

**IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*  
PERSPEKTIF *MAQASHID SYARI'AH*  
PADA BANK SYARI'AH**  
(Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang)

**SKRIPSI**



Oleh

**AHMAD NU'MAN NAUFAL**  
NIM : 15510186

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2021**

**IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*  
PERSPEKTIF *MAQASHID SYARI'AH*  
PADA BANK SYARI'AH**  
(Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang)

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)



Oleh

**AHMAD NU'MAN NAUFAL**  
NIM : 15510186

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY***  
**PERSPEKTIF *MAQASHID SYARI'AH***  
**PADA BANK SYARI'AH**  
(Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang)

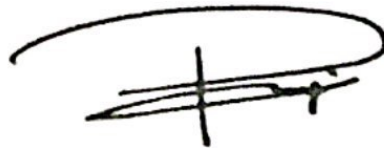
**SKRIPSI**

Oleh

**AHMAD NU'MAN NAUFAL**  
NIM: 15510186

Telah disetujui 8 Januari 2020

Dosen Pembimbing,




**Puji Endah Purnamasari, S.E., MM.**  
NIP. 19871002 201503 2 004

Mengetahui

Ketua Jurusan,



  
**Dr. Agus Sucipto, SE., MM., CRA**  
NIP. 19670816 200312 1 001

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY**  
**PERSPEKTIF MAQASHID SYARI'AH**  
**PADA BANK SYARI'AH**  
**SKRIPSI**

Oleh  
**AHMAD NU'MAN NAUFAL**  
NIM : 15510186

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Dan dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)

**Susunan Dewan Penguji**

**Tanda Tangan**

1. Ketua

Dr. Maretha Ika P, SE., MM  
NIP 19890327018012002

(  )

2. Dosen Pembimbing / Sekretaris

Puji Endah Purnamasari, S.E., MM  
NIP 198710022015032004

(  )

3. Penguji Utama

Drs. Agus Sucipto, SE., MM., CRA  
NIP. 19670816 200312 1 001

(  )



Disahkan Oleh  
Dewan Jurusan,

Muhammad Sulhan, S.E., MM  
NIP 197406042006041002

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Nu'man Naufal  
NIM : 15510186  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan Judul:

**IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PERSPEKTIF MAQASHID SYARI'AH PADA BANK SYARI'AH (Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang).**

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, 30 Maret 2021  
Hormat Saya



Ahmad Nu'man Naufal  
NIM. 15510186

## KATA PENGANTAR

Segala puji Syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Implementasi *Corporate Social Responsibility* Perspektif *Maqashid Syari’ah* Pada Bank Syari’ah (Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang)”.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Di 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. H. M. Zainuddin., M.A, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Misbachul Munir, Lc., M.EI selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Muhammad Sulhan, S.E., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Puji Endah Purnamasari., MM sebagai dosen pembimbing skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Ibu Chusnul Chaidaroh sebagai sosok terbaik yang telah memberikan restu serta senantiasa mendoakan kebaikan sekaligus menjadi pembimbing utama.
7. Nur Miya Zakiya dan Manara Qudsiya sebagai sosok saudara yang senantiasa menjadi jembatan ketika menghadapi kesusahan.

8. Indah Gita Kartikasari sebagai sosok yang senantiasa memberikan dukungan positif.
9. Seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang
10. Kawan-kawan ekonomi 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
11. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

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.

Malang,

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu .....	15
2.2 Kajian Teoritis .....	19
2.2.1 <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	19
2.2.2 <i>Corporate Social Responsibility</i> pada Lembaga Finansial.....	22
2.2.3 <i>Corporate Social Responsibility</i> dalam Perspektif Islam.....	23
2.2.4 <i>Corporate Social Responsibility</i> dalam Lembaga Keuangan Syari'ah (Bank Syari'ah).....	25
2.2.5 Pengertian <i>Maqashid Syari'ah</i> .....	27
2.2.6 Konsep <i>Maqashid Syari'ah</i> .....	29
2.2.7 Konsep <i>Maqashid Syari'ah</i> dalam <i>Corporate Social Responsibility</i> Bank Syari'ah.....	32
2.2.8 Urgensi Penerapan Konsep <i>Maqashid Syari'ah</i> .....	33
2.2.9 <i>Stakeholder</i> .....	34
2.2.10 Pengertian <i>Maslahah</i> .....	35
2.2.11 Konsep <i>Maslahah</i> .....	36
2.3 Kerangka Berfikir .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	41
3.2 Lokasi Penelitian .....	42
3.3 Subyek Penelitian .....	42
3.4 Sumber Data.....	43
3.4.1 Data Primer.....	43
3.4.2 Data Sekunder.....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5.1 Observasi .....	44
3.5.2 Wawancara .....	45



3.5.3 Dokumentasi.....	46
3.6 Analisis Data .....	47
3.6.1 Pengumpulan Data .....	47
3.6.2 Reduksi Data ( <i>Data Reduction</i> ).....	47
3.6.3 Penyajian Data ( <i>Data Display</i> ).....	48
3.6.4 Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan.....	50

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Paparan Data .....	51
4.1.1 Profil PT. Bank Muamalat Indonesia.....	51
4.1.2 Profil Perusahaan Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang .....	52
4.1.3 Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia.....	52
4.1.4 Struktur Organisasi .....	53
4.2 Hasil Penelitian.....	54
4.2.1 Prinsip Umum dan Kebijakan Penerapan CSR Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang.....	54
4.2.1.1 <i>Foundational Reward</i> .....	55
4.2.1.2 <i>Performance Based Reward</i> .....	58
4.2.1.3 <i>The Social Responsibility for Product / Service and Consumers</i> .....	60
4.2.1.4 <i>Muamalat Social Initiative</i> .....	66
4.2.1.5 <i>Social Business Muamalat</i> .....	69
4.2.1.6 Sekolah Prestasi Muamalat.....	71
4.2.1.7 <i>Green Campaign</i> .....	74
4.2.1.8 Pelatihan Mitigasi Bencana .....	76
4.3 Pembahasan.....	77
4.3.1 Implementasi CSR pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang berdasarkan Prinsip <i>Maqashid ad-Dharuriyyah</i> .....	78
4.3.2 Implementasi CSR pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang berdasarkan Prinsip <i>Maqashid al-Hajiyyah</i> .....	81
4.3.3 Implementasi CSR pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang berdasarkan Prinsip <i>Maqashid al-Tahsiniyyah</i> .....	90
4.3.4 Implementasi CSR Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang berdasarkan Konsep <i>Maqashid Syari'ah</i> ditinjau dari Piramida <i>Maslahah</i> .....	96

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	102
5.2 Saran .....	104

## **DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Prinsip CSR berdasarkan kriteria <i>Maqashid Syari'ah</i> .....	49
Tabel 4.1 Implementasi CSR pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang berdasarkan Prinsip <i>Maqashid ad-Dharuriyyah</i> .....	78
Tabel 4.2 Implementasi CSR pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang berdasarkan Prinsip <i>Maqashid al-Hajiyyah</i> .....	81
Tabel 4.3 Implementasi CSR pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang berdasarkan Prinsip <i>Maqashid al-Tahsiniyyah</i> .....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Piramida <i>Maslahah</i> dalam Implementasi CSR .....	35
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir .....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia .....	53
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia (Lanjutan) ...	54
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang .	54
Gambar 4.4 Piramida <i>Maslahah</i> .....	96

## ABSTRAK

Ahmad Nu'man Naufal. 2021. SKRIPSI. Judul: “Implementasi *Corporate Social Responsibility* Perspektif *Maqashid Syari'ah* Pada Bank Syari'ah (Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang)”

Pembimbing : Puji Endah Purnamasari., MM

Kata Kunci : *Corporate Social Responsibility* (CSR), *Maqashid Syari'ah*

---

---

Bank Muamalat merupakan Bank Syari'ah pertama di Indonesia. Dan Bank Syari'ah erat kaitannya dengan usaha pada sektor keuangan dengan sistem Syari'ah sebagai pondasi dalam setiap kegiatan operasionalnya, termasuk *Corporate Social Responsibility* (CSR). Dalam implementasinya, tentu memiliki aspek yang berbeda dengan yang diaplikasikan pada lembaga keuangan syari'ah. Dan dalam hal ini, konsep *maqashid syari'ah* merupakan dasar dari setiap aplikasi CSR yang berdasarkan syari'ah atau islam. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi *Corporate Social Responsibility* Perspektif *Maqashid Syari'ah* Pada Bank Syari'ah (Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang)”

Penelitian menerapkan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk Memahami implementasi *corporate social responsibility* yang terdapat pada Bank Muamalat Cabang Malang berdasarkan perspektif *maqashid syari'ah*. Dengan informan penelitian berjumlah 4 informan. Data diperoleh melalui proses observasi, *interview* (wawancara). Analisa data dilakukan melalui tiga tahap: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang mampu memenuhi setiap kriteria yang terdapat pada *maqashid ad-Dharuriyyah* dan *al-Hajiyyah*. Namun tetap mengupayakan untuk mengimplementasikan program CSR yang berkaitan dengan kriteria pada *maqashid al-Tahsiniyyah*. Meskipun tidak sempurna, namun *masalah* pada dasarnya tetap harus diupayakan keberadaannya, selama hal tersebut tidak menimbulkan *Mudarat* yang lebih besar serta tidak bertentangan dengan *syari'ah*.

## ABSTRACT

Ahmad Nu'man Naufal. 2021. *THESIS*. Title: “*The Analysis of Corporate Social Responsibility Perspective of Maqashid Syari’ah in Syari’ah Bank (Case Study Bank Muamalat Malang Branch)*”

Advisor: Puji Endah Purnamasari., MM

Keywords : *Corporate Social Responsibility, Maqashid Syari’ah*

---

---

*Bank Muamalat is the first Sharia Bank in Indonesia. And Syari'ah Bank is closely related to businesses in the financial sector with the Syari'ah system as the foundation in every operational activity, including Corporate Social Responsibility (CSR). In its implementation, of course, it has different aspects from those applied to Islamic financial institutions. And in this case, the concept of maqasid shari'ah is the basis of every CSR application based on shari'ah or Islam. Therefore, the writer is interested in conducting research with the title "Implementation of Corporate Social Responsibility Perspective of Maqashid Syari'ah at Bank Syari'ah (Case Study at Bank Muamalat Indonesia Malang Branch)"*

*The study applied descriptive qualitative research methods with the aim of understanding the implementation of corporate social responsibility at Bank Muamalat Malang Branch based on the perspective of maqasid shari'ah. With research informants totaling 4 informants. Data obtained through the process of observation, interviews (interviews). Data analysis was carried out through three stages: data reduction, data presentation and drawing conclusions.*

*Bank Muamalat Indonesia Malang Branch is able to fulfill every criterion contained in maqashid ad-Dharuriyyah and al-Hajiyyah. However, they still strive to implement CSR programs related to the criteria for maqashid al-Tahsiniyyah. Even though it's not perfect, masalah basically still has to be strived for its existence, as long as it doesn't cause bigger harm and doesn't conflict with shari'ah.*

## المستخلص

سولفية وحيو نيغسيه. 2021. البحث  
الجامعي. . الموضوع : تنفيذ منظور  
المسؤولية الاجتماعية للشركات في  
مقاصد الشريعة في بنك سريعه دراسة  
حالة في بنك المعاملات في بنك مالانج  
الفرعي  
المشرف : فوجي عينداه فورنماساري  
الكلمة الرئيسية : المسؤولية  
الاجتماعية للشركات مقاصد الشريعة

---

بنك المعاملات هو أول بنك سري في  
إندونيسيا. والبنك وثيق الصلة  
بالأعمال التجارية في القطاع المالي  
مع وجود نظام كأساس لجميع أنشطته  
التشغيلية ، بما في ذلك المسؤولية  
الاجتماعية للشركات. وفي تنفيذه ،  
بالطبع ، لها جوانب مختلفة عن تلك  
المطبقة على المؤسسات المالية ،  
وفي هذه الحالة ، فإن مفهوم  
المقاصد الشريعة هو أساس كل تطبيق  
للمسؤولية الاجتماعية للشركات قائم  
على الشريعة أو الإسلام ، لذلك يهتم  
المؤلفون بإجراء بحث بعنوان تنفيذ  
منظور المسؤولية الاجتماعية للشركات  
في مقاصد الشريعة في حالة دراسات  
بنك الشريعة في بنك مالانج الفرعي

طبق البحث منهج البحث الوصفي النوعي بهدف فهم تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات في البنوك المعاملات في بنك مالانج الفرعي من منظور مقاصد الشريعة ، وتألف مخبرا البحث من 4 مخبرين ، وتم الحصول على البيانات من خلال عملية الملاحظة والمقابلات. وتم تحليل البيانات من خلال ثلاث مراحل: تقليل البيانات وعرضها واستخلاص النتائج

يمكن للبنك المعاملات في بنك مالانج الفرعي استيفاء جميع المعايير الواردة في مقاصد الدرعية والحجية. ومع ذلك ، لا يزالون يسعون جاهدين لتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات المتعلقة بمعايير مقشد التحسينية. على الرغم من أنها ليست مثالية ، إلا أنه لا يزال يتعين السعي وراء وجود المصلحة ، طالما أنها لا تسبب ضرراً أكبر ولا تتعارض مع الشريعة

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Corporate Social Responsibility* (CSR) pada dasarnya mencakup upaya perusahaan untuk berkembang dalam ranah ekonomi dengan memperhatikan aspek hukum, etika serta kebijaksanaan yang berpihak kepada masyarakat pada waktu tertentu (Carrol, 2008: 500). CSR adalah tentang bagaimana perusahaan mampu mengelola setiap kegiatan operasionalnya untuk memberikan dampak positif pada masyarakat, sehingga jajaran manajerial perlu memperhitungkan kualitas dan kuantitas dampaknya terhadap masyarakat (Baker, 2004). Perusahaan perlu untuk mendefinisikan perannya dalam lingkungan masyarakat, serta menerapkan standar pada aspek etika, tanggung jawab, hukum dan sosial (Lindgreen, 2008). Oleh karena itu, perusahaan memiliki kewajiban untuk mempertimbangkan *interests of customers* (hak konsumen), *employees* (pekerja), *shareholders*, *communities* (kelompok masyarakat) and *ecological considerations* (interaksi ekologi) dalam setiap kegiatan operasionalnya (Gokulsing, 2011).

CSR adalah suatu bentuk tanggung jawab sosial perusahaan terhadap masyarakat (*community*) di sekitarnya yang merupakan serangkaian kegiatan aktif perusahaan di tengah-tengah masyarakat dan semua pemegang yang berkepentingan dalam rangka pengembangan kualitas ke arah yang lebih baik dalam berbagai dimensi kehidupan (Yusuf, 2017: 29).



Dalam pengertian lain, CSR adalah komitmen perusahaan untuk memberikan kontribusi jangka panjang terhadap satu *issue* tertentu di masyarakat atau lingkungan untuk dapat menciptakan lingkungan yang lebih baik secara berkelanjutan dengan tujuan menciptakan kemandirian publik, dimana terdapat perbedaan dengan *charity* yang hanya berlangsung sekali dan cenderung menimbulkan ketergantungan publik terhadap perusahaan (Said, 2015:15). Dapat diartikan, CSR pada dasarnya merupakan bentuk komitmen perusahaan berupa tanggung jawab dalam aspek sosial di lingkungan internal maupun eksternal yang sifatnya berkelanjutan dan berorientasi untuk menciptakan pola kemandirian individu maupun kelompok. Jika perusahaan memiliki etika serta tanggung jawab sosial yang baik, bukan hanya lingkungan makro dan mikro yang akan memperoleh keuntungan, tetapi juga perusahaan itu sendiri (Kurniati, 2015:185).

Realitas sosial terkait pola pikir individualistik dari tiap individu cenderung berubah ke arah upaya menghargai adanya hak kepemilikan umum. Selain itu CSR dapat dikatakan sebagai solusi terbaik dalam upaya memberi pengaruh positif terhadap citra dari sebuah perusahaan. Karena persepsi masyarakat terhadap perusahaan sebagai wadah untuk menjalankan berbagai keserakahan dan hanya memberi keuntungan pada pihak-pihak tertentu saja, tentu harus dirubah. Karena bukan tidak mungkin, ancaman gulung tikar melalui sulitnya untuk melakukan ekspansi yang disebabkan oleh minimnya tingkat kepercayaan dari

masyarakat tidak hanya bisa dipandang sebagai isapan jempol semata. Sebelum tahun 1990 Negara Indonesia dibangun hanya atas dasar pertumbuhan perekonomian perusahaan yang merugikan masyarakat, karena budaya perusahaan didominasi cara berpikir dan perilaku ekonomi yang bersifat *profit-oriented* semata dan fenomena ini menyebabkan hubungan antara perusahaan dengan masyarakat tidak harmonis serta diwarnai berbagai konflik, berbagai tuntutan seperti ganti-rugi atas kerusakan lingkungan, para pekerja (*employment*), pembagian keuntungan seringkali memperoleh solusi yang tidak memuaskan, namun sejak tahun 1990-an pola hubungan masyarakat dan perusahaan secara total berubah dengan munculnya konsep mengenai tanggung jawab sosial perusahaan atau yang dikenal dengan CSR (Suharto, 2009:101). Seiring dengan perkembangannya, sejak tahun 2003 Departemen Sosial tercatat sebagai lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab terhadap implementasi CSR dari perusahaan yang terdapat di Indonesia, yang selanjutnya pada tahun 2007 ditetapkan Undang-Undang Nomor 40 perihal kewajiban dari setiap pihak Perseroan Terbatas untuk memiliki rumusan program CSR yang nantinya diimplementasikan, serta pengaturan tentang sanksi yang ditetapkan oleh Pemerintah (Jhonnardi, 2016).

Pemerintah Indonesia melalui perusahaan yang terdapat pada sektor finansial, dapat dikatakan telah berkomitmen untuk mengimplementasikan setiap program CSR yang telah dirumuskan. Dimana dalam perkembangannya, implementasi dari setiap program CSR pada

perusahaan perbankan perlu untuk memiliki fokus dalam upaya pengembangan aspek wirausaha. Sebagaimana pihak Gubernur Bank Indonesia saat itu yaitu Darmin Nasution, menilai bahwa lebih relevan apabila CSR pada Bank diarahkan untuk mengembangkan kewirausahaan di Tanah Air yang didasarkan pada fenomena berupa stabilnya perekonomian Indonesia dengan tingkat konsumsi dari masyarakat masih cenderung tinggi (Kompas, 2012). Dan melalui CSR dari sektor perbankan, pertumbuhan 500.000 wirausaha per tahun serta 5 juta wirahusaha pada Tahun 2025, menurut pihak Bank Indonesia dinilai sebagai angka yang realistis, dimana upaya ini telah dilaksanakan oleh PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan namun tidak dengan PT. Bank Mega Tbk. yang masih ada dalam tahap analisis pasar (Kompas, 2012). Seiring perkembangannya, pada tahun 2017 rasio wirausaha Indonesia mengalami kenaikan pada tingkat 3,1% dari jumlah sebelumnya adalah 1,67% jumlah penduduk dan pihak dari Bank bjb mengakui bahwa perusahaan nya secara produktif mampu melahirkan 80 wirausaha setiap tahun sejak program CSR terkait pembekalan karakter *entrepreneur* dalam bidang *barbershop*, salon muslimah, menjahit, desain grafis dan sablon telah diimplementasikan pada Tahun 2014 (Ramdhani, 2018). Selain itu, pada Tahun 2019, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dinobatkan sebagai “*Best Bank for CSR*” oleh media ekonomi internasional yaitu *Asiamoney* sebagai *reward* atas komitmennya untuk terus menjalankan program CSR dengan

berkesinambungan, yang implementasinya berupa pelatihan keuangan berkelanjutan, pendidikan untuk karyawan dan nasabah, hingga pengurangan konsumsi plastic serta penerbitan *Global Sustainability Bond* pertama di Indonesia sebesar USD 500 Juta pada Maret 2019 (Ramdhani, 2019).

Sektor perbankan syari'ah juga turut andil dalam upaya menciptakan kualitas hidup individu maupun kelompok yang lebih baik. Dimana pada Tahun 2009, 14 Bank Syari'ah mengalokasikan dana sejumlah Rp 1,450 Miliar untuk implementasi CSR di wilayah Jawa Timur, yang 50% dari dana tersebut di salurkan untuk pengusaha mikro, 25% untuk sektor pendidikan serta 25% untuk bantuan bencana alam dan kegiatan sosial lainnya, dimana orientasi dari program ini merupakan sebagai upaya meningkatkan taraf hidup bagi kaum *dhuafa* khususnya dalam aspek ekonomi serta salah satu bentuk upaya eksistensi dari Bank Syari'ah (Kompas, 2009). Pada Tahun 2014, melalui pernyataan Direktur Kepatuhan Manajemen Resiko Bank Muamalat, Andi Buchari, diketahui bahwa melalui *Baitul Maal Muamalat* (BMM) telah direalisasikan dana sejumlah Rp. 19,4 Miliar yang diperoleh dari zakat karyawan, zakat bagi hasil tabungan serta deposito, untuk implementasi setiap program CSR dari Bank Muamalat pada Tahun 2013 (Sandy, 2014). Dan dalam perkembangannya, implementasi CSR tidak hanya berfokus pada kemaslahatan atau kesejahteraan pada aspek ekonomi berbentuk wirausaha, namun juga memberikan atensi terhadap aspek spiritual,

pendidikan maupun sosial. Dalam aspek spiritual, sebagaimana Pemerintah, melalui Kementerian Agama berupaya untuk menjalin relasi dengan sektor perbankan syariah agar menyediakan porsi anggaran CSR untuk pembangunan fasilitas ibadah publik, dinilai kerjasama ini merupakan hal yang menguntungkan banyak pihak (Supratiwi, 2015). Dalam aspek pendidikan, PT. BNI Syariah (Persero) Tbk. bekerjasama dengan pihak Institut Teknologi Bandung dalam mengimplementasikan program CSR berupa menjadi fasilitator dari mahasiswa, dosen dan karyawan ITB untuk pemanfaatan produk jasa perbankan syariah, pengembangan sumber daya manusia mahasiswa termasuk juga pemberian beasiswa kepada mahasiswa berprestasi kurang mampu (Melanius, 2017). Dalam aspek sosial, PT. BRI Syariah (Persero) Tbk. pada tahun 2019 melalui tagar #BRISBerfaedah dan bekerja sama dengan Yayasan Baitul Maal (YBM) serta Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAZ), mengimplementasikan salah satu program CSR berupa bantuan kebutuhan primer kepada korban terdampak bencana alam Gempa Bumi di Kota Palu Sulawesi Tengah, dimana hal tersebut merupakan realisasi dari anggaran sebesar Rp. 2 Miliar yang telah dipersiapkan Perusahaan untuk implementasi CSR dalam aspek sosial (Cakti, 2019). Dapat dikatakan, komitmen dari sektor perbankan syariah di Indonesia untuk mengimplementasikan setiap program CSR nya masing-masing begitu nyata, namun yang menjadi pertanyaan selanjutnya adalah bagaimana kesesuaian CSR tersebut terhadap prinsip islam atau syariah? Serta

bagaimana upaya CSR tersebut dalam menciptakan kemaslahatan atau kesejahteraan bagi pihak yang terlibat, perspektif islam atau syari'ah?. CSR yang dapat memberikan pengaruh positif pada lembaga *finansial*, adalah yang berorientasi pada kesejahteraan nasabah, pemangku saham, dewan direksi dan tentunya masyarakat (Pérez dan Bosque, 2014).

CSR berdasarkan perspektif islam merupakan realisasi dari konsep ajaran *ihsan* sebagai puncak dari ajaran etika yang sangat mulia. Ihsan merupakan melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain demi mendapat ridho Allah SWT. Disamping itu, CSR merupakan implikasi dari ajaran kepemilikan dalam islam, Allah adalah pemilik mutlak (*haqiqiyah*) sedangkan manusia hanya sebatas pemilik sementara (*temporer*) yang berfungsi sebagai penerima amanah (Fauziah, 2019: 75).

