

**ANALISIS KESESUAIAN PENGUNGKAPAN KINERJA
SOSIAL PERUSAHAAN TERKAIT PERLINDUNGAN
CUSTOMER PRIVACY BERDASARKAN PANDUAN *GRI
STANDARDS 418* PADA LAPORAN KEBERLANJUTAN
PERUSAHAAN DI INDUSTRI PERBANKAN YANG
TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA PADA
TAHUN 2018-2020**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi

**Oleh:
Reynaldo Gunawan
6041801122**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2022**

***THE ACCORDANCE ANALYSIS OF CORPORATE
SOCIAL PERFORMANCE RELATED TO CUSTOMER
PRIVACY PROTECTION BASED ON GRI STANDARD 418
GUIDELINES ON COMPANY SUSTAINABILITY REPORT
IN THE BANKING INDUSTRY LISTED ON THE
INDONESIA STOCK EXCHANGE IN 2018-2020***



UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted to complete part of the requirements for Bachelor's Degree
in Accounting*

By

Reynaldo Gunawan

6041801122

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN ACCOUNTING

Accredited by National Accreditation Agency

No.1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2022

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**



PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS KESESUAIAN PENGUNGKAPAN KINERJA SOSIAL PERUSAHAAN
TERKAIT PERLINDUNGAN CUSTOMER PRIVACY BERDASARKAN PANDUAN
GRI STANDARDS 418 PADA LAPORAN KEBERLANJUTAN PERUSAHAAN DI
INDUSTRI PERBANKAN YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA
PADA TAHUN 2018-2020**

Oleh:

**Reynaldo Gunawan
6041801122**

Bandung, 12 Agustus 2022

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Felisia, SE., AMA., M.Ak., CMA

Pembimbing Skripsi,

Dr. Paulina Permatasari, S.E., M.Ak., CMA., CSRS., CSRA.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Reynaldo Gunawan
Tempat, tanggal lahir : Cirebon, 29 April 2000
NPM : 6041801122
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS KESESUAIAN PENGUNGKAPAN KINERJA SOSIAL
PERUSAHAAN TERKAIT PERLINDUNGAN *CUSTOMER PRIVACY*
BERDASARKAN PANDUAN *GRI STANDARDS 418* PADA LAPORAN
KEBERLANJUTAN PERUSAHAAN DI INDUSTRI PERBANKAN YANG
TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA PADA TAHUN 2018-2020

Yang telah selesai dibawah bimbingan:

Dr. Paulina Permatasari, SE., M.Ak., CMA., CSRS., CSRA.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: 28 Juli 2022

Pembuat pernyataan:



(Reynaldo Gunawan)

ABSTRAK

Selama beberapa tahun terakhir, isu keberlanjutan terus berkembang, hal ini dikarenakan perusahaan dipandang seringkali menjadikan profit sebagai target utama dalam sebuah bisnis. Industri keuangan memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan ekosistem keuangan yang mengedepankan penerapan prinsip lingkungan, sosial, dan tata kelola. Salah satu isu sosial yang paling sering dihadapi oleh sektor keuangan adalah perlindungan terhadap data pribadi pelanggan. Bank dan lembaga keuangan lainnya saat ini mengelola sejumlah besar informasi sensitif tentang pelanggan yang sangat penting untuk dijaga kerahasiaannya. Akan tetapi, perbankan masih belum memiliki kesadaran untuk menjaga *customer privacy* dengan baik.

Dalam industri perbankan, *customer privacy* adalah otonomi atas informasi pribadi, serta hak untuk mengetahui bagaimana informasi tersebut dikumpulkan dan bagaimana informasi tersebut digunakan. Pihak perbankan wajib mematuhi ketentuan perundang – undangan yang berlaku sebagai bentuk tanggung jawab kepada para nasabah. Data dan/atau informasi nasabah hanya dapat digunakan oleh pihak perbankan sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh konsumen, kecuali ditentukan oleh peraturan perundang undangan yang berlaku. Dalam mengungkapkan perlindungan terhadap *customer privacy*, perusahaan dapat menggunakan Panduan GRI 418. GRI 418 merupakan panduan yang diterbitkan oleh Global Reporting Initiative yang membahas mengenai topik *customer privacy*, termasuk hilangnya data pelanggan dan pelanggaran terhadap *customer privacy*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analisis. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah variabel penelitian tunggal yaitu pengungkapan perlindungan *customer privacy*. Penelitian ini menggunakan data sekunder yang berasal dari laporan keberlanjutan dan/atau laporan tahunan dari subjek penelitian yang dipilih. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu berasal dari dokumentasi dan studi kepustakaan serta berfokus pada pengungkapan perlindungan *customer privacy*. Selanjutnya, data yang telah dikumpulkan akan diolah menggunakan metode analisis konten. Metode analisis konten dilakukan dengan membaca dan memahami keseluruhan data yang disajikan dalam laporan keberlanjutan dan/atau laporan tahunan. Penelitian ini dilakukan pada 46 bank yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia sebagai subjek penelitian.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pengungkapan perlindungan terhadap *customer privacy* dilakukan oleh 43% bank pada tahun 2018, 57% bank pada tahun 2019, dan 63% bank pada tahun 2020. Pada periode tahun 2018 – 2020, terdapat 20 Bank yang secara rutin melakukan pengungkapan terkait kinerja sosial perusahaan terkait perlindungan terhadap *customer privacy*. 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 dan Banten 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%.

