

**ANALISIS PENGUNGKAPAN PERLINDUNGAN *CUSTOMER
PRIVACY* PADA INDUSTRI PERBANKAN DI INDONESIA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada
Program Studi Akuntansi
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



Oleh:

Bella Marcelina Putri

232016253

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
SALATIGA
2020**



PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bella Marcelina Putri .
NIM : 232016253 Email : 232016253@student.uksw.edu
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis Program Studi : Akuntansi
Judul tugas akhir : Analisis Pengungkapan Perlindungan *Customer Privacy*
Pada Industri Perbankan Di Indonesia
Pembimbing : 1. Arthik Davianti, SE.,M.Si.,CA, Ph.D
2. _____

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.

Salatiga, 16 Juli 2020



BELLA MARCELINA PUTRI



PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bella Marcelina Putri
NIM : 232016253 Email : 232016253@student.uksw.edu
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis Program Studi : Akuntansi
Judul tugas akhir : Analisis Pengungkapan Perlindungan *Customer Privacy* Pada Industri Perbankan Di Indonesia

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif** kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):

- a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA
- b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA**

* Hak yang tidak terbatas hanya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak non-eksklusif kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak copyright atas karya tersebut.
** Hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampiri dengan penjelasan/ alasan tertulis dari pembimbing TA dan diketahui oleh pimpinan fakultas (dekan/kaprodi).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 16 Juli 2020

1956

Bella Marcelina Putri

Mengetahui,

Arthik Davianti, SE.,M.Si.,CA, Ph.D

Tanda tangan & nama terang pembimbing II

**ANALISIS PENGUNGKAPAN PERLINDUNGAN *CUSTOMER PRIVACY* PADA
INDUSTRI PERBANKAN DI INDONESIA**

Oleh:

Bella Marcelina Putri

232016253

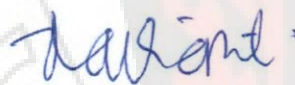
TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada

Program Studi Akuntansi

Untuk Memeroleh Gelar Sarjana Akuntansi

Disetujui oleh:



Arthik Davianti, SE., M.Si., CA, Ph.D

Pembimbing

1956

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA**

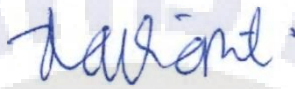
SALATIGA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Kertas Kerja : Analisis Pengungkapan Perlindungan *Customer Privacy*
Pada Industri Perbankan di Indonesia
Nama Mahasiswa : Bella Marcelina Putri
NIM : 232016253
Program Studi : Akuntansi

Menyetujui



Arthik Davianti, SE., M.Si., CA, Ph.D

Pembimbing

Mengesahkan



Dr. Theresia Woro Damayanti, SE., M.Si, Ak, CA

Ketua Program Studi Akuntansi

Dinyatakan Lulus Ujian Tanggal: 30 Juni 2020



PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bella Marcelina Putri
NIM: : 232016253
Program Studi : Akuntansi
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya
Wacana

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir:

Judul : Analisis Pengungkapan Perlindungan *Customer Privacy*
Pada Industri Perbankan di Indonesia.
Pembimbing : Arthik Davianti, SE.,M.Si.,CA, Ph.D
Tanggal diuji : 30 Juni 2020

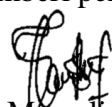
adalah benar-benar karya saya.

Di dalam kertas kerja ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan atau gagasan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, termasuk pencabutan gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh.

Salatiga, 3 Juni 2020

Yang memberi pernyataan


(Bella Marcelina Putri)

ABSTRACT

This study aims to analyze the disclosure of corporate social responsibility that focused on customer privacy protection in the Indonesian banking sectors. By exploring the disclosures presented in the 2016 GRI Standards-based Sustainability Report during 2017-2018. The study applied content analysis techniques with a descriptive research design. The results showed that based on the disclosures, all companies had implemented customer privacy protection and the 2016 GRI Standards are guidelines that can help the company in implementing policies related to customer privacy protection.

Keywords: Customer privacy, security, confidentiality, GRI Standards.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengungkapan tanggung jawab sosial perusahaan yang berfokus pada perlindungan *customer privacy* di sektor perbankan Indonesia. Dengan mengeksplorasi pengungkapan yang disajikan dalam *Sustainability Report* berbasis Standar GRI 2016 sepanjang tahun 2017-2018. Penelitian ini menggunakan teknik analisis isi dengan desain penelitian deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan pengungkapan, seluruh perusahaan telah menerapkan perlindungan *customer privacy* dan Standar GRI 2016 merupakan panduan yang dapat membantu pihak perusahaan dalam melaksanakan kebijakan yang berhubungan dengan perlindungan *customer privacy*.

Kata Kunci: Privasi Nasabah, Keamanan, Kerahasiaan, Standar GRI.

KATA PENGANTAR

Implementasi tanggung jawab sosial perusahaan menjadi suatu *trend* dalam aktivitas bisnis pada masa kini. Berdasarkan berbagai riset penelitian yang berhubungan dengan topik ini ditemukan banyak hal yang melandasi alasan dilaksanakannya aktivitas tersebut, salah satunya adalah untuk meningkatkan reputasi baik atau citra perusahaan di berbagai sektor industri. Oleh karenanya, tidak sedikit perusahaan yang menerapkan tanggung jawab sosial hingga mengungkapkan informasi ini dalam laporan tahunan atau diungkapkan secara khusus dalam laporan CSR perusahaan. Informasi seperti ini juga telah mendapatkan respon positif dari berbagai *stakeholder* seperti pelanggan, dengan ditandai adanya loyalitas pelanggan terhadap perusahaan tertentu yang memiliki *brand image* yang baik di mata publik. Dengan demikian, memberikan perhatian lebih kepada *stakeholder* penting seperti pelanggan dapat menjadi jaminan dari kelangsungan hidup perusahaan.

Perhatian terhadap *customer* juga menjadi prioritas utama dalam industri perbankan, hal ini ditunjukkan dengan upaya optimal dalam melindungi privasi nasabah. Privasi nasabah menjadi sangat krusial jika dikaitkan dengan industri perbankan yang aktivitas bisnisnya mengumpulkan dan menyalurkan uang dari masyarakat, sehingga perlindungan terhadap keamanan data dan informasi *customer* menjadi isu yang menarik untuk dibahas. Didukung dengan berbagai fenomena kejahatan di bidang keuangan yang terjadi di era digital saat ini, membuat pelanggan semakin skeptis dalam menggunakan layanan jasa keuangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran dari informasi yang disajikan perusahaan melalui *sustainability report*, yaitu mengenai pengungkapan yang dimulai dari penerapan kebijakan hingga mekanisme penanganan jika terjadi kasus pelanggaran terhadap privasi nasabah dengan menggunakan panduan Standar GRI 2016. Semoga penelitian ini memberikan manfaat dan berkontribusi bagi berbagai instansi maupun pembaca guna menambah ilmu pengetahuan atau wawasan terkait topik yang dibahas.

Salatiga, 3 Juni 2020



Bella Marcelina Putri

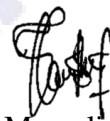
UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan penyertaan-Nya, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Berbagai pihak yang telah mendukung proses penyelesaian tugas akhir ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Arthik Davianti, SE.,M.Si.,CA, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan masukan ide, saran-saran maupun kritik yang bermanfaat sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Orang tua dan saudara-saudara terkasih yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan doa supaya tetap semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ibu Ika Kristianti, SE., M.Ak selaku wali studi yang membimbing, mendukung dan memberikan masukan selama proses perkuliahan.
4. Rekan dan sahabat yang telah memberi dukungan, semangat dan doa serta tempat berbagi suka maupun duka selama proses penulisan tugas akhir ini (Christin, Mega, Wirani, Qoqom, Umi, Brigitta, Dwi, Eunike, ka Janetha dan ka Vivi).
5. Teman-teman satu bimbingan Ibu Arthik yang saling membantu sebagai sesama pejuang tugas akhir.

Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berkontribusi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

Salatiga, 3 Juni 2020



Bella Marcelina Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR BAGAN	xii
PENDAHULUAN	1
TELAAH PUSTAKA	4
<i>Stakeholder Theory</i>	4
<i>Corporate Social Responsibility</i>	4
Pengungkapan Perlindungan <i>Customer Privacy</i>	6
METODA PENELITIAN	8
HASIL DAN PEMBAHASAN	12
Privasi Nasabah	12
Keamanan.....	14
Kerahasiaan	20
KESIMPULAN.....	26
DAFTAR PUSTAKA	30

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Teknik Pengambilan Sampel dengan Metode <i>Purposive Sampling</i>	9
Tabel 2. Daftar Sampel Perusahaan Sektor Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia	9
Tabel 3. Global Reporting Initiative Tentang <i>Customer Privacy</i>	10
Tabel 4. Pola Pengungkapan	25
Tabel 5. Keterangan Pola Pengungkapan.....	25



DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Teknik Analisis Isi	11
------------------------------------	----



ANALISIS PENGUNGKAPAN PERLINDUNGAN *CUSTOMER PRIVACY* PADA INDUSTRI PERBANKAN DI INDONESIA

Bella Marcelina Putri

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen
Satya Wacana

232016253@student.uksw.edu

PENDAHULUAN

Bank merupakan salah satu jenis organisasi perantara keuangan yang telah memainkan peran penting dalam masyarakat (Sun & Davidson, 2015). Sektor perbankan berfungsi sebagai tulang punggung perekonomian suatu negara karena kegiatan perdagangan internasional, pembentukan modal, ekspansi industri, dan pertanian sangat mengandalkan sistem perbankan yang cakap (Magdalena, Sukoharsono, & Roekhudin, 2019). Oleh sebab itu, bank menggunakan *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai salah satu strategi untuk memaksimalkan profit, meningkatkan reputasi dan *brand loyalty* dengan berkontribusi dalam kegiatan amal, perlindungan lingkungan hidup, serta berintegritas dalam memperlakukan nasabah (Wu & Shen, 2013). CSR menjadi bentuk strategi bisnis yang memberikan perhatian pada aspek sosial, ekonomi dan lingkungan yang bertujuan untuk keberlangsungan operasional perusahaan (Nussy, 2014), sedangkan menurut Pérez dan del Bosque (2012) bank menerapkan CSR dengan tujuan untuk membentuk persepsi positif masyarakat terhadap perusahaan dan mampu mempertahankan atau menciptakan legitimasi organisasi. Oleh karenanya, mengkomunikasikan implementasi CSR menjadi penting agar perusahaan mendapatkan *feedback* yang positif dari pihak pemangku kepentingan.

Dengan melakukan pengungkapan tanggung jawab sosial, perusahaan menganggap keberadaan dan aktivitasnya terlegitimasi serta didukung dengan adanya *stakeholder theory* yang mengasumsikan bahwa *stakeholder* yang menentukan eksistensi suatu perusahaan (Handayani, 2012). Pengungkapan perlindungan *customer privacy* merupakan bentuk laporan tanggung jawab sosial perusahaan. Laporan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan yang diterbitkan dalam laporan keuangan tahunan diatur dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, sedangkan menurut Surat Edaran OJK No.

