

LAMPIRAN

Transkrip Wawancara 1

P: Pagi Mbak Lia, saya bisa mulai wawancaranya ya, saya rekam.

N: Boleh Mbak Karin.

P: Oke Mbak, jadi seperti yang sudah aku sampaikan waktu beberapa minggu lalu ya, kalau aku ini hanya akan meneliti prosesnya aja sih, kayak yang tertulis di Undang-Undang dan peraturan yang dikeluarkan Menteri. Pertama, yang aku mau tanyakan terkat proses perencanaan dan berkaitan sama penetapan target program CSR nya kanwil Surabaya ini seperti apa?

N: Untuk perencanaan sendiri, kami mengikuti arahan dan instruksi dari pusat ya seperti apa. SOP pasti ada disesuaikan dengan yang ada di ketentuan karena sekarang kan CSR ini bukan cuma soal kesadaran perusahaan, namun jadi sebuah kewajiban yang sudah diatur, ada Undang-Undangnya apalagi kami ini BUMN. Kita biasanya mulai dari penerimaan permintaan dari kantor-kantor cabang, yang CSR nya berangkat dari masalah atau isu sosial di daerahnya. Ada yang mengajukan untuk CSR Pendidikan, Keuangan atau ekonomi yang paling banyak diminta ya pendanaan usaha gitu. Kalau Kanwil sendiri sebetulnya sudah lama nggak melakukan CSR secara khusus karena kita salurkan lewat kantor-kantor cabang. Kalau untuk perencanaan anggaran sendiri, biasanya kami minta proposalnya secara lengkap dari segi proses pelaksanaannya seperti apa hingga rincian financial proposalnya seperti apa, model kayak apa funding yang diminta oleh kantor cabang untuk disalurkan

P: ooh gitu, jadi kebanyakan lewat kantor cabang ya mbak? Bisa terlibat juga berarti kantor cabang di are Surabaya ini untuk perencanaan awal sebelum dilakukan CSRnya?

N: iya bener, bisa banget. Soalnya yang lebih dekat sama masyarakat ya gabisa dibohongin ya kantor pusat.

P: Terus targetnya?

N: Kalau target atau sasaran jelas kita berupaya berkontribusi untuk pembangunan berkelanjutan ya. Karena hal itu juga sudah diberikan oleh pihak atasan ke kita bahwa anggarannya dibagi ke fokus-fokus tertentu dengan nominal yang berbeda-beda juga. Jadi pihak SERC (*social & environmental responsibility committee*), yang mengurusin CSR dari pusat itu Namanya SERC mensosialisasikan soal fokus pelaksanaan CSR dan pembagian anggarannya. Tapi kalau melihat potensi di Jatim ya, karena kita menaungi wilayah Jatim, nah kita fokusnya ke penguatan ekonomi, UMKM, dan sejenisnya disesuaikan sekali lagi dengan yang sudah ditentukan oleh atasan karena kan dari atasan langsung ke kita.

P: oh gitu, oke oke. Lanjut ya mbak, masih di perencanaan, punya renja atau renstra nggak mbak?

N: ada lah pasti

P: Nah itu siapa yang nyusun?

N: ya tadi SERC itu mbak. Kita dikasih tau langkahnya kayak apa yang dimau.

P: oke, selanjutnya perihal prioritas dan tujuan program CSR khususnya dalam agenda pembangunan berkelanjutan seperti apa penetapannya?

N: kalau prioritas dan tujuan ini sih kita ngikutin potensi yang ada di sekitar masyarakat mbak. Itu harus dipahami bahwa memang ya ngelihat kebutuhan masyarakat apa, nah kebutuhannya masyarakat ini ikan ga jauh dari pemberdayaan ekonomi, Pendidikan, kesehatan, ya itu aja udah kontribusi ke pembangunan berkelanjutan kan ya.

P: Oke mbak, terus kalo SOP gimana?

N: jadi kami pihak kantor cabang ini, ada yang harus ditaati dalam upaya penyaluran CSRnya, jadi kantor pusat (kantor wilayah) ada alurnya sendiri bagi kita kantor cabang dalam menyalurkan CSR/TJSL kepada masyarakat. Biasanya produk yang kita berikan berupa bantuan dana. Ada SOP nya ini kalau mau mengajukan bantuan dana. Jadi pertama, kita pihak kantor cabang sendiri yang mengajukan proposal untuk melakukan CSR/TJSL, nah siapa yang melakukan? Tentunya kepala kantor cabang. Nah, kepala kantor cabang ini nanti hmm bikin program kira-kira bisa melakukan apa untuk sosial dan lingkungan disekitar area kantor cabang, dirincikan terus dituangkan dalam bentuk proposal yang jelas lengkap ada tujuannya, rencana anggarannya gitu, terus disampaikan ke kanwil. Nah begitu sampai, kalau memang acc pusat y akita menerima surat rekomendasi nantinya, baru deh kita jalankan program sesuai dengan proposal yang kita buat. Nah nanti ada laporan pertanggungjawabannya, kita susun realisasinya seperti apa kenyataannya gitu mbak. Nah yang kedua ini bisa dari masyarakat sendiri yang mengajukan tapi nantinya tetep lewat kita...