Konsep CSR terbentuk perintah untuk memenuhi dan menjaga amanah dari pribadi maupun kelompok lain serta berlaku adil terhadapnya, dimana Allah Swt. Berfirman di dalam Al-Qur'an dalam surat An-Nisa'/ 3:58, yaitu :

\*إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا لَأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ؛ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ، إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا\*

“*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkannya*

*dengan adil. Sesungguhnya Allah memberikan pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Allah sesungguhnya Maha Mendengar dan Melihat”*

Tafsir *al-Misbah*: Sesungguhnya Allah memerintahkan kalian, wahai orang-orang yang beriman, untuk menyampaikan segala amanah Allah atau amanat orang lain kepada yang berhak secara adil. Jangan berlaku curang dalam menentukan suatu keputusan hukum. Ini adalah pesan Tuhanmu, maka jagalah dengan baik, karena merupakan pesan terbaik yang diberikan-Nya kepada kalian. Allah selalu Maha Mendengar apa yang dicuapkan dan Maha Melihat apa yang dilakukan. Dia mengetahui orang yang melaksanakan amanat dan yang tidak melaksanakannya, dan orang yang menentukan hukum secara adil atau dzalim. Masing-masing akan mendapatkan ganjarannya.

Landasan dasar bagi bank syari'ah untuk melaksanakan CSR berdasarkan konsep *maqashid syari'ah* adalah dengan melakukan kegiatan CSR untuk memelihara hal-hal yang menjamin terciptanya kemaslahatan. Serta menolak dan menyingkirkan semua kemungkinan *mafsadah* (keburukan) yang terjadi atau yang akan terjadi dalam operasional bank syari'ah (Yusuf, 2017: 92). Dan implementasi CSR yang berdasarkan konsep *maqashid syariah* harus memprioritaskan perlindungan terhadap keperluan dasar dari *stakeholder*. Dimana *output* dari implementasi ini adalah tidak sekedar sebagai upaya pengguguran kewajiban, baik itu yang bersifat syari'ah maupun undang-undang, tapi lebih berorientasi pada

upaya menyelesaikan serta meringankan masalah sosial terutama yang menyangkut kemaslahatan ekonomi.

Bank Muamalat Indonesia Tbk. sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia yang mengedepankan visi untuk menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional melalui program kerja membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan (Bank Muamalat, 2018: 64). Yang memiliki pandangan terhadap kegiatan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan atau CSR sebagai salah satu aspek penting dalam menjalin hubungan harmonis dengan seluruh pemangku kepentingan. Dimana bagi perusahaan yang bersandar pada orientasi keuntungan, harmonisasi ini dapat terwujud melalui komitmen yang kuat dari seluruh pihak, salah satunya dalam bentuk penerapan tanggung jawab sosial perusahaan. Pada dasarnya, regulator telah mendorong upaya harmonisasi ini melalui CSR, yang mewajibkan perusahaan untuk memiliki kebijakan dan program terkait komitmennya membangun hubungan yang berkelanjutan dengan pemangku kepentingan. Dan pada lingkup Bank Muamalat Indonesia sendiri, konsep CSR dibagi ke dalam 4 (empat) aspek, yaitu: “aspek lingkungan hidup”, “praktik ketenagakerjaan, kesehatan, dan keselamatan



kerja”, “pengembangan sosial dan kemasyarakatan” serta “tanggung jawab barang dan atau jasa” (Bank Muamalat, 2018:438).

*Relationship Manager SME* Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, berdasarkan hasil wawancara menyampaikan bahwa sejak awal beroperasi, perusahaan berkomitmen untuk mengaplikasikan setiap kegiatan operasinal didasarkan pada ketentuan perbankan yang berlaku di Indonesia serta kaidah *syari'ah* yang difahami. Termasuk dalam perumusan program CSR, Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memiliki 8 program yang sepanjang periode 2020 telah di aplikasikan meliputi, *Foundational Reward*, *Performance Based Reward*, *Social Business Muamalat*, *Muamalat Social Initiative*, *Green Campaign*, Sekolah Prestasi Muamalat, Pelatihan Mitigasi Bencana serta *The Social Responsibility for Product / Service and Consumers*.

*Customer Service* Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, berdasarkan hasil wawancara menyampaikan bahwa aplikasi pada setiap program CSR memiliki orientasi yang berbeda serta pihak yang terlibat pun juga tidak sama. Dimana *Foundational Reward* adalah upaya perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pokok dari setiap pekerja, *Performance Based Reward* adalah *reward* yang diberikan pada pekerja yang didasari hasil kinerja. Sedangkan *Social Business Muamalat* merupakan program pemberdayaan pada nasabah dan masyarakat dalam aspek ekonomi melalui pemberian modal usaha serta pelatihan manajemen dan *Social Muamalat Intitative* lebih difokuskan pada kegiatan sosial

kemanusiaan pada masyarakat. Sekolah Prestasi Muamalat adalah upaya dari perusahaan untuk memberdayakan masyarakat dalam aspek keilmuan dengan berkontribusi fasilitasi pendidikan. *Green Campaign* dan Pelatihan Mitigasi Bencana adalah upaya dari perusahaan dalam memberikan edukasi mengenai kesadaran tentang kebersihan lingkungan dan keselamatan tempat kerja. Dan program CSR berupa *The Social Responsibility for Product / Service and Consumers* merupakan komitmen Perusahaan untuk memberikan atensi pada kualitas pelayanan serta kesesuaian produk perbankan yang dipersembahkan kepada nasabah.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang dapat dikatakan telah berupaya untuk dapat merumuskan serta mengaplikasikan setiap program CSR yang berdasarkan pada kaidah *Syari'ah* serta memberikan dampak positif terhadap pekerja, nasabah maupun masyarakat. Namun yang patut menjadi perhatian selanjutnya adalah apakah program CSR tersebut telah sesuai dengan ketentuan *syari'ah*? Karena disisi lain, Masyarakat tidak serta merta dapat memihak sektor *finansial syari'ah*, meskipun menjanjikan konsep CSR yang lebih unggul. Dimana masyarakat masih cenderung belum sepenuhnya percaya bahkan enggan untuk turut andil mengembangkan sektor *finansial syari'ah*. Hal ini didasari pada keraguan pada praktek CSR yang dinilai tidak mencerminkan nilai *syari'ah* itu sendiri (Zuraidah, 2016), bahkan masyarakat memiliki perspektif terhadap sektor *finansial syari'ah* yang cenderung tidak memiliki perbedaan yang signifikan dibandingkan dengan sektor *finansial*

konvensional pada umumnya (Nazori, 2011). Berdasarkan penelitian Astiti dan Saitri, CSR justru memberikan pengaruh negatif terhadap kesejahteraan masyarakat dan hanya dapat memberikan dampak positif pada satu aspek yaitu citra perusahaan (Astiti dan Saitri, 2016). Artinya terdapat fenomena dimana Bank Muamalat Cabang Malang telah berupaya untuk mengimplementasikan program CSR, namun ternyata setelah dianalisis menggunakan konsep keislaman, hal tersebut tidak sepenuhnya dapat dikatakan sebagai aplikasi dari operasional yang berbasis syari'ah itu sendiri. Maka dari itu, peneliti melakukan analisis terhadap implementasi CSR pada Bank Muamalat Cabang Malang dengan *Maqashid Syari'ah* sebagai konsep dasar mengenai ketentuan *syari'ah* yang dapat diaplikasikan dalam CSR di Bank Syari'ah.

Konsep *Maqashid Syariah* terdiri atas 3 skala prioritas berupa *Maqashid ad-Dharuriyyah*, *al-Hajiyah* dan *al-Tahsiniyyah*. Dimana *Maqashid ad-Dharuriyyah* terdiri atas 3 kriteria CSR yang sesuai dengan kaidah *syari'ah* yang berkaitan dengan kepatuhan syari'ah, keadilan dan kesetaraan serta tanggung jawab kerja. Dalam skala prioritas *Maqashid al-Hajiyah* terdapat kriteria berupa jaminan kesejahteraan dan jaminan kelestarian alam. Sedangkan bantuan kebajikan merupakan kriteria yang terdapat dalam *Maqashid al-Tahsiniyyah*.

Peneliti tertarik untuk melakukan analisis implementasi CSR pada sektor *finansial syari'ah*, yang dalam hal ini adalah Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang berdasarkan konsep keislaman yaitu *Maqashid*

*syari'ah*. Pertanyaan mengenai bagaimana implementasi CSR pada Bank Muamalat Cabang Malang serta upayanya dalam mencapai kemaslahatan *stakeholder* berdasarkan konsep *maqashid syariah* akan dijawab dalam penelitian ini. Maka judul pada penelitian ini adalah **“Implementasi Corporate Social Responsibility Perspektif Maqashid Syari’ah Pada Bank Syari’ah, Studi Kasus Bank Muamalat Cabang Malang”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, yang menjadi rumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *corporate social responsibility* pada Bank Muamalat Cabang Malang?
2. Bagaimana implementasi *corporate social responsibility* yang terdapat pada Bank Muamalat Cabang Malang berdasarkan perspektif *maqashid syari'ah*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian, maka tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memahami implementasi *corporate social responsibility* pada Bank Muamalat.
2. Memahami implementasi *corporate social responsibility* yang terdapat pada Bank Muamalat Cabang Malang berdasarkan perspektif *maqashid syari'ah*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Perusahaan, kepada peneliti secara pribadi serta peneliti selanjutnya dengan tema yang relevan:

### 1.4.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang luas mengenai bagaimana implementasi *corporate social responsibility* pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang dalam upaya mencapai kemaslahatan *stakeholder* berdasarkan konsep *maqashid syari'ah*, sehingga dapat memberikan perspektif terhadap konsep bank syari'ah dari aspek CSR nya.

### 1.4.2 Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan dalam mengetahui implementasi *corporate social responsibility* pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang dalam upaya mencapai kemaslahatan *stakeholder* berdasarkan konsep *maqashid syari'ah*, sehingga dapat sebagai alat evaluasi dalam pengambilan keputusan manjerial di masa mendatang.

### 1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian \ini sebagai acuan, referensi, ataupun wawasan yang dapat dijadikan referensi bagi penelitian berikutnya yang mungkin akan dilaksanakan di waktu yang akan datang.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

**TABEL 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

No	Penulis	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Rima Marga Reta (2019)	Penerapan <i>Maqashid Syariah</i> Pada Program <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode penelitian kualitatif deskriptif</li> <li>2. Analisis Implementasi CSR</li> <li>3. Analisis perspektif <i>Maqashid Syari'ah</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obyek penelitian pada Bank Muamalat Cabang Malang</li> </ol>	Implementasi CSR dari PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Surakarta belum sepenuhnya dapat memenuhi setiap aspek yang terdapat dalam konsep <i>Maqashid Syari'ah</i>
2	Maratun Shalihah (2018)	Efektifitas Program <i>Corporate Social Responsibility</i> pada Bank Syariah Mandiri di Kota Ambon	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode penelitian kualitatif deskriptif</li> <li>2. Analisis implementasi CSR</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisis implementasi CSR perspektif konsep <i>Maqashid Syari'ah</i></li> <li>2. Obyek penelitian pada Bank Muamalat Cabang Malang</li> </ol>	Efektifitas program pada Bank Syariah Mandiri dari <i>effectivity</i> (manfaat) dan aspek <i>relevance</i> (kesesuaian) mendapat apresiasi positif dari masyarakat karena aspek ini dirasakan dapat memberikan manfaat pada masyarakat di wilayah perusahaan

**TABEL 2.1 Lanjutan**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Penulis	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
3	Nisa, Irman dan Adil (2018)	Analisis Kinerja Bank Syariah dengan <i>Maqashid Syariah Index</i> (MSI)	1. Analisis Perspektif <i>Maqashid Syari'ah</i>	1. Metode penelitian kuantitatif 2. Analisis pada implementasi CSR	Bank Panin Syariah menerapkan konsep <i>maqashid syariah</i> yang paling sempurna dibandingkan dengan Bank Muamalat, BRI Syariah, Bukopin Syariah dan BCA Syariah.
4	Siraj dan Syarul (2018)	<i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) dalam Perspektif Ekonomi Islam pada Bank Syariah	1. Analisis implementasi CSR pada Bank Syari'ah 2. Metode penelitian kualitatif deskriptif	1. Analisis implementasi CSR Perspektif <i>Maqashid Syari'ah</i>	Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah masih belum mampu memenuhi secara sempurna setiap poin kriteria keislaman, seperti kurangnya program yang berkaitan dengan pelestarian alam, penggunaan pendapatan non halal untuk CSR, distribusi program yang belum merata.

**TABEL 2.1 Lanjutan**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Penulis	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
6	In Sakinah Rambey (2017)	Analisis <i>Corporate Social Responsibility</i> Perbankan Syariah dalam Perspektif <i>Syariah Enterprise Theory</i> (Studi Kasus PT. BRI Syariah dan PT. Bank Muamalat Indonesia)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Analisis Implementasi CSR pada Bank Syari'ah</li> <li>Metode penelitian kualitatif deskriptif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Analisis CSR Perspektif <i>Syari'ah Enterprise Theory</i></li> <li>Obyek penelitian pada Bank Muamalat Cabang Malang</li> </ol>	PT. Bank BRI Syariah maupun PT. Bank Muamalat Indonesia telah melaksanakan ke-lima sub item dari <i>syariah enterprise theory</i> yaitu, akuntabilitas vertikal kepada Allah, akuntabilitas horizontal kepada nasabah, karyawan, <i>indirect stakeholder</i> dan alam.
7	Astuti dan Saitri (2016)	Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap Kesejahteraan Masyarakat dan Citra Perusahaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Analisis implementasi CSR</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Analisis implementasi CSR perspektif <i>Maqashid Syari'ah</i></li> <li>Obyek penelitian pada Bank Muamalat Cabang Malang</li> </ol>	CSR justru memberikan pengaruh negatif terhadap kesejahteraan atau kemaslahatan masyarakat dan hanya dapat memberikan dampak positif pada satu aspek yaitu citra perusahaan yang tidak mempunyai dampak pada aspek lainnya



**TABEL 2.1 Lanjutan****Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Penulis</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
8	Finarti dan Putra (2015)	Implementasi Maqashid al-Syari'ah terhadap Pelaksanaan CSR Bank Islam : Studi Kasus pada PT. BRI Syariah	1. Analisis CSR perspektif <i>Maqashid Syari'ah</i> 2. Metode Penelitian kualitatif deskriptif	1. Obyek penelitian pada PT. BRI Syariah	CSR yang diimplementasikan sesuai dengan kaidah islam berdasarkan konsep <i>maqashid syari'ah</i> mencakup 5 variabel ; perlindungan terhadap agama, jiwa, akal, keturunan dan harta.

Sumber : Data diolah (2020)

Aspek perbedaan antara 8 penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini, dapat menjadi bahan pertimbangan serta acuan. Dimana pada penelitian pertama oleh Rima Marga Reta (2019), aspek perbedaan terdapat pada obyek yaitu PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Kota Surakarta sedangkan obyek penelitian yang ditetapkan peneliti adalah Bank Muamalat Cabang Malang. Pada penelitian kedua Maratun Shalihah (2018), merupakan analisis pada implementasi CSR tanpa berdasarkan konsep keislaman, sedangkan pada peneliti menetapkan konsep *Maqashid Syari'ah* sebagai alat analisis terhadap implementasi dari CSR. Pada penelitian ketiga oleh Nisa, Irman dan Adil (2018), *Maqashid Syari'ah* sebagai alat dalam menganalisis kinerja, sedangkan peneliti menetapkan konsep tersebut sebagai alat dalam melakukan analisis pada implementasi

CSR. Pada penelitian keempat oleh Siraj dan Syahrul (2018), merupakan analisis implementasi CSR perspektif konsep ekonomi islam yang lebih umum, sedangkan pada peneliti menetapkan konsep *Maqashid Syari'ah* sebagai alat analisis terhadap implementasi dari CSR. Pada penelitian kelima oleh Sandy Riski Febriadi (2017), merupakan analisis terhadap produk perbankan syari'ah perspektif *maqashid syari'ah*, sedangkan peneliti melakukan analisis pada implementasi CSR nya. Pada penelitian keenam oleh Sakinah Rambey (2017), merupakan analisis CSR berdasarkan *syari'ah enterprise theory*, sedangkan pada peneliti ditetapkan *maqashid syari'ah*. Pada penelitian ketujuh oleh Astiti dan Saitri (2016), merupakan analisis implementasi CSR dengan tidak menetapkan konsep keislaman, sedangkan konsep keislaman yang ditetapkan peneliti merupakan *maqashid syari'ah*. Pada penelitian kedelapan oleh Finarti dan Putra (2015), aspek perbedaan terdapat pada penentuan obyek penelitian.

## **2.2 Kajian Teoritis**

Kajian teoritis pada penelitian ini terbagi kedalam 11 *sub*-judul sebagai berikut ;

### **2.2.1 *Corporate Social Responsibility***

CSR adalah suatu bentuk tanggung jawab sosial perusahaan terhadap masyarakat (*community*) di sekitarnya yang merupakan serangkaian kegiatan aktif perusahaan di tengah-tengah masyarakat dan semua pemegang yang berkepentingan dalam rangka

pengembangan kualitas ke arah yang lebih baik dalam berbagai dimensi kehidupan (Yusuf, 2017: 29).

CSR sebagai suatu bentuk tanggung jawab sosial perusahaan terhadap masyarakat (*community*) di sekitarnya yang merupakan serangkaian kegiatan aktif perusahaan di tengah-tengah masyarakat dan semua pemegang yang berkepentingan dalam rangka pengembangan kualitas ke arah yang lebih baik dalam berbagai dimensi kehidupan (Yusuf, 2017: 29). Yang dimaksud dimensi kehidupan pada aplikasi CSR adalah ;

(a) Tanggung Jawab Sosial Utama Perusahaan

Tanggung jawab sosial menyangkut tentang tanggung jawab ekonomi, karena lembaga bisnis terdiri dari aktivitas ekonomi yang menghasilkan barang dan jasa bagi masyarakat secara menguntungkan. yang disebut sebagai *economic responsibilities*

(b) Operasional Bisnis yang Taat Hukum

Masyarakat berharap bisnis dijalankan dengan mentaati hukum dan peraturan yang berlaku yang pada hakikatnya dibuat oleh masyarakat melalui lembaga legislatif. Yang disebut *legal responsibilities*.

(c) Operasional Bisnis yang Etis

Masyarakat berharap perusahaan menjalankan bisnis secara etis. Etika bisnis menunjukkan refleksi moral yang dilakukan oleh

pelaku bisnis secara perorangan maupun secara kelembagaan (organisasi) untuk menilai suatu isu di mana penelitian ini merupakan pilihan terhadap nilai yang berkembang dalam suatu masyarakat. Melalui pilihan nilai tersebut, individu atau organisasi akan memberikan penilaian apakah sesuatu yang dilakukan itu benar atau salah, adil atau tidak serta memiliki kegunaan (utilitas) atau tidak. Yang disebut *ethical responsibilities*

(d) Usaha Bisnis yang Memberikan Manfaat

Masyarakat mengharapkan keberadaan perusahaan dapat memberikan manfaat bagi mereka. Ekspektasi masyarakat tersebut dipenuhi oleh perusahaan melalui berbagai program yang bersifat filantropis. Dalam kaitan ini perusahaan juga ingin dipandang sebagai warga negara yang baik (*good citizen*) di mana kontribusi yang mereka berikan kepada masyarakat akan mempengaruhi reputasi perusahaan. Oleh sebab itu aktivitas yang dilakukan perusahaan sebagai manifestasi *discretionary responsibilities* sering juga disebut sebagai *Corporate Citizenship*. Yang disebut *discretionary responsibilities* (Kartini, 2013: 14-15).

CSR sendiri dapat disimpulkan sebagai upaya komitmen dari organisasi maupun perusahaan mencapai keseimbangan tanggung jawab terhadap konsumen, karyawan, komunitas lokal, *environment*

atau lingkungan hingga semua yang menyangkut aspek operasional untuk memenuhi harapan dari *shareholder* atau *stakeholder* dalam rangka pengembangan kualitas ke arah yang lebih baik dalam berbagai dimensi kehidupan.

### 2.2.2 *Corporate Social Responsibility* pada Lembaga *Finansial*

Salah satu penerapan CSR ada pada lembaga *finansial*, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh *Andrea Pérez* dan *Ignacio Rodríguez del Bosque* pada perbankan di Spanyol. Yang dari hasil penelitiannya, dapat difahami bahwa CSR mampu memegang peranan penting nasabah, pemegang saham, dewan direksi termasuk masyarakat untuk lebih mengetahui eksistensi dari lembaga perbankan, meningkatkan tingkat kepuasan hingga mempengaruhi keputusan *repurchase* (pembelian kembali) (Pérez dan Bosque, 2015). Sebagai komplementer, pada penelitian lainnya juga dapat diketahui bahwa CSR yang dapat memberikan pengaruh positif pada lembaga *finansial* adalah yang berorientasi pada kesejahteraan nasabah, pemangku saham, dewan direksi dan tentunya masyarakat. Yang juga dapat diartikan, CSR tersebut mampu memberikan dampak pada elemen sumber daya manusia yang memiliki keterlibatan pada lembaga *finansial* secara langsung maupun tidak langsung (Pérez dan Bosque, 2014).

Pada lembaga *finansial*, juga terdapat pelaporan CSR tahunan yang kerap disajikan dalam bentuk linguistik, model bagan maupun grafik. Dimana pelaporan ini memberikan pengaruh positif pada *stakeholder* dalam pengambilan keputusan terhadap perkembangan lembaga *finansial*. Selain itu, yang paling berpengaruh dalam pola karakteristik CSR adalah regulasi yang ditetapkan oleh dewan direksi pada lembaga *finansial* itu sendiri (Rahman, 2015)

### 2.2.3 *Corporate Social Responsibility* dalam Perspektif Islam

CSR berdasarkan perspektif islam merupakan realisasi dari konsep ajaran *ihsan* sebagai puncak dari ajaran etika yang sangat mulia. Ihsan merupakan melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain demi mendapat ridho Allah SWT. (Fauziah, 2019: 74).

CSR merupakan implikasi dari ajaran kepemilikan dalam islam, dimana Allah adalah pemilik mutlak (*haqiqiyah*) sedangkan manusia hanya sebatas pemilik sementara (*temporer*) yang berfungsi sebagai penerima amanah. Maka dengan mengemban amanah, individu maupun kelompok harus dapat menjadi khalifah yang dapat berbuat keadilan, bertanggung jawab dan melakukan perbuatan yang bermanfaat (Fauziah, 2019: 75).

Konsep CSR telah tertuang dalam firman Allah berbentuk perintah untuk memenuhi dan menjaga amanah dari pribadi maupun

kelompok lain serta berlaku adil. Jika dikaitkan dengan operasional perusahaan, sesungguhnya perusahaan memiliki kendali penuh atas apa yang akan diputuskan oleh jajaran manajerial, namun tetap dengan orientasi yang mementingkan keadilan bagi semua elemen, sebagaimana Allah Swt. Berfirman di dalam Al-Qur'an dalam surat An-Nisa'/3:58, yaitu:

\*إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا لَأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ؛ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ، إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا\*

*“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkannya dengan adil. Sesungguhnya Allah memberikan pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Allah sesungguhnya Maha Mendengar dan Melihat”*

Tafsir *al-Misbah*: Sesungguhnya Allah memerintahkan kalian, wahai orang-orang yang beriman, untuk menyampaikan segala amanat Allah atau amanat orang lain kepada yang berhak secara adil. Jangan berlaku curang dalam menentukan suatu keputusan hukum. Ini adalah pesan Tuhanmu, maka jagalah dengan baik, karena merupakan pesan terbaik yang diberikan-Nya kepada kalian. Allah selalu Maha Mendengar apa yang dicuapkan dan Maha Melihat apa yang dilakukan. Dia mengetahui orang yang melaksanakan amanat dan yang tidak melaksanakannya, dan orang yang menentukan hukum

secara adil atau dzalim. Masing-masing akan mendapatkan ganjarannya.