30/SEOJK.04/2016 kewajiban perusahaan publik menyertakan laporan tanggung jawab sosial dan lingkungan dalam laporan tahunan atau laporan keberlanjutan (*Sustainability Report*). Pelanggan atau nasabah dalam konteks perbankan merupakan pemangku kepentingan. Oleh sebab itu, perlindungan privasi nasabah menjadi salah satu prioritas utama yang perlu diperhatikan.

Perlindungan terkait informasi nasabah diatur dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan pada Pasal 40 Ayat (1), dijelaskan bahwa bank memiliki kewajiban dalam menjaga kerahasiaan informasi nasabah penyimpan dan simpanannya. Selain itu, revolusi industri 4.0 yang dialami Indonesia saat ini juga menyebabkan perlindungan terhadap *customer privacy* menjadi penting. Hal ini sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 1/POJK.07/2013 yang memaparkan bahwa globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi finansial telah menciptakan sistem keuangan yang sangat kompleks, sehingga hal ini menjadi perhatian terhadap praktik perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Tujuan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan yang dibahas dalam POJK ini adalah untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan mengenai pentingnya perlindungan konsumen, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.

Pemilihan fokus penelitian pada industri perbankan dikarenakan bank merupakan organisasi yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat (Nurhayati & Frida, 2017), sehingga masyarakat yang menggunakan layanan jasa keuangan perlu menyertakan data pribadinya untuk keperluan administrasi, hal ini menjadi krusial terhadap privasi nasabah. Peristiwa yang berhubungan dengan *customer privacy* terjadi pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia juga tertimpa masalah terkait pencurian data atau *skimming* yang terjadi melalui ATM, hingga adanya modus pencurian akun email untuk penyalahgunaan *internet banking* (Supriyatna, 2017). Peristiwa lainnya adalah kasus jual beli data nasabah terkait pemasaran kartu kredit yang dijual secara bebas dengan tarif-tarif tertentu, data nasabah tersebut tidak hanya mencakup nama lengkap, nama ibu kandung dan alamat, tetapi juga informasi gaji hingga

kemampuan finansial nasabah (Sukmana, 2019). Hal ini dapat mengakibatkan kepercayaan nasabah terhadap sektor jasa keuangan dapat menurun, sehingga berdampak pada reputasi perusahaan.

Beberapa penelitian yang telah membahas mengenai perlindungan privasi konsumen telah diteliti oleh Shy dan Stenbacka (2016) menemukan bahwa *customer protection* memiliki dampak terhadap keuntungan perusahaan dan kesejahteraan konsumen, profit dan kesejahteraan konsumen yang diperoleh akan lebih tinggi bagi perusahaan yang memiliki perlindungan terhadap privasi. Bahkan proteksi yang rendah sekalipun lebih unggul jika dibandingkan dengan perusahaan yang tidak memiliki perlindungan privasi sama sekali. Selain itu, hasil penelitian Abidin, Nawawi, dan Salin (2019) menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal yang lemah berpotensi atas pencurian data dan penipuan yang cenderung dilakukan oleh karyawan, sehingga berdampak besar pada reputasi perusahaan. Penelitian lain oleh Sun dan Davidson (2015) menemukan bahwa pentingnya edukasi pelanggan mengenai kewaspadaan dalam mengisi data pribadi pada *platforms e-commerce* saat bertransaksi *online* untuk mencegah terjadinya penipuan. Oleh sebab itu, pengungkapan terkait tanggung jawab sosial perusahaan melalui *sustainability report* menjadi penting, karena dengan dilakukan pengungkapan tersebut pemangku kepentingan dapat menilai kinerja dan kepedulian perusahaan yang berorientasi pada lingkungan, ekonomi, dan sosial, sehingga perusahaan mendapatkan *feedback* positif yang berpengaruh terhadap nilai perusahaan.

Berdasarkan persoalan penelitian yang telah dipaparkan, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengungkapan tanggung jawab sosial perusahaan yang berfokus pada perlindungan *customer privacy* yang disajikan melalui *sustainability report* berdasarkan standar *Global Reporting Initiative (GRI) 2016?*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengungkapan tanggung jawab sosial perusahaan yang berfokus pada perlindungan *customer privacy* di sektor perbankan Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi menambah literatur baru mengenai *customer privacy* khususnya pada sektor perbankan melalui *sustainability report* yang dipublikasikan perusahaan.

TELAAH PUSTAKA

Stakeholder Theory

Stakeholder Theory adalah teori manajemen organisasi dan etika bisnis yang memicu pengelolaan perusahaan secara efektif, praktis, efisien, dan etis dalam menghadapi situasi lingkungan bisnis yang semakin kompetitif dan kompleks, bersamaan dengan memaksimalkan keuntungan (Harrison, Freeman, & de Abreu, 2015). Teori tersebut mendukung pengambilan keputusan strategis, dalam hal mengukur kinerja sosial perusahaan dengan membedakan antara masalah sosial dengan masalah pemangku kepentingan (Waheed & Yang, 2019). Menurut Abdullah, Mohammed, dan Muhammed (2017) *stakeholder theory* mengklaim bahwa semua pihak yang mempengaruhi kinerja perusahaan dinilai penting bagi perusahaan, tidak hanya *owners* dan manajer yang merupakan pihak penting dalam perusahaan, tetapi juga pihak lain seperti *supplier* dan pelanggan. *Stakeholder theory* menyatakan bahwa eksistensi perusahaan ditentukan oleh *stakeholder*, sehingga perusahaan berusaha memenuhi tuntutan dari *stakeholder* dengan ikut berkontribusi dalam tanggung jawab sosial (Nussy, 2014). Selanjutnya, menurut Kalai dan Sbais (2019) *stakeholder theory* mengasumsikan bahwa CSR memiliki dampak positif terhadap kinerja keuangan perusahaan dan menjadi indikator kemampuan perusahaan untuk secara efektif memuaskan berbagai pemangku kepentingan.

Corporate Social Responsibility

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan bagian dari strategi bisnis yang berfokus pada dimensi ekonomi, sosial, dan lingkungan untuk keberlanjutan perusahaan (Nussy, 2014), sedangkan menurut Yudiana dan Setyono (2016) *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan bentuk tanggung jawab entitas bisnis yang dilakukan secara keberlanjutan dan merujuk pada relasi yang terjadi antara perusahaan dengan *stakeholder*, mencakup karyawan, pelanggan, *community*, pemerintah, *supplier* bahkan kompetitor. Tanggung jawab sosial saat ini dianggap sebagai investasi dalam rangka meningkatkan citra perusahaan dari berbagai pemangku kepentingan, sehingga dapat meningkatkan profit jangka panjang serta mempertahankan *going concern* perusahaan (Krisna & Suhardianto, 2016). Sebaliknya, menurut Putra, Sukaatmadja, Widagda, dan Angga (2015)

menjelaskan bahwa tanggung jawab sosial (CSR) merupakan tuntutan bagi perusahaan yang menyebabkan pihak-pihak yang berkepentingan memiliki persepsi mengenai eksistensi perusahaan menjadi lebih luas, tidak hanya *shareholders*, tetapi juga *stakeholder* seperti pegawai, pelanggan, pemasok, kreditur, dan masyarakat. Perusahaan yang terlibat dalam kegiatan tanggung jawab sosial dapat membangun *trust* dan komitmen terhadap hubungannya dengan pelanggan, sehingga dapat membentuk persepsi pelanggan dan mempengaruhi *customer behaviors* (Lacey & Kennett-Hensel, 2010). Oleh sebab itu, CSR menjadi komponen penting bagi perusahaan, karena meningkatnya ekspektasi dari para pemangku kepentingan sehubungan dengan meningkatnya kesadaran global akan perlunya *good corporate governance* serta kepedulian terhadap lingkungan dan sosial (Hou, 2019).

Pada sektor keuangan, praktik CSR sebagai faktor pendorong reputasi yang dapat memberikan nilai tambah (Forcadell & Aracil, 2017). Selanjutnya, Tran (2014) menjelaskan bahwa CSR memiliki relevansi khusus di sektor perbankan, karena dapat meningkatkan *competitif advantage* dan reputasi bank. Oleh karenanya, sehingga menarik perhatian pelanggan, memotivasi karyawan, bahkan dapat memajemen risiko perusahaan secara lebih baik. Selain memperoleh manfaat dari keikutsertaan dalam praktik CSR, bank juga dapat berperan sebagai *role model* bagi peminjam yang memiliki potensial untuk menerapkan praktik CSR secara keberlanjutan, sehingga memberikan dampak positif pada *sustainable growth* (Dorasamy, 2013).

Sesuai dengan *stakeholder theory*, para pemangku kepentingan memiliki hak dalam hal memperoleh informasi yang berhubungan dengan aktivitas perusahaan, yang dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan strategis (Natalia, Gunawan, & Carolina, 2016), sehingga pengungkapan tanggung jawab sosial merupakan alternatif yang dipilih untuk memperlihatkan kepedulian perusahaan terhadap masyarakat di sekitarnya (Herawati, 2015). Selain itu, menurut Nussy (2014) pengungkapan CSR dilakukan agar bentuk kontribusi yang telah dilakukan dapat diketahui oleh berbagai pihak yang berkepentingan.

Pengungkapan Perlindungan *Customer Privacy*

Pengungkapan informasi *corporate social responsibility* dalam bentuk laporan tahunan merupakan salah satu cara perusahaan untuk melegitimasi kontribusi perusahaan. Dalam memperoleh legitimasi, perusahaan menyesuaikan diri dengan norma serta nilai-nilai sosial, sehingga ketika legitimasi terhadap masyarakat telah terpenuhi maka perusahaan akan berupaya secara maksimal dalam meningkatkan kinerjanya untuk menghasilkan laba (Handayani, 2012). Informasi yang diberikan merupakan bentuk transparansi suatu perusahaan untuk memperlihatkan tanggung jawab kinerja dan komitmennya terhadap *stakeholder* (Nugraheni & Permatasari, 2017). Sehubungan dengan itu, perusahaan melakukan pengungkapan informasi sosial bertujuan untuk membangun *image* perusahaan dan menarik perhatian dari masyarakat (Handayani, 2012).

Beberapa pemangku kepentingan seperti karyawan dan pelanggan merupakan aset penting yang perlu dijaga untuk kelangsungan hidup perusahaan dalam perspektif perusahaan (Andersen, 2015). Kesuksesan dan kelangsungan hidup perusahaan di industri jasa tidak lepas dari faktor loyalitas pelanggan. Dengan demikian kepercayaan pelanggan juga menjadi faktor penting dalam mewujudkan hubungan jangka panjang yang andal antara pelanggan dengan penyedia layanan jasa (Park & Kim, 2018). Oleh sebab itu, perlindungan *customer privacy* menjadi bagian dari tanggung jawab perusahaan yang bertujuan untuk menjaga kepercayaan pelanggan terhadap sektor jasa, hal ini merupakan sebuah keharusan bagi penyedia layanan jasa terutama bagi penyedia layanan jasa keuangan seperti bank.

