

2020

LAPORAN KEBERLANJUTAN  
PT Bank Syariah Mandiri

  
mandiri  
syariah

# MEMPERKUAT KOLABORASI MEMBANGUN INDONESIA



### **Batasan dan Sanggahan**

Laporan Keberlanjutan 2020 yang diterbitkan oleh PT Bank Syariah Mandiri (selanjutnya disebut 'Mandiri Syariah' atau 'Perusahaan') menyajikan informasi kinerja keberlanjutan pada aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan yang diolah dari berbagai sumber yang dapat diandalkan. Dalam proses penyusunannya, identifikasi dan pemilihan isi laporan ditentukan berdasarkan manfaat dan perhatian bagi pemangku kepentingan. Mandiri Syariah tidak dapat menjanjikan pernyataan ke depan dapat terpenuhi.

Laporan ini dapat berisi pernyataan yang dianggap sebagai gambaran, seperti target, harapan, perkiraan, estimasi, atau proyeksi dari yang sudah dilakukan oleh Mandiri Syariah yang mungkin dipengaruhi oleh perkembangan proses dan implementasi Keuangan Berkelanjutan, perubahan kondisi perekonomian, perkembangan sosial dan politik baik nasional maupun regional, serta perubahan undang-undang, kebijakan, dan pedoman yang berkaitan dengan industri perbankan syariah.



# MEMPERKUAT KOLABORASI MEMBANGUN INDONESIA

*Memperkuat kolaborasi menjadi kunci Mandiri Syariah dalam menghadapi tantangan di tahun 2020. Sebuah tantangan yang membawa banyak perubahan, tidak hanya untuk dunia usaha, namun juga perubahan perilaku manusia. Untuk itu, Perusahaan memperkuat kolaborasi, baik ke dalam, yaitu insan Mandiri Syariah, maupun ke luar, yaitu mitra dan debitur kami. Kolaborasi merupakan strategi kami dalam memperkuat ketahanan Perusahaan untuk menghadapi pandemi, namun juga kolaborasi untuk mendukung para debitur, dan memberdayakan masyarakat agar tetap bersemangat. Inilah upaya kami dalam memperkuat kolaborasi untuk membangun Indonesia.*



## DAFTAR ISI

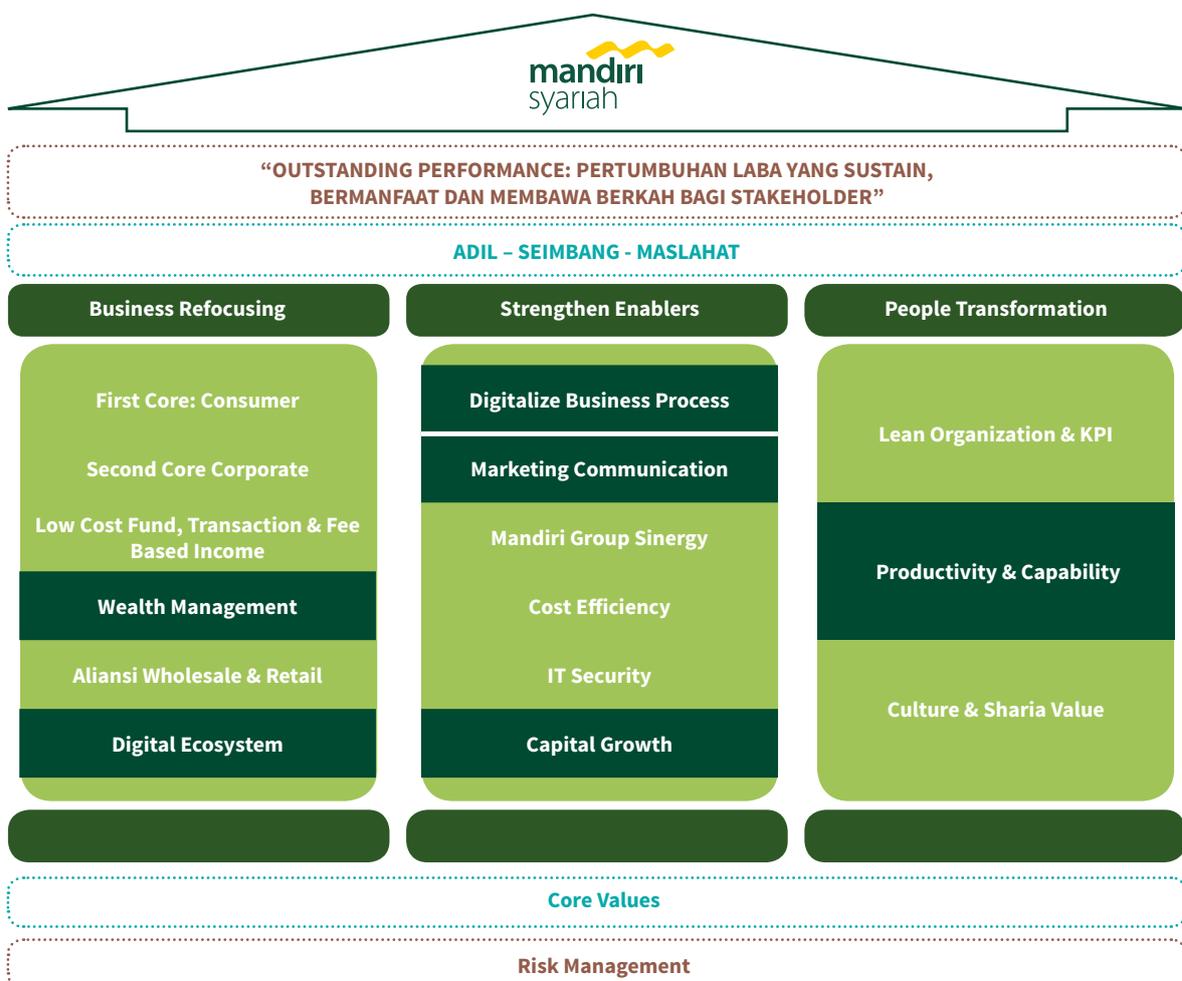
- 03 Strategi dan Komitmen Keberlanjutan Mandiri Syariah 2020
- 04 *Highlight* Kinerja Keberlanjutan
- 05 Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan
- 06 Tentang Laporan Keberlanjutan
- 09 Tentang Mandiri Syariah
- 16 Penjelasan Direksi
- 18 Tata Kelola Keberlanjutan
  
- 29 **KINERJA EKONOMI**
- 31 Pencapaian Kinerja Ekonomi
- 32 Distribusi Nilai Ekonomi
- 33 Portofolio Keuangan Berkelanjutan
- 40 Layanan Berbasis Teknologi Informasi
  
- 43 **KINERJA SOSIAL**
- 44 Ketenagakerjaan
- 49 Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi
- 52 Kesehatan dan Keselamatan Kerja
- 53 Kerahasiaan dan Keamanan Privasi Pelanggan
- 54 Tanggung Jawab Produk dan Layanan Keuangan
- 54 *Bank Service Excellence Monitor*
- 55 Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan
- 56 Kami dan Mitra
  
- 68 **KINERJA LINGKUNGAN**
- 69 Budaya Ramah Lingkungan
- 70 Mendukung Kelestarian Lingkungan
  
- 74 Tanggapan Umpan Balik - Laporan Keberlanjutan Tahun 2019
- 75 *Assurance Statement*
- 79 Lembar Persetujuan Dewan Komisaris dan Direksi atas Laporan Keberlanjutan 2020
- 80 Referensi POJK No.51/POJK.03/2017 dan Indeks Isi Standar GRI
- 84 Lembar Umpan Balik



## STRATEGI DAN KOMITMEN KEBERLANJUTAN MANDIRI SYARIAH 2020

Mandiri Syariah menerapkan *Maqashid Asy-Syariah* dan menghindari bisnis yang bersinggungan dengan konteks perjudian (*maysir*), penipuan (*gharar*), haram, serta riba (*maghrib*). Di sisi lain, Perusahaan juga berkomitmen untuk menjalankan konsep keberlanjutan dalam kelangsungan usaha perbankan dengan menciptakan sinergi antara pertumbuhan bisnis Bank dengan tanggung jawab lingkungan dan sosial yang mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan (TPB).

Strategi keberlanjutan Mandiri Syariah diwujudkan melalui pembuatan dan pelaksanaan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). RAKB Mandiri Syariah disusun berpedoman pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017, dengan skala prioritas pada aspek penyesuaian kebijakan dan tata kelola, pengembangan produk dan jasa keuangan berkelanjutan, serta pembangunan kapasitas internal Bank. Melalui RAKB, Mandiri Syariah menyesuaikan diri terhadap kondisi terkini ekonomi, perkembangan sosial, dan lingkungan hidup di Indonesia. Strategi utama keuangan berkelanjutan di Perusahaan kemudian difokuskan pada tiga pilar, yaitu *business refocusing*, *fixing the fundamental* dan *strengthen enablers*. Di sisi lain, RAKB juga menjadi pedoman bagi seluruh Unit Kerja Bank dalam mengendalikan risiko, terutama risiko sosial dan lingkungan.



**Mandiri Syariah telah melakukan penandatanganan Conditional Merger Agreement (CMA) pada 12 Oktober 2020. Penandatanganan tersebut menjadi langkah awal dimulainya proses merger tiga Bank yaitu PT BRI Syariah Tbk (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri dan PT BNI Syariah menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk.**

**Tujuan penggabungan ketiga Bank tersebut agar Indonesia sebagai negara berpenduduk muslim terbesar di dunia bisa memiliki Bank Syariah yang besar dan mampu membantu mengoptimalkan potensi ekonomi dan keuangan syariah nasional, juga memperkuat ekosistem industri halal.**

# HIGHLIGHT KINERJA KEBERLANJUTAN

## KINERJA EKONOMI

**4,27%**

Kenaikan pendapatan usaha

**12,51%**

Kenaikan laba bersih

**Rp35.913 miliar**

Total pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan

## TEKNOLOGI DAN INOVASI

Aisyah Chatbot Menempati posisi ketiga untuk layanan asisten virtual via chatbot berdasarkan Mandiri Capital Indonesia (MCI)

**9.213**

laporan sanggahan transaksi yang berhasil diselesaikan dengan rata-rata 50 sanggahan perhari

**5.059**

rekening emas telah dibuka

## KINERJA SOSIAL

Orang  
**6.688**

Pegawai mengikuti pelatihan bertemakan keuangan berkelanjutan

**22,22 %**

Wanita menduduki posisi SEVP & BOD

Peserta  
**1.500**

Program pendampingan dan Pelatihan Keuangan Inklusif untuk UMKM

## KINERJA LINGKUNGAN

**4**

Perusahaan yang mendapatkan pembiayaan sektor kelapa sawit bersertifikat ISPO dan/ atau RSPO

**1.537 rim**

Penghematan penggunaan kertas

**4**

Desa binaan berwawasan lingkungan

## KEMASYARAKATAN

**80**

mahasiswa Penerima Islamic Sociopreneur Development Program (ISDP)

Rp  
**911.220.484**

Total dana untuk Islamic Sociopreneur Development Program (ISDP)

**7**

Universitas binaan



## IKHTISAR KINERJA ASPEK KEBERLANJUTAN

### KINERJA ASPEK EKONOMI

Uraian	Satuan	2020	2019	2018
<b>Kinerja Internal</b>				
Pendapatan mudharib	Rp miliar	8.635,48	8.417,75	7.688,79
Laba bersih bank	Rp miliar	1.434,49	1.275,03	605,21
<b>Kinerja Aspek Ekonomi terkait Keberlanjutan</b>				
Jenis produk yang memenuhi kriteria kegiatan usaha berkelanjutan	Jumlah sektor	5	5	5
Nominal produk dan/atau jasa yang memenuhi kriteria kegiatan usaha berkelanjutan	Rp miliar	35.913	13.026	7.719
Persentase total portofolio kegiatan usaha berkelanjutan terhadap total portofolio				
Penyaluran Dana	%	43,05	73,24	-
Nasabah pendanaan dan pembiayaan	Orang	10.012.509	8.540.538	7.989.783
<b>Kinerja Keuangan Inklusif</b>				
Perkembangan Laku Pandai				
a. Jumlah agen	Orang	5	5	5
b. Nominal produk dan/atau jasa yang disediakan oleh Agen	Unit	5	5	5

### KINERJA ASPEK LINGKUNGAN HIDUP

Uraian	Satuan	2020	2019	2018
Penggunaan energi*)	kWh	1.283.744	2.116.277	1.900.944
Penggunaan emisi**)	Ton CO <sub>2</sub>	0,11	0,07	-
Penggunaan kertas	Rim	3.421	4.958	5.215
Penanaman pohon di Kawasan Masjid Mandiri Syariah***)	Pohon	1.000	-	-

Catatan:

\*) Penggunaan energi mencakup Unit Kerja Kantor Pusat di Gedung Wisma Mandiri 1 dan 2 dengan perhitungan penggunaan energi listrik

\*\*\*) Konsumsi bahan bakar mengalami kenaikan sebesar 0,04 Ton Co<sub>2</sub> dari tahun 2019, hal tersebut dikarenakan adanya kebijakan dari manajemen Mandiri Syariah dalam memutus mata rantai penularan COVID-19 dengan mengadakan kendaraan *shuttle* antar jemput bagi pegawai yang menggunakan transportasi umum dari dan menuju kantor di beberapa lokasi yang masih berlangsung hingga saat ini.

\*\*\*\*) Program penanaman pohon baru dilakukan pada tahun 2020

### KINERJA ASPEK SOSIAL

Uraian	Satuan	2020	2019	2018
<i>Employee engagement</i>	%	80,5	80,5	73
Total Jam pelatihan	Jam	155,03	288,43	288,21
Persentase pegawai wanita	%	41,77	41,13	40,59
Dana untuk kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan	Rp juta	174.262	115.215	161.627
Desa binaan	Desa	4	3	3
<i>Turnover rate</i>	%	3,4	5,6	5,4

# TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN

## PROFIL LAPORAN

Laporan Keberlanjutan Mandiri Syariah 2020 berisi informasi mengenai kinerja keberlanjutan Bank dalam bidang ekonomi, lingkungan maupun sosial kepada seluruh pemangku kepentingan. Laporan ini diterbitkan setiap tahun, dan merupakan kesinambungan dari laporan sebelumnya yang diterbitkan pada 22 Juni 2020. Laporan Keberlanjutan 2020 memuat informasi untuk periode pelaporan 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2020. [102-50, 102-51, 102-52]

Laporan ini disusun untuk memenuhi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Laporan ini mengacu pada pedoman laporan keberlanjutan yang berlaku umum yaitu Standar Global Reporting Initiative (GRI) dengan opsi “core” yang dilengkapi dengan *Financial Services Sector Supplement* (FSSS). Dalam laporan ini, Mandiri Syariah juga menyampaikan kinerja-kinerja yang berkontribusi untuk mendukung capaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). [102-54]

Dalam laporan keberlanjutan 2020, terdapat pernyataan ulang (*restatement*) yang bersifat memperbaiki laporan tahun sebelumnya, yaitu data rantai pasok, penggunaan emisi, penjelasan risiko Bank serta kinerja pada bagian ekonomi, sosial dan lingkungan. Untuk memastikan validitas dan kualitas laporan sesuai prinsip-prinsip pelaporan, laporan ini telah diverifikasi oleh *assuror* independen eksternal yang dipilih secara profesional serta tidak ada benturan kepentingan dalam proses verifikasi ini. Mandiri Syariah turut melibatkan jajaran SEVP dalam menentukan pemilihan *assuror* independen eksternal untuk memastikan kualitas laporan. Tidak terdapat hubungan bisnis lain antara *assuror* yang terpilih dengan Mandiri Syariah. [102-48, 102-56]

Mandiri Syariah membuka akses bagi para pembaca untuk menyampaikan saran, kritik, dan masukan lainnya melalui lembar umpan balik, guna meningkatkan kualitas laporan keberlanjutan di masa yang akan datang. [102-53]



### IVAN ALLY GROUP HEAD CSG

Kantor Pusat [102-3, 102-53]

Wisma Mandiri I Jl. MH. Thamrin No. 5 Jakarta10340 – Indonesia

Telepon : (62-21) 2300 509, 3983 9000 (*hunting*)

Call Center : Mandiri Syariah Call 14040 (021) 2953 4040

Website : [www.mandirisyariah.co.id](http://www.mandirisyariah.co.id)

e-mail : [csg@syariahmandiri.co.id](mailto:csg@syariahmandiri.co.id)

### Media Sosial:

Twitter : @syariahmandiri

Facebook : Mandiri Syariah

Instagram : @BankSyariahMandiri

Youtube : Mandiri Syariah

## ISI DAN KUALITAS LAPORAN [102-46]

Untuk menghasilkan laporan yang berkualitas, Mandiri Syariah memperhatikan prinsip keseimbangan, komparabilitas, akurasi, ketepatan waktu, kejelasan, dan keandalan. Sementara itu, prinsip keterlibatan pemangku kepentingan, konteks keberlanjutan, materialitas, dan kelengkapan menjadi pertimbangan dalam proses penentuan isi laporan ini.

Batasan dampak yang disampaikan pada laporan keberlanjutan adalah pada lingkup bisnis Mandiri Syariah sebagai lembaga jasa keuangan, sehingga dalam laporan ini kami tidak mengungkapkan informasi yang kurang relevan dengan bisnis Bank, seperti kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak keanekaragaman hayati. Hingga akhir 2020, tidak ada informasi terkait tumpahan dan pengaduan lingkungan hidup yang terjadi pada debitur kami dan disampaikan oleh debitur kepada kami.

Tahapan penyusunan laporan keberlanjutan Mandiri Syariah dimulai dengan melakukan identifikasi pada tanggal 2 Desember 2020. Identifikasi tersebut bertujuan untuk menentukan topik yang relevan, terutama terkait dengan keuangan berkelanjutan. Topik ini diidentifikasi berdasarkan karakteristik industri perbankan dan pengaruhnya terhadap pemangku kepentingan. Topik material 2020 ditentukan berdasarkan diskusi tim Sustainable Finance (SF) Mandiri Syariah dan pihak ketiga yang independen. Selanjutnya yaitu menentukan prioritas. Setelah topik sudah teridentifikasi diberikan skala prioritas melalui diskusi internal antara tim SF Mandiri Syariah. Seluruh topik material yang akan disampaikan dalam laporan disetujui oleh SEVP Human Capital untuk menjadi topik prioritas dalam laporan ini. Mandiri Syariah melakukan kajian ulang atas laporan tahun sebelumnya dilakukan dengan memperhatikan masukan dari pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal (*stakeholder inclusiveness*).

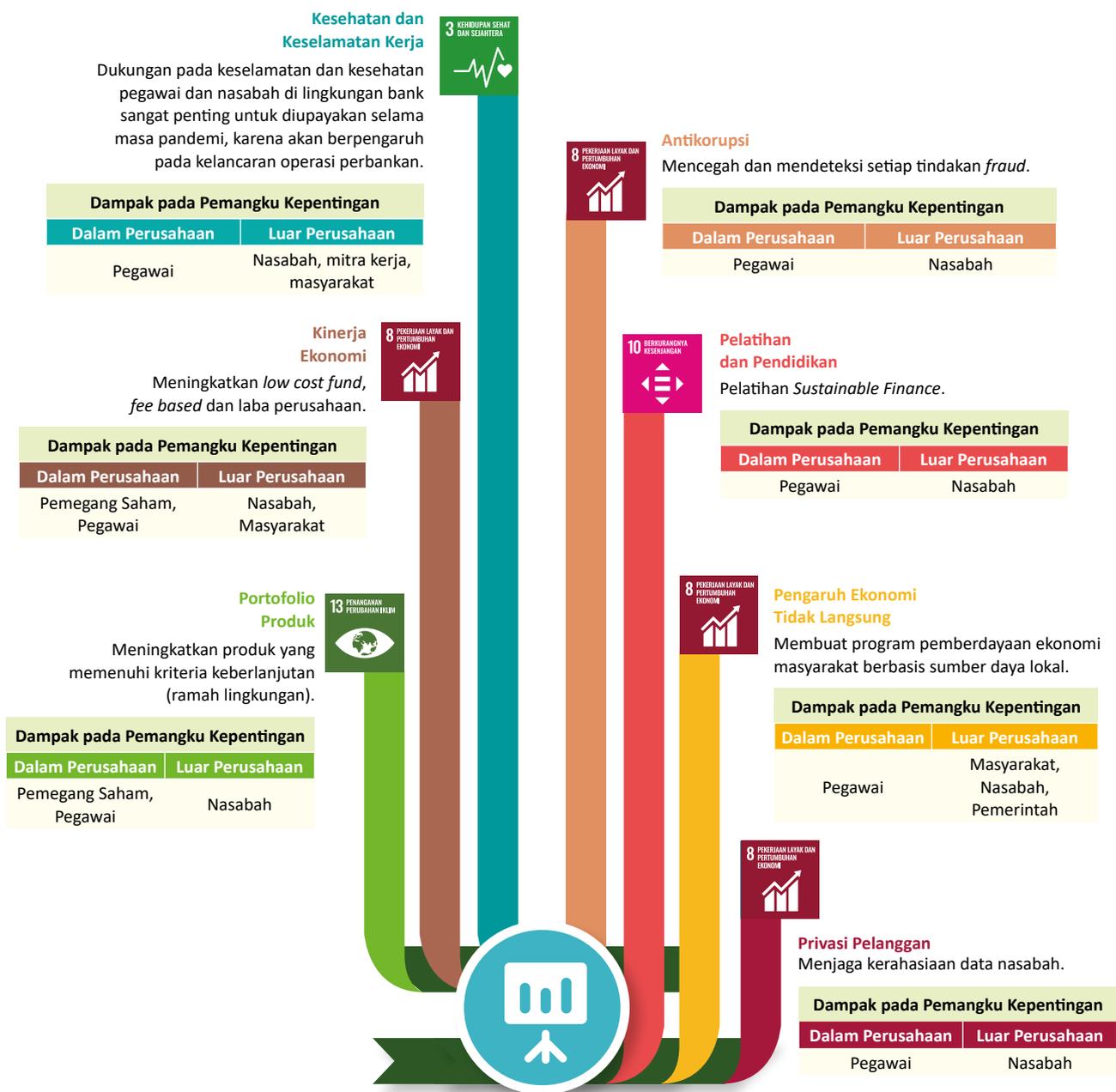
## TOPIK MATERIAL DAN PERUBAHAN TOPIK MATERIAL [102-47, 102-49]

Mandiri Syariah memetakan topik dan informasi yang menjadi perhatian bagi pemangku kepentingan, khususnya yang berhubungan dengan risiko dan strategi Bank. Topik-topik material tersebut kemudian dikategorikan sangat tinggi, yaitu topik kesehatan dan keselamatan kerja (K3), kinerja ekonomi, dan portofolio produk. Selain itu, topik dengan kategori tinggi yaitu antikorupsi, pelatihan dan pendidikan, pengaruh ekonomi tidak langsung, serta topik dengan kategori sedang yaitu privasi pelanggan. Perubahan topik material pada tahun 2020 dibandingkan tahun 2019 telah disesuaikan dengan kondisi internal dan eksternal yang mempengaruhi Bank, sekaligus berdampak bagi pemangku kepentingan, seperti topik teknologi informasi dan keanekaragaman dan kesempatan setara tidak lagi menjadi topik material tahun 2020, sementara terdapat penambahan topik Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) dikarenakan adanya pandemi sehingga penting bagi Bank untuk menyampaikan kinerja terkait K3 yang dilakukan selama masa pandemi. Di sisi lain, tidak ada perubahan untuk dasar periode laporan, cakupan dan batasan topik keberlanjutan yang disampaikan.



## RUANG LINGKUP DAN BATASAN DAMPAK (BOUNDARY) TOPIK MATERIAL [102-45] [102-46]

Mandiri Syariah tidak memiliki entitas anak, sehingga seluruh data keuangan dalam laporan ini hanya bersumber dari Mandiri Syariah, mengacu pada Laporan Keuangan tanggal 31 Desember 2020. Adapun informasi terkait kinerja lingkungan dan sosial bersumber dari Mandiri Syariah dan mitra penyalur Zakat, Infaq, Shadaqah (ZIS). Ruang lingkup laporan lainnya mencakup dampak Mandiri Syariah pada pemangku kepentingan, seperti pegawai, nasabah, dan mitra kerja.



## TENTANG MANDIRI SYARIAH [102-16]



# VISI

### *Bank Syariah Terdepan*

*Menjadi Bank Syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate;*

### *Bank Syariah Modern*

*Menjadi Bank Syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.*

#### Untuk Nasabah

Bank merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat dan memakmurkan. Sehingga Bank akan berupaya menjadi bank terpercaya serta memberikan produk dan layanan yang terbaik.

#### Untuk Pegawai

Bank merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir secara profesional dengan integritas yang tinggi dan mengutamakan *teamwork*.

#### Untuk Investor

Bank merupakan institusi keuangan syariah Indonesia yang paling terpercaya yang terus memberikan *value* berkesinambungan.

#### Untuk Umat dan Bangsa

Memberikan kemaslahatan bagi Umat dan memberikan kontribusi pembangunan negara.

Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.

Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.

Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.

Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.

Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.

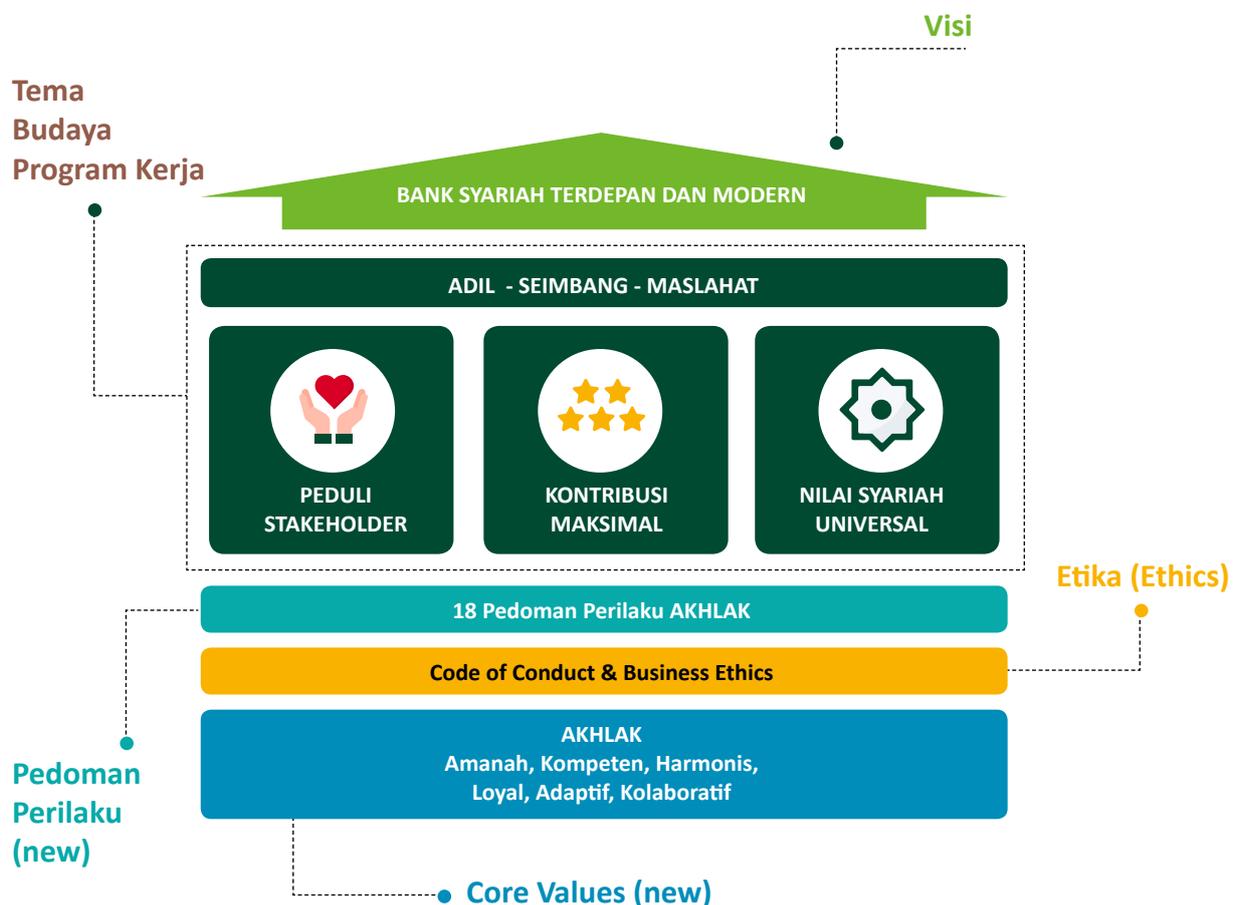
## MISI



## NILAI KEBERLANJUTAN [102-16]

### Membangun Budaya Keberlanjutan

Penerapan budaya kerja dilaksanakan menyesuaikan strategi bisnis dalam menghadapi era digital teknologi dan mendukung visi perusahaan menjadi Bank Syariah Terdepan dan Modern. Dalam menjawab tantangan di era digital dan kompetisi bisnis di masa depan, dibutuhkan fokus penguatan budaya dengan *culture theme*, yaitu:





Program-program yang dilakukan dalam rangka implementasi penerapan Budaya Kerja, antara lain:

- Integrasi *values* dalam perilaku pegawai melalui internalisasi AKHLAK & *Culture Theme* pada materi pembelajaran berkolaborasi dengan seluruh *Academy* dan unit kerja terkait.
- Menguatkan *performance culture* dan peduli stakeholders melalui *leader* sebagai *role model* (*lead by example*).
- Meningkatkan *learning culture* dan *agility* melalui kegiatan pembelajaran beragam (*blended learning*) untuk *continuous improvement* serta inovasi.
- Menjaga Mandiri Syariah tumbuh sehat dengan meningkatkan *risk awareness* dan upaya mencegah *fraud* (*fraud prevention*) bekerja sama dengan unit kerja terkait.
- Melaksanakan program penguatan *Change Agent* dalam akselerasi budaya kerja untuk meningkatkan *engagement & ownership* terhadap perusahaan.
- Mengembangkan sikap kepedulian terhadap umat melalui *social movement* dan *volunteer* program untuk kontribusi maksimal dan lebih berkah.
- Melakukan sinergi dan *alignment* budaya dengan Mandiri Group sebagai Mandirian (Satu Hati Satu Mandiri).

