Bank BRI. Saya adalah mahasiswa di Bandung (ITB). Dengan bantuan Beasiswa Nasional Cerdas saya bisa menyelesaikan studi saya di tahun 2015. Sangatlah pengalaman luar biasa bagi saya untuk bisa lulus menjadi penerima beasiswa, karena persaingan yang sangat ketat. Beasiswa ini membantu dengan membimbing saya di kampus sebagai anggota klub, sehingga sangat membantu dalam menuntut dan memberikan agar peraih beasiswa ini benar-benar bermanfaat. Semoga beasiswa ini bisa bermanfaat bagi banyak orang lain, banyak mahasiswa Indonesia untuk mendapatkan kesempatan yang sama dalam mendapatkan pendidikan dari institusi pendidikan terbaik tanpa terkendala masalah finansial.

To Juanda - Mahasiswa ITB



Beasiswa ini juga membantu saya gambaran baik tentang BRI, sehingga selanjutnya saya mendaftar PPS BRI dan sekarang saya ditempatkan sebagai Junior Staff E-Banking & Card Kiwa di BRI Jayapura. Jaya terus Bank BRI!

Beasiswa all-out ala BRI

BNC BRI selanjutnya merupakan suatu program yang sudah diarahkan sama kayak kebanyakan program sejenis, yaitu ya program beasiswa. Sekitar memberikan uang buat biaya kuliah dan lain sebagainya, padahal jadi ini. Kami sebagai mahasiswa berprestasi BNC BRI dirasa dituntut bergabung dalam suatu komunitas sosial baru dengan membentuk kelompok antar sesama penerima, saya belajar banyak hal dari mereka. Sangatlah suatu pengalaman luar biasa yang tidak saya dapatkan kalau kalau malam beasiswa yang lain. Adanya program ini bahkan sangat penting, sangat-sangat saya banggakan karena saya bisa bertemu dengan banyak orang-orang yang sama-sama berprestasi. Saya merasa sebagai seorang pegawai yang sedang kuliah dengan gaji bulanan yang terus masuk ke rekening. Tentunya ini tidak menjadikan saya bosan. Malah menyenangkan saya pertingnya manajemen diri terutama untuk pengelolaan keuangan pribadi. Kalau saya menggunakan uang itu, dan kapan saya harus menemukannya di rekening.

Winifred Frida Heak - Mahasiswa di Yogyakarta



Sekarang saya telah bergabung dengan BRI sebagai salah satu karyawan tetap di Sentra Layanan Prioritas (SLP) BRI di Denpasar sebagai Priority Banking Officer. Semoga kedepannya saya dapat berkontribusi kepada BRI dan juga mengembangkan ilmu-ilmu yang telah saya dapatkan saat kuliah ke dalam dunia kerja yang nyata. Terima kasih.



Tanggung Jawab Terhadap Konsumen

Naasabah merupakan pemangku kepentingan strategis yang harus diperhatikan perusahaan untuk dapat mempertahankan daya saingnya. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan tanggung jawab sosial perusahaan (TJSP) dalam membangun hubungan yang positif dengan naasabah. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain:

KEBLIAKUKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH

- Kembangkan pelayanan kepada naasabah di BRI juga dituangkan dalam BRI "CARBAM" yang berarti Cepat Akurat Ramah Aman Nyaman.
- Melayani naasabah dengan segera sesuai dengan Service Level Agreement dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian.
- Menanggapi keluhan naasabah sesegera mungkin sesuai dengan Service Level Agreement dengan win-win solution.

Akurat

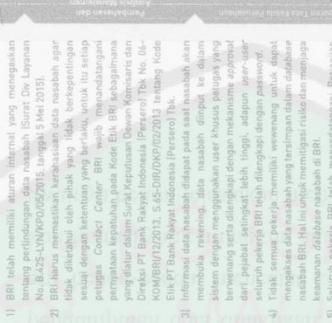
- Melakukan pencatatan transaksi naasabah secara benar.
- Menyediakan informasi naasabah dengan dukungan sistem yang terintegrasi.

Ramah

- Menjalin nilai kekeluargaan sebagai ciri khas BRI dalam memberikan layanan kepada naasabah melalui saluran Pribadi.
- Menampilkan kesan positif kepada naasabah melalui sikap, tutur kata yang santun dan penampilan yang menarik.
- Berkomunikasi dengan penuh keakraban dan profesional.

