

Ekosistem Keuangan Syariah Berkelanjutan

Sustainable Sharia Finance Ecosystem

Makna Tema Keberlanjutan

Sustainability Theme

Ekosistem Keuangan Syariah Berkelanjutan

Sustainable Sharia Finance Ecosystem

Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah murni pertama di Indonesia berkomitmen dalam pembangunan perekonomian Indonesia melalui strategi keuangan yang berkelanjutan. Hal ini dibuktikan dengan bergabungnya Bank Muamalat Indonesia sebagai salah satu **First Movers on Sustainable Banking** di Indonesia.

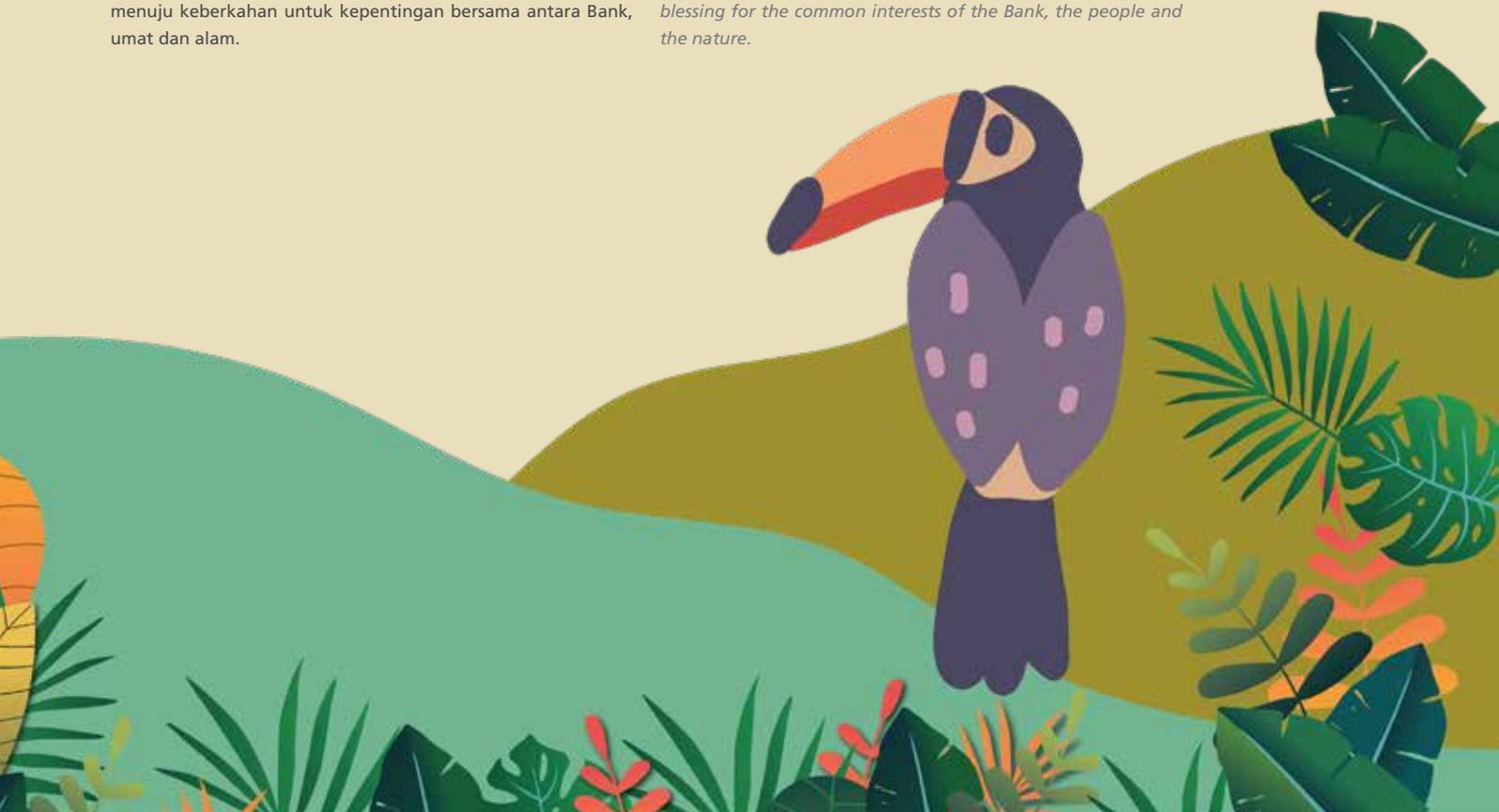
Ini adalah wujud atas komitmen Bank untuk secara berkesinambungan menjalankan bisnisnya dengan senantiasa bertanggung jawab dalam cakupan lingkungan dan sosial demi pembangunan negara.