Selain itu, Mandiri Syariah melaksanakan program *Basic Syariah* yang secara umum berisi tentang aktivitas, akad, produk, aktivitas & penerapannya secara komprehensif untuk para pengurus (Direksi & Dewan Komisaris) yang baru menjabat bekerja sama dengan Karim Business Consulting. Terdapat *Core Values* AKHLAK yang dominan dalam penerapan masing-masing tema Program Kerja Budaya sebagai berikut:

- *Peduli Stakeholder*  
Memahami kebutuhan dan memberi solusi terbaik kepada *stakeholders* (*shareholders, customer, employee, umat, bangsa, negara, dan regulator*).
- *Kontribusi Maksimal*  
Memberikan kontribusi terbaik di dalam tugas dan tanggung jawab masing-masing dengan menggunakan seluruh potensi yang dimiliki.
- *Nilai Syariah Universal*  
Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.

## MANDIRI SYARIAH SHARED VALUES “AKHLAK”

Nilai-nilai keberlanjutan Bank dirumuskan dan disepakati dengan nilai-nilai yang terkandung dalam Mandiri Syariah Shared Values. Mandiri Syariah Shared Values tersebut adalah AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif).

### CORE VALUE “AKHLAK”

Dilakukan melalui proses diskusi *bottom up* (BUMN) dan *top down* (Kementerian BUMN) yang bersumber dari *core values* yang selama ini sudah eksis di BUMN, hanya diformulasikan dalam Bahasa yang seragam menjadi AKHLAK.



# PROFIL PERUSAHAAN [102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6]

## SEKILAS PERUSAHAAN



**Nama Perusahaan**  
PT BANK SYARIAH MANDIRI

**Tahun Didirikan**  
25 Oktober 1999, yang dibentuk berdasarkan UU Perbankan

**Bentuk Perusahaan dan Kepemilikan Saham**

- Perseroan Terbatas
- PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 99,99999983%
  - PT Mandiri Sekuritas 0,00000017%

**Produk Layanan**

- Mandiri Syariah Card
- Mandiri Syariah ATM
- Mandiri Syariah Call 14040
- Mandiri Syariah Mobile Banking
- Mandiri Syariah Mobile Banking Multi Platform
- Mandiri Syariah Net Banking
- Mandiri Syariah Notifikasi
- MBP (Multi Bank Payment)
- BPI (BSM Pembayaran Institusi)
- BPR Host To Host
- BSM E-Money

**Produk Layanan Remittance**

- Transfer D.U.I.t.
- BSM Transfer Valas
- Western Union
- Nusantara
- Multibiller
- Pengembangan Fitur-Fitur E-Channel
- Layanan Zakat
- New Mobile Banking
- Qrpay
- Asisten Interaktif Mandiri Syariah (Aisyah)
- BSM Pesta Hadiah
- BSM Sahabat

**Alamat Kantor Pusat**

Wisma Mandiri I  
Jl. MH. Thamrin No.5 Jakarta  
Phone : (62-21) 2300 509,  
3983 9000 (hunting)  
Email : csg@syariahamandiri.co.id  
Website : www.mandirisyah.com

**Deskripsi Merk, Produk, dan Jasa\***

Sektor perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam

- Produk Pendanaan: Tabungan, Giro, Deposito
- Produk Pembiayaan
- Produk Layanan

**Jaringan ATM**

Mandiri Syariah Card dapat digunakan di lebih dari 200.000 jaringan ATM meliputi:

- ATM Syariah Mandiri: 1.089 unit
- ATM Mandiri: 17.341 unit
- ATM Bersama: 81.758 unit
- ATM Prima: 101.006 unit, dan
- Malaysia Electronic Payment System (MEPS): 9.722 unit.

**Pasar Terlayani**

Pasar Domestik  
Sektor dan jenis nasabah terlayani: Korporasi, BUMN, Pengusaha mikro, kecil, dan menengah, sektor pendidikan, kesehatan, konstruksi, pertanian, dan rumah tangga.

**Lokasi Operasi dan Kantor Layanan**

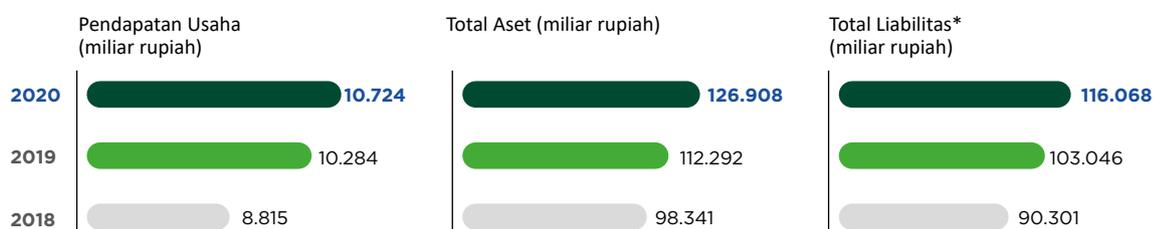
- Unit kerja Operasional di Indonesia:
  - 1 Kantor Pusat
  - 8 Kantor Wilayah
  - 129 Kantor Cabang
  - 414 Kantor Cabang Pembantu
  - 49 Kantor Kas
  - 43 Kantor Fungsional Operasional (KFO) Gadai
  - 4 Kantor Fungsional Operasional (KFO) Mikro
  - 1 Outlet Kantor Fungsional Non Operasional (KFNO)
  - 102 Payment Point
  - 69 Kantor Layanan Priority
  - 245 Konter Layanan Mikro
  - 371 Kantor Layanan Gadai
  - 1.000 Layanan Syariah Bank
- Belum ada lokasi operasi di luar negeri

**Produk Pendanaan**

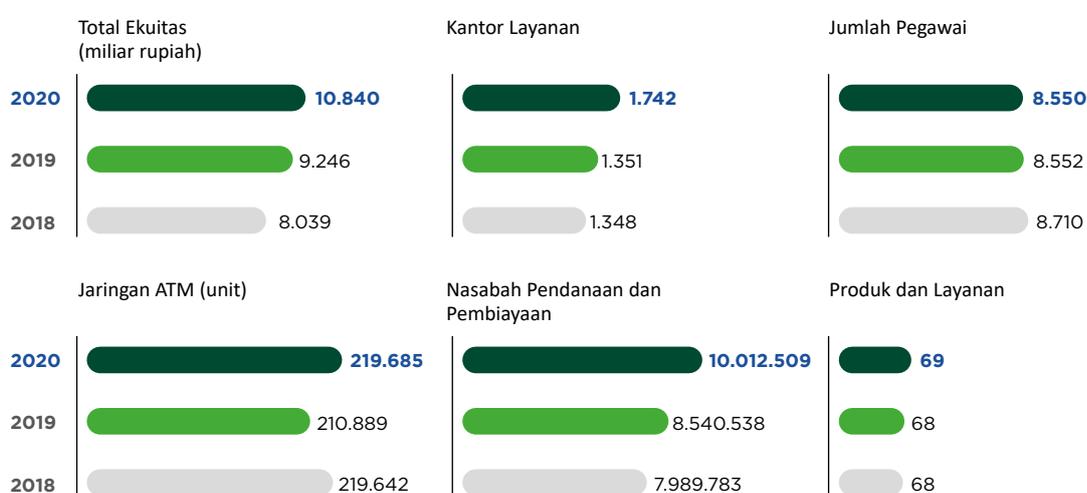
- Tabungan Mudharabah
- Tabungan Berencana
- Tabungan Mabruur
- Tabungan Mabruur Junior
- Rekening Tabungan Jemaah Haji (RTJH)
- Tabungan Bisnis
- Tabungan Dollar
- Tabungan Investa Cendekia (TIC)
- Tabungan Wadiah
- Tabungan Perusahaan
- Tabungan Pensiun
- Tabunganku
- BSM Deposito
- BSM Deposito Valas
- BSM Giro
- BSM Giro Prima
- BSM Giro Valas
- BSM Giro Singapore Dollar
- BSM Giro Euro
- Giro SAR
- BSM Simpanan Pelajar Ib
- Mandiri Syariah Priority
- Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) Investor Ritel
- Sukuk Negara Retail
- Sukuk Tabungan
- Reksa Dana



## SKALA USAHA <sup>[102-7]</sup>



\*Terdapat perubahan data 2019 dari laporan tahun sebelumnya karena penyesuaian perhitungan <sup>[102-48]</sup>



## INISIATIF EKSTERNAL DAN KEANGGOTAAN ASOSIASI <sup>[102-12]</sup>

Mandiri Syariah telah menjadi anggota Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI) sejak tahun 2019. Dengan menjadi bagian dari IKBI, Mandiri Syariah memiliki wadah untuk meningkatkan pengetahuan dan kapasitas untuk mengintegrasikan bisnis perbankan yang menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan. Di sisi lain, Mandiri Syariah juga memiliki kesempatan untuk memperluas peluang bisnis perbankan yang berkelanjutan, serta memfasilitasi dialog dengan para pemangku kepentingan.

## Keanggotaan Dalam Asosiasi Terkait Keberlanjutan <sup>[102-13]</sup>

Asosiasi Nasional	Peran	Lingkup
Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo)	Anggota	Nasional
Perhimpunan Bank-Bank Nasional (Perbanas)	Anggota	Nasional
Ikatan Ahli Ekonomi Islam Indonesia (IAEI)	Anggota	Nasional
Masyarakat Ekonomi Syariah (MES)	Anggota	Nasional
Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah (PKES)	Anggota	Nasional
Kamar Dagang dan Industri (KADIN)	Anggota	Nasional
Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI)	Anggota	Nasional
Bank Association for Risk Management (BARa)	Anggota	Nasional
Ikatan Bankir Indonesia (IBI)	Anggota	Nasional
Forum Human Capital Perbankan Indonesia	Anggota	Nasional
Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI)	Anggota	Nasional
Dewan Syariah Nasional (DSN MUI)	Anggota	Nasional
Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)	Anggota	Nasional
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)	Anggota	Nasional

## RANTAI PASOKAN [102-9]

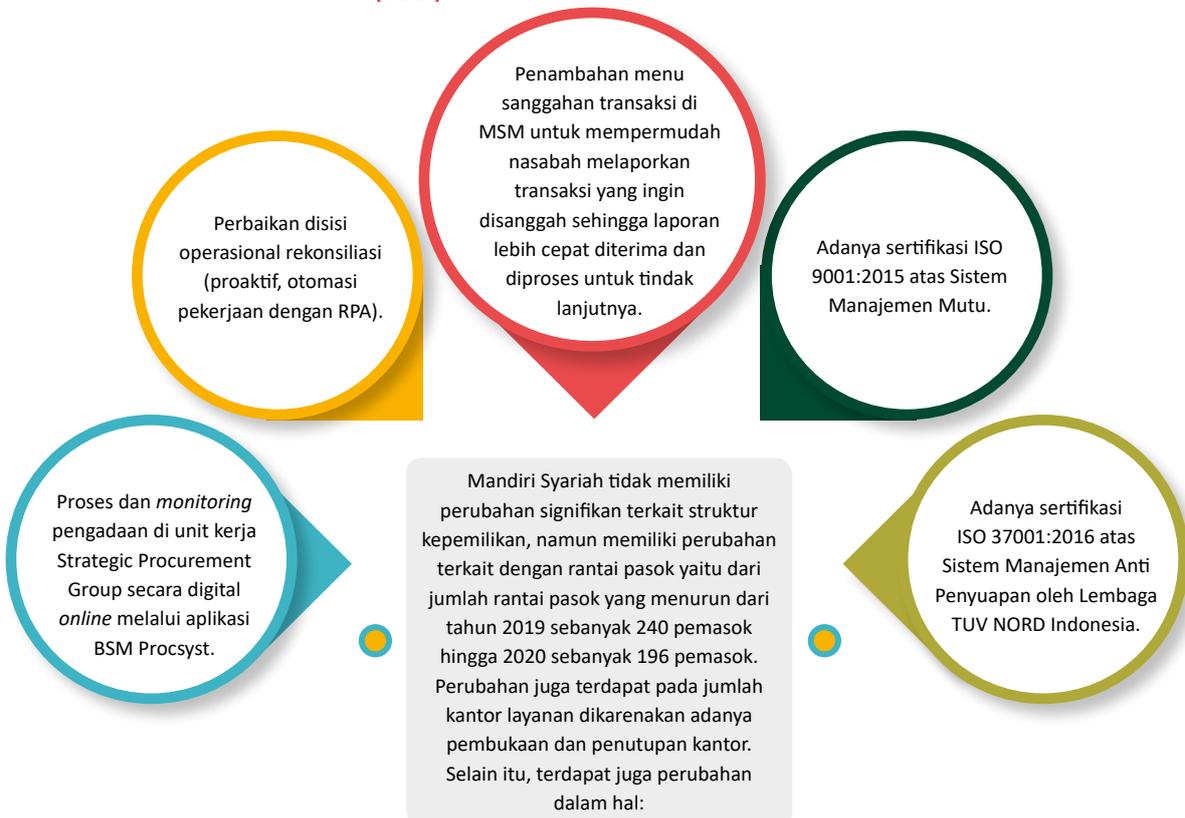
Selama tahun 2020, Bank melibatkan 196 pemasok yang berperan sebagai penyedia barang kebutuhan kantor, tenaga kerja, penunjang sarana transportasi, konsultan perencana, pelaksana dan pengawas infrastruktur, jasa konsultan laporan tahunan dan laporan keberlanjutan. Mandiri Syariah mengutamakan keterlibatan pemangku kepentingan dalam memenuhi kebutuhan kegiatan operasional.

### Rantai Pasokan Mandiri Syariah



\*Terdapat perbedaan data rantai pasok tahun 2019 dengan Laporan Keberlanjutan 2019 karena terdapat perubahan data. [102-48]

## PERUBAHAN SIGNIFIKAN [102-10]



## PENJELASAN DIREKSI [102-14]



**Hery Gunardi**  
Direktur Utama

### ***Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh Bismillahirrahmanirrahiim***

#### **Pemegang Saham dan Pemangku Kepentingan yang terhormat,**

Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas tuntunan-Nya sehingga kami dapat melewati tahun 2020 yang penuh tantangan. Terjadinya pandemi COVID-19 yang berdampak tidak hanya bagi dunia usaha, namun juga perubahan perilaku manusia, menjadikan kita semua harus berubah untuk bersama-sama mengatasi pandemi ini. Kami memperkuat kolaborasi sebagai salah satu kunci dalam menghadapi tantangan di tahun 2020. Kolaborasi yang kami lakukan, antara lain menjaga silaturahmi dengan nasabah, tetap melayani mereka dengan inovasi teknologi, mempererat kerja sama dengan pemangku kepentingan, dan berkolaborasi di berbagai bidang untuk menjalankan kegiatan.

#### **Respon Terhadap Tantangan Penerapan Strategi Keberlanjutan**

Dalam menghadapi situasi yang tidak terduga dan penuh ketidakpastian, Kami berupaya untuk terus menjalankan kegiatan perbankan yang berkelanjutan. Komitmen ini diwujudkan melalui penerapan strategi keberlanjutan dan menciptakan sinergi antara pertumbuhan bisnis Bank dengan tanggung jawab lingkungan dan sosial yang mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Mandiri Syariah menerapkan strategi keberlanjutan melalui Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). Perusahaan fokus pada tiga pilar, yaitu *business refocusing*, *fixing the fundamental* dan *strengthen enablers*. Tiga Pilar ini menjadi respon kami dalam menghadapi tantangan penerapan strategi keberlanjutan.

Selama masa pandemi COVID-19, Kami menyadari kondisi perekonomian nasional sedang tidak dalam kondisi yang baik. Mandiri Syariah menghadapi keadaan ini dengan mematuhi dan mendukung kebijakan Pemerintah, salah satunya dengan memberikan stimulus ekonomi nasional melalui program-program khusus untuk nasabah yang terdampak COVID-19. Bank memberikan kelonggaran kepada nasabah dengan melakukan relaksasi terhadap pembayaran dan/atau pemberian keringanan margin. Semua skema ini disesuaikan dengan peraturan Pemerintah dengan memperhatikan sektor ekonomi, kriteria, dan kondisi nasabah.

Kondisi pandemi COVID-19 juga memberikan perubahan pada cara kami dalam melayani nasabah. Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) menyebabkan berkurangnya kontak secara langsung antara Bank dan nasabah, serta pemberlakuan *work from home* (WFH) bagi pegawai. Keterbatasan mobilitas akibat pandemi, mendorong Mandiri Syariah mempercepat adaptasi melalui penggunaan inovasi teknologi dalam menyediakan akses layanan perbankan berbasis jaringan, digital, serta otomatisasi transaksi dan simplifikasi proses.

#### **Penerapan Keuangan Berkelanjutan**

Pada kinerja keuangan, Mandiri Syariah mencatat total nilai ekonomi dihasilkan sebesar Rp10.724 miliar yang berasal dari pendapatan mudharib sebesar Rp8.635 miliar dan pendapatan usaha lainnya sebesar Rp2.089 miliar. Dari nilai ekonomi yang dihasilkan, Mandiri Syariah mendistribusikannya kepada pemangku kepentingan,

seperti biaya kepegawaian sebesar Rp2.170 miliar, pajak untuk pemerintah sebesar Rp420 miliar, dan dana kebajikan untuk masyarakat sebesar Rp39 miliar.

Bank juga menyalurkan dana produk dan layanan yang mendukung prinsip keuangan berkelanjutan. Pada tahun 2020, Bank memberikan dana sebesar Rp35.913 miliar pada lima kegiatan prioritas dari Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) atau sebesar 48,32% dari keseluruhan total pembiayaan Bank. Pembiayaan ini diberikan kepada sektor usaha ramah lingkungan, salah satunya pada industri sawit yang telah memenuhi atau mempertimbangkan sertifikasi ISPO dan/atau RSPO.

Dari sisi operasional, Mandiri Syariah terus meningkatkan kinerja dalam menyediakan produk dan layanan keuangan terbaik. Kinerja Mandiri Syariah selama 2020 mendapat apresiasi dari lembaga riset internasional melalui penghargaan Market Leadership Award 2020. Mandiri Syariah menerima penghargaan untuk kategori Developing Islamic Banking in Indonesia dari Awards Committee of Global Islamic Finance Awards (GIFA). Penghargaan ini menjadi semangat Kami untuk terus meningkatkan kinerja operasional, menerapkan keuangan berkelanjutan, dan mendukung capaian pembangunan berkelanjutan di Indonesia.

#### Strategi Pencapaian Target Kinerja Berkelanjutan

Pengelolaan risiko atas penerapan keuangan berkelanjutan dilakukan melalui peninjauan proses manajemen risiko secara berkala agar bila ada permasalahan, kami dapat mendeteksinya dengan secepat mungkin. Kami menjalankan manajemen risiko terhadap aspek keberlanjutan untuk mengelola dampak negatif yang timbul dari kegiatan operasional yang dilakukan nasabah kami. Pelaksanaan manajemen risiko keberlanjutan ini merupakan strategi Bank dalam mencapai target kinerja keberlanjutan dan melaksanakan kegiatan perbankan yang berwawasan lingkungan, sosial dan tata kelola (LST).

Di tahun 2020, Mandiri Syariah membentuk strategi terkait pengelolaan pendapatan, pengendalian pengeluaran, manajemen pemangku kepentingan, dan kebijakan *post-pandemic*. Kami melaksanakan strategi dan membangun infrastruktur *post-pandemic* melalui penyesuaian bisnis model, bisnis proses, dan parameter bisnis sesuai dengan situasi. Strategi lainnya yaitu meningkatkan layanan berbasis teknologi, dengan menambah jumlah *Cash recycle Machine*. Bank juga menyediakan layanan Buka Rekening Online (BURAKOL) melalui MSM tanpa perlu datang ke cabang.

Pandemi COVID-19 berpotensi mempengaruhi keberlanjutan dan kondisi keuangan para nasabah. Untuk menyikapi situasi ini, Mandiri Syariah meluncurkan program gadaai emas yaitu produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat. Sepanjang tahun 2020, sebanyak 5.059 rekening emas telah dibuka. Program gadaai emas diharapkan dapat membantu nasabah yang mengalami kesulitan dan membutuhkan dana cepat.

Di balik semua tantangan, Kami percaya bahwa masih terdapat peluang dan prospek usaha baru yang sejalan dengan dinamika perubahan. Layanan perbankan akan terus diperlukan dan dengan rencana penyatuan bank syariah di Indonesia, maka diharapkan peluang dan prospek usaha untuk bank syariah akan semakin kuat. Untuk meraih kesempatan dalam setiap peluang, kinerja perusahaan tetap terus ditingkatkan. Demikian pula dengan peningkatan kompetensi pegawai yang memiliki peran penting dalam kelangsungan usaha Bank. Selama masa pandemi, Mandiri Syariah University tetap membuat program pelatihan melalui berbagai kelas virtual, sehingga setiap pegawai tetap dapat meningkatkan kemampuan dan kompetensinya. Model pembelajaran daring juga dapat mendukung program Keuangan Berkelanjutan, yaitu dalam penghematan pemakaian kertas dan transportasi.

#### Memperkuat Kolaborasi

Kami atas nama Mandiri Syariah mengucapkan terima kasih atas dukungan pada semua upaya dalam mewujudkan kegiatan usaha Bank yang berkelanjutan. Pencapaian kinerja keberlanjutan Mandiri Syariah tidak terlepas dari kontribusi seluruh pemangku kepentingan serta kolaborasi dalam berbagai kegiatan. Harapan kami, kolaborasi yang kuat dapat menjadi dasar bagi pembangunan Indonesia dan mengatasi tantangan di masa yang akan datang.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkah untuk kita semua.

Wassalamualaikum Wr. Wb.  
Jakarta, Januari 2021



Hery Gunardi  
Direktur Utama

## TATA KELOLA KEBERLANJUTAN



### LANDASAN STRUKTUR TATA KELOLA

Mandiri Syariah berkomitmen untuk menerapkan seluruh prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam pengelolaan perusahaan sesuai dengan kebijakan Tata Kelola Perusahaan Mandiri Syariah, demi menciptakan sistem kerja yang mencapai transparansi dan akuntabilitas di seluruh tingkat organisasi. Komitmen GCG Mandiri Syariah terintegrasi dengan perusahaan induk. Penerapan tata kelola terintegrasi pada Mandiri Syariah dan perusahaan induk terwujud melalui penempatan satu anggota Dewan Komisaris dan satu anggota Dewan Pengawas Syariah sebagai anggota Komite Tata Kelola Terintegrasi di perusahaan induk.

Struktur GCG Mandiri Syariah mengacu pada:

Undang-Undang Perseroan Terbatas No. 40 Tahun 2007;

Undang-Undang Bank Umum Syariah No. 21 Tahun 2008;

Peraturan Bank Indonesia No.11/33/PBI/2009 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* Bagi Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (USS);

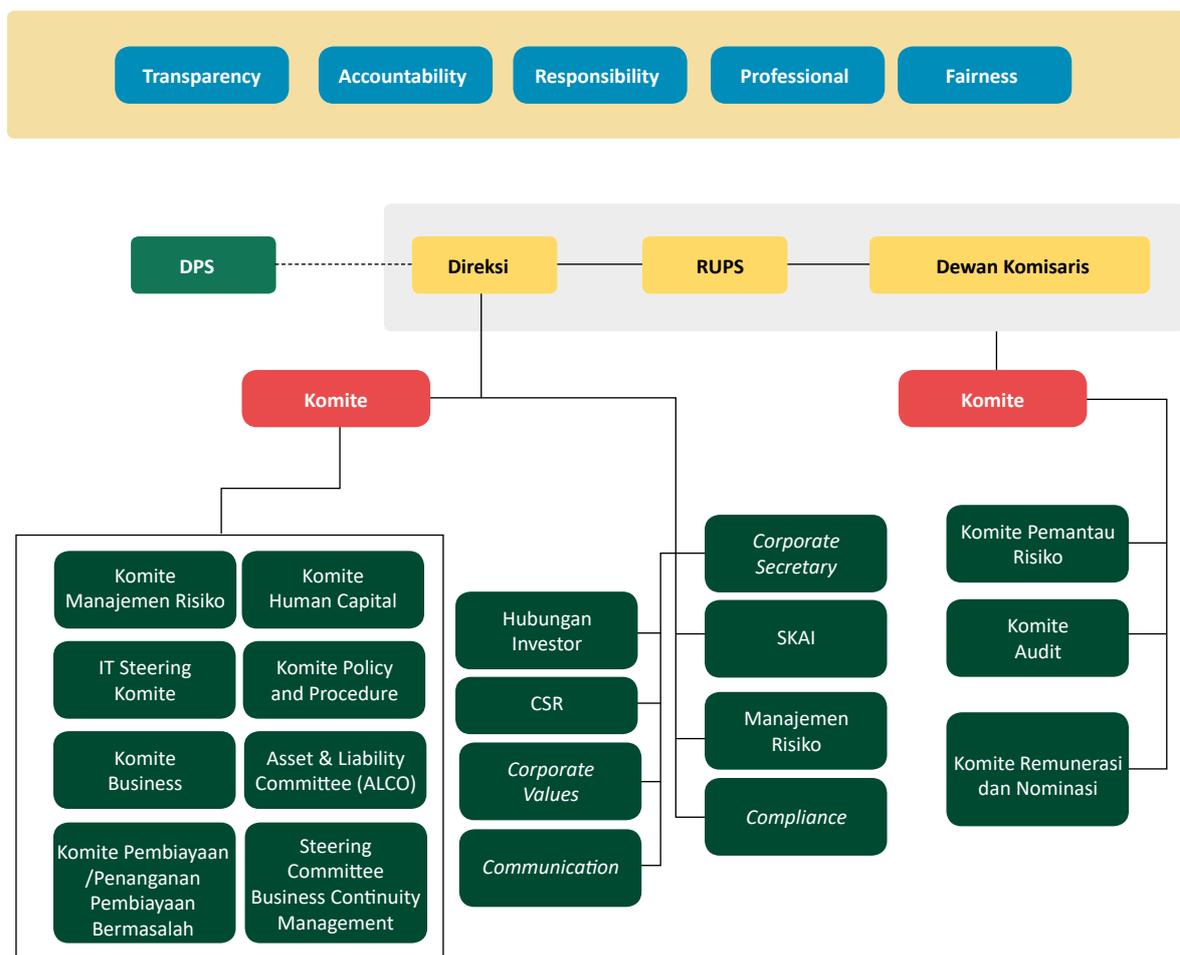
Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.18/POJK.03/2014 tentang Penerapan Tata Kelola Terintegrasi Bagi Konglomerasi Keuangan.

Pembahasan terkait GCG secara lengkap dapat dilihat pada Laporan Tahunan Mandiri Syariah tahun 2020.

## STRUKTUR TATA KELOLA KEBERLANJUTAN [102-18]

Dalam menjalankan Struktur Tata Kelola Mandiri Syariah, RUPS menjadi organ tertinggi yang berperan dalam melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi dalam melakukan pengelolaan Mandiri Syariah sesuai peraturan yang berlaku. Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah, dan Direksi, serta Organ Pendukung yang meliputi komite-komite di bawah Komisaris dan Direksi secara kolektif bertanggung jawab terhadap pelaksanaan Tata Kelola Keberlanjutan yang memperhatikan pengelolaan ekonomi, lingkungan, dan sosial.

### Struktur Good Corporate Governance



### Tugas Direksi dan Dewan Komisaris

Pada tahun 2020 Tim *Sustainable Finance* (SF) telah menyelesaikan RAKB yang telah disetujui oleh Dewan Komisaris dan diserahkan ke *regulator*. Direksi memastikan penerapan *Sustainable Finance* telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah serta kebijakan yang telah ditetapkan oleh Dewan Komisaris. Unit Kerja Corporate Secretary berperan sebagai *lead organizer* dalam penerapan keuangan berkelanjutan, serta membantu Direksi dalam merekomendasikan RAKB dan laporan keberlanjutan untuk selanjutnya disetujui oleh Dewan Komisaris. Dalam mengimplementasikan keuangan berkelanjutan, Mandiri Syariah didukung oleh unit kerja terkait.

### Unit Kerja yang Mendukung Implementasi Keuangan Berkelanjutan



## PENGEMBANGAN KOMPETENSI KEBERLANJUTAN

Mandiri Syariah memfasilitasi setiap unit kerja yang bertanggung jawab pada implementasi keuangan berkelanjutan dengan serangkaian sosialisasi, pelatihan dan peningkatan kompetensi terkait keuangan keberlanjutan. Bank juga mendorong Dewan Komisaris, Direksi, dan Unit Kerja yang mendukung penerapan keuangan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensinya melalui pelatihan yang diselenggarakan oleh internal perusahaan maupun lembaga profesional. Kegiatan tersebut berupa pendidikan, lokakarya, maupun seminar secara berkala terkait topik ekonomi, lingkungan, dan sosial. Corporate Secretary Group khususnya Sustainable Finance Department bekerja sama dengan Mandiri Syariah University melaksanakan Program *Digital Learning Modul Sustainable Finance* (SF) untuk seluruh pegawai organik Mandiri Syariah melalui *learning portal* mulai dari 18 Agustus sampai dengan 25 Oktober 2020. Rincian jenis pelatihan terkait keuangan berkelanjutan, jumlah peserta, waktu dan penyelenggara dapat dilihat pada sub bab Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi pada laporan ini.