Perlindungan *customer privacy* dilandasi berdasarkan Peraturan Menteri dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 yang membahas tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik, pada Pasal 2 Ayat (1) dijelaskan bahwa perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik meliputi perlindungan terhadap perolehan, pengumpulan, pengolahan, penganalisisan, penyimpanan, penampilan, pengumuman, pengiriman, penyebarluasan, dan pemusnahan data pribadi. Oleh karenanya, penghormatan terhadap data pribadi yang bersifat privasi menjadi wajib dilakukan sebagaimana telah dipaparkan pada Pasal 8 Ayat (1) dan (2).

Pengungkapan *CSR* dalam penelitian Ali, Frynas, dan Mahmood (2017) dijelaskan bahwa terdapat beberapa perbedaan faktor penting yang mendorong pengungkapan *CSR* di negara-negara berkembang dan negara-negara maju, faktor-faktor yang mendorong pengungkapan *CSR* di negara-negara berkembang adalah faktor kekuatan yang dimiliki oleh pemangku kepentingan seperti investor asing, media internasional dan badan regulasi internasional. Selain itu, terdapat beberapa faktor di negara maju yaitu regulasi, pemegang saham, kreditur, investor, dan berbagai media yang memiliki peran penting dalam mengkomunikasikan kepada publik mengenai informasi *CSR* perusahaan. Selanjutnya, penelitian lain yang juga membahas faktor pengungkapan *CSR* dilakukan oleh Krisna dan Suhardianto (2016) memaparkan bahwa faktor komite audit dan ukuran perusahaan secara positif mempengaruhi pengungkapan *CSR*. Sama halnya dengan hasil penelitian Garas dan ElMassah (2018) menunjukkan bahwa mekanisme internal dan eksternal *corporate governance* memiliki pengaruh secara positif terhadap pengungkapan *CSR*. Mekanisme internal *corporate governance* tersebut mencakup independensi anggota dewan dan keberadaan komite audit independen, sedangkan mekanisme eksternalnya adalah sistem hukum yang memberikan perlindungan terhadap hak-hak pemangku kepentingan.

Beberapa penelitian yang membahas topik serupa dengan penelitian ini dilakukan oleh Shy dan Stenbacka (2016) mendapatkan hasil bahwa pengujian yang dilakukan dengan berbagai tingkat kekuatan perlindungan terhadap privasi pelanggan pada berbagai industri memiliki pengaruh terhadap keuntungan perusahaan dan kesejahteraan konsumen, profit dan kesejahteraan konsumen yang diperoleh akan lebih tinggi bagi perusahaan yang memiliki perlindungan terhadap privasi meskipun rendah dibandingkan perusahaan yang tidak memiliki perlindungan privasi sama sekali. Penelitian lain membahas mengenai pengungkapan melalui *sustainability report* yang berfokus pada kinerja keuangan perusahaan, penelitian ini dilakukan oleh Manisa dan Defung (2017) menunjukkan hasil bahwa pengungkapan kinerja sosial dan pengungkapan kinerja tanggung jawab produk yang mempengaruhi secara positif terhadap kinerja keuangan perusahaan. Selanjutnya, pengungkapan melalui *sustainability report* berdasarkan standar GRI dilakukan oleh Kamil dan Herusetya (2012) luas pengungkapan *CSR*

yang diukur menggunakan standar GRI tahun 2002 dan mendapatkan hasil bahwa karakteristik perusahaan berpengaruh secara positif terhadap luas pengungkapan CSR yang dilakukan.

Penelitian sebelumnya menjelaskan mengenai pengungkapan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) secara umum yang dikaitkan dengan berbagai variabel, dan masih belum meneliti terkait pengungkapan tanggung jawab sosial dengan menggunakan Standar GRI tahun 2016 dengan topik khusus *customer privacy* yang merupakan bagian dari CSR. Oleh karenanya, penelitian ini juga termasuk penelitian eksploratori yang berupaya untuk mendapatkan gambaran dari informasi terkait topik tersebut melalui *sustainability report*, yaitu berupa upaya yang dilakukan bank dalam menjaga data nasabah dan tindakan yang diambil oleh bank jika terjadi kasus pelanggaran terhadap privasi nasabah.

METODA PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik analisis isi dengan desain penelitian deskriptif. Pendekatan analisis isi deskriptif digunakan untuk menjelaskan atau menggambarkan secara detail aspek-aspek dan karakteristik dari sebuah riset tertentu, dengan tidak menguji hipotesis maupun mengukur hubungan diantara variabel (Eriyanto, 2011). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu *sustainability report* yang dipublikasikan pada periode tahun 2017 sampai dengan 2018. Periode sampel yang diambil untuk penelitian adalah selama dua tahun, hal ini agar bisa dilakukannya perbandingan antar tahun. Objek dalam penelitian ini yaitu perusahaan sektor perbankan.

Tabel 1. Teknik Pengambilan Sampel dengan Metode *Purposive Sampling*

1.	Menetapkan populasi penelitian berdasarkan perusahaan perbankan yang terdaftar dalam Bursa Efek Indonesia (BEI), dan terdapat empat puluh tiga bank yang terdaftar secara terus-menerus sepanjang tahun 2017-2018.
2.	Menetapkan sampel penelitian berdasarkan perusahaan perbankan yang telah terdaftar di BEI dan memiliki <i>sustainability report</i> berdasarkan Standar GRI 2016 dan dipublikasi melalui <i>website</i> perusahaan, serta disusun secara terpisah dari laporan tahunan perusahaan. Hasil yang diperoleh sesuai dengan kriteria tersebut adalah sepuluh bank.
3.	Adanya ketersediaan informasi mengenai perlindungan <i>customer privacy</i> yang disajikan melalui <i>sustainability report</i> . Berdasarkan kriteria tersebut, maka sampel yang digunakan adalah sepuluh bank yang telah disaring sesuai kriteria yang ditetapkan dari tahapan pertama hingga tahapan ketiga.

Berdasarkan teknik pengambilan sampel tersebut maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sepuluh bank, bank-bank tersebut yaitu sebagai berikut.

Tabel 2. Daftar Sampel Perusahaan Sektor Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia

1.	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	BBRI
2.	PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	BBNI
3.	PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	BMRI
4.	PT Bank Central Asia Tbk	BBCA
5.	PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	BBTN
6.	PT Bank Cimb Niaga Tbk	BNGA
7.	PT Bank OCBC NISP Tbk	NISP
8.	PT Bank Maybank Indonesia Tbk	BNII
9.	PT Bank Permata Tbk	BNLI
10.	PT Bank Bukopin Tbk	BBKP

Sumber: Bursa Efek Indonesia

Menurut Eriyanto (2011), terdapat beberapa tahap proses analisis isi yang akan diadaptasi untuk menjadi acuan tahap penelitian ini. Penjelasan tahap demi tahap akan dijelaskan berikut ini.

Tahap pertama: Merumuskan Tujuan Analisis. Tujuan analisis adalah untuk melihat isi pengungkapan CSR perusahaan, berfokus pada aspek *customer privacy*.

Tahap kedua: Konseptualisasi dan Operasionalisasi. Konsep yang digunakan dalam teknik analisis ini adalah konsep *stakeholder theory*, *stakeholder* memiliki hak

dalam hal memperoleh informasi yang berhubungan dengan aktivitas perusahaan, yang dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan strategis (Natalia *et al.*, 2016). Operasionalisasi yang digunakan adalah GRI 418, topik ini membahas mengenai *customer privacy*. Informasi yang terkandung dalam standar topik GRI 418 adalah hilangnya data pelanggan dan pelanggaran terhadap privasi pelanggan yang disebabkan oleh ketidakpatuhan terhadap undang-undang, peraturan dan/ atau standar sukarela yang sudah ada mengenai perlindungan privasi pelanggan. Pengungkapan dalam Standar ini memberikan informasi mengenai dampak suatu organisasi terkait privasi pelanggan, dan bagaimana organisasi tersebut mengaturnya (GRI, 2016). Kriteria atau persyaratan pelaporan yang tertera dalam Standar ini dijelaskan dalam Tabel 3.

Tabel 3. *Global Reporting Initiative Tentang Customer Privacy*

1.	Jumlah total pengaduan yang berdasar yang diterima mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan, yang dikategorikan berdasarkan: <ol style="list-style-type: none"> i. Pengaduan yang diterima dari pihak luar dan diperkuat oleh organisasi. ii. Pengaduan dari badan regulatif.
2.	Jumlah total kebocoran, pencurian, atau kehilangan data pelanggan yang teridentifikasi.
3.	Jika organisasi tidak mengidentifikasi pengaduan yang berdasar apa pun, pernyataan ringkas tentang fakta ini sudah cukup.

Tahap ketiga: Lembar *Coding*. Hal yang ingin dilihat dari penelitian ini adalah seluruh persyaratan laporan yang menggunakan Standar GRI, akan dianalisis dengan kata kunci privasi nasabah, keamanan dan kerahasiaan.

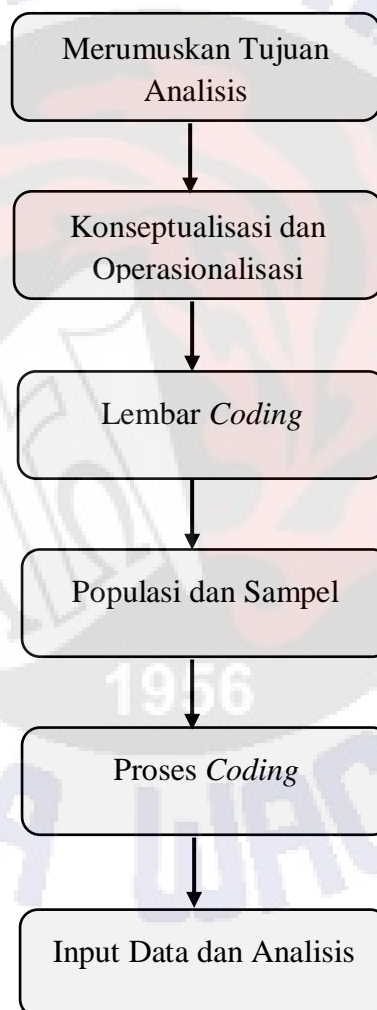
Tahap keempat: Populasi dan Sampel. Populasi yang digunakan adalah perusahaan industri perbankan yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia (BEI). Terdapat empat puluh tiga bank yang terdaftar di BEI. Sampel yang digunakan adalah 10 emiten yang memiliki ketersediaan informasi *customer privacy* berstandarkan GRI 2016 dan telah tersusun pada Tabel 2.

Tahap kelima: Proses *Coding*. Proses ini dilakukan dengan cara pemeriksaan kata kunci yang terdapat pada lembar *coding* dengan laporan CSR perusahaan. Kata kunci tersebut adalah privasi nasabah, keamanan dan kerahasiaan.