Bank Muamalat Indonesia terus menjaga konsistensinya dalam membangun perekonomian umat melalui "Ekosistem Keuangan Syariah Berkelanjutan" dengan menjalankan berbagai strategi keuangan dan keberlanjutannya. Komitmen Bank Muamalat Indonesia dalam menjaga konsistensinya, merupakan upaya menuju keberkahan untuk kepentingan bersama antara Bank, umat dan alam.

*Bank Muamalat Indonesia as the first sharia bank in Indonesia is committed to developing Indonesia's economy through its sustainable financial strategy. This is proven by the merging of Bank Muamalat Indonesia as one of the **First Movers on Sustainable Banking** in Indonesia.*

This is a manifestation of the Bank's commitment to continuously run the business with always being responsible for the environmental and social scopes towards the development of the nation.

Bank Muamalat Indonesia continues to maintain its consistency in building the economy of the people through "The Sustainable Sharia Finance Ecosystem" by carrying out various financial strategies and sustainability. Bank Muamalat's commitment Indonesia in maintaining this consistency is an effort to get the blessing for the common interests of the Bank, the people and the nature.



Daftar Isi

Table of Contents

Makna Tema Keberlanjutan	1	Sustainability Theme
Daftar Isi	2	Table of Contents
01 Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan 2018	4	Sustainability Performance Highlights for 2018 01
Aspek Sosial	4	Social Aspect
Aspek Lingkungan & Sosial Masyarakat	5	Environmental & Social Aspect
Aspek Ekonomi	6	Economic Aspect
Penghargaan dan Sertifikasi	7	Awards and Certification
02 Tentang Laporan Keberlanjutan Ini	10	About This Report 02
03 Sambutan Manajemen	18	Message from Management 03
04 Pelibatan Pemangku Kepentingan	24	Engaging with Stakeholders 04
05 Tentang Keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia	28	About the Sustainability of Bank Muamalat Indonesia 05
Visi, Misi, dan Budaya Kerja Bank	28	Vision, Mission, and Bank Work Culture
Brand Perusahaan	29	Company Brand
Riwayat Singkat	30	Brief History
Lembaran Identitas Bank	31	Bank Identity Sheet
Kepemilikan Saham	32	Shareholders Ownership
Struktur Entitas dan Afiliasi	33	Entity and Affiliate Structure
Keanggotaan Asosiasi	33	Association Membership
Skala Organisasi Bank	34	Bank Organization Scale
Rantai Pasokan Bank	34	Bank Supply Chain
Wilayah Operasional Bank	36	Operational Bank Area
Struktur Organisasi Bank	37	Bank Organization Structure
06 Makna Keberlanjutan Usaha Sebagai Lembaga Keuangan Milik Seluruh Umat	40	Sustainability as a Financial Institution 06
Mewujudkan Keberlanjutan Kinerja Bank yang Positif	40	Realizing Sustainability of Positive Bank Performance
Keberlanjutan Kinerja Positif Bank dalam Meningkatkan Nilai Para Pemangku Kepentingan	40	Sustainability of Bank's Positive Performance in Increasing Value of Stakeholders
Peran Bagi Negeri	41	Contribution to the Nation
Kebijakan dan Praktik <i>Sustainable Financing</i>	45	Sustainable Financing Policies and Practices
Keberlanjutan Bank dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat	48	Bank Sustainability in Enhancing Community
07 Tata Kelola Keberlanjutan	50	Sustainable Governance 07
Keberlanjutan Bank dalam Penyelarasan dan Penerapan Prinsip-Prinsip GCG	50	Bank Sustainable Efforts to Implement and to Apply GCG Principles
Struktur Tata Kelola Keberlanjutan	54	Sustainability Governance Structure
Kepatuhan dan Komitmen Terhadap Anti <i>Fraud</i> dan Anti Korupsi	69	Compliance and Bank Commitment to Anti-Fraud and Anti-Corruption
Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme yang Berkelanjutan	72	Anti Money Laundering and Sustainable Preventing Terrorism Financing
<i>Whistleblowing System</i> Berkelanjutan Bank	74	Bank's Sustainable Whistleblowing System
Keterbukaan Informasi Bank yang Berkelanjutan	76	Sustainable Bank Information Disclosure
08 Bank Muamalat Indonesia Semakin Bersahabat dengan Seluruh Umat	78	Bank Muamalat Indonesia Continues to Support the Community 08
Fondasi Tanggung Jawab Sosial yang Berkelanjutan	78	The Foundation of Social Sustainable Responsibility
Bank Muamalat Indonesia Senantiasa Membina dan Menyejahterakan Masyarakat	79	Bank Muamalat Indonesia Continues to Support The Community
Harmonisasi Berkelanjutan dengan Nasabah	81	Sustainable Harmonization with Customers
Tanggung Jawab Keberlanjutan Produk	87	Product Sustainable Responsibility
Keberlanjutan Membangun Insan yang Berkualitas	93	Sustainability of Building Human Quality
09 Keramahan Terhadap Kelestarian Lingkungan	108	Corporate Governance of Muamalat Sustainability 09
10 Kontribusi Kami dalam Membangun Negeri	120	Our Contribution Towards the Nation 10
Formulir Tanggapan Pemangku Kepentingan	125	Stakeholder's Feedback Form
Referensi Silang Indeks GRI G4-Inti dan Indikator Suplemen Sektor Keuangan	127	GRI G4 Cross Reference & Indicators of Financial Sector Service Supplement