Di sisi lain, sebanyak 1.292 pegawai mengikuti beberapa jenis pelatihan GCG. Pelatihan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan pembentukan perilaku pegawai terhadap prinsip GCG, agar tercipta budaya profesionalisme, integritas, kualitas layanan, dan *prudential banking*.



## MENGELOLA RISIKO LINGKUNGAN DAN SOSIAL [102-11]

Pelaksanaan prinsip kehati-hatian dalam penerapan manajemen risiko Mandiri Syariah mengacu pada POJK No.65/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah dan SEOJK No34/SEOJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum. Manajemen risiko, terutama yang terkait dengan keberlanjutan ditujukan untuk meminimalisir potensi dampak negatif yang timbul dari kegiatan operasional, serta mewujudkan komitmen Bank dalam melaksanakan kegiatan perbankan yang ramah lingkungan dan penyaluran pembiayaan yang berwawasan lingkungan, sosial dan tata kelola. Dalam dua tahun terakhir, Mandiri Syariah sudah memetakan nasabah yang jenis usahanya erat dengan pengelolaan lingkungan dan sosial sesuai dengan tujuan pembangunan berkelanjutan, antara lain pada pembiayaan mikro, pembiayaan dengan tujuan kesehatan yang baik, serta pendidikan yang bermutu. Mandiri Syariah juga mendorong nasabah untuk memelihara lingkungan melalui sosialisasi intensif (edukasi) tentang konsep Keuangan Berkelanjutan. Terkait hal tersebut, Mandiri Syariah memiliki kebijakan dan prosedur yang menjadi acuan, antara lain:

- I. Standar Prosedur Pembiayaan dan Petunjuk Teknis Operasional (PTO) *Industry Acceptance Criteria* (IAC) antara lain menetapkan:
  - a. Kewajiban untuk memenuhi dan menyerahkan penilaian Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan Dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup (PROPER) dan/atau Analisa Dampak Lingkungan (AMDAL) dalam pembiayaan kepada usaha/industri

yang diwajibkan atau Upaya Pengelolaan Lingkungan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan terkait dengan Lingkungan Hidup (UKL) - Upaya Pemantauan Lingkungan (UPL) sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

- b. Persyaratan bagi nasabah yang bergerak di sektor kelapa sawit untuk memenuhi dan menyerahkan sertifikat ISPO (*Indonesian Sustainable Palm Oil*). Hal tersebut bertujuan untuk merespon perubahan iklim yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi kinerja pembiayaan nasabah dan perbankan melalui kepatuhan pada inisiatif eksternal. Hingga 31 Desember 2020, sebesar 36,36% nasabah korporasi Mandiri Syariah pada sektor kelapa sawit telah memiliki sertifikat ISPO dan 18,18% nasabah dalam tahap pengajuan sertifikasi ISPO. Pada segmen retail, 89,47% perusahaan inti dari nasabah plasma di sektor kelapa sawit telah memiliki sertifikat ISPO. Mandiri Syariah akan terus mendorong nasabah-nasabah lainnya agar memenuhi ketentuan tersebut.
- c. Mandiri Syariah tidak menyalurkan pembiayaan yang tidak sesuai dengan aspek-aspek syariah termasuk juga pada usaha yang dapat merusak lingkungan, tempat/warisan budaya, flora dan fauna yang dilindungi.

Kebijakan dan Prosedur operasional dalam rangka pengelolaan dan perlindungan lingkungan hidup serta perlindungan sosial diwujudkan dalam bentuk himbauan, anjuran dan peraturan internal Mandiri Syariah untuk meminimalisir dampak operasional terhadap lingkungan

hidup. Hal tersebut antara lain dengan menerapkan program efisiensi operasional seperti efisiensi penggunaan kertas dan efisiensi pemakaian listrik pada seluruh unit kerja baik di kantor pusat maupun cabang.

Mandiri Syariah melakukan identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan. Peningkatan *awareness* terkait proses pemberian kredit kepada nasabah senantiasa dilakukan oleh tim *business & risk*. Namun demikian pada pelaksanaan masih dalam tahap proses *quality assurance*, sehingga Bank belum memiliki detail pengukuran terkait risiko dan peluang lingkungan dan sosial dari nasabah. Hingga akhir tahun 2020, tim *business & risk* sudah mulai memetakan nasabah yang jenis usahanya erat dengan pengelolaan lingkungan dan sosial sesuai dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB), khususnya pada tujuan kesehatan yang baik dan kesejahteraan, serta pendidikan yang bermutu. [F55]

## AUDIT DAN PENGAWASAN [F59]

Fungsi pengawasan terkait informasi keuangan, sistem pengendalian internal, efektivitas kegiatan audit, manajemen risiko, kepatuhan dan tugas-tugas lain merupakan tanggung jawab Komite Audit. Komite Audit dibentuk mengacu pada Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.11/33/PBI/2009, untuk mendukung efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris. Tugas yang dilakukan Komite Audit antara lain melakukan kajian atas hasil penelaahan realisasi Audit *Top Letters Internal Audit Group*, melakukan peninjauan kembali usulan penunjukkan kembali Kantor Akuntan Publik Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan, serta menghasilkan penelaahan atas laporan keuangan publikasi Mandiri Syariah dan melakukan *review* atas nilai rasio Posisi Devisa Neto (PDN) pada laporan pos-pos tertentu Mandiri Syariah.

Mitigasi risiko yang dilakukan oleh Mandiri Syariah dan Mitra, meliputi:

- Risiko Kredit, bekerja sama dengan asuransi penjaminan, penggunaan sistem *scoring* pembiayaan dan *refreshment knowledge risk person*.
- Risiko Operasional, meliputi penguatan ketentuan, penerapan *early warning system*, *monitoring* dan *check* kegiatan operasional agar *comply* sesuai ketentuan.
- Risiko Pasar, yaitu pemilihan target market secara selektif.
- Risiko Hukum, mematuhi sesuai kesepakatan antara Bank dan Mitra.
- Risiko Reputasi, menjaga kepercayaan nasabah/mitra, percepatan SLA pelayanan, transparansi atas hak dan kewajiban antara Bank dan Mitra.

Dalam fungsi pengawasan, Dewan Pengawas Syariah berperan dalam menganalisis laporan yang disampaikan oleh dan/atau yang diminta dari Direksi. Dewan Pengawas Syariah juga melaksanakan fungsi audit internal dan/atau fungsi kepatuhan untuk mengetahui kualitas pemenuhan Prinsip Syariah, serta menetapkan jumlah uji petik (sampel) transaksi yang akan diperiksa dengan memperhatikan kualitas pelaksanaan pemenuhan prinsip syariah dari masing-masing kegiatan dan memeriksa dokumen transaksi yang diuji petik.

Pada tahun 2020, Internal Audit Mandiri Syariah melakukan audit tahunan kepada nasabah pembiayaan yang termasuk pada sektor usaha yang berpotensi berdampak pada lingkungan. Internal Audit Mandiri Syariah melakukan audit tahunan kepada nasabah pembiayaan yang termasuk pada sektor usaha yang berpotensi berdampak pada lingkungan sebanyak 25 nasabah, sebagai berikut:

No	Nasabah	Sektor Usaha	Tahun Audit	Segmen
1	TH Indo Plantations	Perkebunan Kelapa Sawit	2020	Korporasi
2	PT Katingan Indah Utama	Perkebunan Kelapa Sawit	2020	Korporasi
3	PT Dutaswakarya Indah	Perkebunan Kelapa Sawit	2020	Korporasi
4	Waimusi Agroindah	Perkebunan Kelapa Sawit	2020	Korporasi
5	Agro Sawitmas Lestari	Perkebunan Kelapa Sawit	2020	Korporasi
6	PT Menthobi Makmur Lestari	Perkebunan Kelapa Sawit	2020	Korporasi
7	PT Borneo Ketapang Indah	Perkebunan Kelapa Sawit	2020	Korporasi

No	Nasabah	Sektor Usaha	Tahun Audit	Segmen
8	PT Ketapang Subur Lestari	Perkebunan Kelapa Sawit	2020	Korporasi
9	PT Agrindo Green Lestari	Perkebunan Kelapa Sawit	2020	Korporasi
10	PT Heroes Green Energy	Perkebunan Kelapa Sawit	2020	Korporasi
11	PT Jhonlin Baratama	Tambang Batubara	2020	Korporasi
12	Indah Kiat Pulp And Paper	Industri Pulp, Kertas, Tissue, Kertas Kemasan	2020	Korporasi
13	PT Pabrik Kertas Tjiwi Kimia Tbk	Industri Kertas, Kertas Kemasan, Stationery dan Chemical	2020	Korporasi
14	Pindo Deli Pulp&Papermills	Produksi dan penjualan kertas dan box carton	2020	Korporasi
15	PT PP Presisi	Infrastruktur & Jasa Konstruksi (Kontraktor Sipil, Jasa Penyewaan alat/mesin/kendaraan)	2020	Korporasi
16	PT Jasa Marga Persero	Badan Usaha Jalan Tol (BUJT)	2020	Korporasi
17	PT Jasamarga Balikpapan Samarinda	Badan Usaha Jalan Tol (BUJT)	2020	Korporasi
18	PT Citra Karya Jabar Tol	Badan Usaha Jalan Tol (BUJT)	2020	Korporasi
19	Semen Indonesia	Industri Semen.	2020	Korporasi
20	PT Trans Jawa Paspro Jalan Tol	Badan Usaha Jalan Tol (BUJT)	2020	Korporasi
21	Pembangunan Perumahan	Kontraktor Sipil, Property, EPC, Infrastruktur	2020	Korporasi
22	PT Waskita Karya	Jasa konstruksi, Precast, Realty, Toll Road dan Energi	2020	Korporasi
23	PT Mopoli Raya	Perkebunan dan Pabrik Kelapa Sawit	2020	Komersial
24	PT Agung Agro Lestari	Perkebunan Kelapa Sawit	2020	Komersial
25	PT United Tractor Semen Gresik	Jasa Pertambangan	2020	Komersial

**Catatan:**

Dari hasil pemeriksaan terhadap nasabah-nasabah tersebut di atas tidak terdapat CAT adanya dampak terhadap lingkungan.

Pelaksanaan audit tersebut mengacu pada Kebijakan Manajemen Risiko Mandiri Syariah. Berdasarkan hasil pemeriksaan tersebut, tidak terdapat temuan adanya dampak terhadap lingkungan, serta hasil audit telah ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait. Kebijakan/ketentuan internal yang menjadi dasar pelaksanaan audit pembiayaan tersebut adalah sbb:

**01**

Kebijakan Internal Audit (KIA) PT Bank Syariah Mandiri, tanggal 18 Juli 2019

**02**

Standar Prosedur Pengendalian Internal Audit (SPPIA), tanggal 27 Mei 2019

**03**

Kebijakan Pembiayaan Mandiri Syariah Tanggal 19 Oktober 2015

**04**

Standar Prosedur Bisnis Segmentasi Nasabah Mandiri Syariah, tanggal 29 Desember 2017

**05**

Standar Prosedur Bisnis Pembiayaan Korporasi tanggal 16 Oktober 2019

**06**

Standar Prosedur Bisnis Pembiayaan Komersial tanggal 26 Agustus 2019

**07**

Standar Prosedur Bisnis Pembiayaan Konsumer tanggal 26 Agustus 2019

## PERMASALAHAN, PERKEMBANGAN DAN PENGARUH KEUANGAN BERKELANJUTAN

Tahun 2020 menjadi tahun yang penuh tantangan bagi negara, demikian juga bagi industri perbankan dalam menghadapi pandemi COVID-19. Permintaan kredit yang menurun dan potensi kredit macet juga salah satu tantangan saat ini. Pemerintah mengeluarkan kebijakan terkait restrukturisasi kredit guna mendorong perbaikan ekonomi pelaku usaha dan perekonomian di Indonesia. Mandiri Syariah sebagai lembaga perbankan turut mendukung dan menerapkan kebijakan tersebut.

Mandiri Syariah sebagai lembaga perbankan turut mendukung dan menerapkan program Pemulihan Ekonomi Nasional antara lain melalui kebijakan-kebijakan sebagai berikut:

- a. Permenkeu 138/PMK.05/2020, Pemberian Subsidi Margin kepada Nasabah Pembiayaan UMKM untuk keringanan pembayaran Angsuran Margin sehingga diharapkan usaha UMKM tetap berjalan baik.
- b. Permenkeu 71/PMK.08/2020, Penyaluran Pembiayaan yang mendapatkan penjaminan dari pemerintah pada nasabah UMKM untuk pengembangan usahanya.
- c. Permenkeu 104/PMK.05/2020, Penyaluran Pembiayaan kepada nasabah UMKM yang berdasarkan penempatan dana dari pemerintah yang bertujuan untuk pengembangan usaha UMKM.

Selain itu, pemerintah juga memberlakukan kebijakan pemberian injeksi dana pada sektor perbankan serta pemberian fasilitas penjaminan kredit untuk membantu meningkatkan permintaan kredit pada perbankan. Untuk memulihkan permintaan riil konsumsi di masyarakat, pemerintah melalui perbankan melakukan berbagai skema yang ada pada Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN), di antaranya melalui program jaminan sosial, penyederhanaan proses dalam pemberian fasilitas baik subsidi maupun insentif bagi para pelaku UMKM, serta penempatan dana pada perbankan untuk menjaga likuiditasnya. Mandiri Syariah tetap menyalurkan pembiayaan kepada UMKM di masa pandemi COVID-19 melalui produk pembiayaan beragunan emas *non qardh/* agunan tunai, talangan BPJS, fasilitas kesehatan dan klinik, kontraktor Reksadana Khusus Surat Berharga Syariah

Negara (SBSN), pembiayaan *invoice financing* kerjasama dengan ALAMI *Fintech*, jasa pendidikan, jasa konstruksi, pembiayaan alat kesehatan dan pembiayaan kepada koperasi plasma sawit. Mandiri Syariah merealisasikan PEN sesuai Peraturan Menteri Keuangan No. 104 tahun 2020 berupa penyaluran dana (kredit) sebesar Rp2,3 triliun, dengan penempatan dana untuk menjaga likuiditas sebesar Rp1 triliun.

Dalam situasi yang masih dipenuhi ketidakpastian karena pandemi COVID-19, resiliensi dari seluruh pegawai Mandiri Syariah juga menjadi perhatian. Keterbatasan mobilitas akibat pandemi, membuat Mandiri Syariah mempercepat adaptasi melalui penggunaan teknologi dalam menyediakan akses peningkatan kapasitas berbasis jaringan, serta otomatisasi transaksi serta simplifikasi proses.

Percepatan untuk pengembangan inovasi dan infrastruktur di ekonomi dan produk keuangan syariah telah dilakukan oleh Mandiri Syariah, yaitu pengembangan berbasis teknologi seperti:

1. *Middleware Remittance fase 2*: Percepatan SLA dan Simplifikasi Proses dan *Zero Error*, sehingga proses investigasi dan retur jadi lebih cepat dan *monitoring* investigasi yang lebih akurat.
2. Implementasi AFT *Lisensi Swift*: proses *delivery* data transaksi lebih cepat, tidak perlu dilakukan lagi *upload* dan *download* secara manual.
3. Sistem Informasi *Payroll*: pengkreditan dana ke rekening tujuan lebih cepat dan akurat, keamanan data dan mitigasi risiko.
4. *Wealth Management System* (WMS): proses *redemption* dan *subscription* reksadana yang cepat terproses dengan manajer investasi.
5. *Cash Waqf Linked Sukuk* (CWLS): pencapaian *fee based* dari penjualan sukuk wakaf.
6. CHMS *Mobile*: memudahkan nasabah dalam melakukan klaim terhadap transaksi gagal yang dilakukan oleh nasabah, *monitoring* SLA klaim nasabah jadi lebih mudah karena nasabah tidak perlu datang ke cabang.

7. Simplifikasi Proses Pendaftaran Haji: tersedianya data jamaah Haji yang terkoneksi secara otomatis dengan data Dukcapil.
8. Simplifikasi rekapan data pelimpahan giro travel siskopatuh: data rekapan berdasarkan jumlah nasabah yang melakukan pembayaran setoran umroh
9. Aktivasi MSM Melalui BSM Call: Pendaftaran MSM via BSM Call mengalami peningkatan yaitu sekitar 10.643 nasabah yang mendaftarkan via BSM Call.
10. Penyesuaian EXA Back End pembukaan rekening online via verifikasi cabang dan dashboard pembukaan rekening online: tersedianya back end dan dashboard untuk monitoring.
11. Privy Id: tantangan digital untuk surat menyurat dan memo sehingga mempercepat proses dokumentasi.

Target kegiatan usaha jangka pendek Bank pada tahun 2020:

1. Fokus menjaga likuiditas dengan cara meningkatkan dana pihak ketiga khususnya *low cost fund*.
2. Menjaga kualitas pembiayaan melalui restrukturisasi khususnya terhadap nasabah terdampak COVID-19.
3. Mengoptimalkan pendapatan *margin*/bagi hasil dan pertumbuhan pembiayaan secara selektif sesuai target market.
4. Peningkatan *Fee Based Income* (FBI) terutama Gadai dan transaksi digital (*e-channel*).
5. Pengendalian beban Cadangan Kerugian penurunan Nilai (CKPN), dan *Overhead Cost* (OHC).



## ANTI FRAUD

Mandiri Syariah melalui melalui Unit Pengendali Gratifikasi (UPG) sebagai koordinator pengendalian gratifikasi Bank, berupaya mencegah adanya tindakan *fraud* untuk pihak internal maupun eksternal. Penerapan strategi anti *fraud* mengacu pada Surat Edaran Bank Indonesia No. 13/28/DPNP tanggal 9 Desember 2011 perihal Penerapan Strategi Anti Fraud bagi Bank Umum. Mitigasi tindakan *fraud* pada Perusahaan tercantum dalam Kebijakan Anti Fraud Mandiri Syariah yang berisi strategi dan upaya pencegahan maupun pengelolaan anti *fraud* pada Bank. Sasaran utama pelaksanaan strategi anti *fraud* adalah pencapaian *zero fraud* bagi seluruh jajaran Bank. Penyelesaian kasus *fraud* telah diproses melalui strategi anti *fraud* Mandiri Syariah. [205-1]

Jumlah penyimpangan (internal *fraud*) yang terjadi dan upaya penyelesaian oleh BSM:

Internal Fraud	Jumlah kasus yang dilakukan oleh					
	Dewan Komisaris dan Direksi		Pegawai Tetap		Pegawai Tidak Tetap	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Total Fraud	-	-	10	5	-	2
Telah diselesaikan	-	-	9	5	-	2
Dalam proses penyelesaian di internal Mandiri Syariah	-	-	1	-	-	-
Belum diupayakan penyelesaiannya	-	-	-	-	-	-
Telah ditindaklanjuti melalui proses hukum )*	-	-	3*	3*	-	-

\*) Kasus yang telah ditindaklanjuti melalui proses hukum adalah bagian dari kasus yang telah diselesaikan atau sedang dalam proses penyelesaian di internal Mandiri Syariah.

### PILAR PENCEGAHAN

- Melakukan program pencegahan *fraud* secara rutin dan berkesinambungan yang bertujuan untuk menumbuhkan dan menginternalisasi kepada seluruh pegawai mengenai anti *fraud awareness* melalui sosialisasi doktrin anti *fraud*, *risk awareness* dan anti *fraud campaign*, penandatanganan Pakta Integritas, serta internalisasi *core value* AKHLAK.
- Mengidentifikasi dan menilai risiko terjadinya *fraud* pada setiap aktivitas yang berpotensi merugikan Bank, melalui implementasi manajemen risiko dan *internal control* dalam setiap aktivitas dan produk layanan.

Mengimplementasikan *Know Your Employee* dalam proses rekrutmen, seleksi dan pemantauan pegawai secara berkesinambungan.

### PILAR DETEKSI

- Meningkatkan efektifitas penerapan sistem pengendalian *fraud* dengan menitikberatkan mekanisme pengaduan dari *Whistleblowing System*.
- Melakukan Surprise Audit, terutama pada unit bisnis yang berisiko tinggi atau rawan terhadap terjadinya *fraud*.

Mengimplementasikan *Surveillance Audit* melalui *Welcoming Call*, *Tele Confirmator*, dan *Continuous Monitoring* untuk mendeteksi terjadinya risiko operasional dan indikasi *fraud*.

### PILAR INVESTIGASI, PELAPORAN DAN SANKSI

- Melakukan investigasi kejadian *fraud* yang terjadi menggunakan metode audit yang standar.
- Melaporkan hasil investigasi atas kejadian *fraud* secara periodik kepada Direksi, Dewan Komisaris, Bank Mandiri, dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
- Memberikan sanksi yang tegas dan adil kepada pegawai yang terlibat dalam tindakan *fraud*.

Melaporkan pegawai dan pihak yang terlibat dalam kejadian *fraud* kepada aparat penegak hukum.

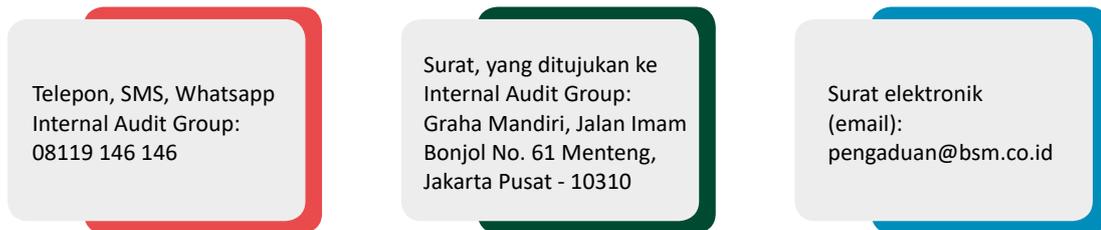
### PILAR PEMANTAUAN, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

- Melakukan pemantauan secara periodik atas hasil investigasi kejadian *fraud* yang mencakup perbaikan sistem atau prosedur, peningkatan kualitas pengendalian intern dan *risk awareness*, pemberian sanksi pegawai, proses hukum dan *recovery* kerugian akibat *fraud*.
- Melakukan evaluasi data kejadian *fraud* (*fraud profiling*) secara berkelanjutan yang mencakup profil pelaku *fraud* (usia, jabatan, masa kerja dan jenis kelamin), waktu dan lokasi/unit kerja terjadinya *fraud*, modus *fraud*, dan penyebab *fraud*.

Melakukan tindak lanjut perbaikan atas kejadian *fraud* untuk meningkatkan *internal control*, manajemen risiko, dan pencegahan *fraud*.

Mandiri Syariah mengimplementasikan *Whistleblowing System* melalui mekanisme dan penanganan laporan dari pihak internal dan eksternal mengenai indikasi *fraud*. Bank menjamin perlindungan dan kerahasiaan identitas pelapor pelaporan indikasi *fraud*. Bank menyediakan sarana pelaporan indikasi *fraud* melalui surat, telepon, dan *email* pengaduan ([pengaduan@bsm.co.id](mailto:pengaduan@bsm.co.id)).

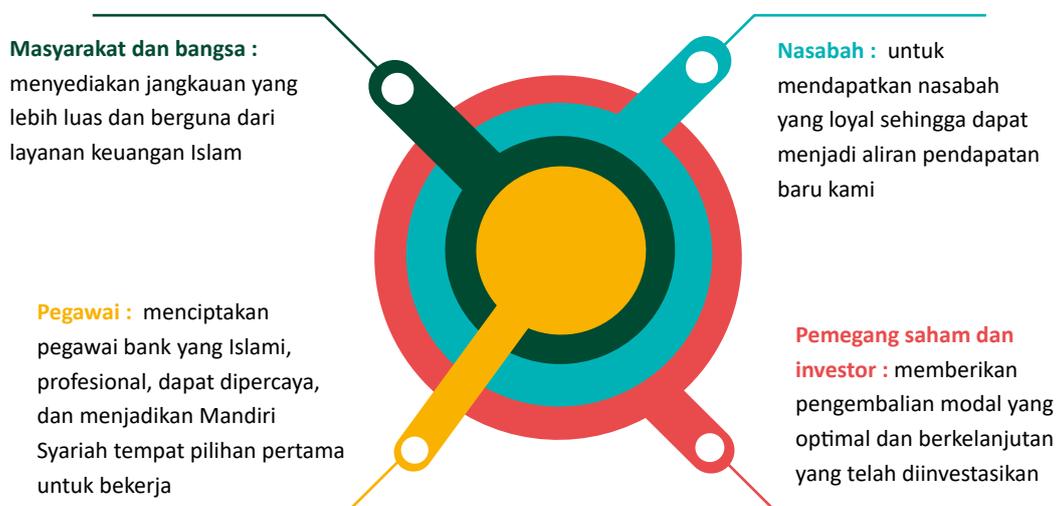
Pelaporan terkait *fraud* dan korupsi dapat dilakukan melalui:



### PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN [102-42]

Mandiri Syariah mengidentifikasi pemangku kepentingan berdasarkan pengaruh dan dampak terhadap kinerja perusahaan secara signifikan, termasuk pelibatan pemangku kepentingan lokal yang secara langsung atau tidak langsung berkaitan dengan proses bisnis keuangan berkelanjutan. Perusahaan melakukan pendekatan langsung dan melibatkan pemangku kepentingan, terutama dalam hal komunikasi dan penanganan perubahan kebijakan serta isu-isu yang berkaitan dengan lingkungan, sosial, dan tata kelola. Kelompok pemangku kepentingan Mandiri Syariah terdiri dari pemegang saham dan investor, pemerintah dan regulator, pegawai, nasabah, mitra kerja/pemasok lokal, industri sejenis (Bank Syariah lainnya), masyarakat dan lingkungan.

Pemetaan pemangku kepentingan dan target tertuang di dalam risalah rapat komite pemantau risiko pada tanggal 5 September 2019, dimasukkan ke dalam *Corporate Plan*.