Tahap keenam: Input Data dan Analisis. Pada tahap terakhir, akan dianalisis data yang merupakan hasil dari proses *coding*. Analisis yang dilakukan adalah untuk mendeskripsikan dan menjabarkan temuan yang diperoleh dari laporan CSR, khususnya pengungkapan terkait perlindungan *customer privacy*.

Berdasarkan penjabaran diatas, langkah-langkah dari teknik analisis isi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dirangkum dalam bentuk bagan/diagram alir yang disajikan sebagai berikut.

Bagan 1. Teknik Analisis Isi



HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis pada pembahasan ini menggunakan informasi yang disajikan melalui *sustainability report* dari sepuluh perbankan dalam periode 2017-2018. Proses analisis dilakukan dengan memperhatikan persyaratan pelaporan menurut Standar GRI 2016 yang tertera pada Tabel 3. Analisis ini juga dibantu dengan menggunakan kata kunci yang dijelaskan dalam tahap ketiga teknik analisis, kata kunci tersebut menjadi tiga pokok bahasan utama. Berikut penyajian hasil analisis dan pembahasan terkait tiga pokok bahasan utama tersebut.

Privasi Nasabah

Pengungkapan yang berkaitan dengan privasi nasabah menjadi salah satu fokus utama yang dibahas dalam laporan CSR perbankan. Hal ini dikarenakan adanya *stakeholder* tertentu yang menjadi sasaran penyampaian informasi ini, yaitu eksistensi nasabah yang memiliki peran penting dalam kelangsungan hidup perbankan. Oleh karenanya, berbagai kebijakan yang berkaitan dengan perlindungan privasi nasabah diterapkan oleh setiap bank. Berdasarkan hasil analisis, hasil penelitian menunjukkan bahwa pola pengungkapan setiap bank hampir mirip satu sama lain, yaitu pernyataan mengenai privasi nasabah yang menjadi prioritas utama atau sebagai topik material dalam laporan CSR. Berikut ini adalah kutipan dari pengungkapan mengenai privasi nasabah yang disajikan dalam *sustainability report* perusahaan.

Perseroan berkomitmen untuk senantiasa menjaga dan memelihara privasi dan keamanan data nasabah pada setiap transaksi perbankan yang dilakukan. (BBTN *Sustainability Report* 2017 hal. 97). Mengutamakan privasi dan keamanan data nasabah telah menjadi prioritas utama di Bank BTN. (BBTN *Sustainability Report* 2018 hal. 128).

Bank sangat memperhatikan perlindungan privasi nasabah dalam menjalankan kegiatan bisnisnya sehari-hari, sehingga selama periode pelaporan tidak ditemukan pelanggaran terkait informasi produk dan jasa yang menimbulkan kerugian bagi nasabah. (NISP *Sustainability Report* 2017 hal. 207). Bank berkomitmen menyediakan produk dan jasa keuangan yang bertanggung jawab bagi pelanggan, termasuk privasi pelanggan. (NISP *Sustainability Report* 2018 hal. 339).

Maybank Indonesia berkomitmen dalam memegang teguh ketentuan peraturan OJK dan Bank Indonesia mengenai kerahasiaan dan privasi nasabah. (BNII *Sustainability Report* 2017 hal. 58). Pengelolaan layanan dan privasi pelanggan merupakan aspek penting untuk menjaga dan

meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada bank sebagai agent of trust. (BNII *Sustainability Report* 2018 hal. 54).

Perseroan senantiasa menempatkan privasi pelanggan sebagai hal yang tak bisa ditawar. (BBKP *Sustainability Report* 2017 hal. 96 dan 2018 hal. 124).

Berdasarkan hasil analisis, pengungkapan terkait privasi nasabah menunjukkan bahwa tindakan korporasi telah dilakukan secara konsisten oleh BBTN, NISP, BNII, dan BBKP. Pengungkapan BBNI terkait privasi nasabah dalam *sustainability report* 2018 dijelaskan dengan menggunakan istilah perlindungan nasabah. Hal tersebut berkebalikan dengan BNGA dan BNLI yang menggunakan istilah perlindungan nasabah pada *sustainability report* tahun 2017 untuk membahas terkait privasi nasabah. Berikut ini adalah kutipan pengungkapan yang disajikan oleh BBNI, BNGA, dan BNLI.

Privasi nasabah penting bagi BNI karena terkait dengan kepercayaan nasabah. Kepercayaan nasabah dalam dunia perbankan menjadi kunci utama BNI dalam beroperasi. Nasabah merupakan salah satu pemangku kepentingan utama bagi perbankan. BNI menjaga privasi nasabah sesuai dengan ketentuan PP Penyelesaian Pengaduan Nasabah No. IN/212/BCC/001 tanggal 26 Maret 2015. (BBNI *Sustainability Report* 2017 hal. 15). Terkait dengan jaminan atas perlindungan nasabah, BNI mengacu kepada POJK No.1/POJK.03/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan POJK No. 1/POJK.7/2013 tanggal 13 Juli 2013 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. (BBNI *Sustainability Report* 2018 hal. 57).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mewajibkan kepada setiap pelaku industri perbankan memberikan literasi keuangan bagi masyarakat. Regulasi tersebut tertuang dalam Peraturan OJK nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Sebagai bentuk implementasi dari aturan tersebut, CIMB Niaga mengoperasikan Si MObil LitErasasi Keuangan (SiMOLEK). (BNGA *Sustainability Report* 2017 hal. 71). CIMB Niaga berkomitmen menjaga privasi dan informasi nasabah dengan tunduk pada peraturan yang berlaku. Secara tidak langsung, menjaga informasi nasabah merupakan bentuk kepercayaan yang akan mempengaruhi reputasi Bank dan hal ini diatur dalam kebijakan E.04 tentang Kebijakan Perlindungan Nasabah. (BNGA *Sustainability Report* 2018 hal. 74).

PermataBank menyediakan produk dan jasa perbankan yang memperhatikan kebutuhan nasabah, namun di sisi lain kepentingan dan perlindungan nasabah harus dikelola dengan baik sejalan dengan peraturan yang berlaku. (BNLI *Sustainability Report* 2017 hal. 10). PermataBank juga selalu berupaya untuk menjaga kepatuhan, privasi dan ketepatan produk

atau layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah. (BNLI *Sustainability Report* 2018 hal. 58).

Berbeda halnya dengan pengungkapan BBRI yang menjelaskan pernyataan terkait privasi nasabah yang merupakan prioritas utama dengan menggunakan istilah yang berbeda yaitu perlindungan informasi nasabah selama periode 2017-2018, sedangkan pengungkapan milik BBKA dijelaskan dengan istilah perlindungan nasabah selama periode 2017-2018. Berikut ini adalah kutipan pengungkapan yang disajikan oleh BBRI dan BBKA.

Sebagai lembaga jasa keuangan, perlindungan informasi nasabah merupakan prioritas utama BBRI karena berpengaruh terhadap reputasi perusahaan. (BBRI *Sustainability Report* 2017 hal. 130 dan 2018 hal.31).

Upaya BBKA untuk menjaga kepercayaan nasabah tercermin antara lain pada komitmen dalam melaksanakan tanggung jawab kepada nasabah. Salah satu implementasinya adalah dengan memberikan layanan solusi perbankan bagi nasabah, mitra kerja, dan masyarakat yang dilandasi atas kebutuhan nasabah, memperhatikan perlindungan dan keamanan nasabah, serta dilaksanakan secara konsisten dan berkesinambungan. (BBKA *Sustainability Report* 2017 hal. 63). Dalam pengembangan produk dan layanan digital, BBKA tetap mengutamakan mitigasi risiko. Hal ini dilakukan untuk perlindungan konsumen terutama operational risk dan compliance risk serta privasi nasabah. (BBKA *Sustainability Report* 2018 hal. 118).

Berdasarkan hasil analisis diatas menunjukkan pengungkapan terkait privasi nasabah dalam *sustainability report* BBRI dan BBKA juga sama secara konsisten dari awal periode observasi 2017-2018.

Dengan demikian, pengungkapan terkait topik ini menjadi penting karena pengungkapan yang merujuk pada standar GRI 2016 merupakan topik material dalam laporan CSR tiap perusahaan, yang tujuannya adalah untuk memberikan informasi mengenai dampak organisasi terkait privasi nasabah, dan kebijakan serta bentuk tindakan yang dilakukan terkait hal tersebut.

Keamanan

Pengungkapan keamanan memberikan informasi tentang upaya yang dilakukan bank dalam menjaga data dan atau/ informasi nasabah, sehingga bentuk pengendalian yang dilakukan bank untuk memberikan jaminan kerahasiaan data dan informasi nasabah akan dijelaskan secara spesifik dalam pokok bahasan ini. Berdasarkan hasil analisis, hasil penelitian menunjukkan adanya pengungkapan

upaya perlindungan seperti edukasi nasabah, pengamanan data dan informasi nasabah berbasis teknologi, serta evaluasi terhadap sistem keamanan.

Terdapat persamaan pengungkapan BBCA, NISP, dan BNII yaitu adanya pengungkapan terkait edukasi nasabah. Berikut ini adalah kutipan dari pengungkapan tersebut yang disajikan dalam *sustainability report* perusahaan.

Edukasi kepada nasabah merupakan salah satu upaya untuk mencegah terjadinya kesalahan penjualan produk maupun penipuan transaksi, atau berbagai bentuk kecurangan lainnya. Untuk itu, BCA aktif mengembangkan berbagai program edukasi terkait keamanan bertransaksi saat menggunakan solusi perbankan BCA. (BBCA *Sustainability Report* 2017 hal. 64). Edukasi kepada nasabah merupakan salah satu upaya preventif untuk mencegah terjadinya kesalahan penjualan produk maupun penipuan transaksi atau berbagai bentuk fraud lainnya. Untuk itu, BCA aktif mengembangkan berbagai program edukasi terkait keamanan bertransaksi saat menggunakan solusi perbankan BCA melalui berbagai kanal media edukasi. (BBCA *Sustainability Report* 2018 hal. 47).

Selain itu, Bank juga menyelaraskan pengembangan layanan dengan upaya perlindungan nasabah yang diwujudkan dalam aktivitas dan program edukasi nasabah seperti program literasi keuangan, program edukasi terkait pentingnya menjaga kerahasiaan data nasabah untuk menghindari modus kejahatan perbankan, serta program edukasi kepada karyawan secara berkelanjutan mengenai pemahaman risiko yang bertujuan melindungi nasabah dan perusahaan. Upaya perlindungan ini dilakukan melalui berbagai channel; seperti penyelenggaraan event, situs web, kantor cabang, media sosial, SMS, surat/email, Internet/Mobile Banking, ATM dan lainnya. (NISP *Sustainability Report* 2017 hal. 208).