Konsep CSR antara yang berasaskan islam maupun secara umum cenderung sangat berbeda. Dimana dalam perspektif islam, penerapan aktifitas CSR dilakukan dengan nilai – nilai dan etika dalam islam. Berbeda dengan aktifitas CSR pada umumnya yang hanya bersifat melaksanakan perintah undang – undang atau meraih keuntungan lebih besar tanpa memperhatikan nilai – nilai dan etika dalam islam. Karena kosep yang demikian berlawanan dengan konsep syari'ah.

#### 2.2.4 *Corporate Social Responsibility* dalam Lembaga Keuangan Syariah (Bank Syari'ah)

Definisi CSR pada Lembaga Keuangan Syariah dipahami sebagai semua bentuk aktifitas Lembaga Keuangan Syariah untuk menyempurnakan kewajiban hubungan dengan Allah SWT, hubungan dengan manusia dan hubungan dengan alam sekitar dalam rangka menghasilkan pembangunan ekonomi guna meningkatkan kualitas kehidupan yang lebih baik bagi perusahaan, masyarakat, dan alam sekitar (Yusuf, 2017: 52-53). Diharapkan dengan menempatkan CSR pada Lembaga Keuangan Syariah bisa menjadi sarana pendukung mewujudkan tujuan dari sistem sosial dalam islam. Dimana ada empat alasan yang menjadikan kedudukan CSR dalam Lembaga Keuangan



Syariah itu sendiri menempati kedudukan pada posisi *fardhu kifayah*, yaitu (Yusuf, 2017:53):

(a) Kewajiban Sesama Muslim

Memenuhi kewajiban sesama Muslim untuk bertanggungjawab secara sosial yang tidak mampu dipenuhi secara individu, sehingga dirailah dampak positif berupa pencapaian kemaslahatan bersama .

(b) Nilai-nilai Islam

Tujuan didirikannya Lembaga Keuangan Syariah adalah untuk memberikan dampak yang baik (ekonomi dan *non*-ekonomi) bagi lingkungan sosial sesuai dengan nilai – nilai islam.

(c) Sumber Daya Manusia Andal

Lembaga keuangan Syariah mempunyai sumber daya manusia yang andal untuk mengelola amanah dalam pemberdayakan masyarakat dan mempunyai uang yang cukup untuk digunakan pada investasi yang memberikan dampak positif bagi masyarakat dan lingkungan.

(d) Contoh Perusahaan Lain

Lembaga Keuangan Syariah menjadi contoh bagi institusi lain yang didirikan atas dasar *tasawwur* Islam. Khususnya perbankan syariah, sebab perbankan syariah telah berkembang pesat, menyeluruh dan menjadi isu ekonomi dunia.

Program CSR yang berlandaskan nilai-nilai islam bagi Lembaga Keuangan Syariah menjadi wujud pertanggungjawaban dari tugasnya sebagai khilafah sekaligus juga bertanggung jawab menjaga hubungan baik baik dengan sesama manusia maupun kepada lingkungan sekitar. Pelaksanaan CSR dalam islam berlaku pada Lembaga Keuangan Syariah di tingkat nasional maupun internasional (Fauzia dan Riyadi, 2014: 54). Dan Lembaga Keuangan Syariah ini tidak semata untuk masyarakat muslim tetapi juga *non muslim* karena di setiap kegiatan operasionalnya berkewajiban memberikan kesejahteraan masyarakat dan keadilan kepada semua pihak yang terlibat dan hal tersebut tentu tidak bertentangan dengan faham apapun.

#### 2.2.5 Pengertian *Maqashid Syari'ah*

Secara etimologi, مقاصد الشريعة (*maqashid al-syari'ah*) merupakan istilah gabungan dari dua kata : مقاصد (*maqaashid*) dan الشريعة (*al-syari'ah*). *Maqashid* merupakan bentuk *jama'* dari, مقصد (*maqsid*) yang merupakan derivasi dari kata kerja قصد (*qosoda*) , يقصد (*yaqsudu*), قصد (*qosdun*), مقصد (*maqsudun*) dengan beragam makna seperti ; tujuan, sasaran, hal yang diminati, menuju suatu arah, jalan lurus, berlaku adil, tengah-tengah dan tidak melampaui batas. (Na'imah, 2019: 2-3).

*Syari'ah* secara terminologi adalah *al-nusus al-muqoddasah* (teks-teks suci) dari al-Qur'an dan al-Sunnah yang *mutawatir* yang sama sekali belum dicampuri oleh pemikiran manusia. Muatan syari'ah

dalam arti ini mencakup *aqidah, amaliyah, dan khuluqiyyah* (Thoriquddin, 2014: 45).

Secara terminologi, *maqashid syari'ah* mengandung 5 pengertian. Sebagaimana dijelaskan oleh 5 ulama' terdahulu, diantara (Fauzia dan Riyadi, 2014: 41) :

(a) Al-Imam al-Ghazali

*Maqashid syari'ah* mengandung arti berupa penjagaan terhadap maksud dan tujuan syari'ah adalah upaya mendasar untuk menahan kerusakan dan mendorong terciptanya kesejahteraan dengan memnuhi setiap aspek kehidupan terhadap seluruh manusia.

(b) Al-Imam al-Syathibi

*Maqashid syari'ah* dirumuskan dengan kata *al-maqashid* yang terbagi menjadi dua. Yang pertama, berkaitan dengan maksud Tuhan selaku pembuat syari'ah, dan kedua yang kedua adalah berkaitan dengan maksud *mukallaf* (manusia) yang juga sebagai *khailfah*.

(c) A'lal al-Fasi

*Maqashid al-syari'ah* adalah tujuan pokok syariah dan rahasia dari setiap hukum yang ditetapkan oleh yang memiliki seluruh kehidupan, yaitu Allah.

(d) Ahmad al-Raysuni

*Maqashid al-syari'ah* adalah tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh syari'ah untuk dicapai demi kemaslahatan seluruh umat manusia.

(e) Abdul Wahab Khallaf

*Maqashid syari'ah* adalah tujuan umum ketika Allah menetapkan hukum-hukumnya adalah untuk mewujudkan kemaslahatan manusia dengan terpenuhinya kebutuhan yang *dhlaroriyah, hajiyyah* dan *tahsiniyah*.

*Maqashid syari'ah* dapat disimpulkan sebagai bentuk penjagaan terhadap tujuan yang telah ditetapkan dalam hukum-hukum Allah berdasarkan konsep syari'ah untuk mencapai kemaslahatan manusia maupun mencegah kerusakan. Maka aplikasi dari *maqashid syari'ah*, bukanlah merupakan suatu kemustahilan, dengan melihat prospek positif yang dijanjikan.

#### 2.2.6 Konsep *Maqashid Syari'ah*

*Maqashid syari'ah* atau maksud-maksud syari'ah adalah tujuan yang menjadi target teks dan hukum-hukum partikular untuk direalisasikan dalam kehidupan manusia. Baik berupa perintah, larangan dan mubah. Sehingga *maqashid syari'ah* disebut juga hikmah syari'at, yaitu tujuan luhur yang ada dibalik hukum (Qardhawi, 2007:19). Atau juga dapat dirumuskan sebagai perintah maupun larangan yang orientasinya adalah pada aspek positif

berdasarkan konsep syari'ah. Terdapat tiga kategori dari konsep *maqashid syari'ah*, yaitu ;

(a) *Maqashid al-Dharuriyyah*

*Maqashid al-Dharuriyyah* yaitu tujuan-tujuan syariat yang harus ada, yang menjadi keniscayaan dan bersifat primer untuk selalu dipelihara dalam setiap ketetapan hukum demi mewujudkan kemaslahatan manusia di dunia dan akhirat. Ketiadaan *maqashid* jenis ini akan menjadikan kemaslahatan mengalami ketimpangan, bahkan dapat menghancurkan dan memusnahkan kehidupan manusia. *Maqashid* ini ditentukan berdasarkan al-Qur'an dan sunnah (Na'imah, 2019: 70). Artinya, konsep *Maqashid* tingkatan ini merupakan aspek yang sangat krusial karena dapat sebagai dasar sebelum pada tingkatan selanjutnya.

*Maqashid ad-Dharuriyyah* sebagai tahapan pertama, dibawah konsep CSR yang bermaslahat, Lembaga Keuangan *Syari'ah* harus menjamin kesejahteraan *stakeholder*, keamanan dan kenyamanan dalam bekerja seperti adanya jaminan kesehatan dan jaminan keselamatan tempat kerja bagi pekerja, penghargaan terhadap keyakinan agama dengan memberikan kesempatan kepada *stakeholder* untuk mengaplikasikan keyakinan agama ketika bekerja. Memenuhi semua hak *stakeholder* dari keuntungan yang didapat, ikut menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat dan lingkungan. Dimana empat

hal tersebut merupakan aspek utama yang harus terpenuhi dalam upaya pencapaian kemaslahatan *stakeholder*, dan sifatnya wajib (Yusuf, 2017: 96).

(b) *Maqashid al-Hajiyyah*

*Maqashid al-Hajiyyah* adalah *maqshid* yang dibutuhkan untuk mempermudah dalam kehidupan dan menghilangkan kesulitan dan kesempitan yang implikasinya tidak sampai merusak kehidupan. Yang dalam prakteknya hanya menyangkut kebutuhan umum dan tidak sampai pada batasan *dharuriyyah* (Na'imah, 2019: 72).

Menempati urutan kedua sebagai prioritas aspek yang harus terpenuhi dalam pencapaian kemaslahatan *stakeholder*, dan sifatnya adalah *sunnah muakkad* (sunnah yang dianjurkan). Dimana mencangkup kriteria menjamin kesehatan anggota keluarga pekerja, penyesuaian upah dan promosi pangkat, pelatihan dan peningkatan sumber daya manusia bagi pekerja untuk menjaga komitmen dalam bekerja, serta pelatihan dan peningkatan sumber daya manusia bagi masyarakat . Dimana empat kriteria tersebut merupakan aspek yang memiliki tingkat prioritas kedua setelah empat aspek yang terdapat dalam *Maqashid ad-Dharuriyyah*. Ketiadaannya mungkin tidak mengancam jiwa dan keselamatan *stakeholder*, akan tetapi jika hal ini tidak dikerjakan akan menimbulkan kesusahan dan bisa

menjadi ancaman bagi pencapaian pada tahapan *Maqashid ad-Dharuriyyah* (Yusuf, 2017: 96).

(c) *Maqashid al-Tahsiniyyah*

*Maqashid al-Tahsiniyyah* yaitu *maqshid* yang dimaksudkan sebagai kebaikan dan kemuliaan, serta berlaku sebagai tuntutan etika / moral. Disebut juga sebagai *maqshid* pelengkap atau penyempurna kehidupan manusia, yang dibutuhkan dalam pola kehidupan manusia sebagai upaya untuk memberikan kesan keindahan dengan nilai-nilai etika dan moral (Na'imah, 2019: 73).

Urutan terakhir dari prioritas pencapaian kemaslahatan, dan dilakukan apabila kedua tahapan yang lebih tinggi telah dilakukan ( *ad-Dharuriyyah* dan *al-Hajiyyah*). Dimana kriterianya meliputi pemberdayaan ekonomi terhadap masyarakat miskin, pemberdayaan kualitas pendidikan masyarakat , serta layanan kesehatan gratis bagi masyarakat. Dimana melibatkan tiap aspek yang terdapat dalam *Maqashid ad-Dharuriyyah*, *al-Hajiyyah*, *al-Tahsiniyyah* dapat menyebabkan peningkatan dan pencapaian kesempurnaan kehidupan publik (kemaslahatan sempurna) (Yusuf, 2017: 97).

2.2.7 Konsep *Maqashid Syari'ah* dalam *Corporate Social Responsibility* Bank Syari'ah

Landasan dasar bagi bank syari'ah untuk melaksanakan CSR berdasarkan konsep *maqashid syari'ah* adalah dengan melakukan kegiatan CSR untuk memelihara hal-hal yang menjamin terciptanya kemaslahatan. Serta menolak dan menyingkirkan semua kemungkinan *mafsadah* (keburukan) yang terjadi atau yang akan terjadi dalam operasional bank syari'ah (Yusuf, 2017: 92). Dan implementasi CSR yang berdasarkan konsep *maqashid syariah* harus memprioritaskan perlindungan terhadap keperluan dasar dari *stakeholder*. Dimana *output* dari implementasi ini adalah tidak sekedar sebagai upaya pengguguran kewajiban, baik itu yang bersifat syari'ah maupun undang-undang, tapi lebih berorientasi pada upaya menyelesaikan serta meringankan masalah sosial terutama yang menyangkut kemaslahatan ekonomi. Dalam arti lain, implementasi CSR yang berdasarkan konsep *maqashid syari'ah*, lebih mampu memberikan jaminan atas kemaslahatan *stakeholder* yang hal ini tentu menjadi harapan dan tentunya semakin memudahkan perusahaan dalam merumuskan model CSR.

#### 2.2.8 Urgensi Penerapan Konsep *Maqashid Syari'ah*

Eksistensi konsep *Maqashid Syari'ah* tidak lain adalah untuk menjunjung tinggi kemaslahatan atau kesejahteraan umat manusia, yang mana tentu saja variabel ini menjadi komponen penting dalam upaya pengembangan sebuah lembaga maupun korporasi yang berorientasi pada sumber daya manusia, termasuk bagi lembaga



*finansial*. Dan regulator memegang peranan penting dalam upaya penerapan konsep *Maqashid Syari'ah* di sebuah lembaga. Sehingga perlu adanya keterlibatan regulator pada tingkat intern hingga yang secara global yaitu pemerintahan ( Faried, Mohammad, Ayu dan Akbaria, 2017). Artinya, aplikasi konsep *maqashid syari'ah* tentu tidak akan menghambat aspek operasional dari sebuah usaha, karena justru akan menjamin kemaslahatan atau kesejahteraan pihak internal maupun eksternal dari sebuah usaha. Dan tentu saja, hal ini adalah hal positif yang patut untuk diterapkan.

#### 2.2.9 Stakeholder

*Stakeholder* dapat didefinisikan sebagai “*one without whose continuing participation the corporation cannot survive as a going concern*”, dimana pihak yang bersangkutan meliputi pekerja, konsumen, *supplier*, pemerintah serta masyarakat (Clarkson, 1995: 106). *Stakeholder* dianggap memiliki peran yang krusial terhadap setiap keputusan manajerial perusahaan (Mitchell, 1997). Dimana kedua belah pihak tersebut memiliki ikatan yang kuat, sehingga nilai permintaan dari *stakeholder* perlu untuk selalu menjadi bahan pertimbangan keputusan serta kegiatan operasional dari perusahaan (Hult, 2011). Pertimbangan menciptakan inovasi, peningkatan kualitas dan layanan merupakan bentuk upaya perusahaan dalam menciptakan relasi dengan *stakeholder* (Webster, 1992). Jika perusahaan tidak

memperhatikan *stakeholder* bukan tidak mungkin akan menuai protes dan dapat mengeliminasi legitimasi *stakeholder* (Hadi, 2014: 93-94).

#### 2.2.10 Pengertian *Maslahah*

*Maslahah* dengan bentuk jama' *mashalih* yang mempunyai maksud kebaikan merupakan lawan dari kata *mufsadat* yang bermakna kerusakan dan kebinasaan. *Shalih* lawannya fasid yang berarti orang yang merusak atau membinasakan. Adapun *istislah* mempunyai arti mencari masalah, lawannya *istifsad* yaitu mencari kerusakan atau kebinasaan (Yusuf, 2017: 69).

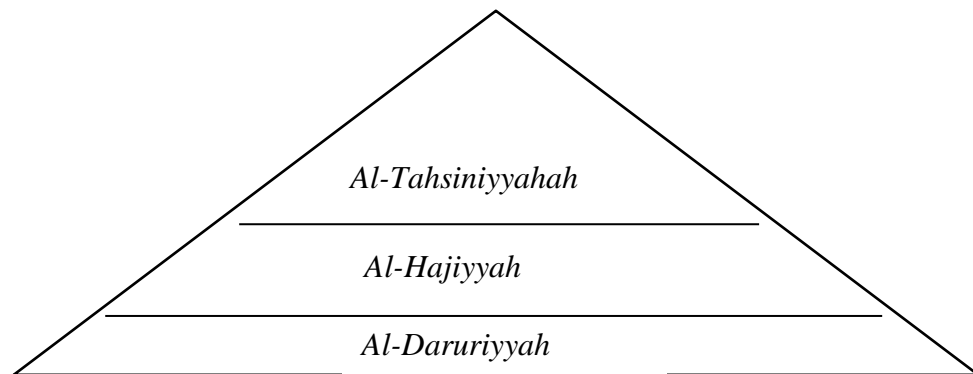
*Maslahah* pada dasarnya merupakan upaya untuk menghindari segala hal yang terkait dengan *mafsadah* (keburukan). Yang mana menurut syari'at islam, aplikasinya tidak hanya pada proses ibadah namun untuk seluruh aspek dalam kehidupan, mulai dari hal yang dianggap sederhana sampai persoalan yang dianggap rumit, mulai persoalan yang dianggap pribadi sampai ke persoalan yang sangat umum. Ekonomi, transaksi ataupun bisnis, politik, sosial dan berbagai aktivitas dalam kehidupan manusia, segalanya berorientasi pada masalah (Yusuf, 2017: 91)

Upaya menghindari keburukan atau *mufasadat* merupakan bentuk dari *masalahah*. Dimana ibadah bukan adalah satu-satunya aplikasi dari upaya mencapai *masalahah*. Karena dapat melalui perantara umum, ekonomi politik, serta sosial. Artinya konsep ini dapat diterapkan oleh

kalangan masyarakat yang berasal dari setiap latar belakang dalam menyelesaikan permasalahan yang bersifat kompleks maupun sederhana di tengah kehidupan. Terutama pada sebuah perusahaan yang memiliki ruang lingkup berupa gabungan dari individu untuk membentuk suatu kelompok, tentu *masalah* adalah prioritas..

#### 2.2.11 Konsep *Maslahah*

**Gambar 2.1**  
**Piramida *Maslahah* dalam Implementasi CSR**



Sumber : Yusuf (2017: 91)

*Dharuriyyah* merupakan kebutuhan primer yang dapat dimaknai sebagai sesuatu yang harus ada, yang ketiadaannya akan berakibat pada hancurnya kehidupan dari manusia. Sehingga *dharuriyyah* merupakan prioritas pertama (Na'imah, 2019: 71). Karena sifatnya sebagai konsep primer, maka tentu keberadaannya sangat berpengaruh terhadap tingkatan selanjutnya. Apabila *Maqashid ad-Dharuriyyah* tidak terpenuhi secara sempurna, maka *Maqashid* pada tingkatan selanjutnya yang sifatnya sekunder, atau tidak lebih diprioritaskan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemaslahatan.

*Hajiyyah* merupakan kebutuhan sekunder dapat dimaknai sebagai segala sesuatu yang dibutuhkan oleh manusia untuk mempermudah mencapai kepentingan-kepentingan yang masuk dalam kategori *dharuriyyah*. Jika hal *hajiyyah* tidak terpenuhi, maka tidak akan menghancurkan kehidupan manusia tersebut, tetapi akan mengurangi kesempurnaan dan menimbulkan kesulitan bagi manusia. *Maqashid al-Hajiyyah* ini menempati pada prioritas yang kedua setelah *Maqashid al-dharuriyyah* (Na'imah, 2019: 72).

*Tahsiniyyah* atau kebutuhan tersier dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang keberadaannya bersifat memperindah atau menghiasi perwujudan kepentingan-kepentingan *dharuriyyah* dan *hajiyyah*. Jika hal-hal *tahsiniyyah* tidak terpenuhi, maka tidak akan menyebabkan timbulnya kehancuran dan mempersulit kehidupan manusia, tetapi akan mengurangi sisi keindahan dan estetika. *Maqashid al-Tahsiniyyah* ini menempati prioritas terakhir (Na'imah, 2019: 73)

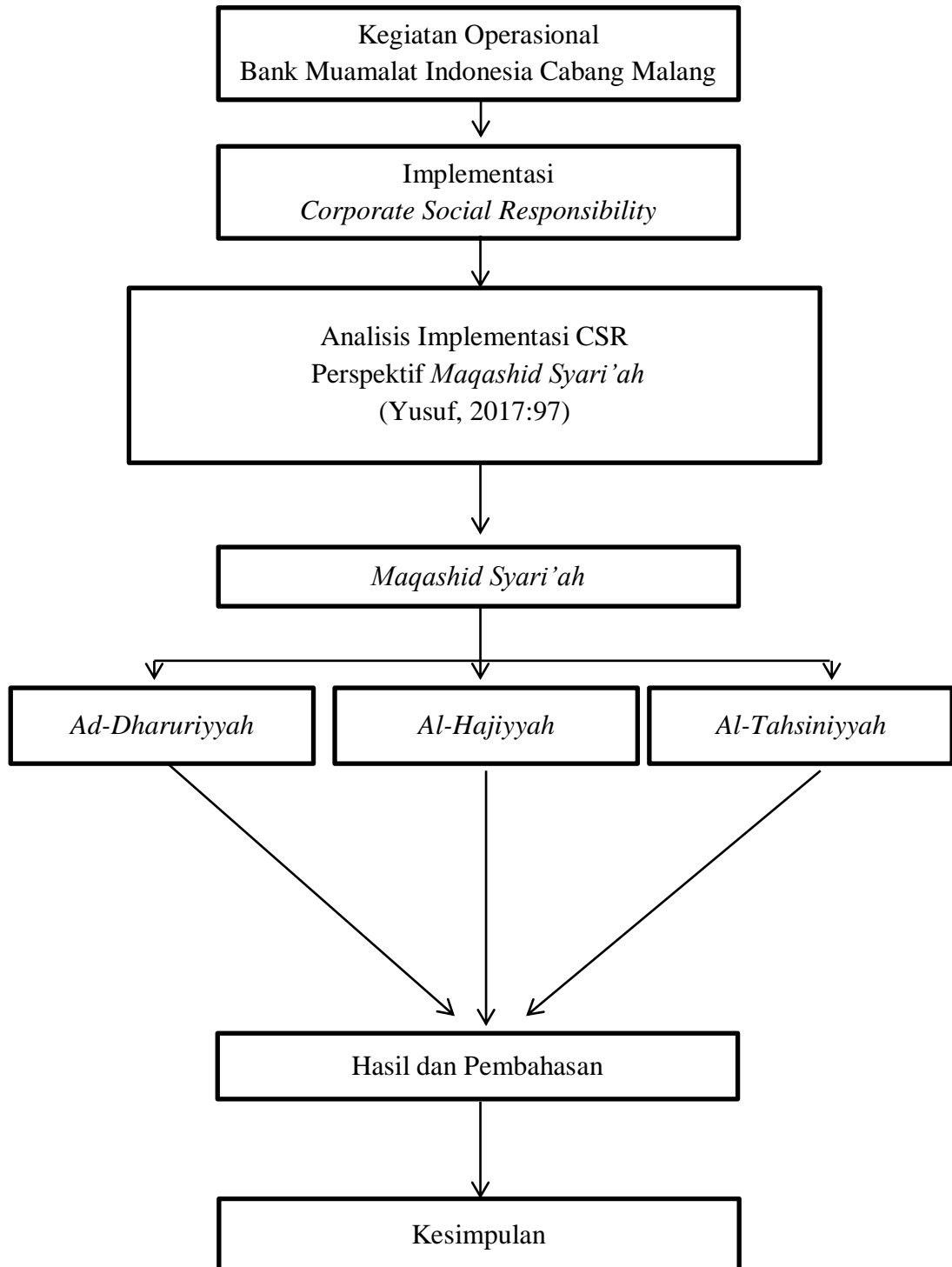
Piramida diatas dapat difungsikan sebagai kerangka acuan bagi pengelola CSR pada Bank Syari'ah dalam mengembangkan produk-produk CSR untuk *stakeholder* dalam Bank Syari'ah. Kerangka acuan CSR dijalankan berdasarkan tiga tahapan *masalah* yang perlu dicapai. Tahapan *masalah* tersebut menunjukkan tingkat kepentingan yang perlu dicapai dalam pelaksanaan CSR. Tahapan paling bawah adalah *al-daruriyyah*, yang merupakan pencapaian paling dasar dan

utama yang harus dicapai dalam pelaksanaan CSR berbanding dengan tahapan kedua (*al-hajiyyah*) dan ketiga (*al-tahsiniyyah*). Tahapan kedua (*al-hajiyyah*) dicapai apabila tahapan pertama (*al-daruriyyah*) telah terpenuhi secara sempurna, begitu pula dengan tahapan ketiga (*al-tahsiniyyah*) dipenuhi setelah tahapan pertama dan kedua telah disempurnakan (Yusuf, 2017: 92).