Pelibatan Pemangku Kepentingan [102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

Pemangku kepentingan	Basis Identifikasi	Pendekatan Hubungan & Frekuensi	Topik Utama
Pemegang Saham dan Investor	Tanggung jawab, Pengaruh	<ul style="list-style-type: none"> <li>RUPS tahunan</li> <li>RUPSLB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mempertahankan dan meningkatkan nilai usaha sesuai harapan pemegang saham.</li> <li>Menghormati hak-hak dan tanggung jawab pemegang saham sesuai peraturan</li> </ul>
Nasabah	Ketergantungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Survei <i>customer satisfaction Index</i> setiap tahun</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan layanan dengan kualitas yang melebihi harapan pelanggan dan meningkatkan nilai bagi pelanggan</li> <li>Kerahasiaan data</li> <li>Memperluas jaringan dan jenis layanan</li> <li>Antikorupsi</li> <li>Praktik perbankan yang baik, tanpa <i>fraud</i></li> </ul>
Pegawai	Ketergantungan	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Family Gathering</i> setiap tahun</li> <li><i>Employee Gathering</i> yang diadakan sesuai kebutuhan</li> <li>Mandiri Syariah Club</li> <li>Forum Doa Pagi</li> <li>Forum Dzikir Jumat Pagi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kesetaraan dan perlakuan yang adil</li> <li>Tidak berlaku diskriminasi</li> <li>Menjamin keamanan, kesehatan dan keselamatan kerja</li> <li>Memberikan hak-hak sesuai ketentuan yang berlaku</li> </ul>
Pemerintah & Regulator	Pengaruh	<ul style="list-style-type: none"> <li>Komunikasi dan pelaporan rutin setiap tahun</li> <li>Kerjasama <i>event</i> dan promosi bersama yang diadakan sesuai kebutuhan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menjaga hubungan yang harmonis dengan pemerintah &amp; regulator</li> <li>Seluruh pegawai Mandiri Syariah tunduk pada peraturan</li> <li>Membuat laporan secara rutin kepada pemerintah &amp; regulator</li> <li>Antikorupsi</li> </ul>
Mitra kerja pemasok lokal	Ketergantungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontrak pengadaan</li> <li>Penilaian mitra kerja secara transparan</li> <li>Penandatanganan pakta integritas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mekanisme pengadaan yang adil dan transparan</li> <li>Tidak ada pungutan biaya apapun dalam proses pengadaan</li> </ul>
Industri Sejenis (Bank Syariah lainnya)	Pengaruh	<p>Pertemuan rutin setiap tahun dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo)</li> <li>Masyarakat Ekonomi Syariah (MES)</li> <li>Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah (PKES)</li> <li>Komite Nasional Keuangan Syariah (KNKS)</li> <li>Ikatan Ahli Ekonomi Islam (IAEI)</li> <li>Dewan Syariah Nasional (DSN MUI)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menciptakan iklim persaingan usaha yang sehat</li> <li>Kerjasama di antara sesama industri keuangan syariah</li> </ul>
Masyarakat dan lingkungan	Pengaruh, tanggung jawab	<ul style="list-style-type: none"> <li>Koordinasi dengan Mitra Penyalur ZIS dalam kegiatan CSR setiap tahun</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat sekitar wilayah operasi</li> <li>Pemberdayaan masyarakat dengan memberi <i>sustainable value</i></li> <li>Berperan aktif dalam melestarikan lingkungan dan mengurangi dampak operasional perusahaan terhadap kerusakan lingkungan</li> </ul>



## KINERJA EKONOMI



“

*Mandiri Syariah yang berkegiatan di sektor perbankan memerankan fungsi intermediasi keuangan di perekonomian Indonesia. Melalui fungsi ini, Mandiri Syariah memberikan pembiayaan bagi peningkatan usaha nasabah serta meningkatkan zakat yang disalurkan oleh Bank. Di sisi lain, Bank perlu mengelola risiko dan menjalankan strategi keuangan untuk mencapai kinerja ekonomi yang maksimal dalam kondisi penuh tantangan seperti saat ini. Di tahun 2020, sektor perbankan dihimbau untuk mematuhi kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan pemerintah untuk menanggapi kondisi pandemi COVID-19, memperkuat stabilitas, dan mendorong pulihnya aktivitas ekonomi. Oleh sebab itu, kinerja ekonomi merupakan topik material untuk dikelola karena berdampak bagi seluruh pemangku kepentingan.* [103-1]

”

## SASARAN DAN TARGET KINERJA EKONOMI [103-2]



**Sasaran**  
Pertumbuhan Bisnis yang Sehat dan Berkelanjutan

**Target**  
Fokus pada pertumbuhan tabungan dan segmen ritel dan *Wholesale* sehingga porsi dana murah mencapai 52,95%

**Pencapaian signifikan tahun 2020**  
Kontribusi segmen *wholesale* sebesar Rp3,572 miliar (74 nasabah) dan segmen retail sebesar Rp4,542 miliar (25.703 nasabah)

**Sasaran**  
*Fee Based Income*

**Target**  
Meningkat sebesar 20%

**Pencapaian signifikan tahun 2020**  
Pembiayaan yang meningkat pada tahun 2020 adalah:

- Sektor Konstruksi, tumbuh sebesar Rp2,67 triliun.
- Sektor Pertanian, perburuan dan kehutanan sebesar Rp1,11 triliun.
- Sektor rumah tangga sebesar Rp9,58 triliun

**Sasaran**  
*Contribution Margin*

**Target**  
Efektivitas penilaian kinerja, pengendalian biaya, dan penurunan *cost of credit*

**Pencapaian signifikan tahun 2020**  
Realisasi Restrukturisasi COVID-19 sebesar Rp8,16 Triliun (28.011 nasabah) yang berkontribusi

**Sasaran**  
Produktivitas dan Efisiensi

**Target**

- Menerapkan *integrated sales*
- Meningkatkan IT system
- Meningkatkan kualitas serta kompetensi sumber daya manusia
- Pencapaian Signifikan Tahun 2020
- Produktivitas meningkat menjadi Rp167 Juta di 2020
- Efisiensi membaik menjadi 81,81% di 2020

**Sasaran**  
Kualitas Pembiayaan

**Target**

- *Non Performing Financing (NPF) gross* di bawah 3%
- Memperkuat fungsi tiga pilar dari bisnis, risiko, dan operasional

**Pencapaian signifikan tahun 2020**  
NPF 2,51%

Pelaksanaan operasional perbankan Mandiri Syariah memperhatikan kebijakan *regulator*, jenis sektor yang dilayani, dan kondisi makro/mikro ekonomi, sehingga dapat memberikan dampak seluas-luasnya. Kegiatan pendanaan, pembiayaan dan layanan perbankan, telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), Petunjuk Teknik Operasional (PTO) dan Manual Produk (MP) yang berlaku di Mandiri Syariah. Untuk memastikan kegiatan operasional perbankan telah berjalan dengan baik, dilakukan *monitoring* dan evaluasi melalui Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP), laporan keuangan, audit laporan keuangan. Hasil *monitoring* dan evaluasi akan dibahas dalam rapat BOD/BOC hingga RUPS. Kinerja ekonomi perusahaan termasuk pengawasan dan pengelolaan keuangan menjadi tanggung jawab Direksi dan Dewan Komisaris. [103-2, 103-3]

## PENCAPAIAN KINERJA EKONOMI

Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan Atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi Tahun 2020				
Uraian	Satuan	Target	Realisasi	Persentase (%)
Total Aset		118.229.642	126.907.940	107,34
Aset Produktif		112.273.418	122.481.646	109,09
Pembiayaan Bank	Rp juta	77.053.903	83.425.347	108,27
Dana Pihak Ketiga		104.800.730	112.584.646	107,43
Pendapatan Operasional		9.792.879	10.724.246	109,50
Beban Operasional		8.794.394	8.745.975	100,55
Lab Bersih		750.234	1.434.488	191,21
Rasio Kinerja				
Rasio Kecukupan Modal Minimum (KPMM)	%	16,40	16,88	102,96
Aset Produktif Bermasalah dan Aset Non-produktif Bermasalah Terhadap Total Aset Produktif dan Aset Non-produktif	%	2,02	1,69	119,53
Aset Produktif Bermasalah Terhadap Total Aset Produktif	%	2,05	1,71	119,88
Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) Aset Keuangan Terhadap Aset Produktif	%	3,14	2,75	114,18
NPL Gross	%	2,95	2,51	117,70
NPL Nett	%	0,50	0,72	69,62
Return on Asset (ROA)	%	0,90	1,65	183,43
Return on Equity (ROE)	%	8,05	15,03	186,64
Net Interest Margin (NIM)	%	5,37	6,07	113,14
Rasio Efisiensi (BO/PO)	%	89,90	81,81	109,77
Loan to Deposit Ratio (LDR)	%	73,38	73,98	100,82

Realisasi Pencapaian Penerapan Keuangan Berkelanjutan Tahun 2020			
Uraian	Satuan	2020	2019
<b>Jumlah Produk yang Memenuhi Kriteria Kegiatan Usaha Berkelanjutan</b>			
Penyaluran Dana :	Rp miliar	35.913	35.668
1. Infrastruktur			
2. Pendidikan			
3. Kesehatan			
4. Project-based sukuk			
5. UMKM			
<b>Total Aset Produktif Kegiatan Usaha Berkelanjutan</b>			
Total Pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan	Rp miliar	35.913	35.668
Total Pembiayaan Non Kegiatan Usaha Berkelanjutan.	Rp miliar	47.512	38.152
Persentase Total Pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan Terhadap Total Pembiayaan Bank	%	43,05	48,32
Kegiatan usaha dan/atau kegiatan lain yang berwawasan lingkungan lainnya:	Rp miliar		
1. Infrastruktur		12.170	1.974
2. Pendidikan		1.251	3.241
3. Kesehatan		2.720	9.297
4. Project-based sukuk		8.031	7.926
Kegiatan UMKM	Rp triliun	11.741	13.230

## DISTRIBUSI NILAI EKONOMI

Sepanjang tahun 2020, Mandiri Syariah mencatat total nilai ekonomi dihasilkan sebesar Rp10.724 miliar yang berasal dari pendapatan *mudharib* sebesar Rp8.635 miliar dan pendapatan usaha lainnya sebesar Rp2.089 miliar. Dari nilai ekonomi dihasilkan tersebut, Mandiri Syariah mendistribusikan manfaat ekonomi kepada pemangku kepentingan seperti biaya kepegawaian sebesar Rp2.170 miliar, pajak untuk pemerintah sebesar Rp420 miliar dan dana kebajikan untuk masyarakat sebesar Rp39 miliar.

### Nilai Ekonomi yang Dihasilkan dan Didistribusikan (Rp miliar) [201-1]

Uraian	2020	2019	2018
<b>Nilai Ekonomi Dihasilkan</b>			
Pendapatan Mudharib	8.635	8.418	7.689
Pendapatan Usaha Lainnya	2.089	1.866	1.605
<b>Total</b>	<b>10.724</b>	<b>10.284</b>	<b>9.294</b>
<b>Nilai Ekonomi Didistribusikan</b>			
Pembayaran bagi hasil dana syirkah temporer	2.760	3.015	2.659
Biaya Kepegawaian	2.170	2.084	1.806
Pembayaran beban operasional (beban usaha selain beban pegawai)	3.816	3.376	3.510
Pembayaran dividen*)	0	0	0
Pembayaran pajak	420	440	211
Pembayaran zakat	43	44	21
Penyaluran dana kebajikan	39	62	86
<b>Total</b>	<b>9.248</b>	<b>9.021</b>	<b>8.293</b>
<b>Nilai Ekonomi Ditahan</b>	<b>1.475</b>	<b>1.263</b>	<b>1.001</b>



\*Sesuai dengan keputusan RUPS, Mandiri Syariah tidak menggunakan Laba Bersih Tahun Buku 2017 dan 2018 untuk mendistribusikan dividen kepada para pemegang saham. Keputusan tersebut dilakukan untuk meningkatkan struktur permodalan Bank. Penggunaan Laba Bersih Mandiri Syariah Tahun Buku 2019 akan diputuskan dalam RUPS pada tahun 2020.

## PORTOFOLIO KEUANGAN BERKELANJUTAN [103-1, 103-2, 103-3]

Pengembangan portofolio produk keuangan berkelanjutan akan memberikan dampak positif bagi keberlanjutan bisnis, serta mendukung pengelolaan isu sosial dan lingkungan. Sejalan dengan penerapan keuangan berkelanjutan, Mandiri Syariah berkomitmen untuk mengembangkan produk layanan yang mendukung prinsip keuangan berkelanjutan dan menjaga kinerja *non performing finance*. Sasaran, target, dan strategi implementasi keuangan berkelanjutan Mandiri Syariah telah tercantum dalam RAKB.

### INOVASI DAN PENGEMBANGAN PRODUK

#### 1. Green Financing

Pada tahun 2020, Mandiri Syariah menyalurkan dana pada empat kegiatan prioritas dari Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) atau sebesar 48,32% dari keseluruhan total pembiayaan Bank. Melalui *Green Financing*, Mandiri Syariah mendorong pembangunan berkelanjutan dan inisiatif, produk lingkungan, dan kebijakan yang mendorong pengembangan ekonomi yang berkelanjutan.



Selain memberikan pembiayaan bagi pelaku usaha yang memiliki kontribusi positif terhadap pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL), Mandiri Syariah juga memberikan pembiayaan bagi industri dengan bidang usaha yang ramah lingkungan. Salah satunya, melalui pembiayaan pada nasabah yang bergerak di bidang industri sawit berkelanjutan yang telah memenuhi atau mempertimbangkan sertifikasi ISPO dan/atau RSPO.

#### 2. Green Funding

Mandiri Syariah juga mendukung upaya Indonesia untuk dapat mencapai target pengurangan emisinya, melalui mekanisme pendanaan *green funding*. Melalui mekanisme tersebut, Bank mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB), Tujuan 15 Menjaga Ekosistem Darat. Tidak hanya itu, Mandiri Syariah juga menghimpun dana untuk merealisasikan TPB Tujuan 3 Kesehatan yang Baik dan Kesejahteraan serta Tujuan 4 Pendidikan Bermutu dengan menysasar portofolio bisnis nasabah di sektor pendidikan dan kesehatan yang memiliki tabungan/simpanan yang berkaitan langsung dengan pendanaan aksi sosial.

### 3. Aplikasi BSM Procsyst

Proses dan *monitoring* pengadaan di unit kerja Strategic Procurement Group dapat di akses secara digital *online* melalui aplikasi BSM Procsyst, sehingga *user* lebih fleksibel dalam mengakses dan meninjau pengadaan dimana saja. Pengembangan sistem tersebut bersinergi dan terintegrasi antara aplikasi BSM Procsyst Strategic Procurement Group dengan BSM Pasti Accounting Group, untuk mempermudah transaksi dan transfer data pembayaran.

### 4. Kolaborasi Mandiri Syariah

Dalam rangka memperkuat posisi Mandiri Syariah sebagai mitra utama nasabah diluar pembiayaan dan pendanaan korporasi, sepanjang tahun 2020 Mandiri Syariah berkolaborasi memberikan layanan perbankan (*Funding* dan *Financing*) bagi seluruh pegawai dari nasabah korporasi. Adapun bentuk komitmen atas layanan tersebut dituangkan dalam PKS/MOU dengan beberapa nasabah sebagai berikut:

No	Nama Institusi	Jenis Kerja sama	Jenis
1	PT Pegadaian	Layanan BSM <i>cash management</i>	PKS
2	PT Pertamina Lubricants	Layanan <i>payroll system</i> (penggajian)	PKS
3	PT Pertamina Trans Kontinental	Kerjasama layanan jasa dan produk perbankan	MOU
4	PT Medco Power Indonesia	Penggunaan layanan jasa dan produk perbankan berdasarkan prinsip syariah	MOU
5	PT PLN	Penggunaan rekening tabungan Mandiri Syariah dalam pemanfaatan layanan <i>payroll</i> melalui cms	PKS
6	PT Pelabuhan Indonesia I	Layanan <i>electronic payroll (e-payroll)</i>	PKS
7	PT Pelabuhan Indonesia II	Layanan <i>payroll</i> (penggajian pegawai ) serta penggunaan produk & layanan perbankan syariah	PKS
8	PT Pelabuhan Indonesia III	Pengelolaan layanan penggajian pegawai ( <i>payroll</i> ) dan penggunaan produk serta layanan perbankan syariah	PKS
9	PT Angkasa Pura Support	Kerjasama layanan jasa dan produk perbankan berdasarkan prinsip syariah	PKS
10	PT Angkasa Pura Retail	Pemasaran layanan jasa dan produk perbankan berdasarkan prinsip syariah	PKS
11	PT Pertamina Retail	Kerjasama layanan jasa dan produk perbankan	MOU

## PORTOFOLIO PEMBIAYAAN SEKTOR STRATEGIS

Di tahun 2020, Mandiri Syariah telah menyalurkan pembiayaan sebesar Rp93.472,59 miliar ke berbagai sektor ekonomi. Pembiayaan ini meningkat 23,73% dibandingkan pembiayaan tahun sebelumnya sebesar Rp75.542,86 miliar. Melalui pembiayaan pada sektor-sektor strategis, Mandiri Syariah turut mendukung pembangunan nasional.

### Pembiayaan Berdasarkan Sektor Ekonomi (Rp miliar) [FS6]

Sektor Ekonomi	2020	%	2019	%	2018	%
Pertanian, Perburuan, dan Kehutanan	5.010,68	5,36	3.904,71	5,17	3.568,71	5,27
Perikanan	32,25	0,03	34,35	0,05	50,96	0,08
Pertambangan dan Penggalian	1.047,80	1,12	987,29	1,31	1.151,44	1,70
Industri Pengolahan	4.106,69	4,39	3.715,71	4,92	3.577,99	5,28

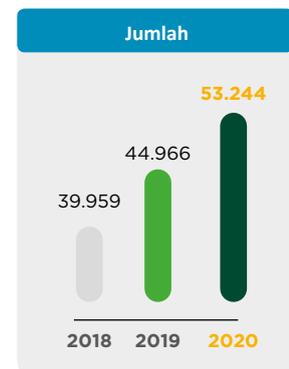
Sektor Ekonomi	2020	%	2019	%	2018	%
Listrik, Gas, dan Air	2.294,30	2,45	3.073,90	4,07	4.408,70	6,51
Konstruksi	10.047,23	10,75	7.379,98	9,77	5.492,50	8,10
Perdagangan Besar dan Eceran	2.679,49	2,87	2.818,41	3,73	3.384,22	4,99
Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum	677,60	0,72	1.011,08	1,34	643,89	0,95
Transportasi, Pergudangan, dan Komunikasi	2.141,33	2,29	2.435,17	3,22	2.448,00	3,61
Perantara Keuangan	3.563,62	3,81	5.889,53	7,80	6.396,43	9,44
Real Estate, Usaha Persewaan dan Jasa Perusahaan	1.969,86	2,11	1.932,30	2,56	1.996,29	2,95
Jasa Pendidikan	1.784,85	1,91	2.006,35	2,66	1.935,51	2,86
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	2.739,56	2,93	4.123,33	5,46	2.288,08	3,38
Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan, dan Perorangan Lainnya	313,35	0,34	863,05	1,14	1.290,83	1,90
Jasa Perorangan yang Melayani Rumah Tangga	73,16	0,008	11,92	0,02	25,55	0,04
Lainnya	54.990,82	58,83	35.356,71	46,80	29.114,69	42,96
<b>Total</b>	<b>93.472,59</b>	<b>100</b>	<b>75.542,86</b>	<b>100</b>	<b>67.773,79</b>	<b>100</b>

## PORTOFOLIO PEMBIAYAAN UMKM

Melalui pembiayaan UMKM, Mandiri Syariah mendorong pertumbuhan ekonomi pada sektor riil. Pada tahun 2020, pembiayaan UMKM tercatat Rp11,74 triliun atau 22,05% dari total pembiayaan *retail banking*. Di sisi lain, pembiayaan *retail banking* meningkat secara keseluruhan didukung oleh peningkatan *Consumer Banking* sebesar Rp8,79 triliun, yang meningkat 29,13% dari tahun sebelumnya. Adapun pembiayaan *retail banking* yang telah disalurkan mencapai 104,39% dari target yang ditetapkan, yaitu Rp51,01 triliun.

### Pembiayaan Retail Banking (Rp miliar) [FS6]

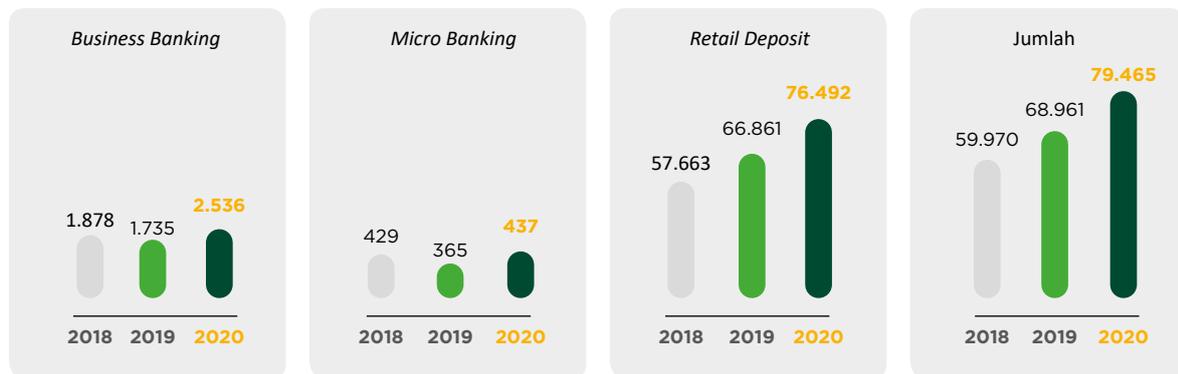
Skala Usaha	2020		2019		2018	
	Nominal	%	Nominal	%	Nominal	%
<i>Business Banking</i>	7.428	13,95	7.979	17,74	8.595	21
<i>Micro Banking</i>	2.866	5,38	3.796	8,48	4.345	11
<i>Consumer Banking</i>	39.002	73,25	30.204	67,01	24.310	61
<i>Pawning</i>	3.948	7,42	2.985	6,77	2.709	7



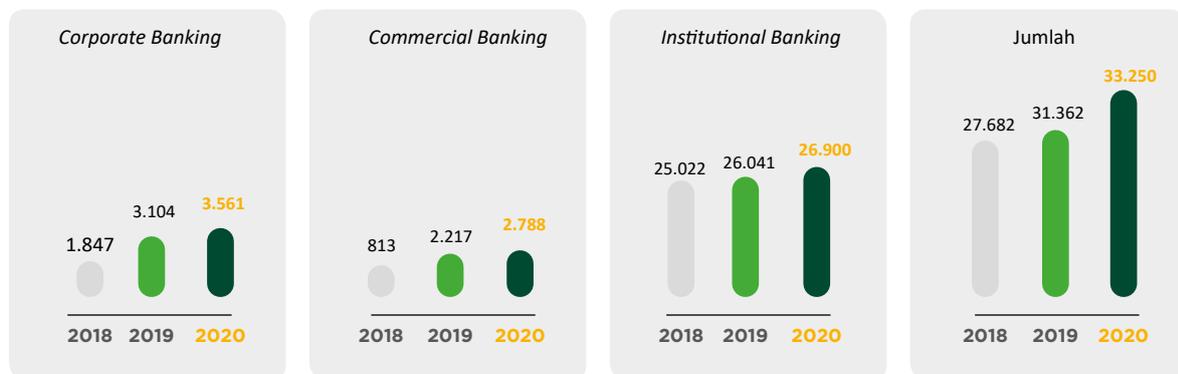
### Pembiayaan Wholesale Banking (Rp miliar)



### Pendanaan Retail Banking (Rp miliar)



### Pendanaan Wholesale Banking (Rp miliar)



Di sisi lain, Mandiri Syariah mengembangkan perekonomian umat melalui pembiayaan terhadap segmen usaha mikro. Pada tahun 2020, Mandiri Syariah telah menyalurkan pembiayaan sektor mikro sebesar Rp2,95 triliun. Target utama pasar usaha mikro yaitu nasabah, baik secara individual maupun kelompok yang membutuhkan pembiayaan modal sampai dengan Rp200 juta. Nasabah yang menerima pembiayaan program di antaranya seperti pedagang warung kelontong, warung makan, pedagang di pasar, usaha jasa bengkel, industri rumah tangga, pegawai instansi, serta kluster program sesuai potensi daerah. Untuk memudahkan terdistribusinya pembiayaan yang tepat sasaran, Mandiri Syariah memiliki 245 outlet berada di wilayah 3T yang dapat melayani pembiayaan mikro yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. [FS7]

## PEMBIAYAAN YANG INKLUSIF <sup>[FS16]</sup>



Mandiri Syariah mendukung keuangan inklusif dengan melaksanakan acara Keuangan Inklusif bagi Pemuda dan Perempuan Kota Tangerang Selatan. Acara ini dilaksanakan berkat kolaborasi dengan Pemerintah Kota Tangerang Selatan, Kementerian Koordinator Perekonomian dan Dewan Masjid Indonesia Tangerang Selatan. Acara ini dilaksanakan pada 24 November 2020 dengan diikuti oleh para pemuda dari DMI, pesantren dan pengusaha mikro untuk lebih memahami pola, strategi bisnis dan peluang-peluang UMKM pada saat pandemi. Mandiri Syariah juga melaksanakan pelatihan kepada 1.500 UMKM melalui Mandiri Syariah University yang bekerja sama dengan Universitas dengan materi tematik seperti Manajemen Keuangan, Pemasaran, Digital Banking /Marketing secara Virtual.

### Mendukung Program Laku Pandai <sup>[FS13]</sup>

Mandiri Syariah mendukung program *branchless banking* yang dibuat oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk memberikan jasa keuangan yang inklusif bagi seluruh rakyat Indonesia. Hingga akhir tahun 2020, Mandiri Syariah telah memiliki lima agen laku pandai yang berada di wilayah Region IV.

Melalui Agen Laku Pandai, masyarakat dapat menjangkau layanan dan produk perbankan syariah melalui sarana informasi. Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti setoran, tarik tunai, transfer atau pemindahbukuan dan pembukaan rekening.

Tantangan dalam pengembangan Agen Laku Pandai ini ialah pengembangan infrastruktur yang mendukung keterbukaan akses bagi kegiatan Agen Laku Pandai, serta kualitas SDM dari agen itu sendiri. Di tahun 2020, Mandiri Syariah melakukan perbaikan sistem, termasuk persiapan konversi Agen Mandiri Aceh menjadi Agen Mandiri Syariah Perbaikan dilakukan dalam rangka Qonun Aceh. Pada tahun 2021, Agen Mandiri Syariah akan bergabung menjadi bagian dari Agen Laku Pandai Bank Syariah Indonesia.

### Produk dan Layanan Perbankan yang Setara

Mandiri Syariah berupaya menjangkau nasabahnya melalui produk dan layanan yang dapat dirasakan oleh semua pihak. Keberadaan Mandiri Syariah diharap memberikan dampak positif bagi pemangku kepentingan seluas-luasnya. Bank berkomitmen untuk menawarkan produk dan/atau jasa perbankan yang setara kepada konsumen, salah satunya dengan memberikan pembiayaan kepada kelompok masyarakat yang memiliki proyek UMKM yang berada di daerah terpencil. Layanan ini telah dimanfaatkan oleh 1.883 UMKM di 25 daerah terpencil di Indonesia.

## PORTOFOLIO BIDANG USAHA BERWAWASAN LINGKUNGAN [FS1]

Dalam memberikan pembiayaan bagi calon debitur yang kegiatan usahanya berkaitan langsung dengan lingkungan, Mandiri Syariah menerapkan beberapa kebijakan yang dibuat oleh masing-masing user terkait kebijakan ditinjau ulang oleh Policy & Procedure Group, di antaranya:

1. Kebijakan Pembiayaan dan SPB Pembiayaan;
2. SPB Portofolio Guideline;
3. PTO Industry Acceptance Criteria.

Mandiri Syariah memprioritaskan pembiayaan kepada calon debitur yang telah melakukan pemeliharaan lingkungan hidup dan memenuhi ketentuan lingkungan (memiliki dokumen AMDAL) guna menghindari risiko usaha terhadap lingkungan hidup. Semua proses pembiayaan oleh Mandiri Syariah telah dilakukan sesuai kebijakan yang telah ditentukan, sehingga Bank tidak melakukan pengecualian dalam kebijakan proses pembiayaan. Penerapan menerapkan prosedur penilaian risiko lingkungan maupun sosial merupakan tanggung jawab Unit Financing Risk dan Decentralize Compliance & Operational Risk (DCOR).

Dalam memastikan prospek usaha calon nasabah telah memenuhi kriteria *green finance*, Bank melakukan penilaian aspek teknis/ produksi melalui analisis mengenai dampak lingkungan dengan mempertimbangkan hal-hal berikut: [FS2]

1. Tingkat pencemaran dalam proses produksi;
2. Upaya untuk menghindari polusi/pengolahan limbah telah sesuai dengan ketentuan;

3. Pengaduan dari penghuni di lingkungan tempat usaha/pabrik;
4. Memperhatikan peraturan pemerintah yang berlaku, misalnya kepemilikan izin usaha.

Sepanjang tahun 2020, Bank telah melakukan evaluasi terhadap nasabah yang mengalami kasus permasalahan lingkungan dan sosial. Melalui hasil evaluasi tersebut, tidak terdapat nasabah yang mengalami kasus permasalahan lingkungan dan sosial. Meski demikian, Bank belum memiliki kebijakan pemungutan suara terhadap nasabah yang mendapat masalah lingkungan atau sosial. [FS12]

Di sisi lain, Mandiri Syariah menetapkan persyaratan khusus yang perlu dipenuhi oleh bidang industri kelapa sawit di antaranya memiliki sertifikat Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO) dan/atau Roundtable Sustainable Palm Oil (RSPO). Nasabah industri kelapa sawit yang belum memiliki sertifikat ISPO dan/atau RSPO namun telah mendapatkan pembiayaan, Mandiri Syariah menghimbau agar nasabah segera mengurus sertifikat ISPO dan/atau RSPO.

Interaksi yang dilakukan oleh Mandiri Syariah dengan nasabah yang belum dan sudah memiliki sertifikasi ISPO dan RSPO meliputi *monitoring* secara rutin dilakukan setiap 3 bulan sekali. Seluruh progres sertifikasi nasabah telah dilakukan secara rutin melalui *video conference*, *on the spot visit*, pendampingan konsultan, *watchlist quarterly review*, dan *annual review* baik pendampingan terkait syarat-syarat legal maupun teknis.

### Pembiayaan Korporasi Bersertifikat ISPO & RSPO [FS8]

Sertifikasi	2020		2019		2018	
	Jumlah Perusahaan	Pembiayaan (Juta Rupiah)	Jumlah Perusahaan	Pembiayaan (Juta Rupiah)	Jumlah Perusahaan	Pembiayaan (Juta Rupiah)
Tersertifikasi ISPO	4	1.544.437	18	2.615.838	10	254.554
Dalam Proses ISPO	7	1.360.207	2	59.426	5	148.618
Tersertifikasi RSPO	0	0	16	2.252.095	6	199.577
Dalam Proses RSPO	0	0	2	59.426	0	0

Mandiri Syariah juga telah menetapkan persyaratan bagi debitur segmen korporasi untuk memenuhi Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup (PROPER) dengan pencapaian minimal di tingkat BIRU. Melalui persyaratan tersebut, Mandiri Syariah mendorong perusahaan untuk dapat memenuhi kepatuhan terhadap pengelolaan lingkungan hidup sesuai peraturan yang berlaku.

**Pembiayaan Korporasi dengan Penilaian PROPER 2020** [FS10]



Pada tahun 2020, Mandiri Syariah juga telah melakukan penyaringan (*screening*) pemenuhan kriteria perusahaan terhadap jenis usaha yang termasuk dalam kategori portofolio hijau. Produk pembiayaan tersebut mencakup perusahaan manufaktur. Meskipun demikian, Mandiri Syariah belum melakukan investasi obligasi hijau, sehingga tidak melakukan *screening* terkait isu sosial dan lingkungan terhadap aset. Mandiri Syariah juga belum melakukan pelatihan untuk meningkatkan *awareness* terhadap lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) kepada debitur. [FS8, FS10, FS11]

**PENINJAUAN ULANG PEMBIAYAAN** [FS3]

Untuk memastikan penerapan prinsip keuangan berkelanjutan yang efektif, Mandiri Syariah menyalurkan pembiayaan dengan memperhatikan jenis usaha dan/atau kegiatan yang wajib menjaga kelestarian lingkungan hidup. Peninjauan ulang pembiayaan dilakukan secara berkala melalui pelaksanaan penilaian kualitas pembiayaan yang dilakukan antara lain dengan mempertimbangkan hasil penilaian atas pelaksanaan Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup (PROPER). Bank juga mengatur ketentuan penyaluran pembiayaan serta *monitoring* perkembangan usaha nasabah dan proses pembiayaan yang berkomitmen pada pelestarian lingkungan di dalam standar prosedur pembiayaan, termasuk kewenangan memutus jika terdapat permohonan pembiayaan yang tidak memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.