Edukasi kepada nasabah pemegang Kartu Kredit berupa pengetahuan mengenai perlindungan nasabah, pengamanan dan kenyamanan bertransaksi. Edukasi yang ditujukan kepada masyarakat dan nasabah dalam penggunaan Electronic Banking, antara lain berupa pemahaman layanan mobile banking dan internet banking; prinsip kehati-hatian dan keamanan bertransaksi melalui electronic banking dan internet banking. (BNII *Sustainability Report* 2017 hal. 82).

Berdasarkan hasil penelitian diatas, BBCA mengungkapkan secara konsisten dari awal periode observasi 2017-2018, sedangkan pengungkapan NISP dan BNII hanya tersedia di tahun 2017. Inti dari pengungkapan BBCA, NISP, dan BNII adalah edukasi nasabah ada dengan tujuan sebagai upaya preventif dalam menghindari modus kejahatan perbankan, disisi lain juga terdapat perbedaan, yaitu upaya edukasi yang dilakukan oleh BBCA dan NISP sama-sama diungkapkan secara lebih jelas seperti edukasi nasabah dilakukan melalui berbagai program

edukasi dan berbagai *channel* atau media edukasi. Namun, pengungkapan BNII dijelaskan secara garis besar lebih berfokus pada edukasi nasabah terhadap penggunaan *electronic banking* tetapi tidak diungkapkan upaya yang dilakukan terkait hal tersebut. Selain itu, pengungkapan terkait edukasi nasabah tidak dijelaskan dalam *sustainability report* perusahaan selain BBKA, NISP, dan BNII.

Upaya perlindungan lainnya yaitu pengamanan berbasis teknologi. Berikut ini adalah kutipan dari pengungkapan tersebut yang disajikan dalam *sustainability report* perusahaan.

BRI memiliki ketentuan internal tentang pengaduan nasabah yang menegaskan adanya perlindungan data nasabah BRI. Ketentuan ini tertuang dalam Surat Divisi Layanan No.B.425 LYN/KPO/05/2015, tanggal 5 Mei 2015. (BBRI *Sustainability Report* 2017 hal. 44).

Dengan nasabah mencapai lebih dari 70 juta dan jaringan sekitar 22.684 ATM di seluruh Indonesia, diperlukan sistem perlindungan yang kuat sehingga sistem keamanan dari segi TI menjadi fokus utama. Potensi ancaman terhadap nasabah yang terjadi pada tahun 2018 adalah praktik skimming dengan menggunakan perangkat skimmer yang dipasang pelaku di mesin ATM. Menyikapi peristiwa tersebut, BRI meningkatkan sistem keamanan baik dari sisi teknologi maupun kebijakan, di antaranya: (1) BRI mempercepat migrasi kartu ATM (Debit), dari menggunakan pita magnetik (magnetic stripe) ke teknologi chip yang memiliki standar keamanan lebih baik, (2) BRI memantau pola kejahatan skimming baru yang terjadi di negara-negara lainnya, sebagai pencegahan agar tidak terjadi tindakan serupa di Indonesia, dan (3) BRI melakukan tindak pencegahan dengan penutupan transaksi kartu debit ke negara-negara yang terindikasi merupakan tempat kejahatan skimming. (BBRI *Sustainability Report* 2018 hal. 137).

Data nasabah disimpan dalam database yang hanya dapat diakses oleh pegawai berwenang. (BBNI *Sustainability Report* 2017 hal. 15). Kepercayaan nasabah menjadi kunci utama BNI dalam melaksanakan bisnis yang bertanggung jawab. Oleh sebab itu, BNI juga terus berupaya mengoptimalkan kinerja pengamanan data nasabah. (BBNI *Sustainability Report* 2018 hal. 15).

Data tersebut disimpan dan dijaga kerahasiaannya oleh Bank Mandiri, dan hanya bisa diakses oleh pihak yang berwenang. Untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan, data nasabah disimpan di dalam basis data berteknologi tinggi. Implementasi teknologi informasi (TI) untuk pengamanan data nasabah terus disempurnakan, antara lain melalui: (1) Threat intelligence yang melindungi sistem TI dari serangan cyber attack dan phishing, (2) Security awareness dan dataleakage protection yang menjamin keamanan dan kerahasiaan data diinternal, (3) Peningkatan keamanan e-channel, dan

(4) Implementasi standar National Standard Indonesianchip Card Specification (NSICCS) pada kartu Mandiri debit dan mesin ATM Mandiri untuk menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi menggunakan kartu debit. Pengamanan fisik mesin ATM Mandiri juga ditingkatkan dengan melengkapi PIN Bezel dan CCTV ATM di seluruh mesin ATM demi kenyamanan dan keamanan data nasabah dalam bertransaksi. (BMRI *Sustainability Report* 2017 hal. 54 dan 2018 hal 165).

Perseroan untuk menjaga data nasabah diantaranya yaitu menginstalasi semua software yang telah disetujui dan memperbaruinya secara berkala, memberikan pelatihan keamanan TI kepada user yang menggunakan sumber daya TI, menerapkan manajemen/standarisasi password untuk menjamin akses terhadap informasi yang dilindungi. (BBTN *Sustainability Report* 2017 hal. 98). Sampai saat ini, secara umum, sistem keamanan data yang kami miliki masih sangat memadai dan efektif untuk memberikan perlindungan keamanan bagi data nasabah. (BBTN *Sustainability Report* 2018 hal. 129).

Sejak 2016, Operasi Pusat Data GSIT (Group Strategic Information Technology) telah menerima sertifikasi ISO 27001:2013 untuk Sistem Manajemen Keamanan Informasi, sebagai wujud nyata komitmen BCA untuk meningkatkan keamanan informasi perbankan serta keamanan informasi nasabah, termasuk melalui peningkatan kualitas teknologi informasi. (BBCA *Sustainability Report* 2017 hal. 64). Selain praktis dan mudah, keamanan tetap terjaga dengan menggunakan kode rahasia OTP (One Time Password/Kata Kunci Sekali Pakai) yang dikirim melalui ponsel. (BBCA *Sustainability Report* 2017 hal. 68). Secara alami, BCA memperbarui dan melakukan pengkinian layanan digital termasuk fitur-fitur pengamanannya. Sejak tahun 2016, GSIT (Group Strategic Information Technology) telah menerima sertifikasi ISO/IEC 27001:2013 untuk Sistem Manajemen Keamanan Informasi (Information Security Management System) pada Data Center Network Services dan Data Center Operation Services. (BBCA *Sustainability Report* 2018 hal. 118).

Selama tahun 2018, telah dijalankan berbagai proyek yang bertujuan untuk mempercepat proses layanan, kemudahan akses, maupun kenyamanan serta keamanan bertransaksi. Bank menerapkan Metode *Lean Six Sigma* maupun *Customer Journey Mapping* yang menitikberatkan pada eliminasi kesulitan nasabah (customer pain points) dalam perancangan proyek-proyek tersebut. (BNGA *Sustainability Report* 2018 hal. 74).

Kebijakan Manajemen Risiko Teknologi Informasi telah diimplementasikan untuk memastikan bahwa risiko penggunaan teknologi informasi sudah diidentifikasi, dikelola, dimonitor, dimitigasi dan dilaporkan secara konsisten dan berkesinambungan. Laporan terkait risiko teknologi dan keamanan informasi dilaporkan secara berkala kepada Komite Manajemen Risiko Operasional dan Board Risk Committee. (NISP *Sustainability Report* 2017 hal. 176).

(1) Pengawasan dan monitoring 24×7 untuk memastikan ketahanan infrastruktur teknologi informasi terhadap serangan malware/virus, (2) Perlindungan terhadap kebocoran/pencurian informasi milik Bank (DLP - Data Loss Prevention), (3) Implementasi Sistem Manajemen Keamanan Informasi sesuai standar sertifikasi internasional ISO 27001:2013. (NISP *Sustainability Report* 2017 hal. 74). Menerapkan teknologi identifikasi biometrik sebagai perlindungan informasi dan standar keamanan transaksi keuangan yang lebih mudah dan simpel saat proses verifikasi Nasabah di Kantor Cabang dengan tetap mengacu pada ketentuan yang berlaku. (NISP *Sustainability Report* 2017 hal. 77).

Dalam hal cyber security, keamanan *Velocity* dilengkapi dengan serangkaian sistem keamanan yang diterapkan pada platform tersebut, meliputi teknologi enkripsi SHA 256-128 bit SSL protocol, organization ID, user ID, dan user password sebagai kontrol *akses login, user access* yang fleksibel (administrator, viewer, maker, verifier & authorizer) dan token sebagai alat otorisasi transaksi. (NISP *Sustainability Report* 2018 hal. 342).

Selain itu hal ini juga didukung oleh pihak IT, dimana untuk setiap pengiriman email yang terindikasi terdapat data nasabah, maka sistem akan memblokir pengiriman email serta memberikan *notification message* kepada user dan atasannya, sehingga kontrol atas kebutuhan dari pemberian data dapat dilakukan secara berkesinambungan. (BNII *Sustainability Report* 2017 hal. 59 dan 2018 hal. 61). Mengimplementasikan pengukuran untuk mencegah infeksi ransomware malware sesuai dengan arahan Kementerian Komunikasi dan Informatika, antara lainnya: 1) Melakukan pengkinian keamanan Windows dengan *patches* terbaru dari Microsoft, dan 2) Melakukan pengkinian antivirus pada komputer. (BNII *Sustainability Report* 2017 hal. 131 dan 2018 hal. 134).

PermataBank juga telah menerapkan kebijakan yang sangat ketat untuk melindungi kerahasiaan data nasabah, sejalan dengan peraturan OJK. Untuk melindungi kerahasiaan, PermataBank menggunakan pendekatan teknologi dan pendekatan proses untuk memastikan tidak terjadi pelanggaran atas kerahasiaan data nasabah. (BNLI *Sustainability Report* 2017 hal. 122 dan 2018 hal. 122). Bersama dengan penambahan akses dan fitur layanan keuangan digital, kami terus berupaya untuk menyempurnakan aspek keamanan data dan privasi nasabah sesuai dengan tingkat risiko yang dihadapi. (BNLI *Sustainability Report* 2018 hal. 15).

Berdasarkan hasil analisis diatas pengungkapan terkait keamanan pengamanan data dan informasi nasabah berbasis teknologi disajikan secara komprehensif dan konsisten selama periode obeservasi 2017-2018 oleh beberapa perusahaan seperti BMRI, BBCA, NISP dan BNII. Secara umum pengungkapan yang dilakukan BMRI, BBCA, NISP dan BNII memiliki kesamaan, yaitu adanya pemantauan ketat terhadap akses data nasabah seperti data nasabah hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang dan disimpan dalam database berbasis

teknologi tinggi. Selain itu, pembaharuan secara berkala terhadap fitur-fitur pengamanan data nasabah yang bertujuan untuk memahami pola kejahatan perbankan. Hal penting lainnya adalah penerapan sistem manajemen keamanan informasi yang telah bersertifikasi nasional maupun internasional.