Kata Kunci : Analisis Kesesuaian, *Customer Privacy*, *GRI Standards 418*, Laporan Keberlanjutan, Industri Perbankan

ABSTRACT

Over the last few years, the issue of sustainability has continued to grow, this is because companies are often seen as making profit as the main target in a business. The financial industry has a very important role in creating a financial ecosystem that prioritizes the application of environmental, social and governance principles. One of the most common social issues faced by the financial sector is the protection of customer privacy. Banks and other financial institutions currently maintain a large amount of sensitive customer information that is critical to keeping it confidential. However, banks still do not have the awareness to protect personal data, and a large amount of sensitive information about customers properly.

In the banking industry, customer privacy is the autonomy over personal information, as well as the right to know how that information is collected and how it is used. The banking sector must comply with the applicable laws and regulations as a form of responsibility to customers. Customer data and/or information are only used by the banking sector in accordance with the interests and purposes agreed to by the consumer, unless specified by the applicable laws and regulations. In disclosing the protection of customer privacy, companies can use the GRI 418 Guidelines. GRI 418 is a guide published by the Global Reporting Initiative that discusses customer privacy topics, including loss of customer data and violations of customer privacy.

This research uses descriptive analysis research method. The variable used in this study is a single research variable, namely the application of customer privacy protection. This study uses secondary data derived from sustainability reports and/or annual reports from selected research subjects. The data collection technique used is derived from documentation and literature studies and focuses on the application of customer privacy protection. Furthermore, the data that has been collected will be processed using content analysis methods. The content analysis method is carried out by reading and understanding the overall data presented in the sustainability report and/or annual report. This research was conducted on 46 banks listed on the Indonesia Stock Exchange as research subjects.

Based on research conducted, the application of protection to customer privacy was carried out by 43% of banks in 2018, 57% of banks in 2019, and 63% of banks in 2020. In the 2018 - 2020 period, there were 20 banks that routinely made disclosures related to customer privacy. corporate social performance related to the protection of customer privacy. The results of the Conformity Analysis of the disclosure of corporate social performance related to the protection of customer privacy based on the GRI 418 guidelines are sufficient for some banks only. Looking further, there are only 20% or 8 banks that report in full compliance with the GRI 418 guidelines in the period 2018, 2019 and 2020. The 8 banks that made disclosures in accordance with the GRI 418 guidelines are 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 dan Banten Tbk, PT Bank Permata Tbk, and PT Bank Tabungan Negara Indonesia (Persero) Tbk. The number of banks that disclose protection of customer privacy based on the GRI 418 guidelines in 2018, 2019, and 2020 is still below 50%.

Keywords: Accordance Analysis, Customer Privacy, GRI Standards 418, Sustainability Report, Banking Industry

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kesesuaian Pengungkapan Kinerja Sosial Perusahaan Terkait Perlindungan *Customer Privacy* Berdasarkan Panduan GRI Standards 418 Pada Laporan Keberlanjutan Perusahaan Di Industri Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2018-2020". Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Keluarga Peneliti yang selalu memberikan doa dan dukungan sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Paulina Permatasari, SE., M.Ak., CMA., CSRS., CSRA. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini dilakukan.
3. Ibu Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dan mengarahkan peneliti selama proses perkuliahan.
4. Ibu Dr. Sylvia Fettry E M, SE., SH., M.Si., Ak., CA. selaku ketua jurusan akuntansi yang telah banyak membantu dan membimbing peneliti selama proses perkuliahan.
5. Ibu Felisia, SE., AMA., M.Ak., CMA selaku ketua program studi sarjana akuntansi yang telah banyak membantu dan membimbing peneliti selama proses perkuliahan.
6. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat bermanfaat.
7. Seluru staff administrasi tata usaha dan perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah membantu selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Rudy Gunarso Heru, Ir., MM. selaku Direktur Konsultan Pajak Ariesta yang sudah memberikan ilmu pengetahuan dan kesempatan untuk dapat belajar dan membantu selama proses magang berlangsung.