Aman

- Memastikan setiap transaksi naasabah dengan dukungan sistem yang handal dan terintegrasi.
- Menjaga kerahasiaan data naasabah.
- Melakukan pencatatan keuangan naasabah secara terstruktur dan benar.
- Senantiasa menjaga keselamatan dan keamanan atas segala sesuatu yang dipercayakan naasabah.



Tanggung Jawab Terhadap Masyarakat

BRI memiliki komitmen yang kuat terhadap masyarakat. Komitmen ini tercermin dari berbagai program CSR yang dijalankan oleh BRI. Salah satunya adalah program pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di berbagai daerah. Program ini dilaksanakan melalui berbagai cara, antara lain:

KEAMANAN DATA NASABAH

- Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan, BRI memiliki tanggung jawab yang besar dalam menjaga keamanan data naasabah.
- Melakukan investasi yang signifikan dalam teknologi keamanan data.
- Melakukan pelatihan bagi karyawan mengenai keamanan data.
- Melakukan audit keamanan data secara berkala.
- Melakukan sosialisasi mengenai keamanan data kepada naasabah.

LAYANAN PENGADUAN NASABAH

BRI menandingi setiap pengaduan nasabah menggunakan prosedur yang ditetapkan untuk meningkatkan kualitas layanan dan produk. Melalui sistem terintegrasi complaint handling, BRI menyediakan sarana bagi nasabah untuk menyampaikan keluhan dan menjadi rekomendasi perbaikan di masa depan. Oleh karena itu, agar setiap keluhan nasabah dapat diidentifikasi dan dikevaluasi secara cepat, saat ini BRI menggunakan media omni-channel, yaitu sarana dan akses produk dan layanan BRI bisa didapatkan informasi mengenai keluhan melalui channel yang tersedia yaitu:

1. Telp mulai melalui Customer Service di seluruh Unit Kerja operasional BRI; 1556017, dan 021-57924067
2. Pelanggan melalui 14017, 1556017, dan 021-57924067
3. Webchat melalui website www.bri.co.id;
4. Email di call@bri.co.id;
5. Internet banking di https://ib.bri.co.id;
6. Media sosial twitter di @bri_tasababri;
7. Media sosial facebook di bank bri official;
8. Whatsapp dan SMS di 081 7121 4017.

Dalam menyelesaikan pengaduan nasabah, BRI menetapkan service level agreement (SLA) yaitu maksimal 20 (dua puluh) hari kerja.



- Adapun mekanisme pengaduan sebagai berikut:
- A. Tata Cara Pengaduan:**
1. Pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial/pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelambatan Bank.
 2. Nasabah agar segera melaporkan pengaduan ke BRI melalui saluran yang telah disediakan, sehingga memungkinkan apabila nasabah mengalami kondisi pada poin 1.

3. Pengaduan dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis kepada:
 - a. Kantor Cabang/Khusus/Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu/BRI Unit/Manajer/Kag/Kleras BRI
 - b. Sentra Layanan Prioritas dan Unit Kerja Digital Banking BRI (BRI Digital Branch) dimana oleh BRI yang dapat menerima
 - c. Call center BRI Nomor telepon 14017 atau 1556017
 - d. Email BRI melalui menu hubungi kami pada website www.bri.co.id dan atau call@bri.co.id;
 - e. Melalui media sosial official bank BRI.

Sedangkan dari sisi jenis pengaduan, data 2016 adalah sebagai berikut:

Jenis Pengaduan	Jumlah Keluhan	Kategori Keluhan
Konsep	725.637	73,34 (18,52%)
Informasi	725.631	73,34 (17,91%)
Prinsip Pelanggan	3	0,00 (0,00%)
Non Keuangan	1.182.413	10,77 (49,52%)
Kualitas Layanan	4.239	0,04 (0,01%)
Lain-lain	-	-
Jumlah	2.668.343	24,01 (51,12%)

SURVEI KEPUASAN NASABAH

BRI secara periodik melakukan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah. Hasil survei terakhir digunakan sebagai salah satu bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas layanan kepada nasabah. Untuk memperoleh hasil survei yang akurat serta mampu menggambarkan kondisi saingannya, BRI menggunakan 2 (dua) metode survei, yaitu survei internal yaitu survei yang dilakukan oleh fungsi assurance di Kantor Pusat bekerja sama dengan fungsi assurance di Kantor Wilayah BRI. Salinan data survei eksternal yaitu survei yang dilakukan oleh lembaga independen dengan menggunakan variabel perbandingan yaitu pelayanan yang dilakukan oleh kompetitor di industri perbankan.