Berbeda halnya dengan pengungkapan yang dilakukan oleh BBRI terkait mekanisme pengamanan data dan informasi nasabah dijelaskan secara komprehensif di tahun 2018 akan tetapi tidak untuk 2017. BBRI di tahun 2017 memberikan pengungkapan mengenai adanya perlindungan data nasabah yang mengacu pada ketentuan tertentu, tetapi tidak dijabarkan secara mendetail tindakan yang dilakukan selama pelaporan tersebut. Pengungkapan di tahun 2018 BBRI menyikapi ancaman terhadap perlindungan nasabah dimulai dengan meningkatkan sistem keamanan baik dari sisi teknologi maupun kebijakan seperti yang telah dijabarkan dalam kutipan diatas.

Pengungkapan oleh BBTN dan BNGA juga serupa dengan pengungkapan BBRI, yang dijelaskan secara komprehensif di salah satu periode observasi yaitu tahun 2017 dan tidak untuk 2018. Selain itu, pengungkapan oleh BBNI dan BNLI mekanisme pengamanannya tidak dijelaskan secara komprehensif dari awal periode obeservasi dan hanya dijelaskan secara intinya saja kalau perusahaan menggunakan teknologi untuk memastikan tidak terjadi pelanggaran atas kerahasiaan data dan informasi nasabah. Meskipun demikian, hal tersebut menunjukkan bahwa standar maupun pengendalian yang dilakukan sudah memadai. Setelah diteliti BBKP tidak berhubungan dengan pengungkapan terkait pengamanan data dan informasi nasabah berbasis teknologi.

Pengungkapan selanjutnya adalah pengungkapan terkait evaluasi terhadap sistem keamanan. Berikut kutipan dari hasil penelitian pengungkapan terkait hal tersebut yang disajikan dalam *sustainability report* perusahaan.

Salah satu bentuk evaluasi perlindungan nasabah dilakukan melalui survei kepuasan nasabah setiap tahun. (BBRI *Sustainability Report* 2017 hal. 130).

Secara berkala, Perseroan telah melakukan evaluasi terhadap sistem keamanan data secara menyeluruh. Sampai saat ini, secara umum, sistem keamanan data yang kami miliki masih sangat memadai dan efektif untuk

memberikan perlindungan keamanan bagi data nasabah. (BBTN *Sustainability Report* 2018 hal. 129).

Sesuai dengan peraturan perundangan, 100% produk dan layanan keuangan yang diterbitkan BCA telah dievaluasi mencakup seluruh risiko termasuk keamanan pelanggan. Selama masa pelaporan, Seluruh solusi perbankan yang diluncurkan BCA telah melalui serangkaian prosedur dan BCA tidak melakukan penghentian atau penarikan produk keuangan dari masyarakat. (BBCA *Sustainability Report* 2018 hal. 118).

Kepercayaan nasabah merupakan sebuah poin penting bagi CIMB Niaga untuk meningkatkan prospek bisnis dan kinerja Bank, yang didukung oleh pengembangan teknologi dalam sistem perlindungan informasi nasabah dan penanganan keluhan nasabah. CIMB Niaga selalu melakukan evaluasi secara berkala dalam mempertahankan reputasi Perusahaan. (BNGA *Sustainability Report* 2018 hal. 41).

Salah satu upaya untuk menjaga kepuasan nasabah dilakukan melalui evaluasi atas faktor risiko dan keamanan produk dan layanan Bank oleh Product Management Unit. Bank juga melaporkan dan mendapatkan persetujuan OJK untuk setiap produk dan layanan yang diluncurkan. Dengan adanya mekanisme tersebut di atas, Bank dapat memastikan produk dan layanan yang diluncurkan memiliki faktor risiko dan keamanan yang dapat dikelola dengan baik. (NISP *Sustainability Report* 2018 hal. 338).

Berdasarkan hasil analisis diatas menunjukkan bahwa evaluasi yang dilakukan oleh BBRI, BBTN, BBKA, BNGA, dan NISP memiliki kesamaan yaitu dievaluasi secara berkala dengan tujuan untuk mempertahankan reputasi perusahaan dan supaya produk serta layanan yang memiliki faktor risiko dan keamanan yang dapat dikontrol secara efektif oleh perusahaan. Perusahaan selain BBRI, BBTN, BBKA, BNGA, dan NISP tidak ada yang berkaitan dengan pengungkapan evaluasi sistem keamanan data dan informasi nasabah.

Kerahasiaan

Pengungkapan kerahasiaan berhubungan dengan pernyataan bahwa kepatuhan perusahaan terhadap pelaksanaan pengamanan data dan atau/ informasi nasabah telah dilakukan berdasarkan kebijakan/ketentuan yang telah ditetapkan, serta pengungkapan mengenai penanganan yang dilakukan pihak bank jika terjadi pelanggaran/ketidakpatuhan terkait perlindungan *customer privacy*. Berikut ini adalah kutipan dari pengungkapan terkait kerahasiaan yang disajikan dalam *sustainability report* perusahaan.

Dari catatan Divisi Layanan di bawah Direktur SEVP Direktorat Jaringan dan Layanan, sepanjang tahun 2017 terdapat 8 keluhan terkait pelanggaran kerahasiaan nasabah dan semua keluhan tersebut telah diselesaikan. Angka ini mengalami kenaikan dari tahun 2016 sebanyak 3 keluhan. Keluhan ini tidak melibatkan organisasi lain dan badan regulator. (BBRI *Sustainability Report* 2017 hal. 44). Setiap keluhan terkait pelanggaran kerahasiaan nasabah akan langsung ditindaklanjuti. (BBRI *Sustainability Report* 2018 hal. 145) Laporan ini tidak menampilkan jumlah keluhan terkait dugaan pelanggaran kerahasiaan informasi maupun data nasabah yang disampaikan nasabah selama tahun 2018. Hal ini didasarkan pertimbangan aspek hukum mengingat informasi tersebut bersifat rahasia dan pihak-pihak yang berkepentingan dapat menanyakan langsung kepada BRI bila memang diperlukan dengan menyertakan alasan/tujuannya. (BBRI *Sustainability Report* 2018 hal. 146)

Penyalahgunaan data nasabah akan terancam hukum pidana dan semua pelanggaran ini diproses di Satuan Pengawasan Internal yang dipantau langsung oleh Direktur Utama. (BBNI *Sustainability Report* 2017 hal. 15). Informasi mengenai pengaduan berdasarkan pelanggaran privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan belum dapat diungkapkan pada tahun 2017. (BBNI *Sustainability Report* 2017 hal. 100).

Segala bentuk pelanggaran terkait kerahasiaan data nasabah diproses di Satuan Pengawasan Internal (SPI) yang dipantau langsung oleh Direktur Utama. (BBNI *Sustainability Report* 2018 hal. 15).

Pada tahun 2017, Bank Mandiri menjalankan kegiatan operasional perbankan dengan baik dan patuh terhadap semua peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, tidak terdapat denda atas ketidakpatuhan Bank Mandiri terhadap undang-undang atau peraturan terkait penyediaan produk dan layanan jasa. Data nasabah hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang dan disimpan dalam database berbasis teknologi tinggi. (BMRI *Sustainability Report* 2018 hal. 54).

Dalam menjalankan aspek keberlanjutan, Perseroan telah mematuhi peraturan yang berlaku dari mulai peraturan terkait ketenagakerjaan, kerahasiaan data nasabah, pengelolaan limbah, hingga pelaksanaan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (BBTN *Sustainability Report* 2017 hal. 4).

Mengintegrasikan aspek keberlanjutan ke dalam prinsip TARIF (Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, dan Fairness) serta mematuhi peraturan yang berlaku dari mulai peraturan terkait ketenagakerjaan, kerahasiaan data nasabah, pengelolaan limbah, hingga pelaksanaan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan yang sesuai dengan peraturan. (BBTN *Sustainability Report* 2018 hal. 7).

Keluhan atas pelanggaran privasi pelanggan tidak dilaporkan. (BBCA *Sustainability Report* 2017 hal. 100). Selama periode pelaporan tidak terdapat kasus signifikan yang dilaporkan sebagai pelanggaran atas keamanan data dan privasi nasabah. (BBCA *Sustainability Report* 2017 hal. 118). Bank juga bertanggung jawab untuk menjaga keamanan dan

kerahasiaan data nasabah sesuai ketentuan peraturan perundangan untuk mencegah terjadinya fraud maupun penyalahgunaan data nasabah untuk kepentingan atau tanpa persetujuan nasabah. (BBCA *Sustainability Report* 2018 hal. 12).

CIMB Niaga berketetapan bahwa mengungkapkan informasi nasabah kepada pihak di luar Bank merupakan pelanggaran hukum yang serius dan seluruh karyawan tidak boleh melakukannya. Pelanggaran atas ketetapan ini dapat mengakibatkan penerapan penalti oleh otoritas, tuntutan hukum oleh nasabah, maupun tuntutan hukum dari aparat penegak hukum kepada karyawan secara pribadi. CIMB Niaga hanya akan memberikan data dan/atau informasi pribadi nasabah jika ada peraturan perundangan yang menjadi dasar pelaksanaan hal tersebut atau nasabah telah menyatakan persetujuan untuk memberikan data dan/atau informasi pribadi mereka. (BNGA *Sustainability Report* 2017 hal. 93).

Informasi nasabah merupakan bentuk kerahasiaan yang tidak dapat dibagikan kepada pihak lain, kecuali sebagaimana diatur oleh peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Secara tidak langsung, menjaga informasi nasabah merupakan bentuk kepercayaan yang akan mempengaruhi reputasi Bank dan hal ini diatur dalam kebijakan E.04 tentang Kebijakan Perlindungan Nasabah. Selama tahun 2018, tidak terdapat keluhan yang berdampak material terkait pelanggaran kerahasiaan nasabah yang melibatkan organisasi lain dan badan regulator. (BNGA *Sustainability Report* 2018 hal. 74). Kebijakan Manajemen Risiko Teknologi Informasi telah diimplementasikan untuk memastikan bahwa risiko penggunaan teknologi informasi sudah diidentifikasi, dikelola, dimonitor, dimitigasi dan dilaporkan secara konsisten dan berkesinambungan. (BNGA *Sustainability Report* 2018 hal. 74).

Selama periode pelaporan tidak ditemukan pelanggaran terkait informasi produk dan jasa yang menimbulkan kerugian bagi nasabah. (NISP *Sustainability Report* 2017 hal. 207). Pada tahun 2018, Bank tidak menerima pengaduan terkait pelanggaran privasi nasabah atau hilangnya data nasabah dari pihak regulator. Bank menerima 6.929 pengaduan terkait transaksi keuangan. (NISP *Sustainability Report* 2018 hal. 337).