Menjalankan kebijaksanaan CSR dengan mengikuti piramida *masalah* memberikan implikasi kepada Bank Syari'ah untuk mengelola transaksi dan kegiatan CSR menurut skala prioritas berdasarkan pemahaman mendalam terhadap tujuan syari'ah islam. Jangan sampai dalam memenuhi kepentingan *al-Tahsiniyyah* mengorbankan kepentingan yang lebih penting yang bersifat *ad-Dharuriyyah* atau *al-Hajiyyah* (Yusuf, 2017: 97).

### 2.3 Kerangka Berfikir

Gambar 2.2 Kerangka Berfikir



Kegiatan operasional pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang selain berupa kegiatan yang berorientasi pada profit, juga terdapat aktifitas yang memiliki perhatian pada aspek lainnya. Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan data terkait bagaimana implementasi CSR dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang secara umum, dengan metode penelitian berupa wawancara terhadap informan serta observasi. Untuk selanjutnya, dilakukan analisis pada data yang telah diperoleh tersebut dengan *maqashid syari'ah* sebagai alat yang digunakan untuk mengetahui bagaimana upaya perusahaan untuk mencapai kemaslahatan bagi *stakeholdernya*. Dimana konsep *Maqashid syari'ah* tersebut terdiri atas aspek *ad-Dharuriyyah*, *al-Hajiyyah* dan *al-Hajiyyah*, serta *output* nya adalah pencapaian kemaslahatan pada *stakeholder* menjadi pokok dari proses analisis dan pembahasan dalam penelitian. Serta menyajikan kesimpulan atas hasil dari analisis data dan pembahasan merupakan tahapan terakhir pada penelitian.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Secara definisi, penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti (Haris, 2012: 17). Dan pendekatan deskriptif merupakan pendekatan yang mampu memandu peneliti untuk mengeksplorasi dan atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam (Sugiyono, 2015: 209). Artinya penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif adalah penelitian yang melihat fenomena dalam situasi sosial melalui interaksi komunikasi secara menyeluruh dan mendalam.

Alasan peneliti memilih metode penelitian kualitatif ini, karena Bank ini merupakan bank syariah pertama di Indonesia yang juga merupakan program CSR dan bersedia untuk dijadikan objek penelitian. Sehingga peneliti dapat menggali informasi informasi secara mendalam melalui pertanyaan - pertanyaan yang meluas kepada pihak – pihak yang berkepentingan dengan perusahaan dan peneliti juga dapat mengamati langsung terhadap apa yang terjadi pada penerapan CSR oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang sehingga mendapatkan data yang



akurat. Dalam penelitian ini berusaha untuk menjelaskan seperti apa implementasi CSR oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang untuk menciptakan kemaslahatan pada *stakeholder* berdasarkan konsep *maqashid syari'ah*.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian dengan pengambilan informasi dari informan. Lokasi penelitian ini adalah Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, Jalan Kertanegara No. 2, Kecamatan Klojen, Kota Malang.

### **3.3 Subyek Penelitian**

Subyek penelitian sebagai sumber peroleh data ditentukan menggunakan metode *snowball sample technique*. Dimana peneliti memilih individu tertentu yang dipertimbangkan dapat memberikan data yang diperlukan, untuk selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang telah diperoleh dari subyek sebelumnya itu, peneliti dapat menetapkan subyek lainnya yang mempertimbangkan akan memberikan data lebih lengkap (Bogdan dan Biken, 1998). Penentuan subyek (responden) dianggap telah memadai apabila telah sampai kepada taraf *redundancy* (datanya telah jenuh, ditambah subyek lagi tidak memberikan informasi baru), artinya bahwa dengan menggunakan subyek selanjutnya boleh dikatakan tidak lagi diperoleh tambahan informasi baru yang berarti (Nasution, 2003).

Subyek penelitian pada penelitian ini adalah pertama, *Relationship Manager SME*, sebagai sub-pimpinan dari bagian *financing* (keuangan) dengan kewenangan untuk melakukan perancangan kegiatan operasional korporasi dalam aspek keuangan, termasuk perancangan program CSR dan *Customer Service* sebagai pihak yang memiliki wawasan perihal aspek internal yang dapat dipublikasikan dengan lingkungan eksternal dari perusahaan, yang dalam hal ini adalah peneliti. Kedua, nasabah dengan kriteria yang sudah terdaftar sejak sejak 2018 atau selama 3 tahun, sehingga dapat dikategorikan sebagai *stakeholder* sekaligus pihak yang turut mendapatkan program dan pelayanan yang diterapkan oleh Bank Muamalat Cabang Malang dalam periode 2019 hingga 2020 berjumlah 2 orang. Dengan latar belakang, apabila ditetapkan subyek penelitian berupa nasabah yang terdaftar sejak 2019 atau baru selama 2 tahun menjadi nasabah, maka dikhawatirkan subyek tersebut tidak terlibat maupun mengetahui implementasi CSR, sehingga data yang diperoleh tidak relevan.

### **3.4 Sumber Data**

Sumber data pada penelitian ini terdiri atas data primer dan sekunder meliputi :

#### **3.4.1 Data Primer**

Sumber data primer pada penelitian merupakan data yang diperoleh dari hasil *interview* (wawancara) terhadap informan. Dimana wawancara merupakan percakapan antara dua orang yang salah

satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk suatu tujuan tertentu (Harris, 2012:118). Dalam penelitian ini, data primer yang ditetapkan merupakan hasil wawancara dari subyek penelitian.

#### 3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini berupa dokumen – dokumen yang memiliki keterkaitan terhadap CSR, konsep *Maqashid Syari'ah*, kemaslahatan dan perbankan syari'ah dengan menelaah melalui buku dan literatur yang berkaitan dengan rumusan masalah pada penelitian.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan hal yang paling penting dalam penelitian, karena merupakan teknik yang dilakukan seorang peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan. Maka dari itu peneliti harus menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif seperti, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### 3.5.1 Observasi

Observasi atau pengamatan menurut Faisal merupakan suatu aktivitas pencatatan fenomena dan dapat di klasifikasikan ke dalam tiga macam observasi. Yaitu observasi berpartisipasi (*participant observation*), observasi yang tak bersruktur (*unstructured observation*), dan observasi secara terang – terangan dan juga

tersamar (*overt observation* dan *convert observation* )  
(Sugiyono,2015:226).

Observasi terus terang atau tersamar merupakan jenis penelitian yang diaplikasikan pada penelitian ini, melalui pengumpulan data secara terus terang terhadap pihak yang memiliki data, bahwa peneliti sedang melakukan penelitian. Sehingga bagi yang bersangkutan, mengerti sejak awal hingga peneliti selesai melakukan penelitian. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang untuk menghindari apabila suatu data yang sedang dicari masih dirahasiakan. Tujuan dalam observasi ini adalah untuk mencatat suatu data, hal – hal, peristiwa, perilaku dan sebagainya di sekitar latar penelitian. Serta menemuka fenomena yang relevan terhadap data yang dibutuhkan peneliti dalam proses penelitian.

### 3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan percakapan yang memiliki maksud tertentu sebagai teknik pengumpulan data, yang percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interview*) yang akan memberikan jawaban atas pertanyaan yang pewawancara berikan.

Teknik wawancara terstruktur diterapkan dalam penelitian ini. Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan – pertanyaan yang sama kepada setiap responden, dan

pengumpul data mencatatnya (Sugiyono,2015:233). Alasan peneliti memilih menggunakan wawancara terstruktur karena berupaya untuk membawa sesi wawancara dalam koridor yang sesuai dengan fokus penelitian, tanpa ada pendapat yang tidak relevan dengan fokus penelitian. Pertanyaan yang di ajukan peneliti kepada informan mengenai bagaimana implementasi CSR berdasarkan konsep *Maqashid Syari'ah*. Dimana peneliti melibatkan 4 informan penelitian yang juga sebagai *stakeholder* dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang yaitu, selaku *Relationship Manager SME* dan *Customer Service*, serta nasabah yang telah terdaftar sejak sebelum 2020 berjumlah 2 orang.

### 3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. (Haris, 2012: 143). Metode dokumentasi kerap diterapkan karya penelitian yang lain. Dokumentasi dapat diartikan pula sebagai teknik pengumpulan data dengan pengambilan foto atau gambar sebagai bukti bahwa peneliti telah melakukan penelitian terhadap subyek serta lokasi yang menjadi obyek dari penelitian.

### 3.6 Analisis Data

Aktivitas yang ada dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ *verification*. Ketiga kegiatan tersebut merupakan kegiatan jalin-menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data (Sugiyono, 2015:246). Tiga kegiatan dalam tahap *verification* meliputi ;

#### 3.6.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dalam dilakukan peneliti adalah berupa observasi secara langsung dengan mengunjungi Bank Muamalat Indonesia Cabang maupun secara tidak langsung melalui pengamatan terhadap dokumentasi maupun literasi yang relevan. Namun selain observasi, pengumpulan data dilakukan juga dengan melakukan wawancara terhadap 3 informan penelitian yang juga berperan sebagai *stakeholder*. Dimana data yang dimaksud adalah berkaitan dengan bagaimana implementasi CSR dalam upaya mencapai kemaslahatan *stakeholder* yang berdasarkan konsep *maqashid syari'ah* pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang. Dalam hal ini peneliti berupaya untuk mengumpulkan data terkait bagaimana implementasi dari setiap program CSR yang terdapat pada Bank Muamalat Cabang Malang

#### 3.6.2 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti meringkas, memilih hal-hal pokoknya saja, pemusatan perhatian pada penyederhanaan,

pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. Reduksi data akan berlangsung secara terus menerus sejalan dengan pelaksanaan penelitian berlangsung, dan hingga laporan akhir penelitian lengkap dapat tersusun. Penelitian diupayakan untuk tetap membahas mengenai rumusan masalah penelitian, yaitu data berupa program CSR yang diimplementasikan oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, selanjutnya dianalisis mengenai bagaimana upaya nya dalam mencapai kemaslahatan *stakeholder* berdasarkan aspek *maqashid syari'ah* berupa *ad-Dharuriyyah, al-Hajiyyah* serta *al-Tahsiniyyah*.

### 3.6.3 Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, *flowchart*, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Bentuk tampilan data yang paling sering untuk data penelitian kualitatif di masa lalu Fokus penelitian ini digunakan untuk membatasi studi dalam penelitian, sehingga objek yang akan diteliti tertuju pada masalah penelitian dan tidak menyimpang terlalu luas. Dan sebagai upaya mitigasinya, peneliti menganalisis mengenai bagaimana upaya Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang melalui implementasinya CSR nya dapat memenuhi setiap aspek yang terdapat dalam masing-masing tingkatan prinsip yang terdapat

dalam konsep keislaman yaitu *maqashid syari'ah* sebagaimana pada tabel berikut:

**Tabel 3.1**  
**Prinsip CSR berdasarkan Kriteria *Maqashid Syari'ah***

<b>Kategori <i>Maqashid Syari'ah</i></b>	<b>Kriteria CSR</b>
<i>1. Ad-Dharuriyyah</i>	Memberikan kesempatan kepada <i>stakeholder</i> untuk mengaplikasikan keyakinan beragama
	Memenuhi semua hak <i>stakeholder</i> berdasarkan keuntungan yang didapat Perusahaan
	Jaminan kesehatan pekerja
	Jaminan keselamatan tempat kerja
<i>2. Al-Hajiyyah</i>	Jaminan kesehatan keluarga pekerja
	Penyesuaian upah dan promosi pangkat pekerja
	Pelatihan dan peningkatan kualitas kinerja
	Pelatihan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia
<i>3. Al-Tahsiniyyah</i>	Pemberdayaan ekonomi masyarakat miskin
	Pemberdayaan kualitas pendidikan masyarakat
	Layanan kesehatan gratis bagi masyarakat

Sumber: Yusuf (2017: 96)



Terpenuhinya 4 kriteria CSR yang terdapat dalam kategori *maqashid syari'ah ad-dharuriyyah* memiliki sifat yang *fardhu* atau dapat dikatakan menjadi prioritas utama, dimana ketiadaannya memungkinkan untuk mengancam jiwa dan keselamatan *stakeholder*. Serta prioritas kedua merupakan kriteria CSR yang termasuk pada kategori *maqashid syari'ah al-hajiyyah* yang sifatnya *sunnah mu'aqqad* dan apabila implementasi CSR dari perusahaan telah sesuai dengan kriteria yang terdapat dalam setiap kategori *maqashid syariah* hingga pada prioritas ketiga yaitu *al-Tahsiniyyah*, maka terciptalah peningkatan dan pencapaian kesempurnaan kehidupan publik atau dalam kata lain tingkatan kemaslahatan sempurna (Yusuf, 2017: 96).

#### 3.6.4 Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Proses verifikasi hasil temuan ini dapat berlangsung singkat dan dilakukan oleh peneliti sendiri, dengan melakukan cek silang (*cross check*) dengan temuan lainnya. Sehingga dapat dilakukan penarikan kesimpulan hasil analisis mengenai implementasi CSR Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang dalam upaya mencapai kemaslahatan *stakeholder* berdasarkan konsep *maqashid syari'ah*.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Paparan Data**

##### **4.1.1 Profil PT. Bank Muamalat Indonesia**

Bank Muamalat Indonesia atau yang juga dikenal sebagai PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. adalah perusahaan yang bergerak di sektor perbankan syariah dan didirikan pada 1 November 1991 serta mulai beroperasi pada 1 Mei 1992. Dasar hukum dari pembentukan dari perusahaan ini, akta No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, dibuat di hadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris, di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah memperoleh pengesahan Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 Tambahan No. 1919A.

Jaringan layanan dari Bank Muamalat Indonesia memiliki 276 total total kantor layanan dengan rincian 83 kantor cabang, 150 kantor cabang pembantu serta 43 kantor kas. Memfasilitasi nasabah melalui ketersediaan 710 ATM Muamalat, 97 *Mobile Branch* Muamalat dan 120.000 jaringan ATM bersama atau ATM Prima. Dan dalam upaya melebarkan aspek pemasaran, juga terdapat jaringan kantor luar negeri yaitu Kantor Cabang

Kuala Lumpur, Malaysia. Dengan total karyawan keseluruhan mencapai 4.131 orang.

#### **4.1.2 Profil Perusahaan Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang**

Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang didirikan pada tanggal 28 Agustus 2003. Yang tergabung dalam regional VII bersama dengan Bank Muamalat Cabang Surabaya, Kediri, Denpasar dan Mataram. pada awalnya Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang berada di Jalan Kawi Atas no. 36A, sebelum akhirnya berpindah di Jalan Kertanegara no. 2 Klojen Kota Malang pada tahun 2015. Dan yang menjadi latar belakang dari berdirinya Perusahaan ini di Kota Malang adalah terkait peningkatan nilai ekonomi yang cenderung terus berkembang ke arah positif dari tiap periode.

#### **4.1.3 Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia**

##### **Visi PT. Bank Muamalat Indonesia**

*“To be the Best Islamic Bank and One of the Top 10 Banks in Indonesia with Strong Regional Presence”*

”Menjadi Bank Syariah Terbaik dan Termasuk dalam 10 Besar Bank di Indonesia dengan Eksistensi yang Diakui Tingkat Regional”

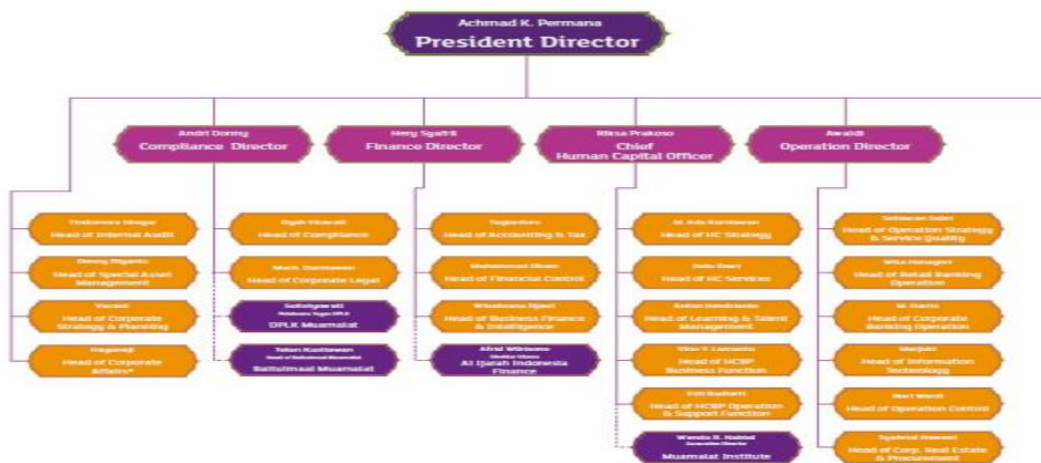
**Misi PT. Bank Muamalat Indonesia**

*“To Develop an excellent and sustainable Islamic financial institution with emphasis on entrepreneurial spirit based on the prudent principle and excellent and professional human resources with strong adherence to Islamic values, and oriented towards innovative investment to optimize values which benefit all stakeholders.”*

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

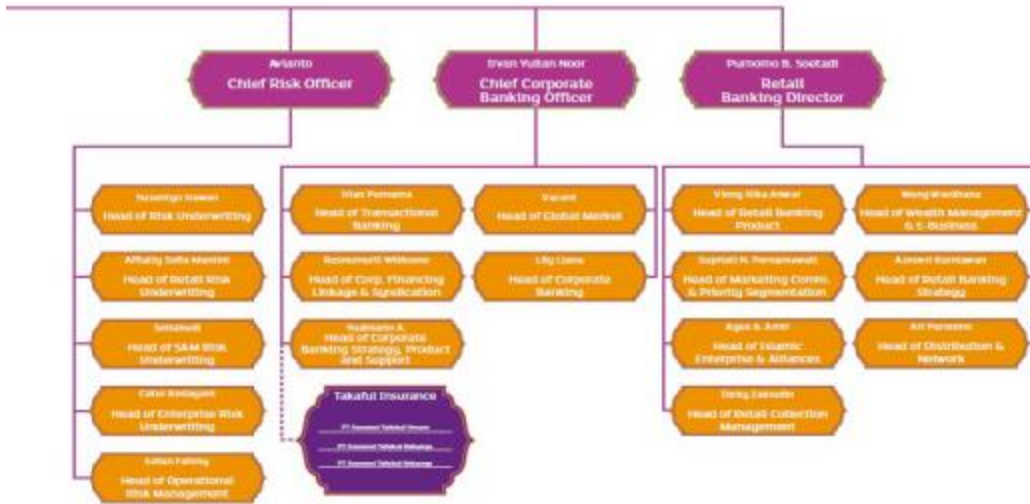
**4.1.4 Struktur Organisasi**

Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia  
Sumber : Bank Muamalat, 2018



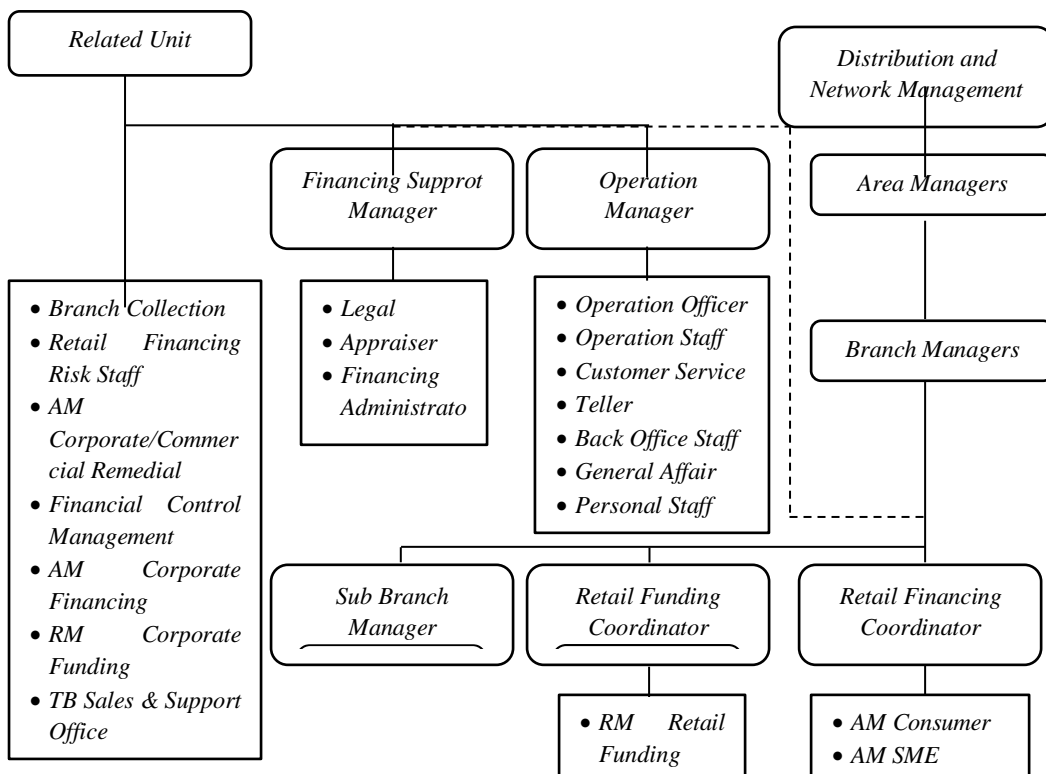
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia  
(Lanjutan)

Sumber : Bank Muamalat, 2018



Gambar 4.3 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia  
Cabang Malang

Sumber : Data diolah, 2020



## **4.2 Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Prinsip Umum dan Kebijakan Penerapan CSR Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang**

Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memiliki pandangan mengenai CSR yang dinilai sebagai salah satu aspek krusial dalam menjalin relasi yang harmonis dengan *stakeholder*. Karena bagi Perusahaan yang berorientasi *profit*, harmonisasi tersebut dapat diciptakan melalui komitmen yang kuat dari seluruh pihak, yang salah satunya adalah melalui aplikasi CSR. Dimana regulator telah memberikan dorongan upaya harmonisasi melalui CSR, yang mewajibkan Perusahaan dapat menyusun kebijakan serta menjalankan setiap program yang berkaitan dengan komitmennya dalam membangun hubungan berkelanjutan teradap *stakeholder*.

Bapak Reza selaku *Relationship Manager* SME dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara menyampaikan ;

“ Sepanjang tahun 2019 termasuk 2020, Bank Muamalat Indonesia mengalokasikan dana Rp. 11,37 Miliar yang didistribusikan secara selektif kepada seluruh anak cabang dan kantor cabang pembantu, termasuk Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang“.