P: ooh gituuu, bisa ya mbak?

N: iya bisa mbak, jadi masyarakat mengajukan tapi langsung ke pusat, bukan ke kita, bentuknya ya proposal gitu mengajukan dengan jelas tujuan, maksud, anggaran dan lainnya. Kalau permintaannya ada di naungannya kita atau dibawah wilayah kantor cabang kita ya berarti nanti surat balasan proposalnya yang bentuknya rekomendasi itu tadi dikirim lewat kita, nah penyalurannya lewat kita begitu..”

P: wih ya oke juga dong mbak kalo masyarakat sendiri bisa coba mengajukan. Nah kalo program secara spesifiknya ada nggak? Yang dibikin kanwil?

N: Untuk program apa, ya banyak banget sih. Seperti yang sudah saya sampaikan tadi bahwasanya untuk CSR/TJSL ini sendiri sasarannya banyak banget. Bisa pendidikan, kesehatan, ekonomi, lingkungan, dan banyak lagi yak arena kembali lagi bahwa semuanya disesuaikan dengan konsep atau tujuan pembangunan berkelanjutan. Kalau kita sih kemarin itu secara kewilayahan ya, kita untuk HUT Bank Mandiri oktober mendatang ini merencanakan ada pasar murah, semacam tebus murah gitu, total paket sembako harganya berapa, tapi kita jual lebih murah. Kemarin juga sempat ada kita menyumbang mobil pintar ke salah satu Yayasan, bisa di cek juga ya di media karena kan ya CSR/TJSL ini kita pakai media untuk menyiarkan kegiatan yang kita lakukan. Nah selain itu, kita melakukan CSR ini lainnya lewat kantor cabang, kebanyakan kita CSR/TJSL nya berupa pendanaan UMKM

P: nah terus itu sesuai sama SOP ga mbak in real life nya kondisinya?

N: ya dalam kenyataannya memang rangkaian rencana yang sudah tersusun, standar pelaksanaan, dan juga target pelaksanaan nggak selalu sesuai dengan yang kita

ekspektasikan. SOP ya kadang ada itu kantor cabang yang minta dana, tapi ngajuin proposalnya tidak lengkap, ada kelengkapan-kelengkapan yang harusnya dilampirkan dalam proposalnya tapi tidak dilampirkan, jadi harus ada revisi, bahkan bisa saja kita tolak juga kalau betul-betul nggak memenuhi ketentuan. Nah, region VIII in ikan banyak ya, se-Jatim, itu kita juga cek urgensi program atau penyaluran CSRnya, kita tinjau mana yang lebih butuh dan kita lihat prosentase dana yang bisa kita berikan untuk disalurkan kantor cabang berwujud CSR

P: ooh ya jadi diupayakan gitu ya untuk sesuai dengan SOP nya..

N: iya mbak, Namanya juga manusia ya pasti ada aja gitu minus-minusnya pas udah dijalani

P: iya iya mbak, nah terus nih untuk monev, bentuk nya apa kalo monev untuk kegiatan CSR di kanwil Surabaya? Indikatornya apa aja?

N: Untuk proses monitoring dan evaluasi ini kita mengacu kepada ketentuan pusat aja sih. Kita sebetulnya tidak begitu tahu ya indikator pengawasan dan evaluasi yang dipakai ini seperti apa, namun untuk proses ini dilakukan oleh bagian atasan di kanwil, jadi kemungkinan besar sudah ada sendiri ya patokan atau tolak ukur yang dipakai dalam mengawasi kegiatan CSR atau TJSL kita.

P: ooh jadi direksi sudah pasti terlibat ya?

N: yes betul sekali.

P: kalau output nya gimana mbak?

N: output apa ini?

P: oh maaf, maksudku tuh hasil CSR tuh kan ada ya pasti, baik yang diharapkan dan yang terjadi, nah itu taunya gimana mbak? Ada proses identifikasinya sendiri nggak?

N: Kalau output itu, sepertinya kita bicara tentang target ya, apakah tercapai atau tidak, terlaksana atau tidak. Sejauh yang dapat kami pahami, atasan itu pasti mempertanyakan program yang akan dilakukan ini sifatnya putus atau berkesinambungan. Kalau putus ya seperti pemberian bantuan aja, atau modelnya penyaluran dana atau bantuan bentuk lainnya begitu. Nah kalau berkesinambungan itu seperti kita melakukan pembiayaan terhadap fasilitas umum untuk masyarakat, atau berkontribusi berkelanjutan ke lingkungan yang bentuknya bisa bermacam-macam, nah itu kan targetnya sendiri-sendiri. Jadi direksi ini selalu memastikan bahwa outputnya sesuai dengan perencanaan awal kita niatnya putus atau berkelanjutan dengan kita sebagai pihak yang ikut mengawasi. Identifikasinya biasanya dilakukan dengan berhubungan langsung sama pihak yang kita ajak kerjasama melakukan program CSR sebagai penerima. Selain dari kita pelaksana yang di lapangan menyertakan bukti-bukti yang valid untuk pelaporan ini, bisa berupa foto atau tanda terima dan sejenisnya ya, nah pihak penerima juga biasanya ada yang dikontak langsung sama pihak auditor untuk sekali lagi *make sure* bahwa program ini nyata adanya dilakukan. Kalau programnya bentuknya pemberian bantuan dana dan sejenisnya, ya pihak yang menerima bantuan memang harus melaporkan secara jelas alur keuangannya serta alokasi dananya.”