Unduh Laporan Keberlanjutan 2018 PT Bank Muamalat Indonesia Tbk dengan memindai QR code ini.

Download PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Sustainability Report 2018 by scanning this QR code.





01

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

Sustainability Performance Highlights

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan 2018

Sustainability Performance Highlights for 2018

Aspek Sosial / Social Aspect

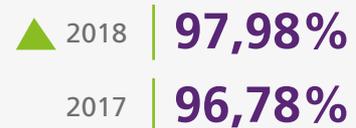
 **95,40%**

Nilai Kepuasan Nasabah

Pencapaian penyelesaian pengaduan sesuai **Service Level Agreement** yang ditetapkan (SLA IN).

Customer Satisfaction Index

Achievement of complaint resolution is in accordance with the stipulated Service Level Agreement (SLA IN).



 **4.131**
Karyawan

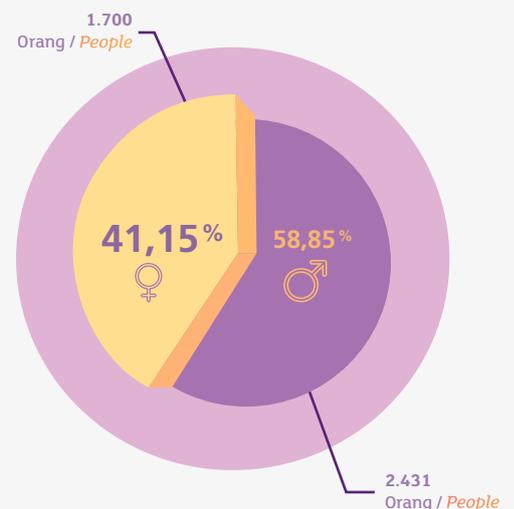
Komposisi Karyawan Berdasarkan Gender Composition of Employees Based on Gender

Jumlah Karyawan Bank Muamalat Indonesia Tahun 2018 yang terdiri dari 3.974 karyawan tetap dan 157 karyawan kontrak. Sebanyak 13 karyawan perempuan dipercaya sebagai pejabat senior.