Interaksi yang dilakukan oleh Mandiri Syariah dengan nasabah meliputi *monitoring* secara rutin dilakukan setiap 3 bulan sekali. Seluruh progres sertifikasi nasabah telah dilakukan secara rutin melalui *video conference*, *on the spot visit*, pendampingan konsultan, *watchlist quarterly review*, dan *annual review* baik pendampingan terkait syarat-syarat legal maupun teknis.



## LAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI

Mandiri Syariah berkomitmen untuk meningkatkan kenyamanan serta kemudahan nasabah dalam bertransaksi melalui penyediaan produk dan layanan perbankan berbasis teknologi. Penyediaan layanan digital perbankan saat ini juga sangat membantu nasabah saat ini, yang ruang geraknya terbatas akibat kondisi pandemi. Mandiri Syariah menyediakan *digital branch* bagi nasabah melalui penyediaan layanan *e-channel*, *e-banking*, *e-branch*, dan layanan digital lainnya yang bertujuan untuk mengurangi jumlah kunjungan nasabah ke kantor. Implementasi tersebut juga secara tidak langsung berkontribusi terhadap pengurangan jejak lingkungan akibat mobilitas setiap nasabah yang transaksi ke cabang.

Pada tahun 2020, Mandiri Syariah melakukan penambahan *channel* berupa:



Pengoperasian *Cash recycle Machine* (CRM), yaitu mesin yang berfungsi sebagai mesin setor Tarik Uang. CRM menjadi *channel* pilihan bagi nasabah untuk menyetorkan dan menarik uang tabungan melalui mesin CRM tanpa perlu ke konter *teller*, sehingga dapat mengurangi antrian pada bagian *teller*.



Layanan Buka Rekening *on line* melalui MSM tanpa perlu datang ke cabang.



Penambahan *channel* Chatbot Aisyah di WhatsApp, Instagram, dan Twitter, sehingga menambah pilihan kepada nasabah untuk berinteraksi dengan Mandiri Syariah tanpa perlu ke kantor cabang.



Penambahan *channel* sanggahan transaksi melalui MSM sehingga sanggahan dapat segera ditanggapi dengan cepat dan penyelesaian permasalahan dapat segera diselesaikan. Pada tahun 2020, sebanyak 9.213 laporan sanggahan transaksi berhasil diselesaikan dengan rata-rata 50 sanggahan per hari.

### Jumlah Transaksi *Channel Branchless Banking*

Bentuk Produk/Layanan	Jumlah Frekuensi Transaksi		
	2020	2019	2018
ATM Bank Syariah Mandiri	34.353.193	27.863.565	24.239.526
<i>E-Banking</i>			
Tunai Bank Syariah Mandiri	27.763.758	24.465.847	12.093.157
Layanan Merchant (QRIS)	6.186.731	3.895.619	3.940.436
<i>E-Branch</i>	1.770.131	1.523.147	-

## 46.324.910

Transaksi dilakukan melalui *mobile banking*



## 3.838.597

Transaksi dilakukan melalui *internet banking*



Beberapa layanan berbasis teknologi yang telah dikembangkan oleh Mandiri Syariah yaitu:

## JADIBERKAH.ID

Rp797.023.916

*Pada tahun 2020, dana yang terkumpul melalui platform ini dengan 45 program*

### jadiberkah.id

Sebuah *platform* pengumpulan dana wakaf, zakat, dan infaq yang memudahkan masyarakat untuk membayarkan wakaf, zakat dan infaq melalui *content* wakaf, zakat dan infaq prioritas sesuai target atau sasaran setiap nasabah. Jadiberkah.id bisa didapatkan melalui aplikasi “Mandiri Syariah Mobile” di App Store, Google Play, dan diakses melalui *website*. Pada tahun 2020, dana yang terkumpul melalui *platform* ini sebesar Rp797.023.916 dengan 45 program, 21 nazhir (pihak yang menerima harta benda wakaf dari Wakif untuk dikelola dan dikembangkan sesuai dengan peruntukannya) dan 999 wakif (pihak yang mewakafkan harta benda miliknya).



### Mandiri Syariah Mobile

Layanan saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet. Syarat pembukaan Mandiri Syariah Mobile yaitu memiliki rekening tabungan atau giro perorangan, mengisi formulir permohonan Mandiri Syariah Mobile melalui cabang terdekat, serta telah mengunduh aplikasi Mandiri Syariah Mobile. Jenis Layanan Mandiri Syariah Mobile di antaranya:

- Informasi rekening, portofolio, saldo e-Money dan kurs;
- Transaksi transfer (antar rekening Bank Syariah Mandiri dan antar bank secara *online* dan SKN/kliring);
- Transaksi pembayaran (Tagihan PLN, Telepon/HP, Institusi Pendidikan, Tiket, Asuransi, Belanja, Internet/TV Cable dan Zakat/Infaq/Wakaf);
- Transaksi pembelian (*Voucher* HP, Token PLN, *Top-up*, saldo *e-money*, dan paket data);
- Pembayaran dengan QR Pay;
- Pembukaan Rekening Tabungan Mabruj;
- Fitur Islami (Jadwal Sholat, Lokasi Masjid, arah Kiblat dan Hikmah);
- Lokasi kantor cabang dan ATM Bank Syariah Mandiri/Mandiri terdekat.

Pengelolaan teknologi oleh Mandiri Syariah dapat memberikan dampak peningkatan *fee based income* dan keunggulan bagi Mandiri Syariah. Untuk meningkatkan *service quality* dan mendukung strategi program korporat (Mandiri Syariah Strategy 2020), maka Mandiri Syariah melakukan tiga besaran inisiatif antara lain:

- **Truly 24 Hours Services**, di antaranya melalui pengembangan *monitoring tools* untuk *healthcheck* dan pemeriksaan rutin sistem aplikasi dan perangkat IT yang dapat diakses secara mudah melalui *instant messenger* dan *bandwidth management* di seluruh outlet sebagai prioritas komunikasi data seluruh outlet yang dipergunakan untuk layanan transaksi dan meningkatkan standar layanan TI dan *Information Security* berbasis ISO.
- **IT Enabler**, di antaranya Project Management yang bertugas melakukan prioritas Project seperti *islamic sector solution*, *hospital sector solution*, *QRpay* dan *multipayment*, serta *Governance IT* bertugas melakukan pengkinian IT Strategic Plan (ITSP) dan melakukan pengkinian pada petunjuk teknis operasional IT. Mandiri Syariah juga berupaya melakukan digitalisasi pada operasional kantor, seperti penggunaan *Digital Document System* dan *Robotic Process Automation* yang akan meningkatkan efisiensi operasional.
- **Digital Banking**, dengan tema utama One Syariah Platform, Mandiri Syariah melakukan pengembangan tabungan e-Mas, pembukaan rekening secara online, kelengkapan pembayaran *bills* pada *e-channel*, top 20 *billers*, *availability channel 24/7*, *basic function channels*, *transfer*, *pay bills*, implementasi *new mobile* dan *internet banking*, serta meningkatkan *e-commerce Business*. Pengembangan ini memudahkan masyarakat dapat terus melakukan transaksi finansial di manapun dan kapanpun selama pandemi COVID-19 melalui platform digital Mandiri Syariah.

Selain mengembangkan aplikasi, Mandiri Syariah juga melakukan *re-engineering* perangkat IT, antara lain *colocation data center* dan integrasi dengan *data center* eksisting, meningkatkan fungsi jaringan komunikasi data (transformasi infrastruktur) melalui ketersediaan jaringan internet, *availability bandwidth manager*, *upgrade*, dan standarisasi *bandwidth*. Hal tersebut dilakukan untuk:

- Memberikan dukungan optimal pada sistem CBS;
- Memastikan tersedianya jaringan data 24x7 sehingga dapat memberikan layanan operasional yang memadai;
- Meningkatkan keamanan perangkat IT untuk mendukung operasional seperti penerapan *Firewall* dan *IPS server Farm data center*, *proxy gateway* dan SIEM. Ketiga hal tersebut diterapkan secara menyeluruh sebagai daya dukung terhadap penerapan IT Security;
- Melakukan standarisasi jaringan komunikasi dan penataan perangkat, di seluruh outlet untuk memberikan *performance* dan layanan kepada nasabah stabil dan optimal.



#### Strategi pengembangan IT mengacu pada ITSP 2018 – 2020

4 (empat) tema yaitu: *Fundamental*, *Run the Bank*, *Change the Bank* dan *Transform the Bank*.

##### Fundamental

Inisiatif ITSP yang merupakan inisiatif *backbone*/dasar yang menjamin inisiatif lainnya dapat berjalan; *Big Data*, *Visualization and Analytics*, *Infrastructure*, *Enterprise Application Integration*

##### Run the Bank

Inisiatif ITSP untuk menjamin Operasional Bank dapat berjalan dengan baik; *IT policy and procedure*, pengembangan CBS, *collaborative work environment*, *Enterprise application software*

##### Change the Bank

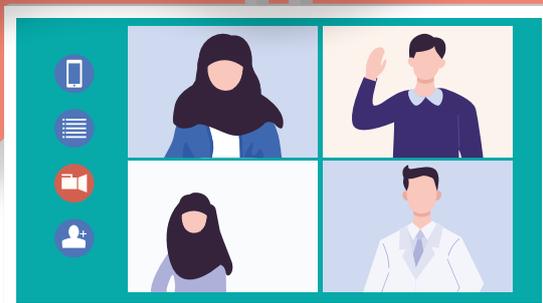
Inisiatif ITSP yang ditujukan untuk meningkatkan/ menumbuhkan bisnis Bank; dan *Governance*, *Risk and Compliance*, *Process Automation System*, *FBI Focus*

##### Transform the Bank

Inisiatif ITSP yang memberikan peningkatan secara major terhadap internal maupun bisnis Bank. *Human Centricity*, *Customer Experience*



# KINERJA SOSIAL





*Mandiri Syariah menempatkan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai aset perusahaan dan terus meningkatkan nilai setiap pegawai guna mencapai keberlanjutan. Bank berkomitmen untuk memberikan kesetaraan dan kesempatan bekerja, tidak mempekerjakan tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak. Komitmen ini mengacu pada standar pedoman sumber daya manusia.*



## KETENAGAKERJAAN

### Komposisi Pegawai [102-8, 102-41]

Hubungan ketenagakerjaan dengan pegawai dibangun di atas prinsip saling menghargai dan diatur dalam peraturan perusahaan sebagai pengganti Perjanjian Kerja Bersama (PKB). Saat ini, PKB belum disahkan karena masih terkendala jumlah anggota Serikat Pekerja yang belum memenuhi syarat. Sebagaimana yang tertuang dalam peraturan perusahaan, Mandiri Syariah berkomitmen untuk menjunjung tinggi kesetaraan kerja. Oleh karenanya, keseimbangan antara komposisi pegawai pria dengan wanita yaitu 58,23% pria dan 41,77% wanita.



#### Pegawai Berdasarkan Status Kependawaian

Uraian	2020		2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Tetap	4.840	3.290	4.860	3.246	4.971	3.294
Kontrak	156	294	174	272	203	242
<b>Total</b>	<b>8.580</b>		<b>8.552</b>		<b>8.710</b>	



#### Pegawai Berdasarkan Jabatan

Uraian	2020			2019			2018		
	Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total
Senior Management	36	10	46	40	9	49	37	8	45
Middle Management	661	231	892	628	219	847	606	206	812
Officer	2.279	1.102	3.381	2.046	912	2.958	2.063	913	2.976
Staff	2.013	2.241	4.254	2.312	2.378	4.690	2.453	2.409	4.862
Non-Staff	7	0	7	8	0	8	15	-	15
<b>Total</b>	<b>4.996</b>	<b>3.584</b>	<b>8.580</b>	<b>5.034</b>	<b>3.518</b>	<b>8.552</b>	<b>5.174</b>	<b>3.536</b>	<b>8.710</b>



#### Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Uraian	2020			2019			2018		
	Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total
S3	2	-	2	-	-	0	1	-	1
S2	291	98	389	266	80	346	246	76	322
S1	4.249	3.026	7.275	4.297	2.986	7.283	4.400	2.982	7.382
Diploma	436	455	891	452	448	900	495	474	969
SD-SMU	18	5	23	19	4	23	32	4	36
<b>Total</b>	<b>4.996</b>	<b>3.584</b>	<b>8.580</b>	<b>5.034</b>	<b>3.518</b>	<b>8.552</b>	<b>5.174</b>	<b>3.536</b>	<b>8.710</b>



### Jumlah Pegawai Berdasarkan Usia

Uraian	2020			2019			2018		
	Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total
<30 Tahun	608	1.005	1.613	981	1.412	2.393	1.274	1.643	2.917
30-50 Tahun	4.236	2.526	6.762	3.914	2.067	5.981	3.755	1.860	5.615
>50 Tahun	152	53	205	139	39	178	145	33	178
<b>Total</b>	<b>4.996</b>	<b>3.584</b>	<b>8.580</b>	<b>5.034</b>	<b>3.518</b>	<b>8.552</b>	<b>5.174</b>	<b>3.536</b>	<b>8.710</b>

### Jumlah Pegawai Berdasarkan Wilayah

Uraian	2020			2019			2018		
	Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total
Kantor Pusat	1.610	626	2.236	1.684	614	2.298	2.001	678	2.679
Kantor Wilayah	3.386	2.958	6.344	3.350	2.904	6.254	3.173	2.858	6.031
Region I/Medan	644	500	1.144	587	435	1.022	543	456	999
Region II/Palembang	371	295	666	378	289	667	356	290	646
Region III/Jakarta	661	775	1.436	674	799	1.473	694	787	1.481
Region IV/Bandung	316	252	568	691	532	1.223	630	506	1.136
Region V/Semarang	374	287	661	-	-	-	-	-	-
Region VI/Surabaya	472	377	849	479	383	862	446	367	813
Region VII/ Banjarmasin	250	229	479	252	224	476	237	216	453
Region VIII/Makassar	298	243	541	289	242	531	267	236	503
<b>Total</b>	<b>4.996</b>	<b>3.584</b>	<b>8.580</b>	<b>5.034</b>	<b>3.518</b>	<b>8.552</b>	<b>5.174</b>	<b>3.536</b>	<b>8.710</b>

### Komposisi Badan tata Kelola Perusahaan berdasarkan Gender, Kelompok Usia, dan Jenjang Pendidikan Tahun 2020

Jabatan	Jenjang Pendidikan	Wanita	Pria						Grand Total
		50-54 Tahun	30-34 Tahun	40-44 Tahun	45-49 Tahun	50-54 Tahun	55-59 Tahun	> 60 Tahun	
Commissioner	S1	-	-	-	-	1	-	1	2
	S2	-	1	-	-	-	1	-	2
	S3	-	-	-	-	-	-	2	2
Director	S1	-	-	-	-	1	-	-	1
	S2	1	-	1	-	1	2	-	5
SEVP	S2	1	-	-	1	-	-	1	3
Sharia Supervisory Board Member	S3	1	-	-	1	1	-	-	3
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>18</b>

### Program Tenaga Kerja Penyandang Disabilitas [FS14]

Bank memberikan kesempatan setara kepada semua warga negara Indonesia (WNI) untuk bekerja dan berkarir di Mandiri Syariah. Kesempatan bekerja juga diberikan kepada penyandang disabilitas. Pada tahun 2020 terdapat 4 pegawai penyandang disabilitas. Dalam membangun jembatan kesetaraan dan kebersamaan, Mandiri Syariah menggunakan metode program Kriya Mandiri Syariah dalam penyerapan SDM Disabilitas. Di dalam program Kriya Mandiri Syariah, setiap peserta disabilitas akan ditandem dengan seorang pegawai dari Mandiri Syariah, sehingga kedua pihak akan terlibat dalam interaksi mendalam. Dalam hal pelayanan Mandiri Syariah belum memiliki *financial services* untuk penyandang disabilitas.



#### Jumlah Pegawai Penyandang Disabilitas

Uraian	2020	2019	2018
Pria	2	4	1
Wanita	2	5	4
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>5</b>

Mandiri Syariah University (MSU) memberikan kesempatan berupa program magang kepada penyandang disabilitas untuk mendapatkan akses yang sama dan ditempatkan di *Change & Culture Academy*. Namun dikarenakan pandemi yang masih berlangsung, program ini terhenti dan hingga akhir 2020 MSU belum membuka kembali program ini.

### Perekrutan Pegawai

Dalam proses penerimaan pegawai baru, Mandiri Syariah melaksanakannya dengan menjunjung prinsip keterbukaan, kewajaran, dan kesetaraan. Proses rekrutmen dilakukan berdasarkan penilaian yang adil tanpa adanya diskriminasi terhadap suku, agama, ras, antar golongan, dan jenis kelamin.

Pada tahun 2020, Mandiri Syariah merekrut 382 pegawai baru, terdiri dari 155 laki-laki dan 227 perempuan. Jumlah ini menurun dibanding perekrutan di tahun 2019 sebanyak 408 orang.

#### Penerimaan Pegawai Baru Berdasar Jalur Penerimaan

Uraian	2020			2019			2018		
	Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total
Staff	89	185	274	128	241	369	140	222	362
Officer	9	8	17	16	9	25	16	5	21
Management Trainee	32	31	63	-	-	-	13	13	26
Manager	15	1	16	-	-	-	-	-	-
Senior Manager	3	0	3	-	-	-	-	-	-
Tenaga Ahli	7	2	9	14	0	14	6	2	8
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>227</b>	<b>382</b>	<b>158</b>	<b>250</b>	<b>408</b>	<b>175</b>	<b>242</b>	<b>417</b>

#### Lokasi Penempatan Pegawai Baru Berdasar Wilayah

Uraian	2020			2019			2018		
	Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total
Kantor Pusat	55	42	97	37	19	56	39	29	68
Kantor Wilayah	100	185	285	121	231	352	137	212	349
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>227</b>	<b>382</b>	<b>158</b>	<b>250</b>	<b>408</b>	<b>176</b>	<b>241</b>	<b>417</b>



### Komposisi Pegawai Baru Berdasar Kelompok Usia

Uraian	2020			2019			2018		
	Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total
<30 Tahun	104	179	283	128	241	369	156	237	393
30-50 Tahun	38	44	82	21	9	30	17	3	20
>50 Tahun	13	4	17	9	0	9	3	1	4
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>227</b>	<b>382</b>	<b>158</b>	<b>250</b>	<b>408</b>	<b>176</b>	<b>241</b>	<b>417</b>

### Perputaran (Turnover) Pegawai

Setiap tahun, Mandiri Syariah melakukan perhitungan rasio *turnover* pekerja yang dihitung sebagai persentase dari jumlah pegawai tetap yang meninggalkan perusahaan dibandingkan dengan rata-rata jumlah pegawai tetap dalam satu tahun. Nilai rasio perputaran pegawai pada tahun 2020 mencapai 3,4%, lebih rendah dibanding tahun 2019 sebesar 5,6%. Jumlah pegawai yang meninggalkan Bank yaitu 295 orang, lebih sedikit dibanding tahun 2019 yang mencapai 483 pegawai.

### Tingkat Perputaran (Turnover) Pegawai

Uraian	2020	2019	2018
Pegawai Masuk	382	408	417
Pegawai Mengundurkan Diri *)	295	483	473
Jumlah Pegawai di akhir tahun	8.580	8.552	8.710
<b>Rasio Perputaran Pegawai</b>	<b>3,4%</b>	<b>5,6%</b>	<b>5,4%</b>



\*) Perhitungan ini tidak termasuk yang pensiun dan wafat (hanya yang mengundurkan diri)

### Tingkat Perputaran (Turnover) Pegawai berdasarkan Wilayah

Uraian	2020			2019			2018		
	Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total
Kantor Pusat	57	14	71	59	44	103	62	31	93
Kantor Wilayah	95	129	224	159	221	380	149	231	380
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>143</b>	<b>295</b>	<b>218</b>	<b>265</b>	<b>483</b>	<b>211</b>	<b>262</b>	<b>473</b>

### Jumlah dan Latar Belakang Pegawai Berhenti

Uraian	2020			2019			2018		
	Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total
Pensiun	19	4	23	43	12	55	46	5	51
Meninggal Dunia	5	1	6	11	3	14	2	0	2
Mengundurkan Diri	152	143	295	218	265	483	211	262	473
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>148</b>	<b>324</b>	<b>272</b>	<b>280</b>	<b>552</b>	<b>259</b>	<b>267</b>	<b>526</b>



### Sistem Remunerasi Pegawai

Pemberian remunerasi kepada pegawai telah memenuhi standar Upah Minimum Regional (UMR). Selain remunerasi, Mandiri Syariah juga memberikan penghargaan baik langsung maupun tidak langsung. Penghargaan diberikan agar pegawai lebih termotivasi untuk semangat bekerja dan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan. Terdapat dua bentuk penghargaan yang diberikan kepada pegawai yaitu penghargaan finansial dan non finansial.

Penghargaan finansial yaitu berupa bonus tahunan, fasilitas kesehatan, hari cuti, pembiayaan pegawai dan fasilitas lainnya yang diberikan berdasarkan kinerja Bank, unit kerja, dan kinerja pegawainya. Sementara, penghargaan non finansial yaitu memberikan apresiasi umrah kepada pegawai dengan kinerja tertentu dan yang akan memasuki masa purna bakti. Selain apresiasi umrah, Bank juga memberikan pelatihan, beasiswa melanjutkan S2, serta pemberian apresiasi kepada unit kerja dan individu yang telah memberikan inovasi terbaik.



Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah dibandingkan dengan upah minimum regional:

**100%**

Berdasarkan data  
Upah Minimum Sektoral  
Kabupaten/Kota (UMSK)  
Tahun 2020



## PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI

Mandiri Syariah memberikan kesempatan setara kepada setiap pegawai untuk mengikuti pelatihan, sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pelatihan diberikan untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja para pegawai. Selama tahun 2020, penyelenggaraan program pembelajaran hampir seluruhnya bersifat *online*. Hal ini belum pernah terjadi sebelumnya dan terjadi dikarenakan situasi pandemi COVID-19. Bank telah melakukan pelatihan 34 *offline* dan 340 *online*. Bank juga membuat Modul Digital Learning yang memudahkan pegawai mendapatkan informasi dan pengetahuan melalui *smartphone* agar dapat mempercepat proses pembelajaran dan menjangkau lebih banyak pegawai (*massive*).

### Kegiatan pelatihan dan pendidikan *Sustainable Finance* yang diselenggarakan Mandiri Syariah 2020 [404-2]



### Pelatihan Berdasarkan Topik [404-2]

Topik	Jumlah Peserta		
	2020	2019	2018
<i>General and Leadership</i>	22.997	1.520	2.710
<i>Retail Banking</i>	8.852	2.142	1.550
<i>Wholesale Banking</i>	2.416	1.304	848
<i>Technical Skill</i>			
<i>Support</i>	5.995	2.242	1.046
<i>Operation</i>	3.273	1.346	1.316
<i>Certification and Public Training</i>	5.124	1.167	1.985
<i>Change &amp; Culture Development</i>	-	-	2.037
<i>Knowledge Sharing</i>	1.060	2.505	-
<i>Learning Club</i>	250	1.590	-
<b>Jumlah</b>	<b>49.931</b>	<b>13.816</b>	<b>11.492</b>

Keterangan: 1 pegawai dapat mengikuti lebih dari 1 pelatihan

## Pelatihan Berdasarkan Jabatan [404-2]

Tingkat Jabatan	Partisipasi Pegawai		
	2020	2019	2018
Senior Manager setara ke atas	6.782	1.901	1.424
Asisten Manager setara ke atas	31.578	8.713	5.697
Pelaksana	11.400	3.145	4.267
Lainnya	207	57	104
<b>Jumlah</b>	<b>49.967</b>	<b>13.816</b>	<b>11.492</b>

## Rata-Rata Jam Pelatihan Berdasarkan Topik Pelatihan

Topik	Jam	Topik	Jam
General & Leadership	21,81	Wholesale Banking	32,45
Operation	21,59	Certification & Public Training	25,10
Retail Banking	17,02	Knowledge Sharing	11,84
Support	19,84	Learning Club	5,38
		<b>Jumlah</b>	<b>155,03</b>

Kegiatan pelatihan baik secara *online* maupun *offline* diikuti oleh sebanyak 8.561 pegawai dengan jumlah jam pelatihan sebanyak 155,03 jam. Rata-rata jam pelatihan yang dilakukan oleh setiap pegawai yaitu 21,27 jam. Jumlah jam pelatihan menurun dari tahun 2019 yaitu sebanyak 288,432 jam dikarenakan pada tahun 2020 kegiatan pelatihan banyak dilakukan secara *online* dengan durasi 2-4 jam, sementara durasi waktu pelatihan *offline* yaitu 7-8 jam. [404-1]

Mandiri Syariah juga memberikan pelatihan kepada pegawai yang akan memasuki masa pensiun. Selama tahun 2020 terdapat satu program pelatihan yang diikuti oleh 22 pegawai. [404-2]

## Pelatihan dan Sosialisasi Sustainable Finance [FS4]

Mandiri Syariah memberikan pelatihan dan sosialisasi Sustainable Finance (SF) kepada para pegawai untuk meningkatkan pemahaman terhadap keuangan berkelanjutan dan tercapainya kinerja keberlanjutan sesuai target yang telah ditetapkan. Pelatihan Keuangan Berkelanjutan, dilaksanakan oleh Corporate Secretary Group (CSG khususnya Sustainable Finance Department bekerjasama dengan Mandiri Syariah University untuk seluruh pegawai organik Mandiri Syariah dengan jumlah 6.688 peserta melalui *learning portal* mulai dari 18 Agustus 2020 hingga 25 Oktober 2020. *Digital Learning* Modul SF merupakan program pembelajaran mengenai Sustainable Finance dengan berbasis digital yang dapat diakses melalui *smartphone* dimana saja dan kapan saja. Modul Sustainable Finance (SF) terdiri dari lima yaitu Sustainable Finance History, Sustainable Finance Purpose, Integration of Environmental and Social Risk Management, Sustainable Finance Regulation in Indonesia dan Sustainable Finance Implementation in Mandiri Syariah. Inovasi yang dilakukan terkait dengan pelatihan dan sosialisasi di saat pandemi adalah:

1. Pelaksanaan Webinar *Sustainable Finance Awareness* yang bekerjasama dengan LPPI dan melibatkan peserta dari 8 Region (*massive*), dimana menghadirkan pakar SF yaitu Bapak Mulya E. Siregar dan Bapak Trioksa Siahaan. Hal ini mempermudah pegawai dalam mendapatkan wawasan dan pengetahuan terkait *Sustainable Finance*, serta dapat menjangkau pegawai secara *massive* dan serentak.
2. Pembuatan dan pelaksanaan Modul *Digital Learning Sustainable Finance* yang telah diakses oleh sekitar 5.658 pegawai Mandiri Syariah dapat mempermudah pegawai dalam mendapatkan informasi dan pengetahuan tentang *Sustainable Finance*, dimanapun dan kapanpun dan dapat menjangkau pegawai. Pelatihan digital Modul SF diikuti oleh semua pegawai dari semua level jabatan dan unit kerja Mandiri Syariah. Mandiri Syariah belum melakukan pelatihan SF kepada debitur termasuk pelatihan terkait analisis dampak lingkungan, pelatihan SF baru dilakukan untuk pegawai.



Mandiri Syariah juga melibatkan pihak eksternal dalam memberikan pelatihan terkait *Sustainable Finance* pada tahun 2020.

<p><b>21 – 23 Januari 2020</b></p> <p><b>Pelatihan Sertifikasi Global Reporting Initiative (GRI) Standards</b> Corporate Secretary Group khususnya Sustainable Finance Department Head</p> <p><b>Penyelenggara :</b> National Center for Sustainability Reporting (NCSR)</p>	<p><b>13 Agustus 2020</b></p> <p><b>Webinar anggota IKBI, dengan topik: Tantangan dan Peluang Renewable Energy di Era New Normal</b> Corporate Secretary Group, Individual &amp; SME Banking Directorate, Compliance Group, DCOR Department, SME &amp; Micro Banking, Corporate Risk Group, Corporate Banking 2 Group, Retail Risk Group, Digital Banking Product Development Group, Internal Audit Group, Treasury &amp; International Banking Group, Legal Group dan Compliance Group.</p> <p><b>Penyelenggara :</b> Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI)</p>	
<p><b>18 November 2020</b></p> <p><b>Social Return on Investment (SROI)</b> Corporate Secretary Group khususnya Sustainable Finance Department</p> <p><b>Penyelenggara :</b> Trisakti Sustainability Center</p>	<p><b>25 November 2020</b></p> <p><b>Corporate Social Responsibility based on ISO 26000</b> Corporate Secretary Group khususnya Sustainable Finance Department</p> <p><b>Penyelenggara :</b> Trisakti Sustainability Center</p>	<p><b>9 November 2020</b></p> <p><b>RAKB Training</b> Corporate Secretary Group, Enterprise Risk Management Group, Policy &amp; Procedure Group, Digital Banking Sales &amp; Partnership Group, Pawning Management Group, Corporate Banking 2 Group dan SME &amp; Micro Banking</p> <p><b>Penyelenggara :</b> Trisakti Sustainability Center</p>

Pelatihan Laporan Keberlanjutan, dilaksanakan pada November 2020 dan diikuti oleh 14 peserta. Dalam menghadapi situasi Pandemi COVID-19, Mandiri Syariah University membuat program pelatihan berbasis *online class* berupa Webinar dan pelatihan eksternal (Webex dan Zoom Meeting), sehingga para pegawai tetap dapat meningkatkan skill dan kompetensinya di situasi ini. Model pembelajaran ini mendukung program *Sustainable Finance* yaitu dalam penghematan kertas dibandingkan bila mengadakan pembelajaran secara *offline*.

## KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA [403-3, 403-4, 403-7]

Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) penting diinformasikan agar pemangku kepentingan mengetahui komitmen Mandiri Syariah dalam menyediakan tempat kerja sehat dan aman, terutama dalam menghadapi situasi pandemi COVID-19. Bank memastikan untuk menjalankan kebijakan pemerintah terkait protokol kesehatan guna menekan penyebaran virus COVID-19. Selain itu, Bank juga meningkatkan komunikasi terkait kesehatan dan keselamatan kerja di internal. [103-1, 103-2, 103-3]

Target Mandiri Syariah dalam menghadapi situasi pandemi COVID-19 meliputi, tidak ada penambahan pegawai terkonfirmasi di unit kerja, kesembuhan pegawai terkonfirmasi di unit kerja dan kedisiplinan pengisian COVID-19 Information Status (CID) dan protokol Kesehatan.

### Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman

Mandiri Syariah berupaya menciptakan lingkungan kerja yang layak dan aman, untuk mendorong atmosfer kerja yang kondusif dan efektif. Dalam mengupayakan lingkungan kerja yang aman dan layak, Bank juga memperlengkapi kantor dengan fasilitas kesehatan dan keselamatan kerja (K3). Meskipun Mandiri Syariah belum memiliki Sistem Manajemen K3 dan komite khusus terkait K3, Bank telah mengidentifikasi risiko kecelakaan kerja yang relevan dan upaya pengelolannya. Dalam pengelolaan kesehatan kerja, Bank telah mengidentifikasi tidak ada jenis pekerjaan yang memiliki risiko kesehatan kerja tinggi.

Berdasarkan Peraturan Perusahaan dan Standar Prosedur Operasional Human Capital, seluruh kantor operasional Bank telah memiliki berbagai sarana dan prasarana keselamatan kerja, yaitu:

1. Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
2. *Fired hydrant* dan *fire pump*;
3. Sistem pengendali asap;
4. Sistem *alarm* pada gedung;
5. *Water sprinkle*;
6. Petunjuk jalur evakuasi;
7. Tangga dan pintu darurat.

Sosialisasi dari PT Usaha Gedung dan Dinas Pemadam Kebakaran di 2020 tidak dilaksanakan karena sedang dalam kondisi pandemi sehingga pihak pemadam kebakaran tidak bersedia untuk melakukan sosialisasi dan latihan.

### Disaster Contingency Plan

Sebagai bentuk antisipasi Bank terhadap bencana, Mandiri Syariah memiliki Standar Prosedur Operasional (SPO), *Business Continuity Management* (BCM) dan petunjuk Teknis *Business Continuity Plan* (BCP). Adanya ketentuan ini bertujuan untuk memastikan bahwa operasional Bank dapat tetap berjalan disaat terjadi bencana.

### Melindungi Pegawai dari COVID-19

*Business Continuity Management* (BCM) adalah Rangkaian Proses manajemen yang terencana, terukur dan menyeluruh, yang mencakup identifikasi dini pengembangan ketahanan, kemampuan pengendalian setiap potensi insiden secara efektif, pemulihan kondisi dan proses penyelenggaraan kegiatan kembali normal untuk menjamin keberlangsungan bisnis perusahaan. *Steering Committee* BCM merupakan komite yang bertanggung jawab dalam upaya pencegahan dan penanganan COVID-19 pada Bank. Mandiri Syariah menjalankan kebijakan pemerintah terkait protokol kesehatan di banking hall dan kantor guna menekan penyebaran virus COVID-19. Bank memberlakukan *Work from Home* (WFH) dan *Work from Office* (WFO) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Melakukan pembatasan jumlah pegawai di lingkungan kantor (50% dari kapasitas gedung/ruangan). Maksimal pegawai tiap lantai Wisma Mandiri 1 adalah 43 orang/50% dari kapasitas gedung.
2. Melaksanakan program JAGA BSM (jaga jarak 1 meter, bersihkan tangan dan selalu gunakan masker).
3. Penyediaan *alternate site* berikut infrastruktur pendukung operasional untuk 7 unit kerja kritikal Mandiri Syariah.
4. Memberlakukan kebijakan *Work From Home*.
5. *Split Operations* untuk pegawai WFO di *Alternate site* yang sudah disediakan BCM. *Alternate Site* Rempoa dan *Alternate Site* Kramat.
6. Menginstruksikan semua unit kerja agar memasang tanda silang (X) pada meja kerja yang berdekatan agar tidak ditempati.
7. Penyediaan alat kesehatan *hand sanitizer* di setiap lantai ruang kerja serta melakukan penyemprotan disinfektan secara rutin di semua ruangan kerja.
8. Santunan biaya rapid dan/atau swab test pada pegawai.
9. Penyediaan *ambulance* untuk antar jemput pegawai yang terkena COVID-19.
10. Penyediaan lokasi isolasi mandiri yang terintegrasi bekerjasama dengan Rumah Sakit rekanan.

## KERAHASIAAN DAN KEAMANAN PRIVASI PELANGGAN <sup>[418-1]</sup>

Bagi setiap orang yang datang ke kantor diperiksa suhu badan, diwajibkan memakai masker dan wajib mencuci tangan. Petugas keamanan di setiap kantor pusat maupun cabang bertanggung jawab untuk memastikan protokol kesehatan terlaksana dengan efektif. Upaya-upaya ini dilakukan agar pegawai dan nasabah tetap terlindungi dari virus COVID-19, serta fungsi bank sebagai intermediasi dapat tetap berjalan dengan lancar guna mendukung transaksi finansial pemangku kepentingan.

Bank membuat kebijakan baru untuk menanggapi kondisi pandemi COVID-19, yakni dengan mengeluarkan Gerakan Zero COVID-19 di setiap unit kerja yang bertujuan untuk pencegahan penambahan kasus COVID-19. Hal-hal yang harus dilakukan meliputi:

1. Melaporkan kondisi kesehatannya melalui aplikasi Whatsapp ke atasan.
2. Pada saat doa pagi (wajib secara *online*) membaca Deklarasi Anti COVID-19 dan diikuti seluruh pegawai.
3. Jika kondisi kurang sehat dilarang masuk kantor (wajib WFH).
4. Pegawai yang terkonfirmasi wajib melaporkan kepada atasannya.
5. Bagi pegawai yang melakukan Swab atau Rapid Antigen, dilarang masuk kantor (WFH) sampai hasilnya menunjukkan negatif.
6. Absensi dilakukan dengan mengirimkan swafoto dan melakukan *share location* menggunakan aplikasi khusus (GPS Map Camera).

Bank Mandiri Syariah menghimbau seluruh pegawai di setiap level organisasi serta seluruh pemangku kepentingan yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional perbankan dapat mendukung pelaksanaan protokol kesehatan. Untuk meningkatkan kesadaran setiap individu, Bank melakukan sosialisasi kesehatan melalui *campaign* Mandiri Syariah Healthy #JAGABSM dengan membuat poster peringatan yang ditempel di ruangan kerja dan media sosial. Selain itu, di internal, juga ditingkatkan komunikasi terkait kesehatan dan keselamatan kerja.

Hubungan dengan nasabah termasuk dalam lingkup sosial yang perlu dikelola dengan baik. Hubungan antara Mandiri Syariah dan nasabah dilandasi atas dasar kepercayaan. Oleh sebab itu, Mandiri Syariah berkomitmen menjaga kepercayaan nasabah dengan cara memberikan produk dan layanan keuangan yang aman, dilengkapi dengan keamanan proses transaksi finansial, data, dan privasi nasabah. Di samping itu, upaya Mandiri Syariah dalam menjaga kerahasiaan data nasabah juga merupakan bagian dari penghormatan pada hak asasi manusia dalam hal perlindungan diri setiap individu. Ketentuan mengenai privasi nasabah mengacu pada POJK No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Standar Prosedur Bisnis Penghimpunan Dana dan SPO Perlindungan dan Pengaduan Nasabah. Berdasarkan peraturan tersebut, Mandiri Syariah tidak dapat menyebarkan informasi dan data nasabah di luar ketentuan yang berlaku.

Mandiri Syariah melakukan tes keamanan berlapis sebelum mengeluarkan aplikasi atau sistem baru hal ini dilakukan untuk memastikan kerahasiaan data nasabah terlindungi. Bank juga melakukan evaluasi sistem keamanan berkala untuk mengikuti perkembangan yang ada, serta melakukan pembatasan untuk akses data nasabah kepada pegawai. Setiap pegawai diedukasi untuk berhati-hati dalam menggunakan e-mail. Selain itu, nasabah juga diberi edukasi untuk tidak membagikan informasi pribadi, rekening bank, dan informasi penting lainnya kepada pihak lain.

Selama tahun 2020, tidak terdapat keluhan atau pengaduan terkait data nasabah yang berdampak material serta pelanggaran kerahasiaan nasabah yang melibatkan organisasi lain dan badan regulator. Selain itu, Bank tidak mendapatkan sanksi/denda terkait pelanggaran regulasi sektor keuangan, persaingan usaha, dan ketentuan pemasaran sektor perbankan.

## TANGGUNG JAWAB PRODUK DAN LAYANAN KEUANGAN [FS15]

Mandiri Syariah berkomitmen untuk menghadirkan produk dan jasa yang telah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan. Dalam meluncurkan produk dan jasa keuangan syariah, sebagaimana yang tercantum pada Standar Prosedur Operasional Produk dan/atau Aktivitas Baru (SPO PAB), Bank memberikan informasi secara jelas mengenai produk layanan seperti produk simpanan, pinjaman, dan jasa perbankan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selain itu, ketersediaan fitur produk yang tersedia, biaya, manfaat, dan risiko pada produk dan jasa diungkapkan secara transparan kepada nasabah sesuai ketentuan perbankan dan syariah yang berlaku. Adapun penyampaian informasi terkait produk dan jasa perbankan dilakukan oleh satuan kerja Mandiri Syariah.

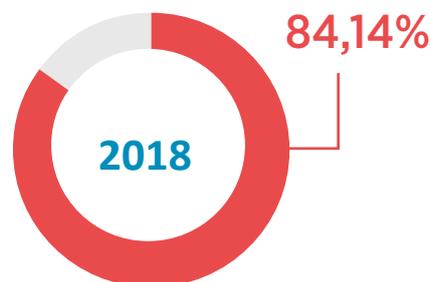
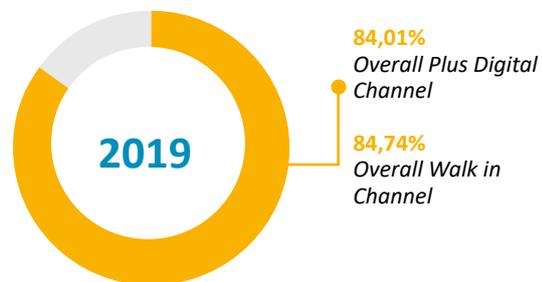
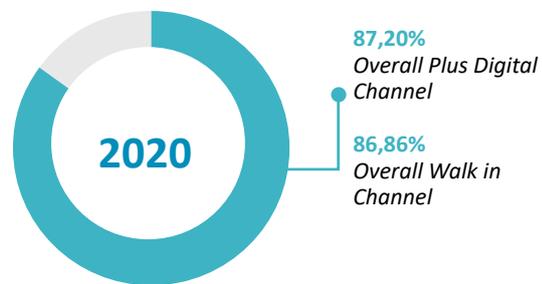
Mandiri Syariah melakukan pemantauan, evaluasi, dan peninjauan ulang secara berkala untuk memastikan tidak ada produk maupun layanan keuangan yang dinyatakan tidak memenuhi peraturan dan prasyarat yang berlaku oleh OJK, maupun harus ditarik kembali dari pasar. Oleh sebab itu, selama tahun 2020, tidak ada produk yang ditarik kembali dari pasar serta 100% produk dan jasa Mandiri Syariah telah dievaluasi keamanannya bagi nasabah, serta Bank tidak mendapat denda finansial maupun sanksi hukum lain karena dugaan ketidakpatuhan maupun pelanggaran.

Produk dan layanan yang dimiliki Mandiri Syariah tidak memiliki dampak negatif terhadap masyarakat. Pemantauan dan evaluasi juga dilakukan kepada nasabah untuk mengetahui respon pasar maupun nasabah, termasuk memastikan keamanan data dan perlindungan bagi nasabah. Hasil pemantauan dan evaluasi dilaporkan secara berkala kepada Direksi dan otoritas berwenang.

## BANK SERVICE EXCELLENCE MONITOR

Untuk mengetahui sudah sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan Mandiri Syariah di tahun 2020, dengan melakukan survei Bank Service Excellence Monitor yang diadakan oleh pihak eksternal yaitu Marketing Research Indonesia (MRI). Adapun hasil dari survei tersebut menunjukkan angka 87,20% pada *overall plus digital channel* dan 86,86% pada *overall walk in channel*.

### Hasil Survei Kepuasan Pelanggan



## TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN

Mandiri Syariah turut serta mendukung program Pemerintah meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menyelenggarakan program tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL). Program TJSL dilaksanakan dengan tujuan untuk menerapkan Maqashid Syariah serta mendukung TPB yaitu Tujuan 1: Menghapus Kemiskinan; dan Tujuan 8: Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi, serta untuk memaksimalkan pengelolaan dana sosial dan dana zakat. Pelaksanaan program TJSL mengacu pada Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan; Undang-Undang No. 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal; dan Kebijakan tanggung jawab dan lingkungan yang tertuang dalam Standar Prosedur Operasional (SPO) dan Petunjuk Teknis Operasional (PTO). Selain itu, kontribusi Bank dalam kegiatan TJSL mengacu pada 4 pilar BSM Integrated Social Action (BISA). BSM Integrated Social Action meliputi *Socio-Economic Development*, *Spiritual Development*, *People Development* dan *Environmental Development*.

### Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) [203-1]

No	Kegiatan	Sasaran	SDGs
<b>1. Socio-Economic Development</b> Pengembangan dan pemberdayaan masyarakat untuk mendukung perekonomian masyarakat sekitar.			
	Desa Berdaya Sejahtera Mandiri	4 Desa <ul style="list-style-type: none"> <li>Desa Rejo Asri, Lampung Tengah</li> <li>Desa Kedarpn, Purbalingga</li> <li>Desa Jati, Trenggalek</li> <li>Desa Candibinangun, Sleman</li> </ul>	 
	Warteg Mobile	Masyarakat di pemukiman kumuh, komunitas disabilitas, komunitas pengemudi angkot/taksi/ojek, serta masyarakat yang terdampak bencana.	 
	BSM Mengalirkan Berkah (BMB)	Program BMB dilaksanakan di 551 outlet seluruh Indonesia.	
	BSM Peduli COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemberian 2.500 APD dan 100.000 Masker untuk 105 Rumah Sakit di seluruh Indonesia pada "Program Peduli Tenaga Medis"</li> <li>Pemberian 3.000 Kg beras kepada 10 Panti Asuhan pada "Program Masker untuk Amal" Juli 2020.</li> </ul>	
	QurbanMazing	Dari program QurbanMazing disalurkan sebanyak 49.620 kantong daging di 68 Kota/Kabupaten, yang tersebar di 23 provinsi di seluruh Indonesia.	
<b>2. Spiritualism Development</b> Pembangunan/renovasi sarana ibadah.			
	Pembangunan/renovasi sarana ibadah.	Masjid Wakaf Mandiri Syariah di rest area Km. 88A Cipularang, Purwakarta Jawa Barat.	
	Mobil Musholla	Masyarakat yang ingin beribadah di tempat umum pada saat kondisi darurat seperti bencana alam.	
<b>3. People Development</b> Renovasi fasilitas dan pendidikan serta meningkatkan kapasitas mahasiswa dalam berwirausaha.			
	ISDP	Terdapat 7 Kampus Penerima Manfaat yaitu IPB, UGM, UNHAS, UIN Syarif Hidayatullah, STEI SEBI, Universitas Airlangga dan Universitas Andalas.	
	Sahabat Pelajar Indonesia	Diberikan kepada 5.000 pelajar dari keluarga kurang mampu yang tersebar di seluruh Indonesia.	
	Rumah Tahfidz	Lulusan SMP sederajat yang berasal dari keluarga tidak mampu.	
	Wakaf Qur'an dan Wakaf Qur'an Braille	Tunanetra muslim/ah yang rutin dalam belajar Al-Qur'an.	
<b>4. Environment Development</b> Pemberian bantuan kepada masyarakat terkait dengan bencana.			
	Program Kebencanaan/Disaster Recovery Center (DERC)	Banjir di wilayah Jakarta, Bekasi dan Tangerang.	

## KAMI DAN MITRA



### Warteg Mobile

Warteg Mobile merupakan konsep penyaluran makanan siap saji yang diberikan kepada masyarakat kurang mampu, masyarakat di pemukiman padat/kumuh, komunitas disabilitas, komunitas pengemudi taksi/angkot/ojek, serta masyarakat terdampak bencana. Program Warteg Mobile telah dilaksanakan sejak bulan November 2020 dengan tujuan untuk membantu meringankan kesulitan masyarakat kurang mampu di tengah pandemi dan situasi kebencanaan.

Mandiri Syariah bekerja sama dengan Laznas BSMU, Rumah Zakat, serta melibatkan Relawan Inspirasi, Dompot Dhuafa, ACT dan Dongeng Ceria Indonesia dalam pelaksanaan programnya. Program Warteg Mobile sebagai wujud dukungan Mandiri Syariah dalam mencapai TPB *no poverty* dan *zero hunger*. Total jumlah paket makanan yang disalurkan sebanyak 150.000 paket untuk 150.000 orang dengan anggaran total sebesar Rp6.761.260.000



## Program Islamic Sociopreneur Development Program (ISDP)

Program beasiswa ISDP merupakan program yang dijalankan dalam bentuk program pembinaan dan pelatihan usaha bagi mahasiswa untuk menjadi wirausahawan muda yang memiliki kepedulian sosial kepada masyarakat. Program ini telah berhasil memberikan manfaat pada 80 mahasiswa di 7 Perguruan Tinggi di Indonesia yaitu Universitas Gadjah Mada (UGM), UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Universitas Hasanudin, Institut Pertanian Bogor (IPB), STEI SEBI, Universitas Andalas dan Universitas Airlangga dengan total keseluruhan dana ISDP sebesar Rp911.220.484. Tujuan program untuk membentuk pemuda Islam yang memiliki wawasan, pemahaman keislaman, melatih dan mengembangkan kemampuan mahasiswa sebagai *sociopreneur*, mencetak alumni program yang mandiri dan peduli dengan masalah sosial sekaligus menjadi agen mitra dalam pemberdayaan masyarakat. Adapun beberapa usaha yang dijalankan oleh Mahasiswa:

### Herbi.id: Mewujudkan Zero Waste dengan Bisnis Pembalut dan Popok Kain

Produk ramah lingkungan saat ini sudah menjadi *lifestyle* sebagian masyarakat Indonesia, terkhusus kaum milenial. Banyak yang mulai peduli akan dampak lingkungan dari produk yang mereka gunakan, mereka tidak ingin jadi bagian perusak alam. Mulai dari alat elektronik, bahan bakar sampai produk fashion pun sudah banyak yang menerapkan teknologi *zero waste*. Kepedulian ini pun yang menggerakkan Muhammad Luvian untuk membangun bisnis yang tak hanya berorientasi pada keuntungan, tapi juga kelestarian lingkungan. Luvi merupakan peserta Islamic Sociopreneur Development Program (ISDP) Mandiri Syariah.

Pada tahun 2017, mahasiswa Teknik Informatika UIN Jakarta ini mulai merintis bisnis dengan membuat produk yang dinamakan Herbi.id yang berlokasi di Sidoarjo, Jawa Timur. Luvi mengembangkan herbi berawal dari keresahan akan banyaknya sampah plastik rumah tangga, salah satunya dari pembalut dan popok sekali pakai. Produk yang dijual Luvi adalah inovasi untuk mengurangi pencemaran lingkungan, dengan cara membuat produk popok dan pembalut dari kain yang ramah lingkungan dan ekonomis karena *reusable* serta lebih sehat bagi pengguna.

Selain menjual produk ramah lingkungan, hal menarik lainnya dalam sistem bisnis herbi adalah proses produksi yang dibantu mitra yang merupakan komunitas binaan dari herbi. Sejak awal Herbi dibangun dengan visi untuk pemberdayaan masyarakat yang melibatkan komunitas istri purnawirawan TNI. Herbi pun memiliki beberapa dampak positif bagi masyarakat, disamping membuat lapangan pekerjaan baru juga menjadikan wadah edukasi lewat produk herbi tentang kelestarian lingkungan.

Herbi saat ini telah dipasarkan melalui *online* dan *offline*. Produk Herbi juga mendapat penghargaan dari Kemenpora dalam program "Wirausaha Muda Berprestasi" dan Kementerian Ekonomi Kreatif dalam program "Beli Kreatif Lokal, Bangga Buatan Indonesia".



### Ayam Hias Jawa Tengah

Salah satu pemetik manfaat program ISDP adalah Muhammad Khoerul Fadhli atau yang biasa dipanggil Irul, merupakan alumni Fakultas Peternakan Universitas Gadjah Mada dengan usaha Ayam hias di Jawa Tengah, usahanya berawal dari hobi dan adanya peluang hasil usaha yang bagus, melalui bantuan modal usaha dan pembinaan dari para mentor bisnis ISDP, kini usaha Ayam hiasnya maju lebih pesat.

Sebagai penerima manfaat Irul merasakan banyak keuntungan yang didapatkan sebagai *awardee* program beasiswa ISDP yaitu menambah jaringan dan wawasan *entrepreneurship* berbasis Syariah, meningkatkan keimanan saat pembinaan keislaman dan pengembangan bisnis dari arahan mentor. Ia bersyukur usahanya berkembang pesat. Selama dua tahun berjalan, Irul menjual lebih dari 30 jenis unggas dan ayam hias. Mulai dari jenis yang berasal dari luar negeri seperti Bantham Cochin, American Silky, Ayam Polandia hingga ayam asli Indonesia yang harganya bisa sangat fantastis seperti Cemani dan berbagai jenis lainnya. Sudah hampir seluruh wilayah Indonesia pernah menjadi konsumen atau pembeli ayam hiasnya. Irul bahkan sudah melakukan ekspor dan impor walau masih belum skala besar. Beberapa negara di Eropa dan Asia Timur pernah mengimpor telur-telur ayam hiasnya. Irul juga pernah mengimpor telur juga dari luar Indonesia. Ke depannya, Irul berharap bisnis sosialnya bisa merambah ke ayam petelur dan memberdayakan lebih banyak rumah tangga di Klaten sebagai mitranya.



### PTL Coffee : Kopi Lokal Indonesia yang Siap Mendunia

Banyak anak muda yang bercita-cita menjadi *sociopreneur*. Salah satunya adalah Supriyanto, Mahasiswa Universitas Andalas yang berasal dari desa Wonorejo, Kabupaten Solok Selatan. Sebagai putra daerah, Supri memutuskan untuk mengembangkan produk kopi dari daerahnya di kaki gunung kerinci. Berbeda dengan model bisnis mahasiswa kebanyakan, Supri memilih berbisnis dengan memberdayakan masyarakat daerah tempat tinggalnya. Ia memiliki harapan untuk menciptakan bisnis yang berbasis masyarakat dan pada akhirnya mampu meningkatkan ekonomi orang disekitarnya. Motivasi tersebut yang akhirnya membuat supri berani membuat brand kopi yang dinamakan PTL COFFEE.

Supri merintis PTL COFFEE bersama 4 temannya sejak 2018 yang bertempat di desa Wonorejo, kabupaten Solok Selatan. Di PTL COFFEE Jenis kopi yang diproses adalah kopi Arabika dan Robusta. Bahan bakunya langsung Supri dapatkan dari kaki gunung kerinci di kabupaten Solok Selatan. Yang membuat spesial dari PTL COFFEE adalah kopinya ditanam di ketinggian 600-1300 MDPL secara modern menggunakan energi terbarukan.

Seperti pebisnis lainnya, Supri pun menghadapi banyak tantangan dalam pengembangan bisnisnya, apalagi ia ingin mengembangkan bisnisnya dengan model *sociopreneur*. Hal ini membuat Supri merasa perlu untuk bisa belajar berbisnis sambil belajar pemberdayaan masyarakat. Supri melihat mimpinya itu bisa teralisasi melalui program beasiswa ISDP (Islamic Sociopreneur Development Program), yang merupakan program *Sustainable Finance* dari Mandiri Syariah.

Produk yang dijual Supri dalam PTL COFFEE adalah kopi arabika dan robusta. Ia memilih kopi jenis ini karena kedua jenis kopi itulah yang paling cocok untuk ditanam di kaki gunung kerinci. Supri pun memiliki kemampuan sosial yang baik, sehingga dapat diterima dan dipercaya oleh masyarakat. Selain itu, untuk meningkatkan kualitas produknya supri rutin memberikan edukasi dan pendampingan terhadap petani lokal. Hasilnya untuk kualitas kopi yang dihasilkan pun kaya akan cita rasa rempah, sehingga dapat bersaing dengan kopi impor lainnya.

Dalam hal pemasaran, target utama dari produk PTL COFFEE adalah remaja dan dewasa. Metode pemasaran yang digunakan berupa promosi melalui media sosial maupun door to door, mengikuti acara kewirausahaan, dan memasukkan produknya ke toko oleh-oleh dan minimarket. Supri menjual produknya dengan harga yang bervariasi dalam bentuk *green bean* dengan proses *washed, honey, natural* dan *wine*.

Sebagai mahasiswa agroteknologi, Supri juga memperhatikan limbah dari produk kopi yang diolah. Untuk limbah dari kopi dikelola menjadi *cascara* atau teh kulit kopi yang digunakan sebagai pupuk. Supri pun sangat bersyukur karena bisnisnya mampu menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar dan meningkatkan ekonomi petani kopi. Harapan besarnya mampu membuat kopi lokal Indonesia dinikmati penikmat kopi dunia. Untuk melihat dan memesan produk kopinya bisa melalui instagram @ptl\_coffee.





### Desa Berdaya Sejahtera Mandiri (BSM)

Program Desa Berdaya Sejahtera Mandiri (BSM) merupakan salah satu perwujudan dari kepedulian Mandiri Syariah atas kontribusi seluruh nasabah yang telah mempercayai investasi serta zakat Infaq shodaqoh yang selama ini dititipkan dalam setiap transaksi. Program Desa BSM merupakan program pengembangan ekonomi desa melalui penguatan sumberdaya lokal untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pendayagunaan dana ZISWAF. Pelaksanaan program difokuskan pada pengembangan klaster usaha pertanian, peternakan, dan perkebunan. Pendekatan program dilakukan dengan pendampingan intensif, baik teknis maupun dakwah islam.

Pada tahun 2020 desa *existing* yang masih didampingi yaitu Desa Rejo Asri-Lampung Tengah (*Cluster* Pertanian), Desa Kedarpan-Purbalingga (*Cluster* Peternakan Domba/Kambing), Desa Jati-Trenggalek (*Cluster* Peternakan Sapi Potong) dan penambahan desa baru yaitu Desa Candibinangun-Sleman (*Cluster* Mina Padi). Anggaran yang dialokasikan untuk program Desa BSM sebesar Rp12.651.352.000 selama dua tahun dengan total pemetik manfaat 250 orang.

Tahun 2020 Mandiri Syariah menambah satu desa binaan yaitu Desa Klaster Mina Padi di Desa Candibinangun-Sleman dengan penerima manfaat sebanyak 25 petani. Mina Padi merupakan sistem pengembangan pertanian yang menggabungkan budidaya padi dan ikan dalam satu lahan. Konsep Desa Mina Padi yang dilaksanakan oleh Laznas BSM Umat dilakukan melalui pendekatan pemberdayaan sekaligus pengembangan eduwisata dengan *branding* MINA WISATA TECHNOPARK.

Proses pengembangan dan pembangunan infrastruktur Mina Wisata Technopark secara umum telah selesai dan siap untuk beroperasi. Mina Wisata Technopark rencananya akan diresmikan pada akhir tahun 2020, namun hal tersebut belum dapat dilakukan seiring meningkatnya penularan COVID-19 serta kondisi Gunung Merapi yang menunjukkan peningkatan ke arah erupsi.

### BSM Peduli COVID-19

Pada tahun 2020, virus COVID-19 menyebar dengan sangat cepat di masyarakat. Bantuan APD kepada para tenaga medis di rumah sakit sangat besar artinya dalam situasi pandemi COVID-19 yang menimbulkan kelangkaan. Sementara standar prosedur untuk penanganan COVID-19 membutuhkan perlengkapan APD yang memadai guna melindungi para tenaga medis agar tidak terpapar oleh virus yang dibawa pasien. Kurangnya persediaan alat pelindung diri (APD) menjadi kendala di sejumlah rumah sakit dalam menangani pasien virus corona di Indonesia. Tentu hal ini membuat para tenaga medis yang sedang bertugas menjadi sangat berisiko tertular penyakit COVID-19. Sebagai bentuk kepedulian kepada tim medis, Mandiri Syariah beserta BSM Umat menyalurkan sebanyak 500 APD *Coverall Jumpsuits* kepada para tenaga kesehatan yang tersebar di 24 Puskesmas dan 1 Klinik di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi. Mandiri Syariah juga telah memberikan bantuan berupa 2.500 APD dan 100.000 Masker untuk 105 Rumah Sakit di seluruh Indonesia pada "Program Peduli Tenaga Medis" bulan Mei 2020, pemberian 3.000 Kg beras kepada 10 Panti Asuhan pada "Program Masker untuk Amal" Juli 2020.