P: oh oke, lengkap banget haha makasih mbak. Terus, hambatannya gimana? Sama kaya sebelumnya, ada proses identifikasi hambatannya nggak?

N: Program CSR ini kan pasti ada aja ya kendalanya, ya pasti ada hal-hal yang tidak bisa kita prediksi saat proses perencanaan berlangsung. Nah ini nanti kita juga laporkan saat setelah melakukan kegiatan sebagai bentuk tanggung jawab atas kegiatan yang kita lakukan, selain itu juga sebagai bahan pengawasan dan evaluasi bagi direksi. Karena dengan adanya kendala itu membuat kita memiliki *backup plan* yang bahkan juga dari awal sebetulnya nggak ada di *blueprint* rencana mula-mula. Sehingga pasti ada *decision making* yang dilakukan tanpa diketahui oleh direksi, nah ini yang kita laporkan, kendalanya apa aja, penanganannya seperti apa, sampai kepada output dari proses penanganan kendala itu sendiri.”

P: oh oke, jadi yang terjadi pas pelaksanaan semua dipresentasikan gitu ya mbak ke direksi?

N: yes, bener banget.

P: oke, sudah di part-part akhir hehe. Soal pelaporan mbak, punya nggak dokumen evaluasi dan laporan tahunannya?

N: Untuk dokumen evaluasi dan laporan tahunan jelas Bank Mandiri punya ya, kita Region VIII juga punya, tapi memang tidak untuk diakses secara umum dan disebarluaskan. Kalau laporan tahunan ya yang sebagaimana mbaknya tahu, ada kan ya di *website* Bank Mandiri dari tahun berapa sampai berapa, semua lengkap dan jelas. Sehingga kalau bicara soal kepemilikan laporan tahunan dan ketersediaan dokumen secara bebas dan luas untuk masyarakat ya ada, tapi untuk Region VIII belum ada memang yang disebarluaskan.

P: oh, yang kanwil ngga ada berarti? Atau nggak untuk disebarluaskan?

N: ya memang yang untuk disebarluaskan ya dari pusat mbak.

P: okay mbak, sudah selesai sih ini semuanya sudah menjawab kebutuhan penelitian aku..

N: sudah?

P: iya, cukup kok.

N: oke, sukses ya mbak Karin!

P: makasih mbaak

Surat Pengantar Perizinan Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
 UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jalan Raya Rungkut Madya, Gunung Anyar, Surabaya 60294 Telp. 031-8706369
 Email : fsip@upnjatim.ac.id Faximile : 031-8706372 Laman : <http://www.upnjatim.ac.id>

Surabaya, 22 Juli 2024

Nomor : B/539/UN63.4/2024
 Sifat : B I A S A
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian Skripsi

Kepada
 Yth. Nurul Amalia Pangastika
 Retail Credit Operations Region VIII/Jawa 3
 Menara Mandiri, Jl. Basuki Rahmat No.2, Genteng, 60271
 di
SURABAYA

1. Dalam rangka penyusunan Skripsi sebagai tugas akhir mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, diperlukan penelitian.
2. Sehubungan dengan perihal tersebut diatas, dengan ini mohon dapatnya diberikan ijin kepada mahasiswa kami:

Nama : Josephine Karina Putri Prameswari
 NPM : 18041010066
 Program Studi : Administrasi Publik
 Lokasi Penelitian : Menara Mandiri Regional Office VIII, Jl. Basuki Rahmat No.2,
 Embong Kaliasin, Genteng, Surabaya
 Judul Penelitian : KINERJA CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PT. BANK
 MANDIRI (Persero) Tbk. REGION VIII SURABAYA DALAM
 MEWUJUDKAN SDGs

untuk melaksanakan penelitian guna memperoleh data-data yang diperlukan.

3. Demikian atas perhatian dan kerja samanya kami sampaikan terima kasih.



DR. YULI CANDRASARI, M.Si
 NIP. 197107302021212003



Kementerian Pendidikan Tinggi,
Sains, dan Teknologi

SERTIFIKAT

Akreditasi Jurnal



No. SK : 10/C/C3/DT.05.00/2025

Tanggal : 21 Maret 2025

Direktur Penelitian, dan Pendabdian Kepada Masyarakat

dengan ini memberikan kepada

Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)

EISSN : 27985539

Publisher : Universitas Negeri Padang

Peringkat Akreditasi Jurnal Ilmiah Periode I 2025

Reakreditasi Tetap di Peringkat 4 mulai

Volume 6 Nomor 1 Tahun 2024 sampai Volume 10 Nomor 2 Tahun 2028



Ketut Adnyana

NIP 196805151994031004