Ibu Fitri selaku *Customer Service* dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara memberikan pernyataan ;

“ Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang sejak awal sudah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada *stakeholder*, terutama nasabah. Dan kami berupaya dalam setiap kegiatan operasional perusahaan selalu mengedepankan aspek kesejahteraan *stakeholder*. Melalui realisasi program CSR *Foundational Reward, Performance Based Reward, the Social Responsibility for Product / Service and Consumers, Muamalat Social Initiative, Social Business Muamalat, Sekolah Prestasi Muamalat, Green Campaign, Pelatihan Mitigasi Bencana*. Program tersebut sudah wajib hukumnya untuk direalisasikan oleh setiap cabang yang membawahi kantor pusat”.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang Cabang Malang memandang CSR sebagai hal yang perlu diprioritaskan selain program lain yang berkaitan dengan operasional perusahaan. Hal ini didasarkan pada keputusan dari Bank Muamalat Indonesia Pusat untuk mengalokasikan dana 11, 37 Miliar yang dibagikan kepada secara selektif kepada setiap Kantor Cabang Pembantu dan diprioritaskan untuk proses pemograman dan implementasi CSR.

#### **4.2.1.1 Foundational Reward**

Bapak Reza selaku *Relationship Manager* SME dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara menyampaikan ;

“ *Foundational Reward* bagi Perusahaan, lebih mengarah tentang upaya memenuhi hak dan kewajiban dari pekerja, seperti

menyangkut gaji pokok, asuransi jiwa. Yang mana perusahaan selalu berupaya untuk memenuhi hak dari setiap karyawan. Dan selama saya berkarir, tidak pernah ada keterlambatan terkait pembayaran gaji pokok. Dan terkait dengan nominal yang ditetapkan, salah satu yang menjadi dasar adalah pada firman Allah SWT “ *innallaha ya'muru kum bil 'adli wal ihsaan*” yaitu terkait berperilaku adil dan *ihsan*. Selain itu, Perusahaan bekerjasama dengan BNI untuk program asuransi jiwa untuk setiap pekerja beserta anggota keluarganya melalui BNI Life “

Ibu Fitri selaku *Customer Service* dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara memberikan pernyataan ;

“Dalam upaya menjalin relasi yang baik antar karyawan, secara rutin perusahaan memberikan tunjangan dalam satu tahun sekali yaitu pada masa menjelang hari raya idul fitri. Termasuk juga jika ada pekerja yang memiliki hajat pribadi seperti pernikahan, perusahaan terlibat untuk memberikan hadiah berupa sejumlah uang. Jumlah nominal tunjangan maupun hadiah tersebut, saya rasa cukup dan tentu saya apresiasi sebagai langkah yang positif. Bagi Perusahaan, hal ini juga merupakan realisasi dari program *Foundational Reward* “.



Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang berkomitmen untuk memenuhi hak dari setiap pekerja, khususnya dalam perihal pembagian keuntungan Perusahaan. Hal ini tentu sebagai program dasar sebelum dirancang maupun diaplikasikannya program yang lain. Dan karena keberlangsungan setiap kegiatan operasional perusahaan dipengaruhi oleh etos kerja dari setiap pekerja. Pemenuhan gaji pokok juga dinilai sebagai stimulan dalam meningkatkan etos kerja. Dan setiap ketetapan dari gaji pokok setiap pekerja, adalah berdasarkan firman Allah SWT pada Surat An-Nahl ayat 90, yang merupakan perintah untuk berperilaku adil dan *ihsan* ( yang direlasikan dengan pekerjaan, maka dapat diartikan sebagai upaya untuk bekerja dengan bersungguh-sungguh dan tanggung jawab ).

Tunjangan dan hadiah yang sudah menjadi ketentuan, dinilai sebagai langkah positif dalam menjalin relasi antara pekerja dengan Perusahaan secara umum. Dimana nominal yang diterima selalu berada dalam kisaran yang cukup.

#### **4.2.1.2 *Performance based Reward***

Bapak Reza selaku *Relationship Manager* SME dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara menyampaikan ;

“ *Performance Based Reward* dapat dikatakan hukumnya *Sunnah* setelah *Foundational Reward*, karena memang menyangkut aspek

*reward*, yang artinya hal ini bisa pekerja dapatkan maupun tidak. Karena program ini menyangkut tentang kenaikan gaji, bonus kinerja dan insentif penjualan. Soal kenaikan gaji, tentu sudah ada ketentuannya. Yang mendasari tentu dari aspek kinerja, termasuk juga faktor-faktor pendukung lain. Dan soal insentif penjualan, saya sebagai *Relationship Manager Funding* tentu yang cukup memiliki prospek untuk bisa mendapatkan, jika dibandingkan dengan pekerja yang ada di sub-bagian *lending, legal* maupun *back* dan *front office*. Karena kami yang membangun relasi langsung dengan calon ataupun nasabah, yang tentunya hal ini nantinya akan sangat berpengaruh pada aspek penjualan Perusahaan secara umum nya “.

Ibu Fitri selaku *Customer Service* dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara memberikan pernyataan ;

“ Tentu Perusahaan mempunyai regulasi terkait bonus kinerja, yang sejauh ini saya ketahui memang berdasarkan *progress* kerja kami. Bonus kinerja sifatnya fleksibel, tidak ada waktu tetapnya seperti gaji pokok. Dan bagi saya ini hal yang cukup efektif untuk meningkatkan kualitas kerja kami, dan saya khususnya sebagai *front office* yang berinteraksi langsung dengan nasabah “.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memiliki prioritas untuk melengkapi aspek pemenuhan hak dari keuntungan Perusahaan

pada tiap pekerja. Dimana selain tentang gaji pokok, perusahaan juga menilai perancangan dan aplikasi dari regulasi terkait kenaikan gaji, bonus kinerja dan insentif penjualan adalah hal yang perlu. Dimana kenaikan gaji dan bonus kinerja dapat diperoleh setiap pekerja, dengan mempertimbangkan hal yang paling dominan yaitu hasil kerja, serta sifatnya fleksibel. Sedangkan pekerja pada sub-bagian *funding* menjadi pekerja dengan potensi untuk mendapatkan insentif penjualan paling besar, karena *job description* nya yang dapat bersentuhan langsung dengan nasabah dan dapat memiliki *impact* yang signifikan pada Perusahaan. Dan hal ini juga dapat dikatakan sebagai *reward*, karena pada dasarnya standar kinerja dari *sub-bagian funding* yang lebih tinggi.

#### **4.2.1.3 *The Social Responsibility for Products / Service and Consumers***

Program peningkatan kualitas layanan sesuai ekspektasi nasabah. Dimana tujuan utama layanan adalah memberikan yang terbaik kepada nasabah “yang berorientasi pada proses dan layanan PRIMA” dari Muamalat IDEAL.

Bapak Reza selaku *Relationship Manager* SME dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara menyampaikan:

“ Kualitas fisik dari kantor layanan dan mesin ATM menjadi hal yang perusahaan prioritaskan dalam upaya memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah. *Operation Officer* menjadi bagian dari struktur Perusahaan yang paling bertanggung jawab atas hal ini. Upaya untuk mengecek setiap mesin ATM maupun kondisi dari kantor layanan dilakukan setiap hari, dan bila perlu akan dilakukan *maintenance* “.

Ibu Fitri selaku *Customer Service* dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara memberikan pernyataan berikut:

“ Sejak awal kami sebagai *frontliner* sudah melalui uji kelayakan pelayanan yang diterapkan Perusahaan. Serta dalam 3 bulan sekali, kami diwajibkan untuk mengikuti program pelatihan terkait *public speaking, self branding, juga kesislaman* . Dan dalam setiap kegiatan operasional, *Operational Manager* selaku pihak yang bertanggung jawab penuh atas kinerja *frontliner* kerap memberikan arahan untuk memberikan kualitas pelayan prima kepada setiap nasabah “.

Bapak Imam sebagai nasabah dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara menyampaikan sebagaimana berikut:

“ Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang menurut saya selalu memberikan kualitas pelayanan yang memang saya harapkan

atau memenuhi ekspektasi sebagai nasabah. Keadaan kantor layanan dengan fasilitas memadai serta *frontliner* kompeten, adalah faktor yang menjadi penentu“.

Ibu Indah selaku nasabah dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara memberikan pernyataan berikut:

“ Yang utama bagi saya tentu lingkungan syari’ah konsisten untuk diaplikasikan, mulai dari sambutan salam dari semua jajaran *frontliner*, tutur kata santun dan informatif, gaya berpakaian, semua aspek tersebut bisa jadi alasan mengenai kenapa saya tidak segan untuk menjadi nasabah dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang”.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memberikan tanggung jawab terhadap *operational officer* untuk melakukan pengamatan serta *maintenance* terhadap kualitas fisik kantor layanan serta mesin ATM sebagai aplikasi dari program *the responsibility for product*. Dan sebagai faktor penunjang, kualitas pelayanan dari *frontliner* telah dijamin setelah melalui proses uji kelayakan pelayanan serta pelatihan tentang *public speaking*, *self branding* dan keislaman secara rutin dalam periode 3 bulan sekali, sebagai aplikasi dari tanggung jawab pada program *services and consumer*. Hasil akhir yang diharapkan perusahaan adalah terciptanya konsumen atau

nasabah yang loyal terhadap perusahaan sehingga menciptakan pengaruh yang positif.

Bapak Reza selaku *Relationship Manager* SME dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara menyampaikan sebagaimana berikut:

“ Cenderung berbeda dengan periode sebelumnya, di periode 2020 ini, Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memberikan penawaran yang lebih variatif kepada nasabah, yang tentu saja tiap produk tersebut mengusung syari’ah sebagai konsep utama. Contoh penawaran tersebut adalah tersedianya aplikasi *Muamalat Din* sebagai pengembangan dari *Muamalat Mobile*. Dimana dengan menggunakan *Muamalat Din*, nasabah semakin dipermudah karena selain dapat melakukan transaksi utama perbankan, seperti cek saldo dan transfer, juga terdapat fitur untuk pembelian pulsa, pembayaran berbagai macam tagihan, bahkan juga dapat membuat rekening baru. Juga terdapat *reward* berupa *voucher grabfood* untuk setiap transaksi melalui aplikasi. Perusahaan juga memberikan *reward* kepada nasabah dengan nominal tabungan senilai 20 juta rupiah berupa 1 gram emas, serta *handphone* bagi nasabah dengan jumlah tabungan senilai 120 juta rupiah “.

Ibu Fitri selaku *Customer Service* dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara memberikan pernyataan berikut:

“ Perusahaan menyadari perlu untuk memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan *frontliner*. Sehingga upaya yang kami lakukan sepanjang periode 2019 memberikan hasil positif berdasarkan hasil survei kepuasan nasabah yang dengan presentase 27% untuk kategori Sangat Puas, 63% untuk kategori Puas, 9% untuk kategori Tidak Puas, dan 1% untuk kategori Sangat Tidak Puas. Dan jika dibandingkan dengan periode sebelumnya, tingkat ketidakpuasan nasabah ada pada presentase 15% dengan presentase 13% saja untuk kategori sangat puas “.

Bapak Imam sebagai nasabah dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara menyampaikan sebagaimana berikut:

“ Saya tidak mengetahui secara pasti keseluruhan dari produk yang ditawarkan Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, namun yang saya cukup fahami adalah produk tabungan yang saya manfaatkan saat ini, cenderung tidak ada kendala berarti “.

Ibu Indah selaku nasabah dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara memberikan pernyataan berikut:

“ Pengelolaan media sosial yang menarik saya pikir menjadi faktor kunci untuk bisa menyampaikan informasi mengenai penawaran baru dari aplikasi *Muamalat Din*. Dan saya sangat menyambut baik tentang program yang ditawarkan pada aplikasi tersebut, karena dalam prakteknya memang semakin memudahkan nasabah. Salah satunya tentang proses transfer yang pada aplikasi sebelumnya kerap saya keluhkan karena ada beban pemotongan pulsa di setiap transaksi. Dan saya juga mengapresiasi terkait program *reward* dalam setiap transaksi menggunakan aplikasi *Muamalat Din*, karena *benefit* berupa *voucher* sudah pernah saya peroleh serta sejauh yang saya ketahui tidak semua aplikasi *mobile* dari perbankan memiliki program yang serupa”.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang menyadari adanya kekurangan dalam penyediaan produk serta kualitas pelayanan. Maka perusahaan berkomitmen dengan meluncurkan aplikasi *muamalat din* yang dapat mengakomodasi kebutuhan dari nasabah, terlepas dari kebutuhan primer perbankan seperti cek saldo dan transfer. Selain itu, sub-bagian *frontliner* juga berupaya secara efektif untuk meningkatkan indeks kepuasan nasabah yang sebelumnya berada pada titik 13% ke titik 27%.



#### 4.2.1.4 *Muamalat Social Initiatives*

*Muamalat Social Initiative* salah satu aplikasi CSR yang melibatkan komponen internal dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang dengan individu maupun kelompok masyarakat yang berada di ruang lingkup eksternal dari Perusahaan.

Bapak Reza selaku *Relationship Manager* SME dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara menyampaikan sebagaimana berikut:

“ *Muamalat Social Initiatives* merupakan inisiatif program CSR berupa bantuan strategis yang melibatkan karyawan sebagai *volunteer*, dalam bidang keagamaan, sosial dan kesehatan. Hal ini juga adalah amalan dari *hadits* terkait antar sesama untuk saling menguatkan yaitu “ *al mu’minu lil mu’minin kal bunyani, yasyuddu baqdhuhu baqdhon* “. Dalam aspek keagamaan, Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang menyediakan fasilitas ibadah berupa musholla di lantai 2 yang bisa mengakomodasi 14 jama’ah yang diperuntukkan bagi nasabah maupun karyawan “.

Ibu Fitri selaku *Customer Service* dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara memberikan pernyataan berikut:

“ Dalam masa pandemi ini tentu kegiatan sosial dan kesehatan yang sudah menjadi agenda rutin dari Bank Muamalat Indonesia

Cabang Malang perlu ada modifikasi. Jika sebelumnya kami memberikan bantuan langsung kepada warga Kelurahan Polehan, Kecamatan Blimbing Kota Malang yang terdampak bencana longsor pada Bulan Februari 2019. Serta menyelenggarakan kegiatan donor darah gratis yang diakomodasikan untuk umum pada peringatan Hari Donor Darah Sedunia tanggal 14 Juni 2019. Maka kegiatan sosial dan kesehatan yang dapat direalisasikan adalah secara rutin melakukan disinfektanisasi pada seluruh ruang operasional perusahaan, khususnya pada bagian *front office*, serta observasi rutin pada kualitas kesehatan karyawan. Selain itu, sejumlah masker sudah kami bagikan kepada nasabah yang melakukan transaksi dalam tempo awal September lalu, atau saat Kota Malang dalam masa transisi PSBB secara gratis. Dalam prakteknya, kami seluruh karyawan memposisikan diri sebagai *volunteer* “.

Bapak Imam sebagai nasabah dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara menyampaikan sebagaimana berikut:

“ Saya sudah sering menggunakan fasilitas musholla di Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang. Dengan fasilitas ruangan ber-AC dan tempat wudhu termasuk toilet yang bersih, saya rasa cukup memberikan pelayanan yang baik pada aspek spiritual nasabah. Mengenai pembagian masker secara gratis, saya sempat memperoleh satu kali, selain itu yang saya fahami prosedur pelayanan dari

*frontliner* serta keadaan ruang *front office* memang sudah sesuai dengan prosedur kesehatan yang umum berlaku saat ini “.

Ibu Indah selaku nasabah dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara memberikan pernyataan berikut:

“ Informasi mengenai program pembagian masker pada nasabah memang saya peroleh, tapi saya tidak memanfaatkan hal tersebut dan saya cukup mengapresiasi. Karena selama masa pandemi ini, aplikasi *muamalat din* cenderung bisa menjadi solusi dalam setiap transaksi perbankan saya dan tanpa perlu ke Kantor “.

*Muamalat Social Initiative* merupakan aplikasi dari *Hadits Muslim*, “*al mu’minu lil mu’minin kal bunyani, yasyuddu baqdhuhu baqdhon*” yaitu tentang perumpamaan sesama manusia sebagai satu bangunan yang saling menguatkan jika saling membantu, dan akan merasa sakit ketika lainnya merasa sakit. Program ini merupakan bentuk kepedulian dari Perusahaan terhadap aspek agama, sosial dan kesehatan. Dimana pada aspek agama, Perusahaan berupaya untuk menghargai kebutuhan spiritual dari *stakeholder* melalui penyediaan *musholla* dengan fasilitas pendukung yang memadai. Sedangkan pada aspek sosial dan kesehatan, secara rutin melakukan disinfektanisasi pada seluruh ruang operasional perusahaan, khususnya pada bagian *front office*, serta observasi rutin pada kualitas kesehatan karyawan. Selain itu, sejumlah masker telah dibagikan kepada nasabah yang

melakukan transaksi dalam tempo awal September lalu, atau saat Kota Malang dalam masa transisi PSBB secara gratis merupakan aplikasi dari *muamalat social initiative*. Yang dalam setiap kegiatan yang diterapkan, Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang melibatkan karyawannya sebagai *volunteer*.

#### **4.2.1.5 Social Business Muamalat**

*Social Business Muamalat* fokus pada pemberdayaan dan pengembangan kegiatan ekonomi mikro dan sosial, meliputi ;

- a. Pemberian modal usaha
- b. Pelatihan manajemen usaha
- c. Pembinaan dan *monitoring* kepada unit usaha terpilih

Bapak Reza selaku *Relationship Manager* SME dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara menyampaikan sebagaimana berikut:

“ Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang berkomitmen untuk memberikan pembinaan terhadap *mustahik*, baik yang belum maupun sudah memiliki usaha untuk nantinya di bentuk berkelompok. Selain diberikan pembinaan, Perusahaan juga akan menghibahkan sejumlah modal usaha nantinya akan dikelola, dan dalam prosesnya ada *monitoring* sebagai upaya mencapai hasil kerja yang *sustainable* “.

Ibu Indah selaku nasabah dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara memberikan pernyataan berikut:

“ Menurut saya, Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang cukup memberikan atensi terhadap bagaimana sektor usaha di lingkungan eksternal Perusahaan. Saya pernah satu kali mengikuti kelas pelatihan usaha daring yang diadakan Perusahaan dengan tema berbisnis syari’ah mandiri. Konsep pelatihannya yang dalam bentuk seminar cukup *relate* dengan apa yang terjadi di tengah fenomena ekonomi saat itu, sehingga hal tersebut menjadi alasan mengapa pelatihan yang diberikan Perusahaan saya nilai baik “.

Ibu Fitri selaku *Customer Service* dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara memberikan pernyataan berikut:

“ *Social Business Muamalat* memiliki target sasaran yang di khususkan kepada sektor usaha menengah, kecil dan mikro. Karena kami sebagai lembaga keuangan syari’ah tentu berupaya untuk mengaplikasikan konsep “*wa ta’a wanu alal birri wat taqwa*”, yang salah satunya adalah melalui program ini. Selain sektor UMKM, perusahaan juga terbuka terhadap mahasiswa yang memiliki proposal usaha untuk dapat diajukan dan termasuk kedalam daftar penerima bantuan berupa pelatihan dan pemberian modal usaha “.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang mengusung konsep sosial dalam aspek ekonomi yang berdasarkan Surat Al-Maidah Ayat 2, “*wa ta’a wanu alal birri wat taqwa*”, yaitu terkait konsep memberikan bantuan dalam hal kebaikan yang sesuai dalam koridor ketaqwaan. Dimana Perusahaan memiliki program untuk menyediakan pelatihan bagi sektor usaha mikro, kecil serta menengah termasuk pemberian modal usahanya. Selain itu, setiap unit usaha juga akan melalui proses *monitoring* dari pihak Perusahaan sebagai upaya terciptanya usaha yang *sustainable*. Dimana hal ini juga berlaku bagi mahasiswa dengan kemampuan menyusun proposal usaha, khususnya dalam bidang ekonomi syari’ah. Dan selain menasar sektor usaha UMKM serta mahasiswa, Perusahaan juga memberikan wadah kepada nasabah untuk turut menjadi yang terlibat dalam *Social Business Muamalat* dengan menjadi peserta pelatihan usaha mandiri berbasis syari’ah yang diselenggarakan dalam periode waktu tertentu.

#### **4.2.1.6 Sekolah Prestasi Muamalat**

Sekolah Prestasi Muamalat adalah program CSR dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang sebagai aplikasi dari wujud kepedulian perusahaan terhadap kualitas pendidikan dari elemen masyarakat secara umum.

Bapak Reza selaku *Relationship Manager* SME dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara menyampaikan sebagaimana berikut:

“ Misi dari program Sekolah Prestasi Muamalat tentu adalah untuk turut serta meningkatkan kualitas pendidikan serta membangun generasi muda, cerdas, berprestasi dan berakhlak. Terkait aplikasinya, salah satunya adalah melalui pengadaan mobil prestasi muamalat. Dimana mobil ini menysar banyak institusi pendidikan yang khususnya Universitas, yang didalamnya nasabah maupun calon nasabah dapat menerima berbagai informasi terkait program bantuan pendidikan yang disampaikan oleh *customer service* terlatih kami “.

Ibu Fitri selaku *Customer Service* dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara memberikan pernyataan berikut:

“ Perusahaan berupaya untuk mengaplikasikan konsep pendidikan dalam islam yaitu, “ *yar fa'illahu alladzi naamanu minkum, walladzina utul 'ilma darajat* “ , tentang bagaimana Allah akan meninggakan derajat manusia yang berilmu. Yaitu melalui pemberian beasiswa kepada pelajar yang membutuhkan, pemberian beasiswa bagi mahasiswa berprestasi“.

Lebih lanjut, Ibu Fitri juga menyampaikan:

“ Beasiswa pendidikan pernah kami persembahkan kepada salah satu mahasiswa dari Universitas yang juga menjadi mitra kami yaitu Universitas Islam Malang sebagai bentuk apresiasi atas prestasinya dalam bidang akademik dan non-akademik. Selain itu Perusahaan juga menjalin kerjasama dengan Universitas Islam Malang untuk menyediakan lokasi khusus di Perpustakaan Pusat Universitas sebagai pojok literasi perbankan syariah. Pojok Literasi Syariah bisa diakses semua civitas akademika kampus tanpa terkecuali. *Operation Staff* Perusahaan kami juga rutin tiap 3 bulan sekali ada kegiatan *maintenance* terkait fasilitas yang tersedia apa masih dikatakan layak untuk dipergunakan “.

Ibu Indah selaku nasabah dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara memberikan pernyataan berikut

“ Sewaktu saya kuliah di Unisma, memang ada pojok literasi perbankan syariah di perpustakaan. Buku yang tersedia cukup lengkap, ada buku bacaan, karya ilmiah yang bertema perbankan syariah dan laporan keuangan dari berbagai usaha Perbankan di Indonesia. Lokasinya juga cukup nyaman dan sejauh saya memanfaatkan fasilitas tersebut tidak pernah ada kendala. Harapan saya program CSR tersebut bisa berlanjut dan berkembang “.



Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang berupaya untuk mengaplikasikan konsep pendidikan menurut islam yang tertuang dalam Surat Al-Mujadillah Ayat 11, “ *yar fa’illahu alladzi naamanu minkum, walladzina utul ‘ilma darojat* “, yang secara garis besar merupakan anjuran kepada manusia untuk memperdalam keimanan serta keilmuan, karena hal tersebut merupakan upaya dalam meningkatkan derajat manusia terhadap Allah SWT. Sehingga tentu saja, pendidikan merupakan hal yang perlu untuk di prioritaskan. Dan dalam hal ini, melalui pengadaan mobil prestasi muamalat yang dapat memberikan informasi bantuan pendidikan bagi pelajar, serta kerjasama dengan Universitas Brawijaya dan Universitas Islam Malang untuk menyediakan pojok literasi dengan koleksi bertemakan perbankan syari’ah.

#### **4.2.1.7 Green Campaign**

Program yang dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran karyawan akan pentingnya berkontribusi kepada lingkungan. Khususnya keseimbangan antara operasional Bank dengan keberlangsungan lingkungan hidup.