9. Ibu Agnes, Ibu Anne, Ibu Belinda, Ibu Chintya, Ibu Dea, Ibu Deissy, Ibu Frieska, Ibu Imel, Ibu Sheima, Ibu Paulina, Ibu Penny selaku mentor yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan kesempatan sehingga dapat menjadi pengalaman yang berharga selama proses magang di kantor Konsultan Pajak Ariesta berlangsung.
10. Amanda, Angel, Derrix, Eldo, Grace, Ivania, Jevin, Katherine, Nino, dan Reinaldy yang sudah menjadi teman dalam berproses dan bertumbuh bersama di BEM. Terima kasih sudah memberikan pengalaman dan kesempatan untuk dapat bertumbuh dan berkembang bersama.
11. Adhit, Alvin, Andri, Angel, Davin, Ivan, Jaya, Max, Michael, Pascal, Radit, Ricky, dan Timo yang sudah menjadi teman baik dan teman seperjuangan selama masa perkuliahan mulai dari masa SIAP hingga akhir kuliah. Terima kasih atas pengalaman dan kenangan yang tidak akan terlupakan selama masa perkuliahan.
12. Abiyan, David, Nana, Ramos, Rostita, Shianty, Simon, dan Yudea yang sudah menjadi teman dalam bercerita dan bekerja sama selama menjalankan proses magang.
13. Teman – teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan, pengalaman, dan motivasi yang berharga selama proses perkuliahan.

Dalam Skripsi ini, peneliti menyadari penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan tidak lepas dari berbagai macam kekurangan. Oleh karena itu peneliti berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

Bandung, Juli 2022

Reynaldo Gunawan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Kegunaan Penelitian.....	4
1.5. Kerangka Pemikiran	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. <i>Sustainability dan Sustainable Development</i>	9
2.2. Sustainability Reporting	10
2.2.1. Manfaat Pelaporan Keberlanjutan.....	11
2.2.2. Panduan Penyusunan Laporan Keberlanjutan.....	12
2.2.3. Global Reporting Initiative (GRI) Standards	15
2.3. Kinerja Sosial Terkait Perlindungan <i>Customer Privacy</i> dan GRI 418.....	18
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	21
3.1. Metode Penelitian.....	21
3.1.1. Variabel Penelitian	21
3.1.2. Sumber Data.....	22
3.1.3. Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.1.4. Langkah Penelitian.....	22
3.1.5. Metode Pengolahan dan Analisis Data	25
3.1.6. Ruang Lingkup Penelitian.....	26
3.2. Objek dan Subjek Penelitian	26
3.2.1. PT Allo Bank Indonesia Tbk	26
3.2.2. PT Bank Aladin Syariah Tbk	27
3.2.3. PT Bank Amar Indonesia Tbk	28

3.2.4. PT Bank Artha Graha Internasional Tbk	29
3.2.5. PT Bank Bisnis Internasional Tbk	30
3.2.6. PT Bank BTPN Tbk	30
3.2.7. PT Bank BTPN Syariah Tbk	31
3.2.8. PT Bank Bumi Arta Tbk	32
3.2.9. PT Bank Capital Indonesia Tbk	33
3.2.10. PT Bank Central Asia Tbk	33
3.2.11. PT Bank China Construction Bank Indonesia Tbk	34
3.2.12. PT Bank CIMB Niaga Tbk	35
3.2.13. PT Bank Danamon Indonesia Tbk	36
3.2.14. PT Bank Ganesha Tbk	36
3.2.15. PT Bank IBK Indonesia Tbk	37
3.2.16. PT Bank Ina Perdana Tbk	37
3.2.17. PT Bank Jago Tbk	38
3.2.18. PT Bank Jtrust Indonesia Tbk	39
3.2.19. PT Bank KB Bukopin Tbk	39
3.2.20. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	40
3.2.21. PT Bank Maspion Indonesia Tbk	40
3.2.22. PT Bank Mayapada Internasional Tbk	41
3.2.23. PT Bank Maybank Indonesia Tbk	41
3.2.24. PT Bank Mega Tbk	42
3.2.25. PT Bank Mestika Dharma Tbk	43
3.2.26. PT Bank MNC Internasional Tbk	43
3.2.27. PT Bank Nationalnobu Tbk	44
3.2.28. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	44
3.2.29. PT Bank Neo Commerce Tbk	45
3.2.30. PT Bank OCBC NISP Tbk	46
3.2.31. PT Bank of India Indonesia Tbk	47
3.2.32. PT Bank Oke Indonesia Tbk	47
3.2.33. PT Bank Pan Indonesia Tbk	48
3.2.34. PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk	49
3.2.35. PT Bank Pembangunan Daerah Banten Tbk	49
3.2.36. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk	50
3.2.37. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk	50