The number of Bank Muamalat Indonesia employees in 2018 consists of 3,974 permanent employees and 157 contract employees. There are 13 female employees trusted as senior officials.

Bank Muamalat Indonesia membuka seluas-luasnya kesempatan kepada siapapun untuk dapat berkarya bersama, tanpa memandang latar belakang terutama jenis kelamin.

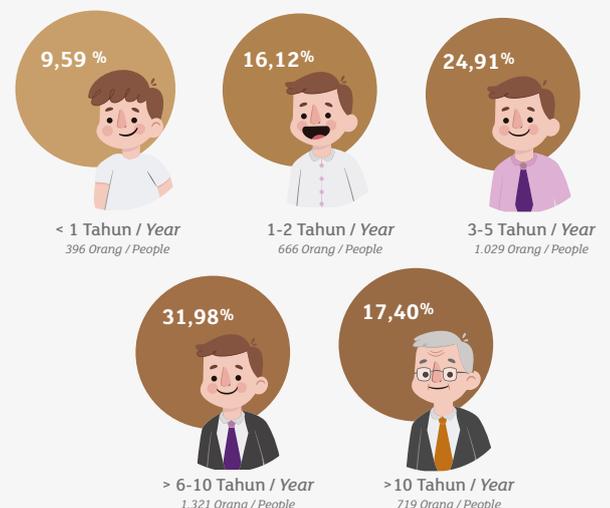
Bank Muamalat Indonesia opens up wide opportunities for anyone to be able to work together, regardless of background, especially gender.



Komposisi Karyawan Berdasarkan Masa Kerja Composition of Employees Based on Years of Service

Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi seluruh karyawan.

Bank Muamalat Indonesia is committed to creating a favorable workplace for all employees.



Aspek Lingkungan & Sosial Kemasyarakatan *Environmental & Social Aspect*



Konsumsi Listrik Kantor Pusat
Head Office Electricity Consumption

5,5 Juta / Million
kWh

Peningkatan kegiatan operasional Bank Muamalat Indonesia berdampak pada naiknya jumlah lembur yang mengakibatkan adanya kenaikan tagihan listrik.

The increase of Bank Muamalat Indonesia's operational activities has an impact on the total increase of overtime resulted in increasing electricity bills.



Realisasi Biaya Pemeliharaan Lingkungan
Environmental Maintenance Costs Realization

346 Juta / Million
Rupiah

Adanya kenaikan pada biaya pemeliharaan lingkungan disebabkan kenaikan biaya pengelolaan limbah ke PD PAL setiap bulan mulai pertengahan 2018.

An increase in environmental maintenance costs is due to rising monthly wastewater management costs to PD PAL starting mid-2018.



Rasio Turnover
Employee Turnover

12,6 %



Pemogokan/ Boikot oleh Pekerja / Karyawan
Strikes/ Boycotts by Workers/ Employees

0 Kasus
Case



Efisiensi Penggunaan Kertas
Paper Efficiency

3,7 Ribu / Thousand
Rim / Ream

Demikian pula dengan kebutuhan kertas, mengalami kenaikan sejalan dengan peningkatan kegiatan operasional Bank Muamalat Indonesia.

Likewise, the demand for paper increases in line with the increase of Bank Muamalat Indonesia operational activities.



Total Biaya Konsumsi Bahan Bakar
Total Fuel Consumption Costs

748 Juta / Million
Rupiah

Peningkatan kegiatan operasional Bank Muamalat Indonesia turut berdampak pada naiknya konsumsi Bahan Bakar Minyak (BBM) jenis Pertalite.

The increase of Bank Muamalat Indonesia operational activities also has an impact on the increase in consumption of Pertalite oil fuel (BBM).