Bapak Reza selaku *Relationship Manager* SME dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara menyampaikan ;

“Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang mengalokasikan sejumlah dana untuk pengadaan alat-alat kebersihan. Kebutuhan ini di evaluasi tiap 2 bulan sekali dan pengadaan dilakukan tiap 8 hingga 12 bulan sekali “.

Ibu Fitri selaku *Customer Service* dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara memberikan pernyataan ;

“ Tiap pekerja harus terlibat di kegiatan jum’at bersih di tiap minggu. Yang mana perusahaan menetapkan jam masuk kantor lebih pagi, yaitu jam 07.30. Dan kami diwajibkan untuk memastikan kebersihan, khususnya di tiap meja kerja masing-masing. Hal ini merupakan upaya kami untuk menerapkan konsep “ *annadhofatu minal iman* “ , yaitu gambaran mengenai konsep kebersihan dalam islam “.

Bapak Imam sebagai nasabah dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara menyampaikan ;

“ Sejauh ini tidak pernah saya keluhkan terkait kebersihan dari kantor operasional Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang. Mulai dari ruangan pelayanan utama, fasilitas pendukung seperti musholla dan toilet, bahkan setiap pegawai, seluruhnya terlihat sangat memperhatikan aspek higienis “.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memiliki program yang berorientasi pada kebersihan lingkungan dengan melibatkan tiap

pekerja. Dimana aplikasi program ini merupakan upaya dari konsep kebersihan dalam islam yaitu *annadhofatu minal iman*, meliputi ;

- a. Penyediaan alat kebersihan
- b. Melakukan jumat bersih

#### **4.2.1.8 Pelatihan mitigasi bencana**

Pelatihan mitigasi bencana pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, meliputi ;

- a. Pelatihan Mitigasi Kebakaran
- b. Pelatihan Mitigasi Gempa Bumi

Ibu Fitri selaku *Customer Service* dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melalui proses wawancara memberikan pernyataan berikut:

“ Awal tahun 2020, Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memiliki program BCM (*Business Continuity Management Awareness* berupa memberikan pembekalan terkait upaya mitigasi bencana seperti kebakaran maupun gempa bumi. Kami diberikan pengarahan secara komunikasi dua arah dalam bentuk rapat kecil dan aplikasi nya langsung. Tujuan utamanya, tentu adalah untuk meningkatkan kesadaran terkait K3 (Keselamatan dan Kesehatan di tempat Kerja) “.

Bank menjalankan program BCM (*Business Continuity Management Awareness* yang berkaitan dengan program K3

(Keselamatan dan Kesehatan di tempat Kerja) demi terciptanya kelangsungan operasional dan layanan. Program ini merupakan bagian dari implementasi mitigasi risiko operasional yang terdampak dari faktor eksternal, dengan tujuan agar aspek keselamatan dan kesehatan kerja dapat terkelola dengan baik. Aktivitas ini dilakukan guna meningkatkan kesadaran (*awareness*) seluruh karyawan yang terlibat di dalam program tersebut. Dan orientasi akhirnya tentu adalah berupaya menciptakan kemaslahatan pada *stakeholder*.

### **4.3 Pembahasan**

Konsep *Maqashid Syariah* terdiri atas 3 skala prioritas berupa *Maqashid ad-Dharuriyyah*, *al-Hajiyyah* dan *al-Tahsiniyyah*. Dimana *Maqashid ad-Dharuriyyah* terdiri atas 4 kriteria CSR yang sesuai dengan kaidah *syari'ah* yang berkaitan dengan memberikan kesempatan untuk pengaplikasian beragama, memenuhi hak pekerja berdasarkan aspek keuntungan perusahaan, jaminan kesehatan bagi pekerja serta jaminan keselamatan tempat kerja. Dalam skala prioritas *Maqashid al-Hajiyyah* terdapat kriteria berupa jaminan kesehatan bagi anggota keluarga, penyesuaian upah dan promosi pangkat bagi pekerja dan pelatihan peningkatan sumber daya manusia untuk masyarakat, nasabah serta pekerja. Sedangkan pemberdayaan aspek ekonomi dan pendidikan bagi masyarakat serta layanan kesehatan gratis merupakan kriteria yang terdapat dalam *Maqashid al-Tahsiniyyah*.

**4.3.1 Implementasi CSR pada Bank Muamalat Cabang Malang  
berdasarkan Prinsip *Maqashid Ad-Dharuriyyah***

**Tabel 4.1 Implementasi CSR Bank Muamalat  
Cabang Malang berdasarkan *Maqashid Ad-Dharuriyyah***

No	Kriteria	Nama Program CSR	Aplikasi Program CSR
1	Memberikan kesempatan kepada untuk mengaplikasikan keyakinan beragama	<i>Muamalat Social Initiative</i>	Menyediakan fasilitas Musholla
2	Memenuhi semua hak pekerja dari keuntungan yang didapat	<i>Foundational Reward</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian gaji pokok</li> <li>2. Pembagian Tunjangan Hari Raya</li> <li>3. Pemberian hadiah</li> </ol>
3	Jaminan kesehatan bagi pekerja	<i>Foundational Reward</i>	Pemberian asuransi kesehatan bagi seluruh pekerja
4	Jaminan keselamatan tempat kerja	Pelatihan Mitigasi Bencana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelatihan Mitigasi Kebakaran</li> <li>2. Pelatihan Mitigasi Gempa Bumi</li> </ol>

Sumber: Data diolah (2020)

Kategori *maqashid syari'ah ad-Dharuriyyah*, mencakup 4 kriteria yang menjadi acuan dasar telah dilaksanakan oleh Bank Muamalat Cabang Malang melalui aplikasi program *Muamalat Social Initiative*, *Foundational Reward*, *Performance based Reward* serta pelatihan mitigasi bencana. Dimana kriteria pertama adalah menyangkut bagaimana Perusahaan dapat memberikan kesempatan kepada *stakeholder* untuk mengaplikasikan keyakinan beragama yaitu melalui salah satu program *Muamalat Social Initiative* yang aplikasinya adalah berupa penyediaan musholla berkapasitas 14 jama'ah dengan fasilitas pendukung berupa ruangan ber-AC dan toilet bersih. Dimana fasilitas ini diperuntukkan bagi seluruh pekerja maupun nasabah.

Kriteria kedua adalah mengenai upaya dari Bank Muamalat Cabang Malang tentang bagaimana memenuhi semua hak *stakeholder* dari keuntungan Perusahaan yang didapat dan hal ini dirumuskan dalam program *Foundational Reward*. Dimana aplikasi dari program *Foundational Reward* berupa pemberian gaji pokok yang sesuai dengan strata serta tidak terjadi keterlambatan pembayaran. Perusahaan berupaya untuk memenuhi aspek kesejahteraan dari setiap pekerja melalui tunjangan yang diberikan pada momen mendekati hari raya idul fitri serta pembagian hadiah pernikahan, hadiah kelahiran, uang saku haji dan umroh bagi pekerja.

Kriteria ketiga menyangkut tentang upaya Perusahaan dalam memberikan jaminan kesehatan bagi pekerja. Dimana Bank Muamalat

Cabang Malang bekerjasama dengan BNI dalam bentuk penyediaan asuransi kesehatan melalui produk BNI Life yang diperuntuk kan kepada seluruh pekerja. Serta pada kriteria keempat merupakan bagaimana perusahaan memberikan jaminan keselamatan tempat kerja, yang dalam hal ini terdapat kegiatan pelatihan serta praktek mitigasi terhadap bencana kebakaran dan gempa bumi untuk meningkatkan *awareness* dari setiap pekerja.

Bank Muamalat Cabang Malang memenuhi tiap kriteria dari *Maqashid Syari'ah Ad-Dharuriyyah* melalui tiap program CSR yang telah disusun yaitu *Muamalat Social Initiative* dengan aplikasi berupa menyediakan fasilitas musholla, *Foundational Reward* dengan aplikasi berupa pemberian gaji pokok, tunjangan dan asuransi kesehatan kepada setiap pekerja serta Pelatihan Mitigasi Bencana melalui aplikasi mitigasi bencana kebakaran dan gempa bumi yang juga melibatkan setiap pekerja. Artinya, Perusahaan telah memenuhi setiap aspek dasar atau yang dapat dikatakan sebagai prioritas utama dalam sebuah konsep implementasi CSR perspektif *maqashid syari'ah*. Dimana hal ini merupakan langkah awal yang positif bagi perusahaan sebelum perangkat manajerial memikirkan mengenai apa program CSR yang layak untuk selanjutnya di realisasikan. Sehingga rancangan serta aplikasi CSR dari perusahaan dapat sesuai dengan visi misi yaitu terkait dengan amalan syari'ah dalam setiap unsur operasional perusahaan.

**4.3.2 Implementasi CSR pada Bank Muamalat Indonesia Malang  
berdasarkan Prinsip *Maqashid Ad-Hajiyyah***

**Tabel 4.2 Implementasi CSR Bank Muamalat  
Cabang Malang berdasarkan *Maqashid Ad-Hajiyyah***

No	Kriteria	Nama Program CSR	Aplikasi Program CSR
1	Menjamin kesehatan anggota keluarga pekerja	<i>Foundational Reward</i>	Asuransi kesehatan untuk seluruh anggota keluarga dari pekerja
2	Penyesuaian upah dan promosi pangkat	<i>Performance Based Reward</i>	1. Kenaikan gaji 2. Bonus kinerja 3. Insentif penjualan
3	Pelatihan dan peningkatan sumber daya manusia bagi pekerja untuk menjaga komitmen dalam bekerja	<i>The Social Responsibility for Products / Service and Consumers</i>	1. <i>Maintenance</i> Mesin ATM 2. Pelatihan Rutin <i>Frontliner</i>
4	Pelatihan dan peningkatan sumber daya manusia bagi masyarakat	<i>Social Business Muamalat</i>	1. Pelatihan manajemen usaha 2. Pembinaan dan <i>monitoring</i> kepada unit usaha terpilih

Sumber: Data diolah (2020)



Bank Muamalat Cabang Malang memiliki program CSR yang merupakan nilai-nilai dasar yang wajib diberikan oleh Perusahaan serta menjadi hak mutlak dari setiap pekerja, yaitu *foundational reward*. Yang salah satu bentuk aplikasinya berupa pemberian asuransi kesehatan bagi keluarga pekerja. Dalam hal ini, perusahaan bekerja sama dengan BNI dengan memanfaatkan salah satu program yang menyediakan jasa asuransi kesehatan, yaitu BNI Life. Dimana berlaku ketentuan untuk memperolehnya adalah melalui proses verifikasi kelengkapan administrasi, serta nominal yang diterima mempertimbangkan aspek berupa strata jabatan dari pekerja dan kondisi perekonomian dari peserta asuransi kesehatan.

Latar belakang dari kerjasama Bank Muamalat Cabang Malang dengan BNI dalam program BNI Life yang pertama adalah, Bank Muamalat masih belum memiliki program berupa asuransi kesehatan. Perusahaan pada dasarnya memiliki wacana untuk menerbitkan produk asuransi kesehatan yang selain dapat dimanfaatkan bagi setiap pekerja, tentu prioritas utamanya dapat sebagai salah satu opsi unggulan bagi nasabah. Namun karena dinilai asuransi kesehatan adalah aspek yang sifatnya *urgent* dan tidak dapat ditunda, maka pendaftaran setiap pekerja dalam program BNI Life dinilai sebagai opsi yang harus dipilih. Latar belakang yang kedua adalah, Perusahaan berpendapat program BNI Life memiliki *track record*

yang baik dalam menyediakan asuransi kesehatan yang dikhususkan bagi pihak korporasi.

Bank Muamalat Cabang Malang memiliki prioritas untuk memberikan apresiasi kepada setiap pekerja yang mampu memberikan dampak positif bagi Perusahaan, khususnya dalam aspek *profit*, dimana hal ini telah dirumuskan dalam program CSR yaitu *Performance Based Reward*. Aplikasi dari program ini mencakup bonus kinerja, pemberian insentif penjualan serta kenaikan gaji. Tidak ada strata atau sub-bagian khusus dari Perusahaan yang berhak untuk menjadi bagian yang terlibat dalam aplikasi program tersebut. Artinya, setiap pekerja berhak mendapatkan keuntungan dari aplikasi program *CSR Performance Based Reward*, dengan syarat dapat menampilkan hasil kinerja yang dapat melampaui target kerja.

Bonus kinerja ditetapkan bagi pekerja yang mampu melampaui target kerja. Bonus kinerja diberikan dalam bentuk nominal uang yang jumlahnya disesuaikan berdasarkan *standard operational procedure* (SOP) dari Perusahaan. Dimana dalam hal ini, *sub*-bagian Perusahaan yaitu *Operation Manager* bersama dengan *Human Resource Department* memegang peranan penting untuk melakukan evaluasi kinerja terhadap setiap pekerja yang dinilai layak untuk mendapatkan bonus kinerja. Aplikasi CSR ini sifatnya fleksibel dan tidak tetap seperti halnya pemberian gaji pokok yang diperoleh setiap bulan.

Pembagian insentif penjualan dibagikan pada pekerja yang mampu memberikan dampak positif pada aspek penjualan Perusahaan. Dalam hal ini *sub*-bagian Perusahaan yaitu *relationship manager funding* memiliki presentase probabilitas untuk memperolehnya dibandingkan dengan pekerja pada *sub* bagian yang lain. Karena *relationship manager funding* adalah pihak yang berhubungan langsung dengan calon maupun nasabah dengan mengusung target untuk dapat mempromosikan serta menjual setiap program yang ditawarkan Bank Muamalat Cabang Malang. Dimana dalam setiap transaksinya tentu akan berdampak pada aspek penjualan pada Perusahaan dan jika dampak tersebut bersifat signifikan, maka *relationship manager funding* berhak untuk memperoleh keuntungan dari aplikasi program *CSR performance based reward* yaitu insentif penjualan. Insentif penjualan dibagikan dalam bentuk sejumlah nominal uang yang sifatnya berbeda dengan gaji pokok yang dibagikan setiap bulannya, karena hal tersebut memerlukan hasil evaluasi dari *sub*-bagian Perusahaan yaitu *retail funding coordinator* untuk dinilai layak mendapatkan insentif penjualan. Dan dalam prakteknya, aplikasi dari program *CSR performance based reward* disesuaikan dengan SOP yang telah ditetapkan Perusahaan.

Ketentuan terkait kenaikan gaji didasarkan pada dua aspek, yaitu bagaimana pekerja dapat melampaui target kerja serta bagaimana pengaruhnya terhadap aspek penjualan dari Perusahaan. *Sub*-bagian

Perusahaan yaitu *Human Resource Department* melakukan evaluasi terhadap hasil kinerja dari setiap kinerja dan pengaruhnya terhadap aspek penjualan Perusahaan apakah dapat memberikan dampak yang positif. Kenaikan gaji diperoleh bagi pekerja, setelah melalui proses evaluasi tersebut dan dinilai layak. Salah satu aplikasi CSR pada program *performance based reward* ini dapat dimanfaatkan bagi semua pekerja. Dan orientasi dari diterapkannya program CSR tersebut, merupakan upaya Perusahaan untuk dapat memuhi aspek kemaslahatan bagi setiap pekerja yang berlandaskan nilai syari'ah.

Bank Muamalat Cabang Malang memiliki prioritas untuk berupaya minimal mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kualitas fisik dari kantor layanan serta mesin ATM. Dimana aplikasi CSR tersebut, termasuk kedalam program *The Social Responsibility for Products / Service and Consumers*. Sub-bagian Perusahaan yaitu *Operation Manager* memiliki tanggung jawab penuh untuk memastikan bahwa bagian yang membawahnya, yaitu *Operation Officer* sebagai pihak yang juga berperan dalam pekerjaan ini. Untuk nantinya, *Branch Manager* tetap menjadi evaluator utama dan menentukan target kinerja di periode mendatang.

Kualitas fisik dari kantor layanan menjadi visual yang dapat berpengaruh signifikan dalam menciptakan kemaslahatan bagi *stakeholder*. Bagi pekerja, apabila kantor memiliki fasilitas dengan

kualitas yang memadai, tentu proses kinerja dapat dilaksanakan dalam ranah yang baik dan dapat memberikan dampak positif bagi Perusahaan. Sedangkan bagi nasabah, selain dapat menggambarkan citra yang baik bagi Perusahaan, peningkatan kualitas fisik pada kantor layanan dapat memberikan pengaruh yang signifikan pada terpenuhinya semua kebutuhan pelayanan yang menjadi latar belakang dari nasabah untuk datang menuju kantor layanan.

Mesin ATM merupakan hal yang krusial bagi sektor usaha perbankan. Karena mesin ATM dapat dijadikan opsi lain bagi nasabah dari sebuah usaha perbankan untuk melakukan kegiatan transaksi keuangan selain dengan datang ke kantor layanan. Selain itu, karena sifatnya yang dapat meningkatkan mobilitas dari nasabah, maka kualitas serta keberadaannya menjadi pertimbangan bagi masyarakat untuk menjadi salah satu nasabah dari sebuah usaha perbankan. Maka Bank Muamalat Cabang Malang melalui *sub*-bagian Perusahaan yaitu *Operation Officer* memiliki target kerja untuk melakukan evaluasi terhadap kelayakan pakai dari setiap mesin ATM yang terdapat di Kota Malang. Dimana kegiatan evaluasi mesin ATM ini dilakukan setiap hari kerja dan apabila ditemukan kerusakan atau ketidaksesuaian maka pihak Perusahaan melalui *Operation Officer* melakukan *maintenance*.

Bank Muamalat Cabang Malang mengusung konsep sosial dalam aspek ekonomi yang berdasarkan Surat Al-Maidah Ayat 2, “*wa ta’ a wanu alal birri wat taqwa*”, yaitu terkait konsep memberikan

bantuan dalam hal kebaikan yang sesuai dalam koridor ketaqwaan. Perusahaan berupaya memberikan bantuan yang bersifat *long periode* yaitu melalui pemberian modal usaha, berupa uang tunai maupun tabungan. Selain Perusahaan aktif melakukan peninjauan terhadap pihak-pihak yang memiliki prospek baik pada usahanya sehingga layak untuk diberikan modal usaha, Perusahaan juga membuka peluang kepada setiap masyarakat yang berinisiatif untuk mengembangkan maupun memulai usaha dengan bantuan pemberian modal usaha melalui penyerahan proposal usaha kepada Perusahaan. Untuk selanjutnya dilakukan proses verifikasi dan observasi serta dinilai kelayakan penerimaan bantuan usaha. Pemberian modal usaha ini tidak memandang status sosial maupun usia termasuk bagian dari nasabah dari Bank Muamalat Cabang Malang ataupun bukan, termasuk juga berlaku bagi mahasiswa. Yang dalam prakteknya, sektor sektor usaha mikro, kecil dan menengah dengan pengelolaan secara mandiri dan mengusung konsep ekonomi syari'ah menjadi hal yang diprioritaskan.

*Social Business Muamalat* adalah program CSR yang berfokus pada pemberdayaan dan pengembangan kegiatan ekonomi mikro dan sosial memberikan modal usaha kepada masyarakat yang memiliki inisiatif untuk mendirikan maupun mengembangkan usaha, melalui pengiriman proposal usaha yang berbasis ekonomi syari'ah. Untuk dilakukan proses verifikasi guna menilai kelayakan dari calon

penerimaan bantuan modal usaha. Aplikasi CSR ini juga termasuk kedalam rangkaian program *Social Business Muamalat* yang terdapat dalam *Maqashid Syari'ah Al-Hajiyyah* yaitu berupa pelatihan manajemen dan *monitoring* pada unit usaha terpilih. Adapun sektor usaha mikro, kecil dan menengah merupakan sektor yang diprioritaskan untuk termasuk kedalam program CSR pemberian modal usaha.

Program CSR berupa menyediakan pelatihan manajemen usaha yang bertemakan menciptakan dan mengembangkan usaha berdasarkan konsep ekonomi syari'ah yang diselenggarakan Bank Muamalat Cabang Malang bersifat terbuka bagi nasabah maupun non-nasabah, diselenggarakan 1 kali sepanjang tahun 2020 secara daring. Selain memberikan bekal berupa pelatihan, Perusahaan berupaya menciptakan relasi yang *sustainable* berupa pembinaan dan *monitoring* bagi pihak yang memang berkenan untuk bergabung dalam program CSR tersebut. Hal ini juga termasuk tindak lanjut dari aplikasi CSR Perusahaan yaitu pemberian modal usaha. Dimana setiap bagi masyarakat maupun nasabah yang berinisiatif untuk memulai maupun mengembangkan usahanya, akan diarahkan untuk membuat proposal usaha dan selanjutnya dilakukan proses verifikasi dan observasi untuk dinilai apakah termasuk kedalam salah satu usaha yang terpilih mendapatkan pemberian bantuan modal usaha serta pembinaan dan *monitoring*. Pembinaan dan *monitoring* melibatkan

*volunteer* dari Bank Muamalat Cabang Malang yang kompeten untuk berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas bagi sektor usaha terpilih. Perusahaan menjamin setiap usaha yang diberikan bantuan permodalan, dengan melalui proses pembinaan, akan mampu mengelola aspek keuangan sehingga usaha yang dikembangkan dapat *survive* di pasaran. Untuk selanjutnya, Perusahaan akan berupaya untuk melakukan *monitoring*, sehingga setiap usaha dapat menciptakan nilai *profit* yang berkembang.

Tiap indikator dari *Maqashid Syari'ah Al-Hajiyyah* telah dipenuhi oleh Bank Muamalat Cabang Malang tiap program CSR yang telah disusun yaitu *Foundational Reward* dengan aplikasi berupa asuransi kesehatan bagi anggota keluarga dari pekerja, *Performance Based Reward* dengan aplikasi berupa kenaikan gaji, pemberian bonus kinerja dan insentif penjualan bagi pekerja dengan kriteria tertentu, *The Social Responsibility for Product / Service and Consumers* dengan aplikasi berupa *maintenance* mesin ATM dan pelatihan rutin dari *frontliner* serta *Social Business Muamalat* dengan aplikasi berupa pelatihan manajemen usaha dan pembinaan pada unit usaha terpilih. Artinya, dapat dikatakan Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang selain memiliki atensi pada aspek utama dalam implementasi sebuah konsep CSR berdasarkan *Maqashid Syari'ah*, juga berupaya untuk semakin menyempurnakan melalui tingkatan yang keduanya.



**4.3.3 Implementasi CSR Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang berdasarkan Konsep *Maqashid Al-Tahsiniyyah***

**Tabel 4.3 Implementasi CSR Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang berdasarkan *Maqashid Al-Tahsiniyyah***

No	Kriteria	Nama Program CSR	Aplikasi Program CSR
1	Pemberdayaan ekonomi terhadap masyarakat miskin	-	-
2	Pemberdayaan kualitas pendidikan masyarakat	Sekolah Prestasi Muamalat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan serta memberikan bantuan pembiayaan pendidikan</li> <li>2. Memberikan fasilitas literasi bertema perbankan syari'ah</li> </ol>
3	Layanan kesehatan gratis bagi masyarakat	<i>Muamalat Social Initiative</i>	Modifikasi dari kegiatan rutin donor darah, menjadi pembagian masker gratis kepada nasabah

Sumber : Data diolah, 2020

Konsep “*wa ta’a wanu alal birri wat taqwa*” atau yang mengandung makna bekerjasama dalam hal kebaikan dalam koridor ketaqwaan merupakan konsep Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang dalam mengaplikasikan setiap program CSR yang

berdasarkan *maqashid syari'ah al-tahsiniyyah*. Dimana konsep tersebut bagi Perusahaan mengandung makna untuk berupaya memberikan bantuan yang berorientasi pada kebaikan bersama dengan berlandaskan asas syari'ah. Dalam hal ini, Perusahaan memiliki program CSR berupa Sekolah Prestasi Muamalat dan *Muamalat Social Initiative*. Yang dari setiap programnya, terdapat pula aplikasi yang relevan.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memiliki pandangan bahwa pemberdayaan kualitas pendidikan masyarakat adalah aspek hal perlu untuk diprioritaskan, hal ini tergambar melalui ditetapkannya program CSR berupa Sekolah Prestasi Muamalat. Dimana Sekolah Prestasi Muamalat merupakan sebagai aplikasi dari wujud kepedulian perusahaan terhadap kualitas pendidikan dari elemen masyarakat secara umum. Dan turut serta meningkatkan kualitas pendidikan serta membangun generasi muda, cerdas, berprestasi dan berakhlak merupakan misi utama dari program Sekolah Prestasi Muamalat. Aplikasi pada program ini berupa menyediakan serta memberikan bantuan pembiayaan pendidikan dan memberikan fasilitas literasi bertema perbankan syari'ah.