3.2.38. PT Bank Permata Tbk	51
3.2.39. PT Bank QNB Indonesia Tbk	51
3.2.40. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	52
3.2.41. PT Bank Raya Indonesia Tbk	53
3.2.42. PT Bank Sinarmas Tbk	53
3.2.43. PT Bank Syariah Indonesia Tbk	54
3.2.44. PT Bank Tabungan Negara Indonesia (Persero) Tbk	54
3.2.45. PT Bank Victoria International Tbk.....	55
3.2.46. PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk.....	56
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1. Pengungkapan kinerja sosial perusahaan terkait perlindungan <i>customer privacy</i> berdasarkan panduan GRI 418 pada perusahaan di industri perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2018-2020.....	57
4.1.1. PT Allo Bank Indonesia Tbk	57
4.1.2. PT Bank Aladin Syariah Tbk.....	58
4.1.3. PT Bank Amar Indonesia Tbk	58
4.1.4. PT Bank Artha Graha Internasional Tbk	59
4.1.5. PT Bank Bisnis Internasional Tbk	60
4.1.6. PT Bank BTPN Tbk.....	60
4.1.7. PT Bank BTPN Syariah Tbk.....	61
4.1.8. PT Bank Bumi Arta Tbk	61
4.1.9. PT Bank Capital Indonesia Tbk	61
4.1.10. PT Bank Central Asia Tbk	62
4.1.11. PT Bank China Construction Bank Indonesia Tbk.....	64
4.1.12. PT Bank CIMB Niaga Tbk	65
4.1.13. PT Bank Danamon Indonesia Tbk.....	65
4.1.14. PT Bank Ganesha Tbk	67
4.1.15. PT Bank IBK Indonesia Tbk.....	68
4.1.16. PT Bank Ina Perdana Tbk	68
4.1.17. PT Bank Jago Tbk.....	69
4.1.18. PT Bank Jtrust Indonesia Tbk.....	70
4.1.19. PT Bank KB Bukopin Tbk.....	71
4.1.20. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	71
4.1.21. PT Bank Maspion Indonesia Tbk.....	80

4.1.22. PT Bank Mayapada Internasional Tbk.....	80
4.1.23. PT Bank Maybank Indonesia Tbk	81
4.1.24. PT Bank Mega Tbk	82
4.1.25. PT Bank Mestika Dharma Tbk	83
4.1.26. PT Bank MNC International Tbk.....	83
4.1.27. PT Bank Nationalnobu Tbk	84
4.1.28. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	84
4.1.29. PT Bank Neo Commerce Tbk	86
4.1.30. PT Bank OCBC NISP Tbk.....	87
4.1.31. PT Bank of India Indonesia Tbk	89
4.1.32. PT Bank Oke Indonesia Tbk	89
4.1.33. PT Bank Pan Indonesia Tbk.....	89
4.1.34. PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk	91
4.1.35. PT Bank Pembangunan Daerah Banten Tbk.....	92
4.1.36. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk	92
4.1.37. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk	94
4.1.38. PT Bank Permata Tbk	95
4.1.39. PT Bank QNB Indonesia Tbk	95
4.1.40. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	95
4.1.41 PT Bank Raya Indonesia Tbk	104
4.1.42. PT Bank Sinarmas Tbk	106
4.1.43. PT Bank Syariah Indonesia Tbk	106
4.1.44. PT Bank Tabungan Negara Indonesia (Persero) Tbk	108
4.1.45. PT Bank Victoria International Tbk.....	110
4.1.46. PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk.....	110
4.2. Analisis kesesuaian pengungkapan kinerja sosial perusahaan terkait perlindungan <i>customer privacy</i> berdasarkan panduan GRI 418 di industri perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada Tahun 2018-2020	111
4.2.1. PT Allo Bank Indonesia Tbk	113
4.2.2. PT Bank Aladin Syariah Tbk	113
4.2.3. PT Bank Amar Indonesia Tbk	114
4.2.4. PT Bank Artha Graha Internasional Tbk	114
4.2.5. PT Bank Bisnis Internasional Tbk	114
4.2.6. PT Bank BTPN Tbk	114

4.2.7. PT Bank BTPN Syariah Tbk.....	115
4.2.8. PT Bank Bumi Arta Tbk	115
4.2.9. PT Bank Capital Indonesia Tbk	116
4.2.10. PT Bank Central Asia Tbk	116
4.2.11. PT Bank China Construction Bank Indonesia Tbk	116
4.2.12. PT Bank CIMB Niaga Tbk	116
4.2.13. PT Bank Danamon Indonesia Tbk	117
4.2.14. PT Bank Ganesha Tbk	117
4.2.15. PT Bank IBK Indonesia Tbk.....	117
4.2.16. PT Bank Ina Perdana Tbk	118
4.2.17. PT Bank Jago Tbk.....	118
4.2.18. PT Bank Jtrust Indonesia Tbk	118
4.2.19. PT Bank KB Bukopin Tbk.....	119
4.2.20. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	119
4.2.21. PT Bank Maspion Indonesia Tbk.....	120
4.2.22. PT Bank Mayapada Internasional Tbk.....	120
4.2.23. PT Bank Maybank Indonesia Tbk	120
4.2.24. PT Bank Mega Tbk	121
4.2.25. PT Bank Mestika Dharma Tbk	121
4.2.26. PT Bank MNC Internasional Tbk	121
4.2.27. PT Bank Nationalnobu Tbk	122
4.2.28. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	122
4.2.29. PT Bank Neo Commerce Tbk	122
4.2.30. PT Bank OCBC NISP Tbk.....	123
4.2.31. PT Bank of India Indonesia Tbk	123
4.2.32. PT Bank Oke Indonesia Tbk	123
4.2.33. PT Bank Pan Indonesia Tbk.....	124
4.2.34. PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk	124
4.2.35. PT Bank Pembangunan Daerah Banten Tbk.....	124
4.2.36. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk	125
4.2.37. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk	125
4.2.38. PT Bank Permata Tbk	125
4.2.39. PT Bank QNB Indonesia Tbk	126
4.2.40. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	126

