

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang sudah dilakukan terkait pengungkapan kinerja sosial perusahaan terkait perlindungan *customer privacy* berdasarkan panduan GRI 418 di industri perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2018 - 2020. Setelah melakukan pembahasan tersebut, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja sosial terkait perlindungan terhadap *customer privacy* yang dilakukan oleh pihak perbankan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2018, sebanyak 43% bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia sudah melakukan pengungkapan terkait kinerja sosial perusahaan terkait perlindungan terhadap *customer privacy*. Pada tahun 2019, sebanyak 57% bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia sudah melakukan pengungkapan terkait kinerja sosial perusahaan terkait perlindungan terhadap *customer privacy*. Pada tahun 2020 sebanyak 63% bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia sudah melakukan pengungkapan terkait kinerja sosial perusahaan terkait perlindungan terhadap *customer privacy*. Pada periode tahun 2018 – 2020, terdapat 20 Bank yang secara rutin melakukan pengungkapan terkait kinerja sosial perusahaan terkait perlindungan terhadap *customer privacy*.
2. Hasil Analisis Kesesuaian pengungkapan kinerja sosial perusahaan terkait perlindungan terhadap *customer privacy* berdasarkan panduan GRI 418 sudah cukup memadai bagi beberapa bank saja. Jika dilihat lebih dalam hanya terdapat 20% atau 8 bank saja yang melaporkan sesuai dengan panduan GRI 418 secara penuh pada periode 2018, 2019 dan 2020. Adapun 8 bank yang melakukan pengungkapan sesuai dengan panduan GRI 418 adalah PT Bank Central Asia Tbk, PT Bank CIMB Niaga Tbk, PT Bank KB Bukopin Tbk, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, PT Bank Maybank Indonesia Tbk, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Tbk, PT Bank Permata Tbk, dan PT Bank Tabungan Negara Indonesia (Persero) Tbk. Jumlah bank yang melakukan pengungkapan perlindungan terhadap *customer privacy* berdasarkan panduan GRI 418 pada tahun 2018, 2019, dan 2020 jumlahnya masih dibawah 50%. Hal ini masih jauh dari memuaskan, meskipun jumlah bank yang melakukan

pengungkapan perlindungan terhadap *customer privacy* berdasarkan panduan GRI 418 terus meningkat setiap tahunnya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah disampaikan, maka berikut beberapa saran yang dapat disampaikan:

1. Bank – bank dapat lebih memperhatikan keamanan dari *customer privacy*, karena industri perbankan sangat bergantung kepada kepercayaan nasabah dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Pengamanan terhadap data fisik sama pentingnya dengan pengamanan data digital dari serangan siber. Oleh karena itu, perhatian khusus perlu diberikan untuk mengamankan data nasabah, dengan demikian pihak bank dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada para nasabahnya.
2. Bank – bank dapat membentuk team khusus untuk melakukan perlindungan terhadap *customer privacy*. Tujuannya adalah untuk lebih memperhatikan bagaimana para pekerja dalam menghimpun dan menggunakan *customer privacy*. Hal ini dapat dilakukan dengan memeriksa setiap data historis dari *customer privacy*, kapan dan dimana data tersebut ditambahkan pada sistem perbankan, hingga siapa saja yang mengakses *customer privacy*.
3. Untuk peneliti selanjutnya, peneliti dapat memperluas tahun penelitian yang akan diteliti. Tujuannya agar dapat lebih melihat komitmen dari pengungkapan perlindungan terhadap *customer privacy* yang dilakukan oleh industri perbankan. Peneliti selanjutnya juga dapat melakukan klasifikasi terhadap industri perbankan, seperti melakukan klasifikasi berdasarkan modal inti bank atau yang lebih dikenal dengan istilah Bank Umum Kegiatan Usaha (BUKU). Mencoba mengklasifikasikan bank berdasarkan BUKU 1 Sampai BUKU 4 diharapkan dapat menampilkan secara lebih jelas terkait komitmen bank dalam menerapkan perlindungan terhadap *customer privacy* berdasarkan klasifikasinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aras, G. A., & Crowther, D. (2008). *Corporate social responsibility: A broader view of corporate governance*. In *Gulen Aras & Ventus Publishing Aps*.
- Arnoud Boot, by, Hoffmann, P., Laeven, L., Ratnovski, L., Soledad Martinez Peria, M., Beyer, A., Colliard, J.-E., Faltermeier, J., Heider, F., Hertig, G., Mancini-Griffoli, T., Manganelli, S., Martin, A., & Schepens, G. (2020). *WP/20/161 Financial Intermediation and Technology: What's Old, What's New? Authorized for distribution by*.
- Bank Indonesia. (2000). Peraturan Bank Indonesia Nomor 2/19/PBI/2000 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Perintah atau Izin Tertulis Membuka Rahasia Bank.
- Boot, A., Hoffmann, P., Laeven, L., & Ratnovski, L. (2020, August). *Financial Intermediation and Technology: What's Old, What's New?*
- Chen, J., Siddik, A. B., Zheng, G. W., Masukujaman, M., & Bekhzod, S. (2022). *The Effect of Green Banking Practices on Banks' Environmental Performance and Green Financing: An Empirical Study*. *Energies*, *15*(4), 1–22.  
<https://doi.org/10.3390/en15041292>
- Chng, S., Lu, H. Y., Kumar, A., & Yau, D. (2022). Hacker types, motivations and strategies: A comprehensive framework. *Computers in Human Behavior Reports*, *5*(January), 100167. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2022.100167>
- Crowther, D., & Aras, G. (2018). *Coorporate Social Responsibility*. Ventus Publishing ApS.
- Deloitte. (2017). *Deloitte Luxembourg Digital Banking Benchmark Improving the digital performance*.
- Deloitte. (2021). *Scaling new heights with purpose*.
- Emas, R. (2015). *The Concept of Sustainable Development: Definition and Defining Principles*.