Kami menjaga dengan ketat kemungkinan terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh pihak internal. (BNII *Sustainability Report* 2017 hal. 58). Maybank Indonesia menerapkan sanksi tegas, mulai dalam bentuk teguran lisan, tertulis hingga sanksi diberhentikan dari status sebagai karyawan jika terjadi pelanggaran yang menyebabkan hilangnya privasi nasabah. Penerapan mekanisme ini ditujukan untuk menghindari terjadinya fraud dan juga meminimalkan adanya keluhan dari nasabah. (BNII *Sustainability Report* 2017 hal. 59 dan 2018 hal. 61). Sepanjang tahun 2018, tidak terdapat kasus yang mengakibatkan pelanggaran peraturan yang diakibatkan pelanggaran perlindungan nasabah. (BNII *Sustainability Report* 2018 hal. 61)

Pelaksanaan kegiatan operasional perbankan selalu mengacu kepada prinsip kerahasiaan data nasabah, yang diimplementasikan dalam berbagai mekanisme dan prosedur kerja yang dilakukan di Customer Care, baik dalam pemberian informasi maupun dalam penanganan permohonan ataupun keluhan. (BNII *Sustainability Report* 2017 hal. 58 dan 2018 hal. 61). Tidak ada keluhan pelanggaran privasi selama periode pelaporan. (BNII *Sustainability Report* 2017 hal. 149).

PermataBank juga telah menerapkan kebijakan yang sangat ketat untuk melindungi kerahasiaan data nasabah, sejalan dengan peraturan OJK. Untuk melindungi kerahasiaan, PermataBank menggunakan pendekatan teknologi dan pendekatan proses untuk memastikan tidak terjadi pelanggaran atas kerahasiaan data nasabah. Selama masa pelaporan tahun 2018, tidak terjadi pelanggaran terkait pelabelan produk dan jasa keuangan, pelanggaran atas privasi pelanggan dan penarikan produk. (BNLI *Sustainability Report* 2018 hal. 122). Selama tahun 2017, tidak ada pengaduan yang berkaitan dengan pelanggaran privasi dan hilangnya data pelanggan. Dalam hal ini, Perseroan menerima pengaduan nasabah atas produk dan jasa Perseroan, yakni sebanyak 14.678 pengaduan. Pada tahun 2017 terdapat 231 pengaduan yang masih dalam proses terkait *dispute transaction* kartu kredit. (BBKP *Sustainability Report* 2017 hal. 96).

Selama tahun 2018, tidak ada pengaduan yang berkaitan dengan pelanggaran privasi dan hilangnya data pelanggan. Dalam hal ini, Perseroan menerima pengaduan nasabah atas produk dan jasa Perseroan, yakni sebanyak 10.028 pengaduan. Dari jumlah itu, terdapat 47 (empat puluh tujuh) pengaduan yang masih dalam proses terkait Anti Attrition dan 26 (dua puluh enam) pengaduan yang masih proses terkait *dispute transaction* kartu kredit. (BBKP *Sustainability Report* 2018 hal. 124).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengungkapan terkait kerahasiaan oleh BBNI, BNGA, dan BNII secara konsisten dari awal periode observasi diungkapkan secara komprehensif, sedangkan pengungkapan BBRI terkait kerahasiaan dibuat secara komprehensif pada tahun 2018, hal tersebut terlihat dari pengungkapan mekanisme penyelesaian masalah yang berhubungan dengan pelanggaran kerahasiaan/privasi nasabah serta adanya *record* jumlah keluhan yang ditangani sepanjang tahun pelaporan. Meskipun demikian, hal tersebut tidak tersedia untuk tahun 2017.

Berbeda halnya dengan pengungkapan terkait kerahasiaan oleh BMRI dan BBTN, yaitu perusahaan memberikan pernyataan bahwa selama menjalankan kegiatan operasional telah mematuhi ketentuan yang berkaitan dengan kerahasiaan nasabah. Akan tetapi, selama pelaporan tidak adanya pengungkapan mengenai

mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah terkait pelanggaran privasi dan *record* ada atau tidaknya jumlah kasus pelanggaran privasi nasabah selama pelaporan.

Selanjutnya, pengungkapan BBKA, NISP, BNLI dan BBKP juga memiliki pola yang sama dalam pengungkapannya, yaitu selama periode observasi 2017-2018 tidak terdapat kasus pelanggaran terkait privasi nasabah. Oleh karenanya, mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah terkait kasus pelanggaran privasi tidak diungkapkan dalam *sustainability report* perusahaan. Selain itu, penyusunan laporan CSR menggunakan standar GRI 2016 bersifat tidak wajib, sehingga lampiran terkait jumlah pelanggaran privasi sepanjang periode observasi (2017-2018) tidak disertakan oleh beberapa perusahaan. Akan tetapi, informasi terkait pengungkapan *customer privacy* yang bersifat komprehensif dilakukan karena berlandaskan pada aspek kepatuhan terhadap aturan yaitu Peraturan dan Menteri Informatika No. 20 Tahun 2016, bukan karena diungkapkan secara sukarela. Meskipun demikian, dapat disimpulkan bahwa pengamanan data dan informasi yang diterapkan untuk menjaga kerahasiaan nasabah oleh masing-masing perusahaan sudah efektif.

Dengan demikian, Standar GRI 2016 terkait topik perlindungan *customer privacy* yang diatur secara khusus dalam GRI 418 membantu tiap perusahaan untuk menghormati privasi pelanggan dengan mengambil tindakan yang layak untuk memastikan keamanan dan kerahasiaan data pribadi tiap nasabahnya. Oleh sebab itu, poin pengungkapan keamanan dan kerahasiaan yang paling banyak mendapatkan perhatian di dalam laporan CSR. Hal ini berkorelasi dengan penjelasan dalam standar, yaitu setiap organisasi mengumpulkan data dengan cara yang sesuai dengan hukum dan bersikap transparan tentang bagaimana data dikumpulkan, digunakan, serta diamankan. Selain itu, untuk beberapa segmen yang informasinya tidak diungkapkan secara eksplisit, juga disebabkan oleh informasi yang dipaparkan dalam standar bahwa organisasi juga dihimbau untuk tidak mengungkapkan atau menggunakan informasi pribadi pelanggan untuk tujuan apapun selain dari yang telah disetujui, dan mengkomunikasikan secara langsung kepada pelanggan jika terdapat perubahan dalam kebijakan perlindungan data.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas, pola pengungkapan dari tiap-tiap perusahaan terkait topik privasi nasabah dapat dirangkum dalam bentuk tabel yang disajikan sebagai berikut.

Tabel 4. Pola Pengungkapan

Persyaratan Pelaporan Standar GRI 2016	BBRI	BBNI	BMRI	BBTN	BBCA	BNGA	NISP	BNII	BNLI	BBKP
1. Jumlah total pengaduan yang berdasar yang diterima mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan, yang dikategorikan berdasarkan: i. Pengaduan yang diterima dari pihak luar dan diperkuat oleh organisasi. ii. Pengaduan dari badan regulatif.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. Jumlah total kebocoran, pencurian, atau kehilangan data pelanggan yang teridentifikasi.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. Jika organisasi tidak mengidentifikasi pengaduan yang berdasar apa pun, pernyataan ringkas tentang fakta ini sudah cukup.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kata Kunci Utama										
Privasi Nasabah	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Keamanan:										
1. Edukasi Nasabah	-	-	-	-	✓	-	✓	✓	-	-
2. Pengamanan data dan informasi berbasis teknologi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
3. Evaluasi sistem keamanan	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	-	-	-
Kerahasiaan:										
1. Mekanisme penyelesaian keluhan	✓	✓	✓	✓	-	✓	-	✓	-	-
2. <i>Record</i> kasus pelanggaran privasi nasabah	✓	-	-	-	✓	-	✓	-	✓	✓

Tabel 5. Keterangan Pola Pengungkapan

Ketersediaan Pengungkapan		Jenis Pengungkapan	
	Lengkap (2017-2018)	✓	Komprehensif/rinci
	2017	✓	Inti
	2018		

Berdasarkan pola pengungkapan yang telah disajikan tersebut dapat terlihat jelas bahwa dari masing-masing perusahaan pada poin 1 dan 2 pada persyaratan pelaporan tidak tersedianya pengungkapan terkait hal tersebut. Poin 1 dan 2 tersebut berkorelasi dengan kata kunci utama Kerahasiaan pada poin 2, pengungkapan *record* kasus pelanggaran atas privasi nasabah masih diungkapkan oleh BBRI khusus di tahun 2018, kemudian diikuti BBKA, NISP, BNLI, dan BBKP yang tersedia sesuai periode observasi (2017-2018). Pengungkapan yang dilakukan tidak disertakan jumlah pelanggaran yang terjadi secara eksplisit beserta dengan alasannya yang telah dijelaskan pada pembahasan pada segmen ini.

KESIMPULAN

Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengungkapan tanggung jawab sosial perusahaan yang berfokus pada perlindungan *customer privacy* berdasarkan standar *Global Reporting Initiative* (GRI) 2016. Standar GRI 2016 merupakan panduan yang dapat membantu pihak perusahaan dalam melaksanakan kebijakan yang berhubungan dengan perlindungan *customer privacy*. Penelitian ini menyimpulkan terdapat tiga pokok utama pengungkapan, yaitu Privasi Nasabah, Keamanan dan Kerahasiaan.

Dari tiga pokok bahasan pengungkapan, kelompok Keamanan adalah kelompok yang memiliki paling banyak pengungkapannya karena dibagi menjadi beberapa segmen seperti edukasi nasabah, pengamanan data dan informasi berbasis teknologi, serta evaluasi terhadap sistem keamanan. Dari beberapa segmen tersebut cukup banyak informasi yang diungkapkan oleh masing-masing perusahaan. Meskipun pola pengungkapannya tidak selalu sama setiap tahunnya, tetapi tidak sedikit perusahaan yang mengungkapkan informasi-informasi ini secara

komprehensif atau mendetail. Khususnya pada segmen pengungkapan pengamanan data dan informasi nasabah berbasis teknologi, yang diungkapkan cukup detail oleh beberapa perusahaan seperti BBRI di tahun 2017 dan diikuti oleh BMRI, BBTN, BBKA, BNGA, NISP, dan BNII yang sama di tiap periode observasi 2017-2018.

Selanjutnya, kelompok pengungkapan kerahasiaan yang cukup banyak diungkapkan selain poin keamanan. Inti dari pengungkapan pada pokok bahasan ini oleh setiap perusahaan memiliki arti yang sama, yaitu informasi nasabah merupakan bentuk kerahasiaan yang tidak dapat dibagikan kepada pihak lain secara bebas akses tanpa diotorisasi oleh pihak berwenang terlebih dahulu. Hal ini bertujuan untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan oleh oknum tertentu, yang pada akhirnya dapat memberikan kerugian bagi nasabah maupun bank itu sendiri yang merupakan *agent of trust* dalam bidang *finance*. Oleh karenanya, masing-masing perusahaan sangat memperhatikan perlindungan privasi nasabah, seperti pengungkapan BNII dalam laporan CSRnya yang menyatakan bahwa akan dikenakan sanksi tegas bagi pihak internal yang melakukan pelanggaran terhadap privasi nasabah, juga disampaikan oleh BNGA bahwa mengungkapkan informasi nasabah kepada pihak di luar perusahaan tanpa merujuk pada peraturan perundangan yang menjadi dasar pelaksanaan hal tersebut atau mendapatkan persetujuan dari nasabah untuk memberikan data informasi pribadi mereka, merupakan pelanggaran hukum yang serius.