4.2.41. PT Bank Raya Indonesia Tbk	126
4.2.42. PT Bank Sinarmas Tbk	127
4.2.43. PT Bank Syariah Indonesia Tbk	127
4.2.44. PT Bank Tabungan Negara Indonesia (Persero) Tbk	128
4.2.45. PT Bank Victoria International Tbk.....	128
4.2.46. PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk.....	128
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	130
5.1. Kesimpulan.....	130
5.2 Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Inisiatif Bank Mandiri Terkait Perlindungan Nasabah Pada tahun 2019 dan 2020	74
Tabel 4.2	Rekap Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Berdasarkan Panduan GRI 418	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Tingkat Keamanan Bank Negara Indonesia.....	85
Gambar 4.2	BRI Data Privacy Program.....	98
Gambar 4.3	Prinsip - Prinsip Dalam Pengamanan Dan Pengelolaan Data Nasabah	100
Gambar 4.4	Data Request Management.....	101
Gambar 4.5	BRI Cybersecurity Framework (NIST).....	102
Gambar 4. 6	Program Peningkatan Kepedulian Pekerja Bank Rakyat Indonesia...	103

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Allo Bank Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 2 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Alladin Syariah Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 3 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Amar Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 4 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Artha Graha Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 5 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Bisnis Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 6 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank BTPN Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 7 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank BTPN Syariah Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 8 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Bumi Artha Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 9 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Bumi Artha Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 10 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Central Asia Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 11 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank China Construction Bank Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 12 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank CIMB Niaga Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 13 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Danamon Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 14 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Ganesha Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 15 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank IBK Berdasarkan Panduan GRI 418

- Lampiran 16 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Ina Perdana Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 17 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Jago Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 18 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Jtrust Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 19 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank KB Bukopin Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 20-1 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Mandiri Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 20-2 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Mandiri Berdasarkan Panduan GRI 418 (Lanjutan)
- Lampiran 21 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Maspion Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 22 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Mayapada Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 23 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Maybank Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 24 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Mega Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 25 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Mestika Dharma Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 26 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank MNC Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 27 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Nationalnobu Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 28 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Negara Indonesia Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 29 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Neo Commerce Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 30 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank OCBC NISP Berdasarkan Panduan GRI 418

- Lampiran 31 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank of India Indonesia Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 32 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Oke Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 33 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Pan Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 34 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Panin Dubai Syariah Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 35 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Pembangunan Daerah Banten Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 36 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 37 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 38 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Permata Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 39 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank QNB Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 40 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Rakyat Indonesia Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 41 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Raya Indonesia Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 42 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Sinarmas Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 43-1 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Syariah Indonesia Berdasarkan Panduan GRI 418 Lampiran
- Lampiran 43-2 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Syariah Indonesia Berdasarkan Panduan GRI 418 (Lanjutan)
- Lampiran 44 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Tabungan Negara Indonesia Berdasarkan Panduan GRI 418
- Lampiran 45 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Victoria Berdasarkan Panduan GRI 418

Lampiran 46 Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Bank Woori Saudara
Berdasarkan Panduan GRI 418

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Selama beberapa tahun terakhir, isu keberlanjutan terus berkembang, hal ini dikarenakan perusahaan dipandang seringkali menjadikan *profit* sebagai target utama dalam sebuah bisnis. Karena menjadikan profit sebagai target utama, perusahaan seringkali lupa akan dampak yang ditimbulkan terhadap aspek sosial dan lingkungan akibat adanya sumber daya yang digunakan untuk kegiatan operasi perusahaan. Untuk dapat mengatasi permasalahan lingkungan dan sosial yang timbul akibat kegiatan operasional yang dilakukan oleh perusahaan, banyak perusahaan mulai mengadopsi konsep *Triple Bottom Line*. Konsep *Triple Bottom Line* adalah konsep yang membuat perusahaan tidak hanya menjadikan *profit* sebagai target utama, akan tetapi perusahaan juga memperhatikan faktor lingkungan (*planet*), dan sosial (*people*)(MO, 2019).

Industri keuangan memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan ekosistem keuangan yang mengedepankan penerapan prinsip lingkungan, sosial, dan tata kelola. Di Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan membuat roadmap keuangan berkelanjutan yang fungsinya adalah menciptakan kesadaran berbagai pihak untuk mau berkerja sama dalam memitigasi dan beradaptasi terhadap perubahan iklim. Transisi menuju pembangunan berkelanjutan harus didasari oleh perubahan pola pikir pelaku usaha bahwa kegiatan usaha akan lebih baik dan berkelanjutan apabila memperhatikan aspek sosial, lingkungan, dan tata kelola. Sektor Jasa Keuangan juga memiliki peran penting dalam mempercepat proses pemulihan ekonomi melalui perubahan pola bisnis konvensional menjadi berkelanjutan.