Aplikasi dari program CSR Sekolah Prestasi Muamalat yang pertama adalah menyediakan serta memberikan bantuan pembiayaan pendidikan. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang bekerja sama

dengan Universitas Islam Malang untuk memberikan sejumlah bantuan biaya pendidikan yang diperuntukkan bagi mahasiswa dan mahasiswi semester 1-7 terpilih. Dimana bagi mahasiswa dan mahasiswi yang berinisiatif untuk menjadi bagian dari program ini, diwajibkan untuk mengikuti prosedur berupa pendaftaran serta pengajuan karya ilmiah yang bertemakan ekonomi syari'ah. Untuk nantinya dilakukan proses verifikasi terkait kelayakan penermiaan dana bantuan pendidikan.

Sekolah Prestasi Muamalat merupakan program bantuan berupa bantuan pendidikan yang sejatinya diharapkan dapat menysar setiap institusi pendidikan, khususnya Universitas di Kota Malang. Dalam hal ini, Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang menyediakan sebuah transportasi yang dapat mendukung mobilitas dari Perusahaan dalam upaya mensukseskan program CSR Sekolah Prestasi Muamalat, melalui Mobil Prestasi Muamalat. Dimana Mobil Prestasi Muamalat dalam praktek nya, akan mengunjungi setiap Universitas di Kota Malang dalam upaya mendapatkan atensi dari setiap mahasiswa maupun mahasiswi di Universitas yang dikunjungi. Adapun Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang menerapkan pada Mobil Prestasi Muamalat, terdapat satu *customer service* yang dapat memberikan informasi dan pelayanan terkait bantuan pendidikan yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang. Tidak ada klasifikasi khusus terkait mahasiswa maupun mahasiswi yang diperkenankan

untuk mendapatkan informasi dari Mobil Prestasi Muamalat. Mahasiswa maupun mahasiswi baik yang sudah terdaftar sebagai nasabah maupun non-nasabah dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang akan tetap dilayani oleh *customer service* yang bertugas. Mengusung konsep yang tersirat dalam Surat Al-Mujadillah Ayat 11, “*yar fa’illahu alladzi naamanu minkum, walladzina utul ‘ilma darojat*“, yang secara garis besar merupakan anjuran kepada manusia untuk memperdalam keimanan serta keilmuan, karena hal tersebut merupakan upaya dalam meningkatkan derajat manusia terhadap Allah SWT, Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang menetakannya sebagai upaya dalam aplikasi Program CSR yang berdasarkan konsep pendidikan melalui Sekolah Prestasi Muamalat. Dalam arti lain, Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memiliki persepsi bahwa Program CSR yang berorientasi pada upaya perbaikan kualitas pendidikan dengan berlandaskan konsep syari’ah merupakan aspek yang perlu untuk diprioritaskan.

Mengusung misi untuk meningkatkan kualitas pendidikan serta membangun generasi muda, cerdas, berprestasi dan berakhlak dengan berlandaskan konsep syari’ah mengenai bagaimana Allah SWT mengangkat derajat manusia yang menuntut ilmu, maka dalam rumusan program CSR Sekolah Prestasi Muamalat dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, terdapat bentuk pengaplikasiannya berupa pojok literasi perbankan syari’ah. Dimana

pojok literasi perbankan syari'ah merupakan bentuk kerjasama antara Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang dengan Universitas di Kota Malang, yang sejauh ini bersama dengan Universitas Islam Malang untuk menyediakan ruang khusus di Perpustakaan Pusat Universitas sebagai tempat bagi mahasiswa maupun mahasiswi dalam mengakses informasi terkait perbankan syari'ah dalam bentuk literatur, mencakup buku, karya ilmiah dan laporan keuangan usaha Perbankan di Indonesia. Tidak ada ketentuan khusus terkait siapa yang diperkenankan mengakses Pojok Literasi Perbankan Syari'ah, yang bagi mahasiswa maupun mahasiswi baik sebagai nasabah maupun non-nasabah dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang tetap dapat bebas mendapatkan informasi terkait perbankan syari'ah dari aplikasi program CSR ini. Serta dalam prakteknya, Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang melalui *sub-bagian Operation Staff* tiap 3 Bulan sekali rutin untuk melakukan evaluasi terkait kelayakan fasilitas yang tersedia.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang menetapkan program CSR *Muamalat Social Initiative* sebagai aplikasi dari *Hadits Muslim* tentang perumpamaan sesama manusia sebagai satu bangunan yang saling menguatkan jika saling membantu, dan akan merasa sakit ketika lainnya merasa sakit yaitu, “ *al mu'minu lil mu'minin kal bunyani, yasyuddu baqdhuhu baqdhon* ”. Dimana orientasi pada program ini adalah bagaimana menjalin relasi yang baik dan

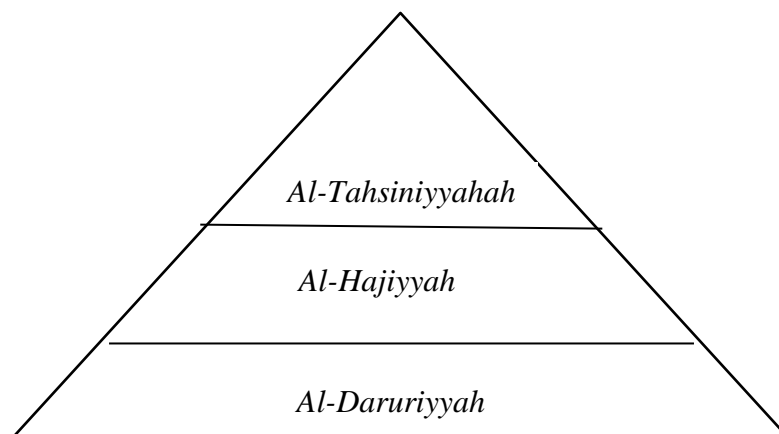
bermanfaat antara internal Perusahaan dengan *stakeholder* serta masyarakat secara umum melalui pemenuhan kemaslahatan pada aspek kesehatan. Dan aplikasi dari program *Muamalat Social Initiative* pada aspek *Maqashid Syari'ah Al-Tahsiniyyah*, merupakan penyuluhan kesehatan dan pemeriksaan kesehatan serta kegiatan donor darah gratis dalam periode 2019. Namun dengan mempertimbangkan kondisi pandemi, maka dalam tempo 2020 terdapat modifikasi dari aplikasi program CSR tersebut, yaitu melalui pembagian masker kepada nasabah yang melakukan transaksi dalam tempo awal September lalu, atau saat Kota Malang dalam masa transisi PSBB secara gratis. Serta Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang melibatkan *volunteer* dari pihak internal perusahaan untuk turut serta dalam rangkaian aplikasi CSR tersebut.

Aplikasi CSR dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang berdasarkan konsep *Maqashid Syari'ah al-Tahsiniyyah* terdapat dalam program Sekolah Prestasi Muamalat dan *Muamalat Social Initiative*. Dimana mampu memenuhi 2 dari 3 kriteria atau indikator yang tercantum. Tidak terpenuhinya keseluruhan kriteria tidak menjadi masalah yang krusial, karena *Maqashid Syari'ah al-Tahsiniyyah* memiliki prioritas yang sifatnya tersier, jika dibandingkan dengan *ad-Dharuriyyah* sebagai prioritas utama maupun *al-Hajiyyah* yang berada pada tingkatan kedua. Dimana kriteria dari CSR yang belum dapat

diaplikasikan adalah pemberdayaan ekonomi terhadap masyarakat miskin.

#### 4.3.4 Implementasi CSR Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang berdasarkan Konsep *Maqashid Syari'ah* ditinjau dari Piramida *Maslahah*

**Gambar 4.4**  
**Piramida *Maslahah***



Sumber: Yusuf, 2017: 91

Menjalankan kebijaksanaan CSR dengan mengikuti piramida *maslahah* memberikan impikasi kepada Lembaga Keuangan Syaru'ah untuk dapat mengelola transaksi dan kegiatan CSR menurut skala prioritas berdasarkan pemahaman mendalam terhadap tujuan syari'ah islam (Yusuf, 2017: 97). Artinya, untuk menganalisis terkait aplikasi CSR pada Bank Muamalat Indonesia Cabang dalam mencapai kemaslahatan dengan berdasarkan perspektif *maqashid syari'ah*, perlu untuk menggunakan skala prioritas yang terdapat pada piramida

*masalah*. Dimana, jangan sampai dalam memenuhi kepentingan *al-Tahsiniiyyah* mengorbankan kepentingan yang lebih penting yang bersifat *ad-Dharuriyyah* atau *al-Hajiyyah* (Yusuf, 2017: 97).

*Dharuriyyah* merupakan kebutuhan primer yang dapat dimaknai sebagai sesuatu yang harus ada, yang ketiadaannya akan berakibat pada hancurnya kehidupan dari manusia. Sehingga *dharuriyyah* merupakan prioritas pertama (Na'imah, 2019: 71). Karena sifatnya sebagai konsep primer, maka tentu keberadaannya sangat berpengaruh terhadap tingkatan selanjutnya. Apabila *Maqashid ad-Dharuriyyah* tidak terpenuhi secara sempurna, maka *Maqashid* pada tingkatan selanjutnya yang sifatnya sekunder atau tidak lebih diprioritaskan, tidak berpengaruh signifikan terhadap kemaslahatan. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memenuhi keseluruhan dari 4 kriteria yang terdapat dalam *Maqashid ad-Dharuriyyah*. Yaitu kriteria pertama, berupa memberikan kesempatan kepada untuk mengaplikasikan keyakinan beragama, melalui program CSR *Muamalat Social Initiative* dengan aplikasi menyediakan fasilitas musholla. Dan kriteria kedua dalam bentuk memenuhi semua hak dari keuntungan yang didapat, melalui program CSR *Foundational Reward* dengan aplikasi pemberian gaji pokok, pembagian tunjangan hari raya dan pemberian hadiah. Sedangkan pada kriteria ketiga, berupa jaminan kesehatan pada pekerja, diwujudkan melalui program CSR *Foundational Reward* dengan aplikasi pemberian asuransi kesehatan bagi seluruh pekerja.



Serta kriteria keempat yaitu jaminan keselamatan tempat kerja, diwujudkan melalui program CSR Pelatihan Mitigasi Bencana dengan aplikasi diselenggarakannya pelatihan mitigasi bencana gempa bumi dan kebakaran.

Kriteria yang telah berhasil dipenuhi oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, merupakan gambaran tentang bagaimana Perusahaan berupaya untuk memenuhi secara sempurna skala prioritas yang utama, yaitu *ad-Dharuriyyah*. Sehingga dapat dikatakan, Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang telah memenuhi aspek wajib atau *fardhu* dalam mencapai tingkatan kemaslahatan dari *stakeholder* melalui aplikasi CSR, sebelum merumuskan dan mengaplikasikan program CSR yang berkaitan dengan kriteria yang terdapat pada *Maqashid al-Hajiyyah* maupun *al-Tahsiniyyah*.

*Hajiyyah* merupakan kebutuhan sekunder yang dapat dimaknai sebagai segala sesuatu yang dibutuhkan oleh manusia untuk mempermudah mencapai kepentingan-kepentingan yang masuk dalam kategori *dharuriyyah*. Jika hal *hajiyyah* tidak terpenuhi, maka tidak akan menghancurkan kehidupan manusia tersebut, tetapi akan mengurangi kesempurnaan dan menimbulkan kesulitan bagi manusia. *Maqashid al-Hajiyyah* ini menempati pada prioritas yang kedua setelah *Maqashid al-dharuriyyah* (Na'imah, 2019: 72). Artinya, pemenuhan kriteria yang terdapat di dalam konsep *Maqashid al-Hajiyyah* memiliki skala prioritas yang berada pada tingkatan kedua

setelah *Maqashid ad-Dharuriyyah*. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memenuhi keseluruhan dari 4 kriteria yang terdapat dalam *Maqashid al-Hajiyyah*. Yaitu kriteria pertama berupa menjamin kesehatan anggota keluarga pekerja, melalui program CSR *Foundational Reward* dengan aplikasi memberikan asuransi kesehatan untuk seluruh anggota keluarga inti dari pekerja. Dan kriteria kedua berupa penyesuaian upah dan promosi pangkat, melalui program CSR *Performance Based Reward* dengan aplikasi pemberian kenaikan gaji, bonus kinerja, insentif penjualan. Sedangkan pada kriteria ketiga berupa pelatihan dan peningkatan sumber daya manusia bagi pekerja untuk menjaga komitmen dalam bekerja, melalui program CSR *The Social Responsibility for Products / Service and Consumers* dengan aplikasi diadakannya pelatihan rutin pada *frontliner* dan *maintenance* mesin ATM. Serta pada kriteria keempat berupa pelatihan dan peningkatan sumber daya manusia bagi masyarakat, melalui program CSR *Social Business Muamalat* dengan aplikasi menyelenggarakan pelatihan manajemen usaha, pembinaan dan *monitoring* pada unit usaha terpilih.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang dapat dikatakan memperhatikan tentang skala prioritas dalam mencapai kemaslahatan *stakeholder* melalui aplikasi CSR yang berdasarkan *Maqashid Syari'ah*. Hal ini tergambar, selain dengan memenuhi 4 kriteria yang terdapat pada *Maqashid ad-Dharuriyyah*, Bank Muamalat Indonesia

Cabang Malang juga memenuhi keseluruhan dari kriteria yang terdapat dalam *Maqashid al-Hajiyyah* yang berjumlah 4. Tentu hal ini semakin memberikan kemudahan dalam mencapai kemaslahatan yang sempurna. Karena aspek dengan skala prioritas yang bersifat *fardhu* dan *sunnah mu'akkad* telah terpenuhi.

*Tahsiniyyah* atau kebutuhan tersier dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang keberadaannya bersifat memperindah atau menghiasi perwujudan kepentingan-kepentingan *dharuriyyah* dan *hajiyyah*. Jika hal-hal *tahsiniyyah* tidak terpenuhi, maka tidak akan menyebabkan timbulnya kehancuran dan mempersulit kehidupan manusia, tetapi akan mengurangi sisi keindahan dan estetika. *Maqashid al-Tahsiniyyah* ini menempati prioritas terakhir (Na'imah, 2019: 73). Karena berada pada skala prioritas yang terakhir, tentu keberadaannya tidak akan memiliki pengaruh yang besar terhadap efektifitas pencapaian masalah jika dibandingkan dengan *Maqashid ad-Dharuriyyah* yang berada pada skala prioritas pertama maupun pada aspek yang berada pada skala prioritas kedua yaitu, *Maqashid al-Hajiyyah*. Namun bukan berarti, *Maqashid al-Tahsiniyyah* tidak perlu untuk diperhitungkan. Kriteria yang terdapat pada *Maqashid al-Tahsiniyyah* berjumlah 3, namun Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang hanya mampu memenuhi 2 kriteria. Yaitu pada kriteria pertama berupa pemberdayaan kualitas pendidikan masyarakat, melalui program Sekolah Prestasi Muamalat dengan aplikasi

diberikannya bantuan pembiayaan pendidikan, penyelenggaraan kompetisi usaha syari'ah, memberikan fasilitas literasi bertema perbankan syari'ah. Serta pada kriteria kedua berupa layanan kesehatan gratis bagi masyarakat, melalui program *Muamalat Social Initiative* dengan aplikasi memberikan masker kesehatan gratis pada nasabah. Sedangkan 1 kriteria lain berupa pemberdayaan ekonomi terhadap masyarakat miskin, tidak dapat dipenuhi oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang.

Upaya dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang untuk mencapai tingkat kemaslahatan tidak dapat tercapai setelah tidak terpenuhinya 3 kriteria yang terdapat dalam *Maqashid al-Tahsiniyyah*. Meskipun tidak dapat memenuhi 3 aspek kriteria, namun keputusan Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang untuk tetap mempertimbangkan 2 kriteria lain yang dapat diaplikasikan adalah keputusan yang baik. Karena *masalah* diusahakan sedapat mungkin tetap diraih walaupun tidak sempurna (Yusuf, 2017: 97).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan dalam penelitian ini diketahui dari hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memenuhi tiap kriteria dari *Maqashid Syari'ah Ad-Dharuriyyah* melalui aplikasi dari tiap program CSR yang telah disusun yaitu *Muamalat Social Initiative*, *Foundational Reward* serta Pelatihan Mitigasi Bencana. Artinya, Perusahaan telah memenuhi aspek dasar atau prioritas utama dalam upaya mencapai efektifitas kemaslahatan dari *stakeholder*. Atau juga dapat diartikan, Perusahaan telah melaksanakan program CSR yang bersifat "*fardhu*". Mengapa bersifat "*fardhu*" ? karena apabila Perusahaan tidak mampu memenuhi setiap aspek yang terdapat di dalam *Maqashid Syari'ah Ad-Dharuriyyah*, maka tidak akan tercipta efektifitas kemaslahatan yang dapat diperoleh *stakeholder*. Dan apabila aspek kemaslahatan tidak dapat terpenuhi, maka yang terjadi adalah sebaliknya yaitu *mafsadah* atau yang dapat diartikan sebagai keburukan atau kerusakan. Keburukan atau kerusakan yang dimaksud dapat berupa kegiatan operasional Perusahaan yang terus mengalami kerumitan dengan melibatkan *stakeholder* yaitu pekerja dan nasabah karena tidak terdapat sistem yang baik. Dan tentu saja dapat berpengaruh pada aspek

bagaimana upaya Perusahaan dapat *survive* dan bersaing di tangan pasar. Serta bukan tidak mungkin, kepailitan menjadi ancaman yang perlu untuk diperhitungkan.

Tiap kriteria dari *Maqashid Syari'ah Al-Hajiyyah* telah dipenuhi oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang melalui aplikasi dari tiap program CSR yang telah disusun yaitu *Foundational Reward*, *Performance Based Reward*, *The Social Responsibility for Product / Service and Consumers* dan *Social Business Muamalat*. Artinya, Perusahaan telah memenuhi aspek pada tingkatan yang kedua dalam upaya mencapai efektifitas kemaslahatan dari *stakeholder*. Atau juga dapat diartikan, Perusahaan telah melaksanakan program CSR yang bersifat “*sunnah mu'akad*” atau *sunnah* yang dianjurkan.

Sekolah Prestasi Muamalat dan *Social Muamalat Initiative* merupakan program CSR dari PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang yang memenuhi 2 kriteria dari *Maqashid Al-Tahsiniyyah*. Artinya dari 3 kriteria yang terdapat dalam *Maqashid Al-Tahsiniyyah* hanya mencakup 2 kriteria. Yang dalam kata lain, implementasi CSR tidak mencapai kemaslahatan. Namun hal tersebut tidak berpengaruh secara krusial, dimana sifat dari *Maqashid Al-Tahsiniyyah* berbeda dibandingkan *Maqashid Ad-Dharuriyyah* yang bersifat *fardhu* atau wajib, maupun yang bersifat *sunnah mu'akad* yaitu *Maqashid Al-Tahsiniyyah*.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang mampu memenuhi setiap kriteria yang terdapat pada *maqashid ad-Dharuriyyah* dan *al-Hajiyyah*. Namun tetap mengupayakan untuk mengimplementasikan program CSR yang berkaitan dengan kriteria pada *maqashid al-Tahsiniyyah*. Meskipun tidak sempurna, namun *masalah* pada dasarnya tetap harus diupayakan keberadaannya, selama hal tersebut tidak menimbulkan *Mudarat* yang lebih besar serta tidak bertentangan dengan *syari'ah*.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Bagi Perusahaan**

Diharapkan dapat mempertahankan dan diupayakan untuk meningkatkan setiap kualitas dari program CSR yang mengusung konsep *syari'ah*. Serta perlu diaplikasikannya CSR yang dapat memenuhi indikator pemberdayaan ekonomi terhadap masyarakat miskin.

### **5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan perbandingan dan referensi untuk memperdalam penelitian selanjutnya. Dan diharapkan untuk menambah obyek penelitian, guna meningkatkan validitas data dari penelitian

## DAFTAR PUSTAKA

- Astiti Ni Putu dan Aistri Putu. (2016). *Pengaruh Corporate Social Responsibility terhadap Kesejahteraan Masyarakat dan Citra Perusahaan*. Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan Vol. 12 No.2
- Bank Muamalat. (2018). *Laporan Tahunan 2018: Penguatan Ekosistem Bisnis Syariah*. Jakarta: Bank Muamalat.
- Bank Muamalat. (2019). *Laporan Tahunan 2019: Transformasi untuk Pertumbuhan Bisnis Berkelanjutan*. Jakarta: Bank Muamalat
- Clarkson, M. (1995). *A Stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance*. Academy of Management Review. Vol. 20 No.1
- Fariied, Mohammad, Ayu dan Akbaria. (2017). *Maqashid al-Shari'ah-based Performance Measurement for the Halal Industry*; Humanomics Journal. Vol. 33 No, 3.
- Fauzia dan Riyadi. (2014). *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid al-Syari'ah*. Jakarta: Prenada Media Group
- Fauziah, Nur Dinah. (2019). *Etika Bisnis Syariah*. Batu: Literasi Nusantara.
- Finarti Aan dan Putra. (2015). *Implementasi Maqashid al-Syari'ah terhadap Pelaksanakan CSR Bank Islam : Studi Kasus pada PT. BRI Syariah*. Vol. 4 No.1
- Gokulsing, R.. (2011). *CSR Matters in The Development of Mauritius. Social Responsibility Journals*: Vol. 7 No.2
- Hadi, Noor. (2014). *Corporate Social Responsibility*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Handoko, Hani. (2014). *Manajemen Edisi : 2*. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta
- Haris, Herdiansyah,. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk ilmu – ilmu Sosial*. Jakarta Selatan: Salemba Humanika.
- Hult, T.. (2011). *Stakeholder marketing: A definition and conceptual framework*. Academy of Marketing Science Review. Vol. 1 No.44
- Jhonardi. (2016). Ringkasan Sejarah CSR Dunia ke Indonesia. Di peroleh tanggal 18 Juli 2020 dari <http://jhonardi.com/ringkasan-sejarah-csr-dunia-ke-indonesia/>
- Kartini, Dwi. (2013). *Corporate Social Responsibility*. Bandung: PT Refika Aditama.