Pelayanan *ambulance* sangat dibutuhkan disaat pandemi COVID-19 sebagai mobilitas masyarakat yang terinfeksi dan pelayanan jenazah bagi masyarakat dhuafa. Kami memiliki inisiasi *Healthy & Mobile Care* yang merupakan program layanan kesehatan dan layanan kebutuhan *ambulance* medis serta bantuan pelayanan jenazah. Berkaitan dengan pandemi COVID-19, program *Healthy & Mobile Care* juga melakukan fasilitasi bagi pencegahan dan penularan COVID-19 melalui kegiatan pembagian masker, *hand sanitizer*, penyemprotan disinfektan serta fasilitasi advokasi dan bantuan langsung bagi penderita COVID-19. Adapun jumlah pemetik manfaat yang berkaitan dengan program ini sebanyak 43.500 orang dengan alokasi anggaran sekitar Rp5 miliar.



### BSM Mengalirkan Berkah (BMB)

Selain BSM Peduli COVID-19 untuk tenaga medis, Kami juga menjalankan program BSM Mengalirkan Berkah (BMB). BMB merupakan program yang diinisiasi oleh Mandiri Syariah sebagai bentuk kepedulian insan Mandiri Syariah pada lingkungan perusahaan dan permasalahan umat terlebih di masa pandemi COVID-19. Program BMB dilaksanakan di 551 outlet yang terdiri dari 135 Kantor Cabang (KC), 373 Kantor Cabang Pembantu (KCP) dan 43 Kantor Kas (KK) seluruh Indonesia. Adapun kegiatan yang dilakukan antara lain: bantuan pangan untuk dhuafa, bantuan biaya pendidikan bagi pelajar dhuafa, bantuan sanitasi masjid untuk protokol kesehatan dan bantuan untuk usaha mikro.

Dalam hal ketahanan pangan kami memiliki program ketahanan pangan untuk masyarakat sebagai respon kami disaat kondisi pandemi. Program ini memiliki sasaran bantuan ke pesantren, masyarakat sekitar masjid dan kelompok disabilitas yang saat ini menghadapi kesulitan. Bentuk program ketahanan pangan adalah bantuan *charity* berupa bahan pokok serta pengembangan usaha ekonomi bagi kemandirian pesantren. Adapun jumlah penerima bantuan program yaitu 30 pesantren, 3.500 masyarakat dhuafa sekitar masjid, dan 500 orang disabilitas dengan total anggaran sebesar Rp10 miliar.



### Literasi Keuangan (LIKES) [FS16]

Program LIKES merupakan kegiatan edukasi sekaligus sosialisasi yang berkaitan dengan literasi keuangan dan ekonomi Syariah. Bentuk kegiatan adalah penyampaian literasi keuangan dan ekonomi Syariah melalui media sosial, layanan tanya jawab serta layanan konsultasi bagi masyarakat. Target peserta adalah semua kalangan yang ingin memahami lebih jauh terkait muamalah, waris, zakat, dan lainnya.

### Program Kebencanaan/Disaster Recovery Center (DERC)

Program Kebencanaan merupakan kegiatan respon serta pemulihan bagi masyarakat yang terdampak dengan tujuan mengurangi risiko korban jiwa serta membantu meringankan kebutuhan masyarakat. Sepanjang tahun 2020, Laznas BSM Umat setidaknya telah ikut membantu di sembilan lokasi seluruh Indonesia. Adapun total pemetik manfaat program ini sekitar 5.000 jiwa dan total bantuan senilai Rp2 Miliar.



### Sahabat Pelajar Indonesia

Program ini meliputi bantuan biaya pendidikan untuk anak dhuafa berprestasi di tingkat SMP dan SMA untuk mempersiapkan dan mendorong generasi selanjutnya dalam merubah kondisi keluarga dan rencana masa depan dalam memutus rantai kemiskinan dan minimnya keterampilan hidup dasar. Program ini juga sejalan dengan pendidikan dasar 12 tahun untuk memperkecil angka putus sekolah. Adapun tujuan program ini untuk membentuk peserta didik yang memiliki karakter, akhlak dan kecakapan dalam membangun prestasi ke tingkat perguruan tinggi. Sasaran program Sahabat Pelajar Indonesia adalah 5.000 pelajar yang berasal dari keluarga tidak mampu. Dalam realisasinya, pada tahun 2020 terdapat 3.823 pelajar yang mendapatkan bantuan biaya pendidikan untuk tingkat SMP dan SMA.



### Rumah Tahfidz

Program Rumah Tahfidz merupakan lembaga tahfidz quran modern berbasis *life skill*, dimana program ini bertujuan mencapai dan meningkatkan kualitas santri dan lulusan yang bermanfaat di masyarakat, sebagai imam maupun da'i yang mampu menjawab persoalan di masyarakat, mencetak generasi yang hafal dan memahami Al-Qur'an serta memiliki akhlak mulia, memberikan keterampilan usaha dan menghasilkan santri yang berwawasan luas dan mumpuni dalam bidang akademik. Adapun sasaran pemetik manfaat yaitu lulusan SMP sederajat yang berasal dari keluarga tidak mampu.

### Wakaf Qur'an dan Wakaf Qur'an Braille

Program wakaf Al-Qur'an merupakan program menghimpun dan menyalurkan mushaf Al-Qur'an kepada masyarakat umum, masjid, mushalla, komunitas, lembaga dan yayasan yang memiliki program mengajar Al-Qur'an. Adapun jenis Al-Qur'an yang disalurkan terdiri dari dua jenis yaitu Al-Qur'an hafalan dan Al-Qur'an terjemah. Tujuan program penyaluran wakaf Al-Quran ini adalah menebar manfaat melalui Al-Qur'an ke seluruh daerah yang membutuhkan Al-Qur'an, mendukung pemberantasan buta huruf AL-Qur'an, mencetak generasi Al-Qur'an dan membiasakan masyarakat untuk berinteraksi dengan Al-Qur'an.

Program wakaf Qur'an Braille merupakan program menghimpun dan menyalurkan Mushaf Alquran braille bagi tunanetra muslim dan muslimah seluruh Indonesia yang bertujuan memberikan kemudahan dalam mendapatkan Al-Qur'an bagi tunanetra muslim/ah di seluruh Indonesia dan memberantas buta huruf Al-Qur'an bagi tunanetra. Adapun sasaran tunanetra muslim/ah yang rutin dalam belajar Al-Qur'an.



### QurbanMazing

QurbanMazing merupakan program berbagi hewan potong kepada masyarakat dan mitra usaha di Hari Raya Idul Adha. Program ini sudah dilaksanakan oleh Laznas BSM Umat sejak tahun 2015. Pada tahun 2020 Mandiri Syariah bekerja sama dengan Laznas BSM Umat menyelenggarakan program QurbanMazing dengan melibatkan seluruh Region Office dan seluruh outlet di bawahnya, agar dapat memberikan dampak maksimal kepada masyarakat luas di tengah pandemi COVID-19.

Dari program QurbanMazing tahun 2020, disalurkan sebanyak 655 ekor hewan qurban yang terdiri dari 111 ekor sapi, 360 ekor kambing premium, dan 184 ekor kambing ekonomis. Hewan Qurban tersebut dibeli dari para peternak yang merupakan binaan Laznas BSM umat yang berada di Trenggalek, Purbalingga, dan para mitra lainnya.

Hewan qurban dibeli dengan menggunakan dana infak sebesar Rp3.303.196.376 dan sedekah hewan potong sebesar Rp876.496.376 yang diperoleh dari seluruh *stakeholders* Mandiri Syariah dan Laznas BSM Umat. Mandiri Syariah memfasilitasi pegawai beserta keluarga, nasabah serta masyarakat umum yang ingin berqurban tetapi belum mampu untuk membeli hewan kurban, yaitu

dengan cara berinfak minimal Rp100.000,- per orang, maka sudah bisa bersama-sama membeli hewan potong.

Hewan tersebut diberikan kepada masyarakat fakir dan miskin serta masyarakat yang terkena dampak COVID-19 yang berada di seluruh Indonesia di sekitar outlet-outlet Mandiri Syariah.

Program QurbanMazing di tengah pandemi COVID-19 membuat Mandiri Syariah melakukan inovasi dengan mengadakan gerakan Qurban From Home yaitu mengajak masyarakat untuk berqurban dan peduli di masa pandemi dengan cara melakukan transaksi pembelian hewan qurban melalui *digital payment*. Pendistribusian daging qurban kepada masyarakat dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan. Mandiri Syariah juga melakukan inovasi dengan menggunakan keranjang bambu (*besek*) sebagai pengganti kantong plastik pembungkus daging kurban yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini sebagai wujud dukungan Mandiri Syariah peduli lingkungan hidup dengan cara mengurangi penggunaan kantong plastik dan sampah plastik.

Dari program QurbanMazing tersebut disalurkan sebanyak 49.620 kantong daging di 68 Kota/Kabupaten, yang tersebar di 23 provinsi di seluruh Indonesia.



### Masjid Mandiri Syariah Cipularang

Mandiri Syariah telah membangun masjid *iconic* ke-2 yang berlokasi di Rest Area KM 88A Tol Cipularang, Kabupaten Purwakarta Provinsi Jawa Barat. Masjid yang diberi nama Masjid Mandiri Syariah ini telah diresmikan pada Kamis, 17 Desember 2020 oleh Bapak Hery Gunardi selaku Direktur Utama Mandiri Syariah dan Bapak Subakti Syukur selaku Direktur Utama PT Jasa Marga (Persero) Tbk.

Masjid Mandiri Syariah Cipularang merupakan replikasi dari Masjid Mandiri Syariah Cipali KM 166. Masjid ini merupakan *masterpiece* masjid ke-5 yang dibangun Mandiri Syariah bersama-sama dengan nasabah setelah Masjid Cipali, Merapi, Bromo, dan Baduy.

Masjid Mandiri Syariah Cipularang dibangun sejak bulan Agustus 2020 atau kurang lebih membutuhkan waktu selama 5 (lima) bulan. Masjid ini dibangun untuk mengakomodir kebutuhan beribadah masyarakat ditengah perjalanan menuju Bandung, Garut, dan kota-kota lain di sepanjang Pantai Selatan. Masjid dibangun di atas lahan seluas 2.500 meter persegi, desain bangunan seluas 21 m x

21 m, dengan menggunakan konsep modern namun tetap mengusung kearifan lokal, melalui penggunaan batu bata *terracotta* yang berasal dari Majalengka.

Kapasitas masjid ini dapat menampung total 1.300 jamaah di lantai 1, lantai 2 dan selasar. Masjid juga dilengkapi fasilitas wudhu pria dan wanita, kantor sekretariat, *children playground*, ATM Center, taman dan area hijau yang beberapa waktu lalu telah dilakukan penanam pohon oleh Mandiri Syariah.

Dalam proses pembangunan masjid, Mandiri Syariah mengajak nasabah, mitra, pegawai dan pemangku kepentingan lainnya untuk berwakaf melalui *platform* digital antara lain mandiri syariah *mobile*. Alhamdulillah dana wakaf yang terkumpul yaitu sebesar Rp6 miliar (55% dari total biaya pembangunan).

Pembangunan Masjid Mandiri Syariah Cipularang merupakan implementasi program *Sustainable Finance* Mandiri Syariah pada program *Spiritual Development* dalam menyediakan sarana ibadah masyarakat.

### Mobil Musholla

Mobil Musholla merupakan mobil yang dirancang sebagai tempat beribadah umat muslim dalam berbagai kondisi, seperti pada saat terjadinya bencana alam ataupun kondisi darurat lainnya. Mobil Musholla Mandiri Syariah dapat menampung maksimum 9 jamaah dan dapat digunakan oleh masyarakat melalui koordinasi dengan Laznas BSM Umat. Mobil Musholla telah dilengkapi sarana wudhu dan perlengkapan salat sehingga mempermudah umat muslim untuk beribadah dengan khusyu tanpa takut kondisi tempat ibadah yang kotor.



### Realisasi Dana Tanggung Jawab Sosial

Mandiri Syariah mendistribusikan dana zakat dan dana sosial sesuai dengan hukum syariat dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sumber dana zakat yaitu zakat perusahaan (Mandiri Syariah), zakat nasabah dan umum, serta zakat pegawai. Sedangkan dana sosial bersumber dari penalti, jasa giro, dan dana sosial lainnya.

Sumber Dana Zakat (Miliar Rupiah)	2020	2019	2018
Perusahaan	48.999	43.974	20.916
Nasabah dan Umum	6.589	5.296	3.181
Pegawai Mandiri Syariah	12.802	12.245	11.229
<b>Total</b>	<b>68.390</b>	<b>61.515</b>	<b>35.326</b>

Sumber Dana Kebajikan (Miliar Rupiah)	2020	2019	2018
Denda	10.687	15.667	22.809
Penerimaan Non-Halal	721	139	628
Dana Sosial Lainnya	3.607	903	536
<b>Total</b>	<b>15.015</b>	<b>16.709</b>	<b>23.973</b>

### Penyaluran Dana Zakat dan Kebajikan

Dalam menyalurkan dana zakat, Mandiri Syariah bekerja sama dengan Mitra Penyalur ZIS. Penyaluran dana zakat dilakukan melalui tiga program utama yaitu Mitra Umat, Didik Umat dan Simpati Umat. Penerima manfaat zakat merupakan delapan golongan Ashnaf seperti Fakir, Miskin, Gharimin, Muallaf, Ibnu Sabil, Riqob Fisabilillah, dan Amil.

### Penyaluran Dana Zakat Korporasi Bersama Mitra Penyalur ZIS (Rp juta)

Program	2020	2019	2018
Mitra Umat	14.387	1.011	9.488
Didik Umat	18.399	10.364	12.894
Simpati Umat	26.668	11.233	11.645
Porsi Amil	6.978	4.131	3.840
<b>Jumlah</b>	<b>66.432</b>	<b>26.739</b>	<b>37.867</b>

### Penyaluran Dana Zakat Berdasarkan Asnaf (Rp juta)

Golongan Asnaf	Penerima Manfaat	2020	2019	2018
Fakir & Miskin	Perorangan, panti asuhan, pesantren yang menampung fakir, yayasan yang membina fakir miskin	53.505	17.393,92	30.510,63
Gharimin	Orang yang terlibat hutang untuk kebutuhan pokok	1	57,30	63,69
Muallaf	Orang yang baru masuk islam	-	10	13
Ibnu Sabil	Musafir yang kehabisan bekal atau orang yang terkena musibah	-	-	-
Riqob	Hamba sahaya yang berusaha memerdekakan dirinya	-	-	-
Fii sabilillah	Perorangan (da'i, guru agama), masjid/musholla yang berada di lingkungan menengah kebawah	5.949	5.166,52	3.439,17
Amil	Pegawai mitra penyalur ZIS umat	6.978	4.130,67	3.839,91
<b>Jumlah</b>		<b>66.433</b>	<b>26.758,42</b>	<b>37.866,41</b>

### Penyaluran Dana Kebajikan melalui Mitra Penyalur ZIS (Rp juta)



### Pembangunan Infrastruktur Berwawasan Sosial dan Lingkungan 2020 [203-1]

Jenis Proyek	Sifat Bantuan	Nominal (Miliar Rupiah)	Dampak
Masjid Mandiri Syariah Cipularang	In kind	Rp5.079*	Pembangunan Masjid Cipularang KM 88A dapat digunakan untuk seluas-luasnya kemaslahatan umat, Masjid pun memiliki dampak yang sangat penting dalam menginspirasi aktivitas perekonomian masyarakat yang lebih berkah dan sejahtera.
Rumah Tahfiz Parung	In kind	Rp239.158	Gedung Rumah Tahfidz yang didirikan lengkap beserta berbagai fasilitasnya dan memberikan dampak luas bagi banyak penerima manfaat dengan tujuan utama mencetak generasi Rabbani Hafidz Qur'an.

\*Total Pembangunan Masjid Cipularang Rp11 miliar, sebesar Rp6 miliar diperoleh dari wakaf masyarakat

### Mekanisme Pengaduan Masyarakat

Sejalan dengan penerapan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan, Mandiri Syariah menerapkan standar prosedur operasional yang meliputi penyediaan akses dan mekanisme pengaduan dari masyarakat, termasuk nasabah. Pengaduan dari nasabah dapat disampaikan melalui Mandiri Syariah *Call* atau mengisi formulir permintaan/pengaduan. Selanjutnya, pengaduan akan diterima oleh Unit Kerja Customer Care Management yang berada di Case & Trade Operations Group (CTG). Pengaduan kemudian dicatat melalui *Complaint Handling Management System* (CHMS). Pengaduan yang diajukan oleh nasabah dibagi menjadi empat kategori: Produk, Proses/Transaksi dan Fasilitas, Pelayanan, dan Kejahatan Perbankan.

Pada tahun 2020, Mandiri Syariah menerima pengaduan sebanyak 53.728 dan sebanyak 99,82% pengaduan tersebut telah diselesaikan dan sebanyak 0,18% masih dalam proses penyelesaian. Pengaduan meningkat dari tahun 2019 sebanyak 49.818 dikarenakan adanya kegagalan transaksi melalui EDC serta pengaduan indikasi penipuan yang membutuhkan penelusuran lebih lanjut.

### Mekanisme Tindak Lanjut Pengaduan



### Jumlah Pengaduan Nasabah Berdasarkan Kategori Produk

Kategori	2020	2019	2018
Tabungan	341	441	615
Pembiayaan	267	165	155
Tabungan Mabruur	35	35	53
Deposito	18	21	17
Bancassurance	17	29	7
Tabungan Investa Cendekia (TIC)	10	17	15

#### Jumlah Pengaduan Nasabah Berdasarkan Kategori Proses/Transaksi dan Fasilitas

Kategori	2020	2019	2018
Mandiri Syariah Mobile	23.379	10.392	9.492
ATM Mandiri Syariah	4.663	4.245	4.985
ATM Bersama	3.124	4.806	-
ATM Mandiri	6.121	15.681	10.866
Net Banking	2.807	3.796	5.142
ATM Prima	4.662	3.019	3.604

#### Jumlah Pengaduan Nasabah Berdasarkan Kategori Layanan

Kategori	2020	2019	2018
Customer Service Lamban	6	23	84
Teller Lamban	3	7	14
Kinerja FL tidak memuaskan FL	0	0	-
Kantor Cabang sulit dihubungi	5	11	22
Layanan security kurang baik	3	3	15
Kecewa dengan marketing	18	39	23

#### Jumlah Pengaduan Nasabah Berdasarkan Kategori Kejahatan Perbankan

Kategori	2020	2019	2018
Penipuan oleh Nasabah	708	945	399
Kejahatan oleh Non Nasabah	1.110	838	391
Suspect Skimming ATM Prima	14	3	25
Suspect Skimming ATM Bersama	79	3	23
Suspect Skimming ATM Mandiri	11	7	15



# KINERJA LINGKUNGAN





Dalam menjalankan usahanya, Mandiri Syariah juga memperhatikan isu lingkungan hidup dan berupaya mewujudkan operasi yang ramah lingkungan. Inisiatif internal yang diterapkan masih terbatas pada pelaksanaan program efisiensi energi, penghematan kertas, efisiensi air, dan pengurangan emisi.



## BUDAYA RAMAH LINGKUNGAN



Internalisasi budaya keberlanjutan dan ramah lingkungan pada Mandiri Syariah dilakukan melalui efisiensi energi listrik, air bersih, dan kertas, yang secara tidak langsung mendukung pengurangan emisi gas rumah kaca. Di tahun 2020, Mandiri Syariah juga melaksanakan serangkaian kegiatan *Green Campaign* atau sosialisasi terkait keuangan berkelanjutan bagi pemangku kepentingan internal maupun eksternal Bank.

### PROGRAM GREEN CAMPAIGN

#### *Campaign Sustainable Finance (SF)*

Dalam rangka memperkenalkan *Sustainable Finance (SF)* sesuai POJK No.51/POJK.03/2017, Sustainable Finance Department melakukan *campaign* penerapan *Sustainable Finance* baik di lingkungan kantor, rumah maupun di tempat umum serta untuk mendukung Gerakan *Green Campaign*. *Campaign SF* dilakukan dalam bentuk *flyer* maupun video, yang disampaikan kepada pemangku kepentingan dan masyarakat melalui media sosial Mandiri Syariah (Instagram & YouTube) serta Whatsapp Group untuk di internal Mandiri Syariah.

Video *campaign SF* dalam bentuk video animasi dengan konsep edukasi yang dilakukan mulai bulan Agustus 2020, video meliputi pengertian *Sustainable Finance*, contoh penerapan *Sustainable Finance*, tips kesehatan di era pandemi COVID-19 dan jenis sampah yang sulit untuk dimusnahkan. Dengan video tersebut diharapkan pemangku kepentingan dan masyarakat memahami *Sustainable Finance* dan contoh penerapannya. Selain itu Mandiri Syariah mengajak pemangku kepentingan dan masyarakat untuk menjaga kesehatan di masa pandemi COVID-19 dan mengurangi sampah dengan cara membawa kantong belanja sendiri, membawa tempat makan dan minum sendiri serta mengganti penggunaan sedotan plastik dengan sedotan *stainless*. Dari hal yang kecil, akan membawa dampak besar untuk kita, perusahaan, juga lingkungan sekitar.

### Penerapan Green Campaign di Kantor Mandiri Syariah



## MENDUKUNG KELESTARIAN LINGKUNGAN

### Efisiensi Energi

Sumber energi listrik di kantor Mandiri Syariah berasal dari Perusahaan Listrik Negara (PLN). Sejak tahun 2018, mandiri Syariah telah menggunakan material ramah lingkungan berupa lampu LED serta teknologi inverter dan sistem *Variable Refrigerant Volume*. Melalui upaya tersebut, Mandiri Syariah dapat menghemat listrik pada penerangan dan pendingin udara karena memungkinkannya pengaturan kebutuhan pendinginan di masing-masing ruangan. Melalui upaya tersebut, Bank dapat mencatatkan penghematan energi sebesar 1.053.316 per tahunnya.

Pada tahun 2020, intensitas penggunaan energi listrik Bank sebesar 91,23 kWh/m<sup>2</sup>/Tahun menurun dibandingkan tahun lalu sebesar 142,12 kWh/m<sup>2</sup>/Tahun. Penggunaan energi listrik di gedung pada tahun 2020 sebesar 1.283.744 kWh, menurun dibandingkan tahun 2019 sebesar 2.337.060 kWh. Hal tersebut disebabkan adanya kebijakan *work from home* (WFH) dan melakukan pembatasan jumlah pegawai di lingkungan kantor (50% dari kapasitas gedung/ruangan).

### Intensitas Penggunaan Energi Listrik

Uraian	2020	2019	2018
Jumlah Pemakaian listrik (kWh)	1.283.744	2.337.060	1.900.944
Keluaran (m <sup>2</sup> ) (Luas Gedung per lantai diakumulasi)	14.071,77	14.071,77	14.071,77
Intensitas Penggunaan Energi (kWh/m <sup>2</sup> /Tahun)	91,23	166,08	135,08

\*) Perhitungan Berdasarkan Unit Kerja Kantor Pusat di Gedung Wisma Mandiri 1 dan 2

### Efisiensi Penggunaan Kertas

Salah satu limbah dominan yang dihasilkan dari kegiatan operasional Bank ialah kertas. Oleh sebab itu, Mandiri Syariah telah menerapkan program *paperless* dalam setiap kegiatan operasional untuk mengurangi penggunaan kertas. Selain itu, Bank menerapkan *duplex printing* atau menggunakan kertas bekas yang masih kosong, serta memperbanyak dokumen melalui pemindaian dan disebarluaskan melalui surat elektronik atau *softcopy*. Melalui upaya ini, Mandiri Syariah dapat menghemat kertas sebesar 1.537 rim dibandingkan tahun sebelumnya.

Dalam mendukung efisiensi penggunaan kertas Mandiri Syariah menggunakan tablet sebagai sarana penyampaian informasi materi training secara *softcopy*, penggunaan sertifikat digital bagi peserta pelatihan, penggunaan kertas bekas untuk memo/surat internal dan memaksimalkan email maupun sarana aplikasi whatsapp dalam setiap undangan pelatihan maupun rapat. Mandiri Syariah juga mulai melangkah untuk mendukung prinsip *Reuse, Reduce, & Recycle* (3R) dalam memanfaatkan sisa material menjadi bentuk barang baru dan mengurangi limbah padat. Pengelolaan limbah kertas Mandiri Syariah salah satunya diterapkan melalui penggunaan kertas daur ulang dalam percetakan Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan.

### Efisiensi Air

Upaya penghematan air selama tahun 2020, meliputi penggunaan air bekas pakai gedung yang didaur ulang untuk air *flush* toilet pada gedung baru milik Mandiri Syariah, pemanfaatan dan pengelolaan air bersih bekas wudhu di Masjid Mandiri Syariah Cipali untuk menyiram tanaman di area sekitar Masjid, mengadakan rapat internal maupun eksternal secara *online* (Webex, Microsoft Teams, Whatsapp, dan lainnya) dapat mengurangi konsumsi dan penggunaan botol/gelas air minum dan menggunakan air wudhu secukupnya dan tidak berlebihan.

Pencatatan mengenai pengelolaan air di Mandiri Syariah menjadi tanggung jawab pengelola gedung tempat Bank beroperasi, sehingga pada laporan ini Bank belum dapat menampilkan kinerja penghematan air selama tahun 2020. Meskipun demikian, Bank terus melakukan himbauan dan sosialisasi kepada seluruh pegawai untuk menggunakan air secukupnya.

### Pengurangan Emisi

Upaya pengurangan emisi selama tahun 2020 dilakukan dengan penerapan pembatasan masuk kantor pegawai dengan WFH dan WFO yang secara langsung dapat mengurangi emisi, mengadakan rapat internal maupun eksternal secara *online* (Webex, Microsoft Teams, Whatsapp, dan lainnya) sehingga mengurangi penggunaan kendaraan operasional serta pemakaian kendaraan operasional secara sewa, sehingga *maintenance* kendaraan dikelola oleh rekanan.

Pada tahun 2020 Mandiri Syariah menggunakan emisi sebesar 0,11 Ton CO<sub>2</sub> eq yang meningkat sebesar 0,04 Ton CO<sub>2</sub>, karena adanya kebijakan dari manajemen Mandiri Syariah dalam memutuskan rantai penularan COVID-19 dengan mendakan kendaraan *shuttle* antar jemput bagi pegawai yang menggunakan transportasi umum dari dan menuju kantor di beberapa lokasi yang masih berlangsung hingga saat ini.

Timbulan emisi dari kegiatan operasional Bank didominasi oleh mobilitas pegawai dan penggunaan kendaraan operasional Bank. Untuk mencapai pengurangan emisi, Bank berupaya melakukan *maintenance* kendaraan operasional yang dapat mengurangi emisi secara berkala, serta menggunakan kendaraan operasional tersebut melalui pengurangan mobilitas untuk keperluan rapat.

### Keanekaragaman Hayati

Jenis industri Mandiri Syariah tidak berkaitan dan berdampak langsung terhadap keanekaragaman hayati. Selain itu, Mandiri Syariah tidak berada di lokasi wilayah yang berdekatan atau berada pada wilayah konservasi dengan nilai keanekaragaman hayati tinggi. Namun terdapat hutan konservasi atau hutan lindung yaitu Hutan Wanayasa yang berada di dekat wilayah operasional Mandiri Syariah cabang Purwakarta. Mandiri Syariah turut berkontribusi dalam gerakan konservasi lingkungan dengan melakukan kegiatan menanam pohon. Mandiri Syariah bersinergi dengan Laznas BSM Umat, menanam 1.000 pohon dari beberapa jenis pohon di kawasan Masjid Mandiri Syariah Cipularang, Purwakarta Jawa Barat pada tanggal 20 November 2020.

### Penggunaan Material Ramah Lingkungan

Pada tahun 2020, Mandiri Syariah telah menggunakan peralatan dan atau perlengkapan yang teridentifikasi terbuat dari material yang ramah lingkungan yaitu penggunaan AC yang menggunakan Freon R-32, penggantian lampu biasa dengan lampu hemat energi seperti LED, menggunakan perabot yang terbuat dari plastik daur ulang, serta penggunaan kertas yang diproses secara daur ulang.

Program penggunaan material ramah lingkungan merupakan implementasi dari tanggung jawab sosial perusahaan dalam hal lingkungan yang pelaksanaannya diselaraskan dengan aktivitas bisnis perusahaan. Dalam hal ini Mandiri Syariah menggunakan tempat air minum yang dibagikan kepada pegawainya pada saat melakukan *training* atau pelatihan. Penggunaan tempat air minum yang ramah lingkungan dapat digunakan terus menerus secara berkelanjutan. Jenis tempat air yang digunakan meliputi:



958

Tumbler botol

556

Tumbler stojo

### Penggunaan

Pelatihan Learning Consultant  
Basic Retail Risk Batch 1  
TOT BI dan Operation day  
intermediate financing Risk  
TOT BNSP Batch 2  
Attachment Bank Mandiri  
BSP FL 2020  
BSP general 2020  
BOP 2020

### Jenis Limbah dan Pengelolaannya

Kegiatan operasional Mandiri Syariah tidak menghasilkan limbah berbahaya, namun kami tetap melakukan pengelolaan limbah. Selama tahun 2020, dipastikan tidak ada tumpahan bahan berbahaya yang dapat mencemari lingkungan seperti oli bekas kendaraan operasional, tinta bekas, ataupun bahan kimia pembersih lantai. Demikian pula, Bank tidak pernah membuang limbah yang mengandung bahan berbahaya ke lingkungan.

Di sisi lain, kami mencatat jenis limbah yang tidak mengandung bahan berbahaya. Pengungkapan informasi mengenai pengelolaan limbah diperoleh dari Kantor Pusat dan belum menyertakan unit kerja lain. Secara umum limbah yang dihasilkan dari kegiatan operasi Mandiri Syariah mencakup limbah padatan dan cairan (*effluent*). Pengelolaan limbah dilakukan sesuai dengan bentuk limbah yang dihasilkan.