Di sektor keuangan Indonesia, industri perbankan saat ini masih menjadi tulang punggung penggerak roda perekonomian, hal ini terbukti dari banyaknya bank yang masih beroperasi dan terus berkembang hingga saat ini. Dalam satu dekade terakhir, lembaga keuangan harus menghadapi berbagai tantangan seperti krisis keuangan, profitabilitas yang rendah, dan kepercayaan publik yang memburuk(Arnoud Boot et al., 2020). Meskipun menghadapi berbagai tantangan yang berat, lembaga keuangan di Indonesia baik bank maupun non-bank dapat beradaptasi dengan mengadopsi teknologi dalam proses bisnis mereka. Tujuan pengembangan teknologi di industri

perbankan adalah untuk mempermudah, mempercepat, serta menghemat proses bisnis yang ada saat ini (Deloitte, 2021). Dengan mengadopsi teknologi dalam sistem bisnisnya, industri perbankan dimungkinkan untuk dapat lebih bertahan dan meningkatkan keuntungannya dari segi bisnis.

Layanan pelanggan di industri perbankan seringkali membutuhkan informasi pelanggan yang sifatnya cukup sensitif (Ejanthkar, 2012). Pelanggan seringkali diharuskan untuk mengungkapkan informasi pribadinya untuk melaksanakan transaksi. Penasihat keuangan memerlukan data klien tertentu untuk melakukan transaksi atas nama klien untuk menjalankan transaksi tertentu. Karyawan di area lain mungkin juga memerlukan informasi pribadi pelanggan untuk fungsi lain dalam bank. Untuk dapat menunjang keberlangsungan operasional perbankan, *cloud* digunakan untuk menyimpan informasi dan melakukan transaksi keuangan secara online, dan hal ini menyebabkan masalah privasi data pelanggan terus berkembang.

Dalam beberapa tahun terakhir, pencurian informasi pelanggan menjadi salah satu masalah yang sering menjadi perhatian bagi para nasabah bank (Weiss & Miller, 2015). Meningkatnya risiko pencurian informasi personal pelanggan telah sampai pada tingkat yang sangat mengkhawatirkan (Sontiq, 2020). Para pencuri data keuangan telah mengekspos berbagai informasi pribadi mengenai keuangan nasabah, *personal identifiable information (PII)*, perawatan kesehatan, hingga masalah hukum (Weiss & Miller, 2015). Di Indonesia sendiri kasus seperti beredarnya rekening koran nasabah bank di media sosial, hingga penjualan data pribadi pelanggan seperti nomor KTP, alamat tempat tinggal, dan alamat email di berbagai forum masih rentan terjadi (Ibrahim, 2021).

Masalah keamanan data pelanggan muncul ketika karyawan, pejabat keamanan, dan orang lain yang bertugas melindungi informasi sensitif gagal menyediakan protokol keamanan yang memadai (Mattews, 2018). Pihak perbankan mungkin menjadi ceroboh meninggalkan kredensial mereka di sekitar rumah atau di tempat umum, permasalahan ini memungkinkan peretas cara mudah untuk mengakses sistem internal perbankan. Kegagalan industri perbankan untuk menyediakan perlindungan terhadap jaringan dan aplikasi yang dibuat dari para peretas yang ingin mencuri data dianggap menjadi masalah yang tidak kalah penting (Ejanthkar, 2012).

Para peretas juga mengembangkan metode serangan yang semakin canggih dari hari ke hari, hal ini memastikan bahwa langkah-langkah keamanan data perusahaan yang memadai adalah tugas yang berkelanjutan dan kompleks(Chng et al., 2022).

Membuat laporan keberlanjutan dapat menjadi sebuah media komunikasi antara perusahaan dengan para pemangku kepentingan dalam mengungkapkan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Laporan keberlanjutan sendiri adalah laporan terkait informasi keuangan dan kinerja non-keuangan, yang menggabungkan masalah *environmental*, *social*, dan *governance* yang diterbitkan oleh perusahaan (PricewaterhouseCoopers, 2021). *Global Reporting Initiative (GRI) Standards* menjadi salah satu standar internasional yang banyak digunakan oleh berbagai perusahaan di seluruh dunia, termasuk Indonesia.