Oleh sebab itu, masing-masing dari perusahaan menerapkan kebijakan yang sangat ketat untuk melindungi kerahasiaan data atau informasi nasabahnya, sejalan dengan peraturan OJK. Dengan demikian, selama periode observasi 2017-2018 cenderung lebih banyak perusahaan yang menyatakan bahwa selama periode pelaporan tidak terdapat keluhan yang berkaitan dengan pelanggaran privasi dan hilangnya data nasabah selama periode pelaporan.

Berdasarkan hasil analisis secara keseluruhan, isi pengungkapan seluruh perusahaan sudah baik, meskipun tidak semua perusahaan secara konsisten mengungkapkan informasinya secara komprehensif. Fungsi pengungkapan komprehensif adalah untuk dapat memberikan gambaran bahwa perusahaan memberikan perhatian besar terhadap perlindungan privasi nasabah. Beberapa perusahaan dalam kelompok pengungkapan memiliki pengungkapan rinci dan implementasi yang baik, sehingga tingkat pelanggaran terhadap privasi nasabah dapat diminimalisir. Selama periode observasi, ditemukan juga beberapa perusahaan yang pengungkapannya tidak optimal atau tidak secara komprehensif, sehingga dengan penelitian ini diharapkan perusahaan agar dapat mengoptimalkan lebih lanjut pengungkapannya mengenai perlindungan privasi nasabah.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu secara rata-rata perusahaan tidak mengungkapkan jumlah kasus pelanggaran yang terjadi dalam laporan CSRnya, sehingga cukup sulit untuk menilai bahwa kebijakan atau pengamanan yang telah diterapkan oleh perusahaan itu sudah baik atau sebaliknya. Meskipun pada dasarnya aspek ini menurut perusahaan masuk dalam kategori rahasia, tetapi akan lebih baik jika paling tidak disertakan kisaran jumlah kasus pelanggaran yang terjadi selama masa pelaporan dan disertakan juga penyebabnya hingga penanganan yang dilakukan atas hal tersebut. Dengan demikian, hal ini bisa memperlihatkan bahwa perusahaan itu memberikan perhatian lebih terhadap topik pengungkapan perlindungan *customer privacy*. Selain itu, pengungkapan terkait ketidakpatuhan/pelanggaran terhadap privasi nasabah sebenarnya berkorelasi dengan persyaratan pelaporan yang telah diatur dalam Standar GRI 2016 pada tabel 3.

Untuk penelitian lebih lanjut, disarankan untuk memilih periode penelitian yang lebih panjang sehingga lebih banyak data yang diperoleh untuk mendukung

pengolahan data yang akan lebih maksimal dalam pengambilan keputusan. Selain itu, diharapkan bisa melakukan penelitian pada perusahaan yang tidak menggunakan standar GRI dalam penyusunan laporan CSRnya, sehingga dapat memperbandingkan informasi yang diperoleh terkait pengungkapan perlindungan *customer privacy*.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S., Mohammed, S. A.-N., & Muhammed, J. (2017). The Relationship Between Agency Theory, Stakeholder Theory and Shariah Supervisory Board in Islamic Banking: An Attempt Towards Discussion. *Humanomics*, 33(1), 1–16. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/H-08-2016-0062>
- Abidin, M. A. Z., Nawawi, A., & Salin, A. S. A. P. (2019). Customer Data Security and Theft: A Malaysian Organization's Experience. *Information and Computer Security*, 27(1), 81–100. <https://doi.org/10.1108/ICS-04-2018-0043>
- Ali, W., Frynas, J. G., & Mahmood, Z. (2017). Determinants of Corporate Social Responsibility (CSR) Disclosure in Developed and Developing Countries: A Literature Review. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 24(4), 273–294. <https://doi.org/10.1002/csr.1410>
- Andersen, J. A. (2015). How Organisation Theory Supports Corporate Governance Scholarship. *Corporate Governance*, 15(4), 530–545. <https://doi.org/10.1108/CG-02-2014-0016>
- Dorasamy, N. (2013). Corporate Social Responsibility and Ethical Banking for Developing Economies. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 5(11), 777–785.
- Eriyanto. (2011). *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-ilmu Sosial Lainnya* (1st ed.; Suwito, Ed.). Jakarta: Prenada Media Group.
- Forcadell, F. J., & Aracil, E. (2017). European Banks' Reputation for Corporate Social Responsibility. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 24(1), 1–14. <https://doi.org/10.1002/csr.1402>
- Garas, S., & ElMassah, S. (2018). Corporate governance and corporate social responsibility disclosures: The case of GCC countries. *Critical Perspectives on International Business*, 14(1), 2–26. <https://doi.org/10.1108/cpoib-10-2016-0042>
- GRI. (2016). GRI 418: Customer Privacy 2016. Retrieved October 12, 2019, from

Global Reporting Initiative website:
<https://www.globalreporting.org/standards/>

Handayani, B. D. (2012). Corporate Social Responsibility dan Kinerja Perbankan di Indonesia. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, Vol. 16(2), Hal. 318-328.

Harrison, J. S., Freeman, R. E., & de Abreu, M. C. S. (2015). Stakeholder Theory as An Ethical Approach to Effective Management: Applying The Theory to Multiple Contexts. *Revista Brasileira de Gestao de Negocios*, 17(55), 858–869. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v17i55.2647>

Herawati, H. (2015). Corporate Governance , Karakteristik Perusahaan dan Pengungkapan Corporate social responsibility. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan*, 2(2), 203–217. Retrieved from <http://jrapp.univpancasila.ac.id/index.php/JRAP/article/view/67>

Hou, T. C. T. (2019). The Relationship between Corporate Social Responsibility and Sustainable Financial Performance: firm-level evidence from Taiwan. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 26(1), 19–28. <https://doi.org/10.1002/csr.1647>

Kalai, L., & Sbais, Y. (2019). The Impact of Corporate Social Responsibility Disclosure in Terms of Quantity and Quality on the Financial Performance of Companies in Tunisia. *International Review of Management and Marketing*, 9(3), 9–18. <https://doi.org/10.32479/irmm.7573>

Kamil, A., & Herusetya, A. (2012). Pengaruh Karakteristik Perusahaan Terhadap Luas Pengungkapan Kegiatan Corporate Social Responsibility. *Media Riset Akuntansi*, 2(1), 1–17.

Krisna, A. D., & Suhardianto, N. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 18(2), 119–127. <https://doi.org/10.9744/jak.18.2.119-128>

Lacey, R., & Kennett-Hensel, P. A. (2010). Longitudinal Effects of Corporate Social Responsibility on Customer Relationships. *Journal of Business Ethics*, 97(4), 581–597. <https://doi.org/10.1007/s10551-010-0526-x>

- Magdalena, Sukoharsono, E. G., & Roekhudin. (2019). Community engagement : Implementasi corporate social responsibility pada PT BNI (Persero) Tbk. *Ekonomi Dan Bisnis*, 22(1), 101–120.
- Manisa, D. E., & Defung, F. (2017). The Influence of Disclosure of *Sustainability Report* on Financial Performance of Infrastructure Companies Listed on Indonesia Stock Exchange. *Forum Ekonomi*, 19(2), 174–187.
- Natalia, M., Gunawan, Y., & Carolina, V. (2016). Pengaruh Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan terhadap Kinerja Pasar dengan Moderasi Efektifitas Dewan Komisaris dan Independensi Dewan Komisaris. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 45–64. Retrieved from <https://www.neliti.com/publications/75677/pengaruh-pengungkapan-tanggung-jawab-sosial-perusahaan-terhadap-kinerja-pasar-de>
- Nugraheni, P., & Permatasari, D. (2017). Perusahaan syariah dan pengungkapan corporate social responsibility: Analisis pengaruh faktor internal dan karakteristik perusahaan. *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 20(2), 136–146. <https://doi.org/10.20885/jaai.vol20.iss2.art6>
- Nurhayati, I., & Frida, R. (2017). Penerapan Perlindungan Hukum Nasabah Bank Dalam Perspektif Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan. *Prosiding Sentrinov (Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif)*, 3(1). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Nussy, T. M. (2014). Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perbankan di Indonesia. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 18(2), 329–334.
- Park, E., & Kim, K. J. (2018). What drives “customer loyalty”? The role of corporate social responsibility. *Sustainable Development*, (August), 1–8. <https://doi.org/10.1002/sd.1901>
- Pérez, A., & del Bosque, I. R. (2012). The Role of CSR in the Corporate Identity of Banking Service Providers. *Journal of Business Ethics*, 108(2), 145–166. <https://doi.org/10.1007/s10551-011-1067-7>
- Putra, N. N. K. Y., Sukaatmadja, P. G., Widagda, I. G. N. J. A., & Angga, I. P. A.

- (2015). Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Nasabah yang Dimediasi oleh Citra Perusahaan. *Keuangan Dan Perbankan*, 19(1), 137–148.
- Shy, O., & Stenbacka, R. (2016). Customer Privacy and Competition. *Journal of Economics and Management Strategy*, 25(3), 539–562. <https://doi.org/10.1111/jems.12157>
- Sukmana, Y. (2019). Praktik Bebas Jual Beli Data Pribadi, Ini Tarifnya. Retrieved October 30, 2019, from Kompas.com website: <https://money.kompas.com/read/2019/05/13/101100326/praktik-bebas-jual-beli-data-pribadi-ini-tarifnya>
- Sun, Y., & Davidson, I. (2015). Influential Factors of Online Fraud Occurrence in Retailing Banking Sectors From a Global Prospective. *Information & Computer Security*, 23(3), 302–316.
- Supriyatna, I. (2017). Pencurian Data Nasabah, Potret Carut-marut Perbankan? Retrieved October 24, 2019, from Kompas.com website: <https://money.kompas.com/read/2017/04/04/070000026/pencurian.data.nasabah.potret.carut-marut.perbankan.?page=2>
- Tran, Y. T. H. (2014). CSR in banking sector: A literature review and new research directions. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 2(1), 1–22.
- Waheed, A., & Yang, J. (2019). Effect of corporate social responsibility disclosure on firms' sales performance: A perspective of stakeholder engagement and theory. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 26(3), 559–566. <https://doi.org/10.1002/csr.1701>
- Wu, M. W., & Shen, C. H. (2013). Corporate social responsibility in the banking industry: Motives and financial performance. *Journal of Banking and Finance*, 37(9), 3529–3547. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2013.04.023>
- Yudiana, F. E., & Setyono, J. (2016). Analisis Corporate Sosial Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image dan Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Syariah. *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 10(1), 93–114.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18326/infsl3.v10i1.93-114>