Ejanthkar, S. (2012). *Data Privacy in the Financial Services Industry*. Capgemini Consultancy Technology Outsourcing.

Fungáčová, Z., Hasan, I., Weill, L., Fungáčová, Z., Hasan, I., & Weill, L. (2021). *Trust in banks* To cite this version : HAL Id : hal-03065783. 452–476.

GRI - Standards. (n.d.). Retrieved March 22, 2022, from <https://www.globalreporting.org/standards/>

GRI. (2016). *GRI 418: Customer privacy 2016 418*. GRI Standards. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

Global Reporting Initiative. (2020). *The GRI Standards: A Guide For Policy Makers*. 1–19. <https://www.globalreporting.org/media/nmmnwfsm/gri-policymakers-guide.pdf>

Global Reporting Initiative. (2020, December 1). Retrieved June 3, 2022, from <https://www.globalreporting.org/about-gri/news-center/2020-12-01-sustainability-reporting-is-growing-with-gri-the-global-common-language/>

Innocent, C. (2014). *Triple Bottom Line Accounting And Sustainable Corporate Performance*. *Research Journal of Finance and Accounting* , 5(8), 195–210. [www.iiste.org](http://www.iiste.org)

Ibrahim, R. (2021, September 7). *Indonesians' data 'just sitting there', hackers say*.

International Environment House. (2015, April). *Towards a Sustainable Financial System in Indonesia*.

MO, S. (2019). *Exploring the corporate social responsibility dimensions that affect customer satisfaction and loyalty*.

Krippendorff, K. (2018). *Content Analysis : An Introduction to Its Methodolog* (2 ed.). California: Sage Publications.

Loh, L., & Thomas, T. (2018, November). *Sustainability Reporting in ASEAN Countries*.

Mattews, I. (2018, October 25). *How should banks balance the right to privacy with demand for personalization?*

- OECD. (2020). *Personal Data Use in Financial Services and the Role of Financial Education*. 1–31. <https://www.oecd.org/finance/financial-education/Personal-Data-Use-in-Financial-Services-and-the-Role-of-Financial-Education.pdf>
- OJK. (2016). Peraturan Otoritas jasa keuangan republik indonesia No 11/POJK.03/2016. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan*, 1–82.
- OJK (2017). Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, Dan Perusahaan Publik.
- OJK. (2020). *Pedoman Teknis Laporan Keberlanjutan (Sustainability Report) Bagi Emiten Dan Perusahaan*. 1–35. [https://www.ojk.go.id/id/regulasi/otoritas-jasa-keuangan/rancangan-regulasi/Documents/Lampiran Rseojk Ii - Bentuk Dan Isi Laporan Tahunan Emiten Atau Perusahaan Publik.pdf](https://www.ojk.go.id/id/regulasi/otoritas-jasa-keuangan/rancangan-regulasi/Documents/Lampiran%20Rseojk%20ii%20-%20Bentuk%20Dan%20Isi%20Laporan%20Tahunan%20Emiten%20Atau%20Perusahaan%20Publik.pdf)
- Permatasari, P., Gunawan, J., & El-Bannany, M. (2020). *A Comprehensive Measurement for Sustainability Reporting Quality: Principles-Based Approach. Indonesian Journal of Sustainability Accounting and Management*, 4(2), 249. <https://doi.org/10.28992/ijSAM.v4i2.282>
- PricewaterhouseCoopers. (2021)., Retrieved April 11 2022 from <https://www.pwc.com/sk/en/environmental-social-and-corporate-governance-esg/esg-reporting.html>
- Rahangmetan, R. (2021, May 2 ). *The Sustainable 'Triple Bottom Line' Approach*.
- Roy, M. K., Sarker, M. A. S., & Parvez, S. (2015). *Sustainability in Banking Industry: Which way to move? ASA University Review*, 9(2), 53–69.
- Sekaran, & Bougie. (2016). *Research Methods for Business- A Skill Building Approach 7th Edition*. West Sussex: John Willey and Sons Ltd.
- Sontiq. (2020, December ). *The Impact Of Data Breaches & Cyber Threats On Banks And Credit Unions*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- United Nations Environment Programme. (2021, November 24). *Why financial institutions are banking on sustainability*. Retrieved May 14, 2022, from

<https://www.unep.org/news-and-stories/story/why-financial-institutions-are-banking-sustainability>

Volz, U. (2018). *Fostering Green Finance For Asian Development Bank Institute. Ssrn, 814*. <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/403926/adbi-wp814.pdf>

Weiss, N. E., & Miller, R. S. (2015). *The target and other financial data breaches: Frequently asked questions. Congressional Research Service, Prepared for Members and Committees of Congress February, 4, 1–38*.  
<https://fas.org/sgp/crs/misc/R43496.pdf>