GRI Standards banyak digunakan oleh perusahaan karena memiliki indikator terkait ekonomi, sosial, dan lingkungan yang lengkap, baik untuk perusahaan secara umum, maupun untuk perusahaan di sektor spesifik. Perusahaan yang ingin melakukan pengungkapan aspek sosial terkait permasalahan *customer privacy* dapat menggunakan GRI 418 terkait *customer privacy*. GRI 418 membahas mengenai topik *customer privacy*, termasuk hilangnya data pelanggan dan pelanggaran terhadap *customer privacy*. Tujuan dari penyusunan GRI 418 adalah pengungkapan yang dilakukan oleh perusahaan bisa memberikan informasi tentang dampak suatu perusahaan terkait *customer privacy*, dan bagaimana perusahaan tersebut mengaturnya(GRI, 2016).

Indikator di dalam *GRI Standards* selalu diperbarui dan disesuaikan mengikuti perkembangan dan kondisi global saat ini, sehingga relevan untuk digunakan oleh perusahaan. GRI 418 sendiri dibuat pada tahun 2016, dan diperbaharui pada 2018, sehingga masih banyak perusahaan di sektor perbankan yang belum melakukan pengungkapan terkait isu *customer privacy* dengan benar. Berdasarkan uraian diatas, terlihat pentingnya topik mengenai penerapan perlindungan *customer privacy* pada sektor perbankan. Melalui penelitian yang akan dilakukan, dapat terlihat sejauh mana sektor perbankan menerapkan perlindungan *customer privacy* dalam upaya untuk melindungi pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, dirumuskan beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengungkapan kinerja sosial perusahaan terkait perlindungan *customer privacy* berdasarkan panduan GRI 418 pada laporan keberlanjutan perusahaan di industri perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada Tahun 2018-2020?
2. Bagaimana analisis kesesuaian pengungkapan kinerja sosial perusahaan terkait perlindungan *customer privacy* berdasarkan panduan GRI 418 pada laporan keberlanjutan perusahaan di industri perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada Tahun 2018-2020?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini:

1. Mengetahui 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
2. Mengetahui hasil analisis kesesuaian 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

1.4. Kegunaan Penelitian

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi berbagai pihak, di antaranya:

1. Bagi perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat lebih meningkatkan kesadaran perbankan terhadap pentingnya melindungi *customer privacy*.
2. Bagi penulis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran sehingga dapat menambah wawasan serta sebagai salah satu bentuk pengungkapan ilmu yang sudah didapatkan selama kuliah, khususnya ilmu akuntansi keberlanjutan.
3. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pembaca yang membaca hasil penelitian ini serta meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya isu *customer privacy*.

1.5. Kerangka Pemikiran

Perusahaan dalam upayanya untuk meningkatkan ekonomi dan memaksimalkan kekayaan terus melakukan kegiatan yang dapat merusak keseimbangan alam dan lingkungan sosial masyarakat (Chen et al., 2022). Banyak perusahaan mulai mengadopsi konsep *Triple Bottom Line* untuk dapat mengatasi permasalahan lingkungan dan sosial yang timbul akibat kegiatan operasional yang dilakukan oleh perusahaan. Konsep *Triple Bottom Line* dianggap sebagai alat untuk membantu organisasi menetapkan tujuan demi mencapai pembangunan berkelanjutan yang sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan perusahaan (Rahangmetan, 2021).

Sektor keuangan dianggap memiliki peran sentral dalam proses suatu negara menerapkan *green finance* untuk membantu transisi menuju pembangunan berkelanjutan (Volz, 2018). *Green finance* bertujuan untuk meningkatkan aliran keuangan (dari perbankan, kredit mikro, asuransi dan investasi) dari sektor publik, swasta dan nirlaba ke sektor prioritas pembangunan berkelanjutan. *Green finance* memiliki peran sentral dalam mengelola dan mengalirkan dana investasi dan pinjaman berdasarkan penilaian risiko dan peluang untuk memenuhi standar keberlanjutan sosial dan lingkungan (International Environment House, 2015).

Di sektor keuangan, industri perbankan memiliki peran yang sangat penting sebagai perantara keuangan dalam perekonomian di sebagian besar negara. Kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan sangat penting, karena industri perbankan berkontribusi pada inklusi keuangan dan stabilitas keuangan dan dengan demikian membantu mendorong pertumbuhan ekonomi negara (Fungáčová et al., 2021). Tanpa kepercayaan, bank tidak dapat menarik minat penyedia dana atau menemukan rumah tangga yang mau meminjam uang untuk membiayai bisnis dan perumahan mereka. Bank umum sekarang mulai terlibat dalam kegiatan ekonomi yang lebih luas, seperti pembiayaan proyek, bisnis asuransi, operasi leasing, pembiayaan hipotek, pembiayaan sektor prioritas, dan pekerjaan penasihat keuangan (Roy et al., 2015). Bagi sektor perbankan, hal ini mencerminkan tuntutan akan tanggung jawab

sosial dan lingkungan yang lebih besar serta menjadi landasan peluang bisnis yang baru.