Pada tahun 2016 berdasarkan survei oleh Ceria lembaga survei independen yang dilakukan di 4 kota meliputi Jember, Sidoarjo, Semarang, dan Surabaya pada tahun 2016, BRI telah memperoleh penghargaan sebagai berikut:

1. SO Award DAMONU;
2. Gold Champion of Indonesia WOW Service Excellence Award Region Bali Kalimantan kategori Conventional Bank BUKU IN;
3. Silver Champion of Indonesia WOW Service Excellence Award Region Bali Kalimantan kategori Conventional Bank BUKU IN; Sulawesi Papua kategori Conventional Bank BUKU IN;
4. Indonesia Digital Popular Brand Award 2016 kategori Call Center Bank by TRANSICO Research.

BUKTI KONSULTASI

Nama : Dian Ratnasari

NIM/Jurusan : 13520028/Akuntansi

Pembimbing : Hj. Meldona, SE.,MM.,Ak.CA

Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Atas Implementasi *Corporate Social*

Responsibility PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing	
1.	07 Oktober 2016	Pengajuan <i>Outline</i>	1.	
2.	10 Maret 2017	Proposal		2.
3.	03 April 2017	Revisi & Acc Proposal	3.	
4.	04 Mei 2017	Seminar Proposal		4.
5.	15 Mei 2017	Acc Proposal	5.	
6.	28 November 2017	Skripsi Bab I-V		6.
7.	26 Desember 2017	Revisi dan Acc Skripsi	7.	
8.	10 Januari 2018	Acc. Keseluruhan		8.

Malang, 10 Januari 2018

Mengetahui

Ketua Jurusan Akuntansi



Hj. Nanik Wahyuni, SE.,MSi.,Ak.,CA
NIP.19720322 200801 2 005

FORMULIR PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI
JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

Nama Mahasiswa : Dian Ratnasari
 NIM : 13520028

Judul Skripsi Semula	Hasil Diskusi dengan Dosen Pembimbing	Hasil Seminar Proposal	Hasil Ujian Skripsi
Implementasi Audit Sosial Program <i>Corporate Social Responsibility</i> pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Malang	Hasil Diskusi dengan Dosen Pembimbing: Judul Skripsi dirubah menjadi: Audit Sosial Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Malang	Audit Sosial Dalam Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Malang	Evaluasi Kinerja Atas Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

Malang, 10 Januari 2018

Mengetahui,
 Dosen Pembimbing/ Dosen Penguji

Hj. Meldona, SE., MM., Ak., CA
 NIP. 19770702 200604 2 001

BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Dian Ratnasari
Tempat, Tanggal lahir: Kendari, 27 Mei 1994
Alamat Asal : Jl. Kalijaga Ds. Pandan Landung RT. 10 RW. 02 No. 283
Kec. Wagir Kab. Malang – Jawa Timur
Telepon/Hp : 085755916002
E-mail : dianratna147@yahoo.com
Facebook : Dian Ratnasari

Pendidikan Formal

: TK. Raudhatul Athfal Perwanida Kendari
: SDN 1 Pandan Landung
: SMPN 1 Dau
: SMKN 1 Malang
: Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam
Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Pendidikan Non Formal

2013-2014 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab UIN Maliki
Malang
2015 : English Language Center (LEC) UIN Maliki Malang

Aktivitas dan Pelatihan

- Peserta Seminar Independensi OJK dalam Lalu-Lintas Jasa Keuangan di Indonesia UIN Maliki Malang Tahun 2013
- Peserta Talk Show Akuntansi Perkebunan Tahun 2013
- Peserta Olimpiade Akuntansi HMJ Akuntansi Fakultas Ekonomi UIN Maliki Malang Tahun 2013
- Peserta Seminar Enterpreneurship Pusat Pengembangan Bisnis UIN Maliki Malang Tahun 2014
- Peserta Seminar Nasional Membentuk Calon Wirausaha Muda, Tangguh, Kreatif, Inovatif dan Berjiwa Ulul Albab Fakultas Ekonomi UIN Maliki Malang Tahun 2015
- Peserta Kuliah Tamu Akuntansi Pemerintahan Berbasis Akrual Bagi Sistem Akuntansi Pemerintahan di Indonesia oleh Fakultas Ekonomi UIN Maliki Malang Tahun 2015
- Peserta Kegiatan Sosialisasi dan Pelatihan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi, *E-Filing*, dan *Billing System* Tax Center UIN Maliki Malang