- Kompas.com (2012). *Gubernur BI: Arahkan CSR untuk Kembangkan Wirausaha*. Kompas.com. Diperoleh Tanggal 19 Juli 2020 dari <https://megapolitan.kompas.com/read/2012/11/12/12361623/gubernur.bi.arahkan.csr.untuk.kembangkan.wirausaha>
- Kompas.com (2012). *Jumlah Wirausaha Indonesia Masih Kurang*. Kompas.com. Diperoleh Tanggal 19 Juli 2020 dari <https://edukasi.kompas.com/read/2012/11/13/02450214/Jumlah.Wirausaha.di.Indonesia.Masih.Kurang%20Kompas.com>
- Kompas.com. (2009). *14 Bank Kucurkan Rp 1,450 Miliar untuk Jatim*. Kompas.com. Diperoleh Tanggal 19 Juli 2020 dari <https://money.kompas.com/read/2009/03/02/18192335/14.bank.kucurkan.rp.1450.miliar.untuk.jatim>
- Kurniati, Edy. (2015). *Kewirausahaan Industri*. Yogyakarta: Deepublish
- Lindgreen, A. (2008). *Corporate Social Responsibility: an Empirical Investigation of US Organizations*. *Journals of Business Ethics*: Vol. 46 No. 3
- Mitchell, R. (1997). *Toward a Theory of Stakeholder Identification and Salience: Defining the Principle of Who and What Really Counts*. *Academy of Management Review*. Vol. 22 No. 4
- Na'imah Farida Ulvi, (2019). *Pengantar Maqashid AS-Shari'ah*. Jakarta: Pustaka al-Kautsar
- Nazori Madjid, M. (2011). *Nuansa Konvensional dalam Perbankan Syari'ah*. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam dan Kemasyarakatan*. Vol. 3 No.1.
- Nisa, Irman dan Adil. (2018). *Analisis Kinerja Bank Syariah dengan Maqashid Syariah Index (MSI)*. *Jurnal Akuntansi* Vol. 13 No.1
- Omran, M. (2015). *Theoretical Perspective on Corporate Social Responsibility Disclosure: a Critical Review*. *International Journals Accounting and Financial Reporting*: Vol. 5 No.2
- Pérez Andrea dan Bosque Ignacio Rodriguez. (2014). *Customer CSR Expectation in the Banking Industry*. *International Journal of Bank Marketing*: Vol. 32 No. 3
- Qardhawi, Yusuf. (2007). *Fiqh Maqashid Syariah*. Jakarta : Pustaka al-Kautsar.
- Rahman Mohammad Afjalur. (2015). *Corporate Social Responsibility Reporting Practices in Banking Companies in Bangladesh, Impact of Regulatory*. *Journal of Financial Reporting and Accounting*; Vol. 13 No. 2.
- Rahman. (2011). *Panduan Lengkap Perencanaan CSR*. Jakarta: Penebar Swadaya

- Ramdhani, Gilar. (2018). *Bank bjb Cetak Ratusan Wirausaha Baru melalui Program CSR*. Liputan6.com. Diperoleh Tanggal 19 Juli 2020 dari <https://www.liputan6.com/news/read/3244425/bank-bjb-cetak-ratusan-wirausahawan-baru-melalui-program-csr?source=search>
- Ramdhani, Gilar. (2019). *BRI Raih Predikat Best Bank for CSR di Ajang Asiamoney Best Bank Awards 2019*. Liputan6.com. Diperoleh Tanggal 19 Juli 2020 dari <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4078879/bri-raih-predikat-best-bank-for-csr-di-ajang-asiamoney-best-bank-awards-2019?source=search>
- Said, Achmad. (2015). *Corporate Social Responsibility dalam Perspektif Governamnce*. Yogyakarta: Deepublish
- Sandy, Kunthi Fahmar. (2014). *Bank Muamalat Salurkan Dana CSR Rp19,4 M melalui BMM*. SindoNews.com. Diperoleh Tanggal 19 Juli 2020 dari <https://ekbis.sindonews.com/berita/839073/34/bank-muamalat-salurkan-dana-csr-rp194-m-melalui-bmm>
- Siraj dan Syahrul. (2018). *Corporate Social Responsibility (CSR) dalam Perspektif Ekonomi Islam pada Bank Syariah*. Jurnal Hukum Ekonomi Syariah. Vol. 2 No.1
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suharto, Edi. (2009). *Pekerjaan Sosial di Dunia Industri Memperkuat CSR (Corporate Social Responsibility)*. Bandung: Alfabeta
- Supratiwi, Fitri. (2015). *Kemenag berharap Porsi CSR untuk Sarana Ibadah Lebih Besar*. AntaraNews.com. Diperoleh Tanggal 19 Juli 2020 <https://www.antaraneews.com/berita/491986/kemenag-berharap-porsi-csr-untuk-sarana-ibadah-lebih-besar>
- Thoriquddin, M. (2014). *Pengelolaan Zakat Produktif : Perspektif Maqasid al-Syari'ah Ibnu 'Asyur*. Malang : UIN Maliki Press
- Webster, F. E.. (1992). *The Changing Role of Marketting in the Corporation*. Journal of Marketting. Vol. 56 No. 4
- Yusuf , Muhammad Yasir. (2017). *Islamic Corporate Social Responsibility (I-CSR)*. Depok: KENCANA.
- Zuraiddah. (2016). *Bank Syariah antara Realita dan Harapan Masyarakat Muslim*. Jurnal Hukum Islam

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. Pedoman Wawancara

#### **A. Hasil wawancara dengan informan 1, Bapak Reza sebagai *Relationship SME Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang***

- Bagaimana prinsip dan kebijakan umum terkait implementasi CSR di Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang ?
  - Sepanjang tahun 2019, Bank Muamalat Indonesia mengalokasikan dana Rp. 11,37 Miliar yang didistribusikan secara selektif kepada seluruh anak cabang dan kantor cabang pembantu, termasuk Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang. Ada program CSR dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang Sendiri.
  
- Apa sajakah program CSR yang diimplementasikan Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang ?
  - program *Green Campaign, Foundational Reward, Performance Based Reward, Pelatihan Mitigasi Bencana, Social Business Muamalat, Muamalat Social Initiative, Sekolah Prestasi Muamalat* dan *The Social Responsibility for Products / Service and Consumers*
  
- Program CSR Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang berupa *Green Campaign*, bagaimana aplikasi dari program CSR tersebut ?

- Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang mengalokasikan sejumlah dana untuk pengadaan alat-alat kebersihan. Kebutuhan ini di evaluasi tiap 2 bulan sekali dan pengadaan dilakukan tiap 8 hingga 12 bulan sekali
- Siapa saja yang berperan dalam program CSR *Green Campaign* ?
- Seluruh pekerja di Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, tanpa terkecuali. Mulai dari *Branch Manager* sampai pekerja *outsourcing*. Dimana kami lebih berperan untuk meningkatkan kesadaran tentang kebersihan masing-masing. Terutama saat Jum'at bersih.
- Bagaimana bentuk aplikasi *Foundational Reward* sebagai program CSR Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang ?
- Bentuk aplikasinya berupa upaya Perusahaan untuk memenuhi hak dari setiap karyawan. Dan selama saya berkarir, tidak pernah ada keterlambatan terkait pembayaran gaji pokok. Dan terkait dengan nominal yang ditetapkan, salah satu yang menjadi dasar adalah pada firman Allah SWT “ *innallaha ya'muru kum bil 'adli wal ihsaan*” yaitu terkait berperilaku adil dan *ihsan*. Selain itu, aplikasi lainnya yaitu, Perusahaan menjamin dan bertanggung jawab penuh atas kesehatan dari setiap pekerja.
- Bagaimana bentuk upaya Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang dalam menjamin kesehatan dari setiap pekerja ?

- Perusahaan bekerjasama dengan BNI untuk program asuransi jiwa untuk setiap pekerja beserta anggota keluarganya melalui BNI Life
- Bagaimana bentuk aplikasi *Foundational Reward* sebagai program CSR Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang ?
- Aplikasinya berupa kenaikan gaji, termasuk juga tentang insentif penjualan.
- Siapa yang berhak untuk mendapatkan kenaikan gaji maupun insentif penjualan ?
- Soal kenaikan gaji, tentu sudah ada ketentuannya. Yang mendasari tentu dari aspek kinerja, termasuk juga faktor-faktor pendukung lain. Dan soal insentif penjualan, saya sebagai *Relationship Manager Funding* tentu yang cukup memiliki prospek untuk bisa mendapatkan, jika dibandingkan dengan pekerja yang ada di sub-bagian *lending, legal* maupun *back* dan *front office*. Karena kami yang membangun relasi langsung dengan calon ataupun nasabah, yang tentunya hal ini nantinya akan sangat berpengaruh pada aspek penjualan Perusahaan secara umum nya.
- Bagaimana aplikasi dari *Social Business Muamalat* yang merupakan program CSR kelima dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang?
- *Social Business Muamalat* sebagai program CSR Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang berkomitmen untuk memberikan pembinaan

terhadap *mustahik* baik yang belum maupun sudah memiliki usaha untuk nantinya di bentuk berkelompok. Selain diberikan pembinaan, Perusahaan juga akan menghibahkan sejumlah modal usaha nantinya akan dikelola. dan dalam prosesnya ada *monitoring* sebagai upaya mencapai hasil kerja yang *sustainable*

- Bagaimana konsep dari *Muamalat Social Initiative* yang merupakan program CSR keenam dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang ?
  - *Muamalat Social Initiatives* merupakan inisiatif program CSR berupa bantuan *filantropis* strategis yang melibatkan karyawan sebagai *volunteer*, dalam bidang keagamaan, sosial dan kesehatan. Hal ini juga adalah amalan dari *hadits* terkait antar sesama untuk saling menguatkan yaitu “ *al mu’minu lil mu’minin kal bunyani, yasyuddu baqdhuhu baqdhon* “.
  
- Bagaimana gambaran mengenai aplikasi dari Program *Muamalat Social Initiative*
  - Dalam aspek keagamaan, Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang menyediakan fasilitas ibadah berupa musholla di lantai 2 yang bisa mengakomodasi 14 jama’ah yang diperuntukkan bagi nasabah maupun karyawan.

- Bagaimana konsep dari *Muamalat Sekolah Prestasi Muamalat*, yang merupakan program CSR ketujuh dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang ?
- Misi dari program Sekolah Prestasi Muamalat tentu adalah untuk turut serta meningkatkan kualitas pendidikan serta membangun generasi muda, cerdas, berprestasi dan berakhlak.
  
- Bagaimana gambaran mengenai aplikasi dari Program CSR Sekolah Prestasi Muamalat ?
- Terkait aplikasinya, salah satunya adalah melalui pengadaan mobil prestasi muamalat. Dimana mobil ini menyasar banyak institusi pendidikan yang khususnya Universitas, yang didalamnya nasabah maupun calon nasabah dapat menerima berbagai informasi terkait program bantuan pendidikan yang disampaikan oleh *customer service* terlatih kami
  
- Bagaimana gambaran mengenai aplikasi dari Program CSR *The Social Responsibility for Products / Service and Consumers* ?
- Kualitas fisik dari kantor layanan dan mesin ATM menjadi hal yang perusahaan prioritaskan dalam upaya memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah. *Operation Officer* menjadi bagian dari struktur Perusahaan yang paling bertanggung jawab atas hal ini. Upaya untuk mengecek setiap mesin ATM maupun kondisi dari kantor layanan dilakukan setiap hari, dan bila perlu akan dilakukan *maintenance*

**B. Hasil wawancara dengan informan 2, Ibu Fitri sebagai *Customer Service Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang***

- Bagaimana prinsip dan kebijakan umum terkait implementasi CSR di Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang ?
  - Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang sejak awal sudah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada *stakeholder*, terutama nasabah. Dan kami berupaya dalam setiap kegiatan operasional perusahaan selalu mengedepankan aspek kesejahteraan atau kemaslahatan dari *stakeholder*. Termasuk pada program CSR. Yang realisasinya, berupa program *green campaign*, *Foundational Reward*, *Performance Based Reward*, Pelatihan Mitigasi Bencana, *Social Business Muamalat*, *Muamalat Social Initiative*, *Sekolah Prestasi Muamalat* dan *The Social Responsibility for Products / Service and Consumers*
  
- Bagaimana gambaran mengenai aplikasi dari program CSR *Green Campaign* ?
  - Tiap pekerja harus terlibat di kegiatan jum'at bersih di tiap minggu. Yang mana perusahaan menetapkan jam masuk kantor lebih pagi, yaitu jam 07.30. Dan kami diwajibkan untuk memastikan kebersihan, khususnya di tiap meja kerja masing-masing. Hal ini merupakan upaya kami untuk menerapkan konsep “ *annadhofatu minal iman* “ , yaitu gambaran mengenai konsep kebersihan dalam islam.



- Bagaimana aplikasi dari program CSR *Foundational Reward* ?
  - Selain tentang bagaimana Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memenuhi hak setiap pekerja lewat pemberian gaji pokok, ada aspek lain yang juga jadi perhatian dari Perusahaan, yaitu menjalin relasi yang baik dengan pekerja melalui pemberian sejumlah uang yang sifatnya tidak sama seperti gaji pokok.
  
- Bagaimana bentuk upaya Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang untuk menjalin relasi yang baik dengan pekerja melalui pemberian sejumlah uang ?
  - Secara rutin Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memberikan tunjangan dalam satu tahun sekali, yaitu pada masa menjelang hari raya idul fitri. Termasuk juga jika ada pekerja yang memiliki hajat pribadi seperti pernikahan, perusahaan terlibat untuk memberikan hadiah berupa sejumlah uang.
  
- Apakah menurut anda, inisiatif tersebut adalah hal yang positif dan tepat sasaran ?
  - Jumlah nominal tunjangan maupun hadiah tersebut, saya rasa cukup dan tentu saya apresiasi sebagai langkah yang positif.

- Adakah aplikasi dari program CSR *Performance Based* selain berupa kenaikan gaji dan insentif penjualan ?
  - Insentif penjualan sifatnya cukup segmentif. Lebih diperuntukkan bagi *sub*-bagian Perusahaan di jajaran *Funding*. Sedangkan kenaikan gaji sifatnya lebih menyeluruh. Dan selain 2 hal tersebut, juga terdapat ketentuan dari Perusahaan terkait Bonus Kinerja.
  
- Bagaimana bentuk ketentuan terkait bonus kinerja bagi pekerja di Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang ?
  - Tentu Perusahaan mempunyai regulasi terkait bonus kinerja, yang sejauh ini saya ketahui memang berdasarkan *progress* kerja kami. Bonus kinerja sifatnya fleksibel, tidak ada waktu tetapnya seperti gaji pokok. Dan bagi saya ini hal yang cukup efektif untuk meningkatkan kualitas kerja kami, dan saya khususnya sebagai *front office* yang berinteraksi langsung dengan nasabah.
  
- Bagaimana bentuk aplikasi dari program CSR Pelatihan Mitigasi Bencana ?
  - Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memiliki program BCM (*Business Continuity Management*) *Awareness* berupa memberikan pembekalan terkait upaya mitigasi bencana seperti kebakaran maupun gempa bumi. Kami diberikan pengarahan secara komunikasi dua arah dalam bentuk rapat kecil dan aplikasinya langsung.

- Apakah *output* yang diharapkan oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang dalam menyelenggarakan program CSR Pelatihan Mitigasi Bencana ?
  - Tujuan utamanya, tentu adalah untuk meningkatkan kesadaran terkait K3 (Keselamatan dan Kesehatan di tempat Kerja)
  
- Bagaimana bentuk aplikasi dari program CSR *Social Business Muamalat* ?
  - *Social Business Muamalat* memiliki target sasaran yang di khususkan kepada sektor usaha menengah, kecil dan mikro. Karena kami sebagai lembaga keuangan syari'ah tentu berupaya untuk mengaplikasikan konsep “*wa ta'a wanu alal birri wat taqwa*”, yang salah satunya adalah melalui program ini. Selain sektor UMKM, perusahaan juga terbuka terhadap mahasiswa yang memiliki proposal usaha untuk dapat diajukan dan termasuk kedalam daftar penerima bantuan berupa pelatihan dan pemberian modal usaha
  
- Bagaimana bentuk aplikasi dari program CSR *Muamalat Social Initiative* ?
  - Dalam masa pandemi ini tentu kegiatan sosial dan kesehatan yang sudah menjadi agenda rutin dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang perlu ada modifikasi. Jika sebelumnya kami memberikan bantuan langsung kepada warga Kelurahan Polehan, Kecamatan Blimbing Kota Malang

yang terdampak bencana longsor pada Bulan Februari 2019. Serta menyelenggarakan kegiatan donor darah gratis yang diakomodasikan untuk umum pada peringatan Hari Donor Darah Sedunia tanggal 14 Juni 2019. Maka kegiatan sosial dan kesehatan yang dapat direalisasikan adalah secara rutin melakukan disinfektanisasi pada seluruh ruang operasional perusahaan, khususnya pada bagian *front office*, serta observasi rutin pada kualitas kesehatan karyawan. Selain itu, sejumlah masker sudah kami bagikan kepada nasabah yang melakukan transaksi dalam tempo awal September lalu, atau saat Kota Malang dalam masa transisi PSBB secara gratis. Dalam prakteknya, kami seluruh karyawan memposisikan diri sebagai *volunteer*

- Bagaimana bentuk aplikasi dari Program CSR Sekolah Prestasi Muamalat ?
- Perusahaan berupaya untuk mengaplikasikan konsep pendidikan dalam islam yaitu, “ *yar fa’illahu alladzi naamanu minkum, walladzina utul ‘ilma darojat* “ , tentang bagaimana Allah akan meninggakan derajat manusia yang berilmu. Yaitu melalui pemberian beasiswa dan pojok literasi Perbankan Syari’ah.
- Terkait dengan pojok literasi Perbankan Syari’ah, bagaimana model aplikasinya ?

➤ Perusahaan menjalin kerjasama dengan Universitas Islam Malang untuk menyediakan lokasi khusus di Perpustakaan Pusat Universitas sebagai pojok literasi perbankan syariah. Pojok Literasi Syariah bisa diakses semua civitas akademika kampus tanpa terkecuali. *Operation Staff* Perusahaan kami juga rutin tiap 3 bulan sekali ada kegiatan *maintenance* terkait fasilitas yang tersedia apa masih dikatakan layak untuk dipergunakan

- Bagaimana bentuk aplikasi dari Program CSR *The Social Responsibility for Products / Service and Consumers* ?

➤ Sejak awal kami sebagai *frontliner* sudah melalui uji kelayakan pelayanan yang diterapkan Perusahaan. Serta dalam 3 bulan sekali, kami diwajibkan untuk mengikuti program pelatihan terkait *public speaking, self branding, juga kesislaman* . Dan dalam setiap kegiatan operasional, *Operational Manager* selaku pihak yang bertanggung jawab penuh atas kinerja *frontliner* kerap memberikan arahan untuk memberikan kualitas pelayanan prima kepada setiap nasabah

### **C. Hasil wawancara dengan informan 3, Bapak Imam sebagai nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang**

- Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang mempunyai program CSR berupa *Green Campaign*, yang bentuk aplikasinya berupa pengadaan alat-

alat kebersihan serta berupaya meningkatkan kualitas kebersihan dari Kantor Operasional. Apakah anda merasakan dampaknya ?

➤ Sejauh ini tidak pernah saya keluhkan terkait kebersihan dari kantor operasional Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang. Mulai dari ruangan pelayanan utama, fasilitas pendukung seperti musholla dan toilet, bahkan setiap pegawai, seluruhnya terlihat sangat memperhatikan aspek higienis..

• Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memiliki Program CSR *Muamalat Social Initiative* yang pada aplikasinya, memungkinkan nasabah untuk mengaplikasikan kepentingan spiritualnya melalui pengadaan Mushollah, apakah anda pernah memanfaatkan fasilitas tersebut ?

➤ Saya sudah sering menggunakan fasilitas musholla di Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang. Dengan fasilitas ruangan ber-AC dan tempat wudhu termasuk toilet yang bersih, saya rasa cukup memberikan pelayanan yang baik pada aspek spiritual nasabah.

• Bagi nasabah, mereka dapat memperoleh bantuan sosial atau pelayanan kesehatan dalam bentuk pembagian masker gratis dalam waktu tertentu sebagai aplikasi dari program CSR *Social Muamalat Initiative* Apakah anda pernah terlibat di dalamnya ?

➤ Mengenai pembagian masker secara gratis, saya sempat memperoleh satu kali, selain itu yang saya fahami prosedur pelayanan dari *frontliner* serta

keadaan ruang *front office* memang sudah sesuai dengan prosedur kesehatan yang umum berlaku saat ini

- Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memiliki program CSR *The Social Responsibility for Products / Service and Consumers*, yang bentuk aplikasinya berupa upaya pelayanan maksimal bagi nasabah. Bagaimana pandangan anda sebagai nasabah ?
- Bagi saya, Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memberikan kualitas pelayanan yang memang saya harapkan sebagai nasabah. Keadaan kantor layanan dengan fasilitas memadai serta *frontliner* kompeten, adalah faktor yang menjadi penentu.

**D. Hasil wawancara dengan informan 4, Ibu Indah sebagai nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang**

- Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memiliki program CSR *The Social Responsibility for Products / Service and Consumers*, yang salah satu aplikasinya berupa jaminan pelayanan dengan kualitas terbaik yang sesuai dengan kaidah Syari'ah. Sejauh ini bagaimana implementasinya menurut anda?

- Yang utama bagi saya tentu lingkungan syari'ah konsisten untuk diaplikasikan, mulai dari sambutan salam dari semua jajaran *frontliner*, tutur kata santun dan informatif, gaya berpakaian, semua aspek tersebut bisa jadi alasan mengenai kenapa saya tidak segan untuk menjadi nasabah dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang
  
- Selain terkait dengan pelayanan, aplikasi dari program CSR *The Social Responsibility for Products / Service and Consumers* adalah peluncuran aplikasi terbaru yaitu *Muamalat Diin*, apakah menurut anda penawaran tersebut memang sesuai kebutuhan nasabah?
  
- Pengelolaan media sosial yang menarik, saya pikir menjadi faktor kunci untuk bisa menyampaikan informasi mengenai penawaran baru dari aplikasi *Muamalat Din*. Dan saya sangat menyambut baik tentang program yang ditawarkan pada aplikasi tersebut, karena dalam prakteknya memang semakin memudahkan nasabah. Salah satunya tentang proses transfer yang pada aplikasi sebelumnya kerap saya keluhkan karena ada beban pemotongan pulsa di setiap transaksi. Dan saya juga mengapresiasi terkait program *reward* dalam setiap transaksi menggunakan aplikasi *Muamalat Din*, karena *benefit* berupa *voucher* sudah pernah saya peroleh serta sejauh yang saya ketahui tidak semua aplikasi *mobile* dari perbankan memiliki program yang serupa



- Bagi nasabah, mereka dapat memperoleh bantuan sosial atau pelayanan kesehatan dalam bentuk pembagian masker gratis dalam waktu tertentu sebagai aplikasi dari program CSR *Social Muamalat Initiative*. Apakah anda pernah terlibat di dalamnya ?
- Informasi mengenai program pembagian masker pada nasabah memang saya peroleh, tapi saya tidak memanfaatkan hal tersebut dan saya cukup mengapresiasi. Karena selama masa pandemi ini, aplikasi *muamalat din* cenderung bisa menjadi solusi dalam setiap transaksi perbankan saya dan tanpa perlu ke Kantor.
- Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memiliki program *Social Business Muamalat* yang aplikasinya berupa pemberian modal usaha, pelatihan manajemen usaha. Apakah anda pernah terlibat di dalamnya ?
- Menurut saya, Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang cukup memberikan atensi terhadap bagaimana sektor usaha di lingkungan eksternal Perusahaan. Saya pernah satu kali mengikuti kelas pelatihan usaha daring yang diadakan Perusahaan dengan tema berbisnis syari'ah mandiri.
- Bagaimana pandangan anda mengenai aplikasi dari program CSR tersebut ?

- Konsep pelatihannya yang dalam bentuk seminar cukup *relate* dengan apa yang terjadi di tengah fenomena ekonomi saat itu, sehingga hal tersebut menjadi alasan mengapa pelatihan yang diberikan Perusahaan saya nilai baik.
- Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memiliki program CSR Sekolah Prestasi Muamalat yang bentuk aplikasi berupa bantuan pendidikan dan pojok literasi Perbankan *Syari'ah*, apakah anda pernah mendapatkan manfaatnya?
- Sewaktu saya kuliah di Unisma, memang ada pojok literasi perbankan syari'ah di perpustakaan. Buku yang tersedia cukup lengkap, ada buku bacaan, karya ilmiah yang bertema perbankan syari'ah dan laporan keuangan dari berbagai usaha Perbankan di Indonesia. Lokasi nya juga cukup nyaman dan sejauh saya memanfaatkan fasilitas tersebut tidak pernah ada kendala. Harapan saya program CSR tersebut bisa berlanjut dan berkembang