Revolusi digital abad ke-21 membentuk kembali hubungan nasabah dengan bank, dimana orang-orang dari segala usia sekarang ingin selalu terhubung ke data keuangan mereka (Deloitte, 2017). Industri Perbankan dituntut untuk mengikuti perkembangan yang ada agar tidak kehilangan pelanggan yang beralih menggunakan jasa *Financial Technology* seperti Gopay, OVO, Bareksa, LinkAja dan Investree. Disrupsi digital di sektor perbankan menawarkan potensi untuk meningkatkan efisiensi dan keragaman sumber daya, serta meningkatkan sistem keuangan yang lebih kompetitif dan menghasilkan perluasan pasar yang meningkatkan inklusi keuangan (Deloitte, 2017).

Sebagai lembaga perantara yang menghimpun dan mendistribusikan uang rakyat, Industri perbankan harus memberikan perhatian lebih terhadap dampak isu - isu lingkungan dan sosial yang sedang dan akan terjadi nantinya (United Nations Environment Programme, 2021). Salah satu isu sosial yang paling sering dihadapi oleh sektor keuangan adalah perlindungan terhadap data pribadi pelanggan(OECD, 2020). Menjaga data pribadi pelanggan sangat penting bagi perusahaan di sektor keuangan, karena bank dan lembaga keuangan lainnya mengelola sejumlah besar informasi sensitif tentang pelanggan(Ejanthkar, 2012). Layanan pelanggan seringkali membutuhkan informasi tertentu yang sifatnya sensitif untuk memverifikasi identitas orang yang mengakses dan menggunakan akun milik pelanggan(Ejanthkar, 2012).

Permasalahan dengan keamanan data pelanggan muncul ketika karyawan, pejabat keamanan, dan orang lain yang bertugas melindungi informasi sensitif gagal menyediakan protokol keamanan yang memadai (Mattews, 2018). Pihak perbankan mungkin menjadi ceroboh meninggalkan kredensial mereka di sekitar rumah atau di tempat umum. Kelalaian yang dilakukan oleh pihak bank memungkinkan para peretas untuk dengan mudah dapat mengakses sistem internal bank dengan mudah. Masalah lain muncul ketika jaringan dan aplikasi web yang disediakan oleh pihak bank tidak memiliki perlindungan yang cukup untuk mencegah peretas mencuri data pelanggan. Para peretas mengembangkan metode serangan yang semakin canggih dari hari ke

hari, hal ini memastikan bahwa langkah-langkah keamanan data perusahaan yang memadai adalah tugas yang berkelanjutan dan kompleks (Ejanthkar, 2012).

Membuat laporan keberlanjutan dapat menjadi sebuah metode komunikasi antara perusahaan dengan para pemangku kepentingan terkait permasalahan *customer privacy*. Laporan keberlanjutan sendiri adalah laporan yang diterbitkan oleh sebuah perusahaan tentang informasi keuangan dan kinerja non-keuangan materialnya, yang menggabungkan masalah *environmental, social, and governance (ESG)* (PricewaterhouseCoopers, 2021). Dengan membuat laporan keberlanjutan, perusahaan dapat memenuhi keinginan para pemangku kepentingan terkait pengungkapan dampak negative, serta upaya perusahaan dalam menangani permasalahan *customer privacy*. Dalam membuat laporan keberlanjutan, terdapat banyak standar yang dapat digunakan, dan salah satunya adalah *Global Reporting Initiative (GRI) standards*.

GRI Standards memungkinkan perusahaan untuk memahami dan melaporkan dampaknya terhadap ekonomi, lingkungan, dan sosial dengan cara yang sebanding dan kredibel (Global Reporting Initiative, 2020). *GRI Standards* dirancang sebagai perangkat modular yang mudah digunakan, memberikan gambaran inklusif tentang topik material perusahaan, dampak terkaitnya, dan cara pengelolaannya (Global Reporting Initiative). Perlindungan terhadap *customer privacy* menjadi salah satu topik sosial yang dibahas dalam *GRI standards*, yaitu pada GRI 418. GRI 418 membahas mengenai *customer privacy*, termasuk hilangnya data pelanggan dan pelanggaran terhadap *customer privacy*. GRI 418 juga dapat membantu perusahaan di sektor perbankan untuk dapat mengungkapkan topik perlindungan *customer privacy* pada laporan keberlanjutan yang dibuat dengan baik dan tepat.

GRI Standards sering diperbarui untuk memperbarui topik pelaporan dan memasukkan topik baru yang relevan, sehingga perusahaan dapat melaporkan dampak signifikan bagi perusahaan. Dengan menerapkan *GRI Standards*, perusahaan juga dimungkinkan untuk meningkatkan transparansi atas kontribusi mereka terhadap pembangunan berkelanjutan (Global Reporting Initiative). Selain berguna untuk perusahaan pelapor, *GRI Standards* juga relevan bagi banyak pemangku kepentingan seperti investor, pembuat kebijakan, dan masyarakat. Berdasarkan uraian di atas,

penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kesesuaian Pengungkapan *Customer Privacy* Berdasarkan Panduan *GRI Standards* 418 pada Industri Perbankan yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2018 - 2020”.