#### Jenis Limbah Dihasilkan dan Metode Pengolahannya

Jenis Limbah	Sumber	Pengelolaan dan Pengolahan
Limbah padat bukan bahan berbahaya dan beracun (B3)		
Kertas bekas pakai	Berasal dari kegiatan administrasi dan dokumentasi	Didaur ulang dan dimanfaatkan kembali dengan melibatkan pihak ketiga
Limbah cair bukan bahan berbahaya dan beracun (B3)		
Air bekas pakai	Dari kegiatan internal	Didaur ulang dan diolah kembali melalui fasilitas instalasi pengolahan air limbah (IPAL) yang dikelola manajemen Gedung Wisma Mandiri 1 dan 2 sehingga tidak ada yang langsung dibuang ke badan air

## UMPAN BALIK - LAPORAN KEBERLANJUTAN TAHUN 2019

### *Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas segala nikmatnya, meski kita dihadapkan dengan pandemi Covid-19, Mandiri Syariah terus berkarya dan memberi yang terbaik untuk umat dan bangsa. Shalawat teriring salam kepada Nabi Muhammad SAW, suri teladan yang baik, kepada keluarga, sahabat, dan semoga kita yang istiqomah hingga akhir zaman.

Laporan keberlanjutan dengan mengusung tema “Memperkuat Sinergi Berkelanjutan Sebagai Keunggulan Perusahaan” ini menjelaskan secara jelas bagaimana komitmen dan ikhtiar Mandiri Syariah dalam mengimplementasikan *Sustainable Finance* yang menempatkan *Profit, People, dan Planet (triple bottom line SDGs)* sebagai pilar utama.

Setarikan nafas dengan dasar ekonomi Islam yang menjadi ruh bagi Perbankan Syariah yaitu *Maqashid Syariah*, yang terdiri dari *Hifz Ad Diin* (menjaga Agama), *Hifz Al Aql* (menjaga Akal), *Hifz An Nasl* (menjaga Keturunan), *Hifz Al Maal* (menjaga Harta), dan *Hifz An Nafs* (menjaga Jiwa). Capaian kinerja berkelanjutan yang tergambar dalam laporan ini menunjukkan tidak hanya kinerja ekonomi yang menakjubkan, fakta yang lain adalah kinerja sosial, kinerja lingkungan hidup, kemasyarakatan, dan juga teknologi dan inovasi yang sangat mumpuni.

Sepuluh bulan sejak bergabung, saya menyaksikan langsung Mandiri Syariah hadir dengan komitmen keumatan dan kebangsaan yang kuat. Berkeliling ke semua *Region Office* I sampai dengan VIII dan berkesempatan mengunjungi tiga desa binaan di Trenggalek Provinsi Jawa Timur, Purbalingga Provinsi Jawa Tengah, dan Lampung Tengah Provinsi Lampung. Deretan kesuksesan capaian angka-angka dalam laporan berkelanjutan ini mustahil terwujud tanpa kerjasama dan kerja keras dari semua pegawai Mandiri Syariah. Ditopang kerjasama yang apik antara para senior yang memutuskan, membimbing, dan mengarahkan para junior dalam berkarya. Total 72,5% pegawai Mandiri Syariah berusia muda sebagai energi masa depan ekonomi dan keuangan syariah di Indonesia dan dunia.

Kami berharap kinerja Mandiri Syariah, yang segera akan bertransformasi menjadi Bank Syariah Indonesia, terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Menjadi teladan dan terdepan dalam penerapan keuangan berkelanjutan, yang tercermin dari kinerja yang baik disertai realisasi program tanggung jawab sosial dan lingkungan yang baik pula. Sejalan dengan *sharia value* yang menjadi pedoman Mandiri Syariah yaitu “Adil-Seimbang-Maslahat”, yang berarti bahwa kinerja Mandiri Syariah mampu memberikan keadilan, keseimbangan, dan kemaslahatan bagi seluruh stakeholders Mandiri Syariah.

Akhirnya, tugas kita semua membangun kesadaran tentang pentingnya keuangan berkelanjutan sehingga dapat bersama-sama membangun lingkungan yang memiliki kesamaan pandangan dan visi terkait arah tujuan pembangunan bersama. Demikian umpan balik atas Laporan Keberlanjutan ini kami sampaikan, semoga Allah SWT memberikan petunjuk-Nya dan memudahkan Mandiri Syariah (Bank Syariah Indonesia) sebagai *pioneer* dalam mengimplementasikan keuangan berkelanjutan. Aamiin YRA.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

**M. Arief Rosyid Hasan**  
Komisaris Independen

## TANGGAPAN UMPAN BALIK - LAPORAN KEBERLANJUTAN TAHUN 2019

Sepanjang tahun 2020, Mandiri Syariah menerima umpan balik untuk laporan keberlanjutan tahun 2019, baik secara lisan maupun tertulis. Secara umum, umpan balik ini memberikan tanggapan yang positif dan input untuk perbaikan. Salah satu umpan balik yang diterima secara tertulis berasal dari Dewan Komisaris Mandiri Syariah. Dewan Komisaris menyampaikan apresiasi atas laporan keberlanjutan yang telah disusun secara baik dan memuat informasi yang komprehensif, terutama untuk penyampaian implementasi Keuangan Berkelanjutan.

Umpan balik selanjutnya berasal dari Komisaris Independen kami yang menyatakan bahwa laporan kami telah sejalan dengan sharia value yang menjadi pedoman Mandiri Syariah yaitu "Adil-Seimbang-Maslahat", yang berarti bahwa kinerja Mandiri Syariah mampu memberikan keadilan, keseimbangan dan kemaslahatan bagi seluruh Pemangku Kepentingan Mandiri Syariah. Kami juga menerima umpan balik dari Mitra Kerja Mandiri Syariah yaitu Laznas BSM Umat yang menyampaikan bahwa laporan keberlanjutan sudah terstruktur, terkonsep dengan baik, dan sesuai dengan arahan OJK. Evaluasi yang diberikan ke depan adalah memperkuat strategi keberlanjutan, yaitu kinerja sosial dan lingkungan.

Atas semua input, Mandiri Syariah memberikan tanggapannya dalam laporan ini dengan menyampaikan lebih banyak informasi kinerja sosial dan lingkungan. Selanjutnya, kami mengundang para pemangku kepentingan lain untuk menyampaikan umpan balik yang dapat meningkatkan kualitas laporan keberlanjutan kami.

Tanggapan atas laporan keberlanjutan tahun 2020 dapat disampaikan melalui: [\[102-3, 102-53\]](#)

**IVAN ALLY**

**GROUP HEAD CSG**

**Kantor Pusat**

Wisma Mandiri I

Jl. MH. Thamrin No. 5 Jakarta 10340 – Indonesia

Phone : (62-21) 2300 509, 3983 9000 (hunting)

Call Center : Mandiri Syariah Call 14040, (021) 2953 4040

Faksimili : (62-21) 3983 2989.

Website : [www.mandirisyariah.co.id](http://www.mandirisyariah.co.id)

e-mail : [csg@syariahmandiri.co.id](mailto:csg@syariahmandiri.co.id)



## ASSURANCE STATEMENTS



**AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-174

### Independent Assurance Statement The 2020 Sustainability Report of PT Bank Syariah Mandiri

Number : 001/000-174/I/2021/SR-Asia/Indonesia  
Type/Level : 1/Moderate

Dear stakeholders,

Social Responsibility Asia (“SR Asia”) has been engaged by PT Bank Syariah Mandiri (“the Bank” or the “Reporting Organization”) to assess its 2020 Sustainability Report (“the Report”) for the reporting period of January 1 to December 31, 2020. The Bank is a financial service institution providing banking products and services based on Sharia law in Indonesia, and also a subsidiary of PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. The parent company is an Indonesian state-owned commercial bank listed on Indonesia Stock Exchange (IDX).

#### Intended User and Purpose

The purpose of this Independent Assurance Statement (“the Statement”) is to present our opinion including the findings and the recommendations based on assurance work on the Report to the stakeholders of the Bank. The Assurance Team performed the assessment and came up with the Statement following particular procedures and specific work scope. Therefore, the Statement shall NOT be used as a basis for interpreting the Bank’s overall performance or sustainability except for the areas covered in the scope of the assignment.

#### Responsibilities

As agreed with the Management<sup>1</sup>, SR Asia is responsible to perform an assessment, NOT an audit, on the Report content and come up with recommendations as well as the Statement as described in the scope of assurance. The presentation of data, figures, and information in the Report content is the sole responsibility of the Management. SR Asia is only responsible for disclosing the results of assurance to the Management in accordance with the terms in the Non-Disclosure Agreement and the Engagement Agreement documents. We do NOT accept any responsibility for any other purpose or to any other person or organization. Any dependence that a third party has placed on the Report is entirely at its own risk.

#### Independence, Impartiality, and Competency

SR Asia applies an adequate assurance mechanism and protocol based on a professional code of conduct to ensure independence and impartiality in delivering assurance services. We confirm no member of the Assurance Team has any relationships with the Bank that could be perceived to affect the ability to provide an independent and impartial statement. The Assurance Team has also consisted of several sustainability experts in the ISO 26000, the principles and standards of AA1000 AccountAbility, the GRI Sustainability Reporting Guidelines, and the country reporting regulation. The experts also have experience in writing and reviewing sustainability reports and integrated reports of organizations from various industries.

#### Description and Source of Disclosures

The assurance work was started with an initial review of the Report draft submitted by the Bank. During the assurance work, SR Asia assessed the disclosures of data and information in the Report content and traced back to

<sup>1</sup> Management of the Bank

the evidence documents provided by the Reporting Organization. When necessary, the Assurance Team reviewed the online public disclosures significantly related to the Report content as the evidence. Analysis of the Report content and the evidence was conducted following the AA1000 Assurance Standard v3 and the SR Asia Protocol on Assurance Analysis, and also using the SR Asia Great Assurance Tool digital platform.

### Type and Level of Assurance Service

1. **Type 1 assurance** on the Report content with respect to the AA1000 Assurance Standard v3 and AA1000APS (2018) AccountAbility Principles.
2. A **moderate level of assurance** procedure on the Report content and evidence, where **the risks of information and conclusions of the Report being error is reduced, but not reduced to very low, but not zero.**

### Scope and Limitation of Assurance Service

1. Data and information related to the Report for the reporting period of January 1 to December 31, 2020
2. SR Asia does NOT include financial data, information, and figures in the Report content in the assurance work. It is assumed that the Bank, or independent parties, or other parties associated with the Bank, have verified and/or audited any data and information related to financial statements.
3. Evaluation on publicly disclosed information, system, and process of the Reporting Organization has in place to ensure adherence to the principles
4. Sustainability specific data and information related to the seven material aspects that have been identified by the Reporting Organization: **economic performance; product portfolio; indirect economic impacts; anti-corruption; occupational health and safety; training and education; and customer privacy**
5. Adherence to the following reporting principles, guidelines, and standards;
  - a) Consolidated set of GRI Sustainability Reporting Standards 2020 (“GRI Standard”) and GRI G4 Financial Services Sector Disclosure (“GRI-G4 FS”) issued by the Global Reporting Initiative
  - b) Regulation of Indonesia Financial Service Authority No.51/pojk.03/2017 regarding the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institution, Listed, and Public Company (“POJK 51”)

### Exclusion

1. Stakeholders’ engagement, which may be involved in developing the Report.
2. Financial data and information from the Bank’s documents other than those mentioned in the Report.
3. Aspects of the Report other than those mentioned under the defining materiality section and discussion on defining Report content.
4. Data and information outside the reporting period and/or in the public domain not covered in the reporting period.
5. Statements and claims describing expression of opinion, belief, expectation, advertisement, and future planning.

### Methodology

1. Form an Assurance Team whose members are the experts in sustainability report development and assurance
2. Perform pre-engagement phase to ensure the independence and impartiality of the Assurance Team
3. Carry out initial analysis on the Report document submitted by the Bank
4. Evaluate data and information against the standards, principles, and indicators of AA1000AS v3, AA1000APS (2018), GRI Standard, GRI-G4 FS, and POJK 51
5. Assess indicators data, including tracing back data to the sources, especially those related to material aspects
6. Discuss online the results of the analysis with the Management and data contributors
7. Apply SR Asia Protocol on Assurance Analysis and use SR Asia Great Assurance Tool digital platform



## Adherence to AA1000AP (2018) and GRI Standards

**Inclusivity** – The Assurance Team has concluded that the Bank’s stakeholder engagement process is in place in a more practical rather than strategic manner. Stakeholder engagement and communication has been performed collectively based on various methods and approaches by several functions in the Bank. The presentation of key stakeholders in the Report content is also inclusive. However, the Bank is recommended to strengthen its sustainability commitment, strategies, and governance to respond to the increasing stakeholder concerns on environmental and social topics in the future.

**Materiality** – As per assurance work taken, the material topics presented in the Report can describe the sustainability context of the Bank. Due to the pandemic COVID-19 in 2020, the Bank has considered health and safety in the workplace as one of the significant topics. The Bank has not yet conducted a materiality testing and has not yet implemented specific criteria and thresholds in determining material topics.

**Responsiveness** – In general, the Bank has indicated its responsiveness to the stakeholders’ concerns, especially those of customers, employees, government, investors, and community. The Bank has also implemented strategies to provide necessary competencies and resources to respond to the material topics. However, the Report content does not indicate the practices to assess the relationship between the maturity, impact, and prioritization of a topic and the appropriateness of the responses through strategic stakeholder engagement management.

**Impact** – The Bank has performed the process to understand, measure, and evaluate as well as manage its impacts of business activities and decisions on the stakeholders, especially concerning the material topics. Presentation of data and information on performance target and achievement, including presentation of sustainable finance portfolio, at a particular level is moderately adequate. Future improvement on data and information should be carried out to strengthening its compliance with the impact principle.

**In “Accordance” with Core Option** – In overall, the Report content indicates its adherence to the **core option** of GRI Standards. Following the standard, the Report content presents a minimum of one disclosure of each material topic. Nevertheless, the Management should strengthen the presentation of data and information on the disclosure of management approach (DMA), the GRI-G4 FS sector supplement indicators, as well as the omission statement in future reporting.

**GRI Standards Principles** – At a particular level, the results of assurance work has indicated that the Principles for Defining Report Content (stakeholder inclusiveness, sustainability context, materiality, and completeness) and the Principles for Defining Report Quality (balance, comparability, accuracy, timeliness, clarity, and reliability) are moderately applied in the Report content. The Management has submitted evidence documents adequately in softcopy format to the Assurance Team during the assurance process.

## Recommendation

1. To strengthen sustainability commitments and implementing stakeholder engagement in a more strategic manner.
2. To perform materiality testing covering economic, environment, and social aspects as the basis to identify the content of future sustainability reports.
3. To embed more of its stakeholder engagement and sustainability issues into key management practices, including risk management, decision-making behavior, capacity building, financing assessment, as well as a more robust mechanism to manage, monitor, and evaluate sustainability impacts, risks, and opportunities under an integrated stakeholder engagement management.



4. As the Bank has signed a Conditional Merger Agreement (CMA) and Merger Plan, SR Asia advises the entity where the Bank would be merged into considers the results of assurance in its future sustainability reporting practices.

The assurance provider,

Jakarta, 31<sup>st</sup> of January 2021



**Birendra Raturi**  
International Director  
Social Responsibility Asia



**Dr. Semerdanta Pusaka**  
Country Director for Indonesia  
Social Responsibility Asia

---

### Social Responsibility Asia (SR Asia)

*International*

4F-CS-25, Ansal Plaza, Vaishali, Ghaziabad (NCR Region Delhi), Uttar Pradesh 201010, INDIA  
Landline / Mobile: +91-120-4103023; +91-120-6452020 / +91-9810059109  
E-mail: info@sr-asia.org, Website: www.sr-asia.org

*Indonesia*

PT Sejahtera Rambah Asia, #1607 Splendor Tower, Soho Pancoran, Jl. MT Haryono Kav.2-3, Jakarta 12810, INDONESIA  
Landline: +62-21-5010 1504, E-mail: services@srasia-indo.com, Website: www.srasia-indo.com

---

## LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN 2020

Kami yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam laporan keberlanjutan PT Bank Syariah Mandiri tahun 2020 telah disampaikan secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi laporan sesuai dengan POJK 51/POJK.03/2017. Laporan dibuat oleh Direksi dan telah mendapat persetujuan Dewan Komisaris.

Demikian lembar persetujuan ini dibuat dengan sebenarnya.

### DEWAN KOMISARIS



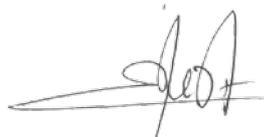
**Mulya Effendi Siregar**  
Komisaris Utama



**Bangun Sarwito Kusmulyono**  
Komisaris Independen



**Suyanto**  
Komisaris Independen



**M. Arief Rosyid Hasan**  
Komisaris Independen



**Masduki Baidlowi**  
Komisaris

### DIREKSI



**Hery Gunardi**  
Direktur Utama



**Tiwul Widyastuti**  
Direktur Risk Management



**Kusman Yandi**  
Direktur Wholesale Banking



**Ade Cahyo Nugroho**  
Direktur Finance and Strategy



**Anton Sukarna**  
Direktur Distribution & Sales



**Achmad Syafii**  
Direktur Information Technology,  
Operation and Digital Banking



**Rosma Handayani**  
SEVP Human Capital



**Karya Prasetya Budi**  
SEVP Wholesale Risk



**Wawan Setiawan**  
SEVP Individual & SME Banking

## REFERENSI POJK NO. 51/POJK.03/2017 DAN INDEKS ISI STANDAR GRI <sup>[102-55]</sup>

Indeks Isi Standar GRI & Referensi POJK	Pengungkapan	Halaman
<b>Pengungkapan Umum</b>		
GRI 102: Pengungkapan Umum 2016	<b>102-1</b> Nama organisasi	13
	<b>102-2</b> Kegiatan, merek, produk, dan jasa	13
	<b>102-3</b> Lokasi kantor pusat	13, 74
	<b>102-4</b> Lokasi operasi	13
	<b>102-5</b> Kepemilikan dan bentuk hukum	13
	<b>102-6</b> Pasar yang dilayani	13
	<b>102-7</b> Skala organisasi	14
	<b>102-8</b> Informasi karyawan	44
	<b>102-9</b> Rantai pasokan	15
	<b>102-10</b> Perubahan signifikan	15
	<b>102-11</b> Pendekatan atau prinsip pencegahan	21
	<b>102-12</b> Inisiatif eksternal	14
	<b>102-13</b> Keanggotaan asosiasi	14
	<b>102-14</b> Sambutan	16
	<b>102-16</b> Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku	09, 10
	<b>102-18</b> Struktur tata kelola	19
	<b>102-40</b> Pemangku kepentingan	28
	<b>102-41</b> Perjanjian perundingan kolektif	44
	<b>102-42</b> Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan	27, 28
	<b>102-43</b> Pendekatan keterlibatan pemangku kepentingan	28
	<b>102-44</b> Topik utama dan Isu	28
	<b>102-45</b> Entitas dalam laporan keuangan konsolidasian	08
	<b>102-46</b> Menetapkan isi laporan dan Batasan	07, 08
	<b>102-47</b> Daftar topik material	07
	<b>102-48</b> Penyajian kembali informasi	06, 14, 15
	<b>102-49</b> Perubahan dalam pelaporan	07
<b>102-50</b> Periode pelaporan	06	
<b>102-51</b> Tanggal laporan terbaru	06	
<b>102-52</b> Siklus pelaporan	06	
<b>102-53</b> Kontak	06, 74	
<b>102-54</b> Kesesuaian dengan Standar GRI	06	

Referensi GRI Standard & POJK	Pengungkapan	Halaman	
	<b>102-55</b> Indeks isi GRI	80	
	<b>102-56</b> Assurance oleh pihak eksternal	06, 75-78	
POJK 51/OJK.03/2017	<b>1.</b> Penjelasan strategi keberlanjutan	03	
	<b>2.</b> Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan	05	
	<b>3.a</b> Visi, misi, dan nilai keberlanjutan perusahaan	09 - 12	
	<b>3.b</b> Nama, kontak, dan alamat perusahaan	13	
	<b>3.c</b>		
	<b>3.c.1</b>	Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban	14
	<b>3.c.2</b>	Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan	44 - 45
	<b>3.c.3</b>	Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah)	13
	<b>3.c.4</b>	Wilayah operasional	13
	<b>3.d</b> Produk, layanan, dan kegiatan usaha	13	
	<b>3.e</b> Keanggotaan pada asosiasi	14	
	<b>3.f</b> Perubahan yang bersifat signifikan	15	
	<b>4.a</b> Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan	17, 21	
	<b>4.b</b> Penerapan Keuangan Berkelanjutan	16-17, 33-34	
	<b>4.c</b> Strategi pencapaian target	17	
	<b>5.a</b> Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan keberlanjutan	20	
	<b>5.b</b> Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan	20	
	<b>5.c</b> Penjelasan mengenai pengendalian risiko keberlanjutan	21-22	
	<b>5.d</b> Penjelasan mengenai pemangku kepentingan	27-28	
	<b>5.e</b> Permasalahan terkait kinerja keberlanjutan	24	
	<b>6.a</b> Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan	10	
	<b>6.b</b> Uraian mengenai kinerja ekonomi	30 - 32	
	<b>6.c</b>		
<b>6.c.1</b>	Komitmen Perusahaan untuk memberikan produk dan/ atau jasa keuangan berkelanjutan	03	
<b>6.c.2.a</b>	Kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak	44	
<b>6.c.2.b</b>	Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional	48	
<b>6.c.2.c</b>	Lingkungan bekerja yang layak dan aman	52	
<b>6.c.2.d</b>	Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai	49-51	
<b>6.c.3.a</b>	Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar	17, 21	
<b>6.c.3.b</b>	Mekanisme dan jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti	66-67	

Referensi GRI Standard & POJK	Pengungkapan	Halaman
	<b>6.c.3.c</b> TJSJ pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat	55
	<b>6.d</b>	
	<b>6.d.2</b> Penggunaan material yang ramah lingkungan	72
	<b>6.d.3</b> Penggunaan energi	70
	<b>6.e</b>	
	<b>6.e.2</b> Kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak lingkungan hidup	72
	<b>6.e.3.a</b> Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi	72
	<b>6.e.3.b</b> Upaya konservasi keanekaragaman hayati	72
	<b>6.e.4</b> Pengendalian emisi	71
	<b>6.e.5.a</b> Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis	72
	<b>6.e.5.b</b> Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen	72
	<b>6.e.5.c</b> Tumpahan yang terjadi (jika ada)	07, 72
	<b>6.e.6</b> Jumlah dan materi pengaduan Lingkungan Hidup yang diterima dan diselesaikan	07
	<b>6.f</b>	
	<b>6.f.1</b> Inovasi dan pengembangan Produk Berkelanjutan	33
	<b>6.f.2</b> Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan	54
	<b>6.f.3</b> Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan	54
	<b>6.f.4</b> Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya	54
	<b>6.f.5</b> Survei kepuasan pelanggan	54
	<b>7</b> Verifikasi tertulis dari pihak independen	75-78
<b>Pengungkapan Khusus</b>		
Kesehatan dan Keselamatan Kerja	<b>103-1</b> Penjelasan topik material dan batasannya	52
	<b>103-2</b> Pendekatan manajemen dan komponennya	52
	<b>103-3</b> Evaluasi pendekatan manajemen	52
	<b>403-3</b> Layanan kesehatan kerja	52
	<b>403-4</b> Partisipasi pekerja dalam penerapan K3	52
	<b>403-7</b> Pencegahan dan mitigasi dampak kesehatan dan keselamatan kerja yang terkait langsung dengan hubungan bisnis	52
Kinerja Ekonomi	<b>103-1</b> Penjelasan topik material dan batasannya	30
	<b>103-2</b> Pendekatan manajemen dan komponennya	30-31
	<b>103-3</b> Evaluasi pendekatan manajemen	31
	<b>201-1</b> Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	32
Portofolio Produk	<b>103-1</b> Penjelasan topik material dan batasannya	33
	<b>103-2</b> Pendekatan manajemen dan komponennya	33
	<b>103-3</b> Evaluasi pendekatan manajemen	33
Antikorupsi	<b>205-1</b> Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi	26

Referensi GRI Standard & POJK	Pengungkapan	Halaman
Pelatihan dan Pendidikan	<b>404-1</b> Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	50
	<b>404-2</b> Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	49 - 50
Pengaruh Ekonomi tidak Langsung	<b>203-1</b> Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	55, 65
Privasi Pelanggan	<b>418-1</b> Pengaduan terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	53
<b>GRI 4 - Sektor Suplemen Jasa Keuangan</b>		
GRI - FS	<b>FS1</b> Kebijakan berkaitan aspek lingkungan dan sosial	38
	<b>FS2</b> Prosedur menilai dan menyaring risiko lingkungan dan social	38
	<b>FS3</b> Proses untuk memantau pelaksanaan klien sesuai dengan persyaratan lingkungan dan social	39
	<b>FS4</b> Kompetensi staf terkait kebijakan lingkungan dan sosial	50
	<b>FS5</b> Interaksi dengan nasabah/mitra bisnis mengenai risiko dan peluang lingkungan dan sosial	22
	<b>FS6</b> Persentase kredit berdasarkan bidang usaha	34 - 35
	<b>FS7</b> Nilai moneter untuk manfaat sosial	36
	<b>FS8</b> Nilai moneter untuk manfaat lingkungan	38 - 39
	<b>FS9</b> Cakupan dan frekuensi audit untuk menilai implementasi kebijakan lingkungan dan sosial	22
	<b>FS10</b> Persentase dan jumlah perusahaan dalam portofolio yang dievaluasi memiliki masalah lingkungan atau sosial	39
	<b>FS11</b> Persentase aset yang terkena penyaringan lingkungan atau sosial positif dan negatif	39
	<b>FS12</b> Kebijakan pemberian suara diterapkan pada masalah lingkungan atau sosial	38
	<b>FS13</b> Jalur akses di daerah berpenduduk rendah atau kurang beruntung secara ekonomi berdasarkan jenis	37
	<b>FS14</b> Inisiatif untuk meningkatkan akses ke layanan keuangan untuk orang-orang yang kurang beruntung	46
	<b>FS15</b> Kebijakan untuk desain yang adil dan penjualan produk dan layanan keuangan	54
	<b>FS16</b> Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan berdasarkan jenis penerima manfaat	37, 60



Masjid Mandiri Syariah KM 88A Cipularang



## LEMBAR UMPAN BALIK

**Laporan Keberlanjutan 2020**  
 Mandiri Syariah memberikan gambaran kinerja keuangan dan keberlanjutan.  
 Kami mengharapkan masukan, kritik dan saran dari Bapak/Ibu/Saudara.

- Laporan ini mudah dimengerti.  
 tidak setuju       netral       setuju
- Laporan ini sudah menggambarkan informasi aspek material Perusahaan, baik dari sisi positif dan negatif.  
 tidak setuju       netral       setuju
- Topik material apa yang paling penting bagi anda: (nilai 1=paling penting s/d 4=paling tidak penting)
  - Kesehatan dan Keselamatan Kerja ( )
  - Kinerja Ekonomi ( )
  - Portofolio Produk ( )
  - Antikorupsi ( )
  - Pelatihan dan Pendidikan ( )
  - Pengaruh Ekonomi tidak Langsung ( )
  - Privasi Pelanggan ( )

4. Mohon berikan saran/usul/komentar anda atas laporan ini.

.....

.....

.....

**Profil Anda**

Golongan Pemangku Kepentingan (mohon tandai salah satu)

<input type="checkbox"/> Pemegang Saham dan Investor	<input type="checkbox"/> Mitra Kerja Pemasok Lokal	<input type="checkbox"/> Pegawai	<input type="checkbox"/> Industri Sejenis (Bank Syariah Lainnya)
<input type="checkbox"/> Nasabah	<input type="checkbox"/> Masyarakat dan Lingkungan	<input type="checkbox"/> Pemerintah dan Regulator	<input type="checkbox"/> Lain-lain, mohon sebutkan.....

Nama .....

Pekerjaan .....

Nama Institusi .....

Kontak (Telepon, email) .....

Kami sangat menghargai saran dan tanggapan yang Anda berikan kepada kami atas informasi yang disajikan dalam laporan ini. Mohon kirimkan formulir ini ke:

**IVAN ALLY**  
**GROUP HEAD CSG**  
 Kantor Pusat  
 Wisma Mandiri I  
 Jl. MH. Thamrin No. 5 Jakarta10340 – Indonesia  
 Phone : (62-21) 2300 509, 3983 9000 (*hunting*)  
 Call Center : Mandiri Syariah Call 14040, (021) 2953 4040  
 Faksimili : (62-21) 3983 2989.  
 Website : www.mandirisyariah.co.id  
 e-mail : csg@syariahmandiri.co.id





“

*Sejalan dengan QS Al-A'raf ayat 56 yaitu:*

*“Dan janganlah kamu berbuat kerusakan di muka bumi, setelah (diciptakan) dengan baik. Berdo'alah kepada-Nya dengan rasa takut dan penuh harap. Sesungguhnya rahmat Allah sangat dekat kepada orang-orang yang berbuat kebaikan”*

*Mandiri Syariah akan terus meningkatkan kepedulian dan implementasi budaya keberlanjutan, serta mendorong para debitur untuk melakukan usaha menuju ekonomi rendah karbon.*



# 2020

LAPORAN KEBERLANJUTAN  
PT Bank Syariah Mandiri



  
**mandiri**  
syariah



**PT Bank Syariah Mandiri**

Kantor Pusat  
Wisma Mandiri I  
Jl. MH. Thamrin No. 5  
Jakarta 10340 - Indonesia



**Phone & Fax**

Phone : (62-21) 2300-509, 3983 9000 (Hunting)  
Fax : (62-21) 3983 2989



**Online**

Website : [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)