Insiden Pelanggaran HAM
Human Rights Violation Incident

0 Kasus
Case



Penyaluran Dana Sosial Kemasyarakatan
Social Fund Distribution

11,3 Miliar / Billion
Rupiah

Aspek Ekonomi / Economic Aspect

	2018	2017	Kenaikan (Penurunan) Increase (Decrease)	
			Selisih / Difference	(%)
Nilai Ekonomi yang Diperoleh (Rp-Ribu) / Economic Value Obtained (Rp-Thousand)				
Jumlah Pendapatan Segmen <i>Total Segment Revenue</i>	3.601.450.558	4.206.812.741	(605.362.183)	-14,39%
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan (Rp-Ribu) / Distributed Economic Value (Rp-Thousand)				
Jumlah Beban Usaha <i>Total Operating Expenses</i>	1.721.801.104	1.614.484.157	107.316.947	6,65%
Pembayaran Kepada Pemerintah (Pajak) <i>Government Payments (Tax)</i>	196.172	34.152.717	(33.956.545)	-99,43%
Pengadaan Barang dan Jasa <i>Procurement of Goods and Services</i>	208.030.201	116.468.441	91.561.760	78,62%
Pengeluaran untuk Masyarakat <i>Spending on Social/Community Issues</i>	11.365.566	11.428.140	(62.574)	-0,55%
Jumlah <i>Total</i>	1.941.393.043	1.776.533.455	164.859.588	9,28%

Portofolio Pembiayaan Pada Sektor UMKM *Financing Portfolio in the MSME Sector*



194,7%

Penyaluran Pembiayaan Mikro dan Menengah
Micro and Medium Financing Distribution

2018 | Rp6,16 Tril Tri
2017 | Rp2,09 Tril Tri

Portofolio Pembiayaan Pada Sektor Industri *Financing Portfolio in the Industrial Sector*



Pembangunan Infrastruktur
Infrastructure Development

2018 | Rp3,11 Tril Tri
2017 | Rp3,67 Tril Tri



Oil & Gas Production Services
Oil & Gas Production Services

2018 | Rp0,73 Tril Tri
2017 | Rp0,85 Tril Tri



Pembiayaan Batu Bara
Coal Financing

2018 | Rp0,09 Tril Tri
2017 | Rp0,12 Tril Tri

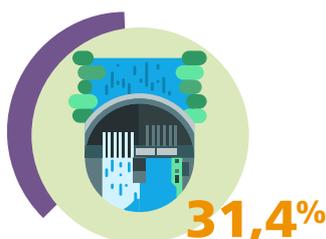


Pembiayaan Gas
Gas Financing

2018 | Rp0,59 Tril Tri
2017 | Rp0,92 Tril Tri

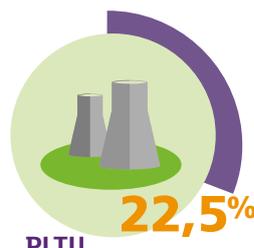
Dalam Triliun (Tri) / In Trillion (Tri)

Portofolio Pembiayaan Pada Sektor Pembangkit Listrik *Financing Portfolio in the Power Plant Sector*



PLTMH
Micro Hydro Power Plant

2018 | Rp500,65 Mill Bio
2017 | Rp399,40 Mill Bio



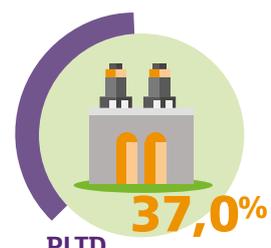
PLTU
Steam Power Plant

2018 | Rp399,90 Mill Bio
2017 | Rp286,66 Mill Bio



PLTG
Gas Power Plant

2018 | Rp166,32 Mill Bio
2017 | Rp115,84 Mill Bio



PLTD
Diesel Power Plant

2018 | Rp471,24 Mill Bio
2017 | Rp469,98 Mill Bio

Dalam Miliar (Mil) / In Billion (Bio)

Penghargaan dan Sertifikasi [102-12]

Awards and Certification [102-12]

Q1



Platinum Award CSR
Indonesia CSR Award 2018,
Economic Review



Platinum Award Corporate
Secretary & Corporate
Communication

Economic Review &
Indonesia-Asia Institute
Award, Economic Review



Golden Award
Information
Technology

Economic Review &
Indonesia-Asia Institute
Award, Economic Review

Q2



Golden Award the Best Digital
Brand 2013-2017 for Syariah
Commercial Bank Category

Digital Brand Awards 2018, Infobank



Rank 1 Sharia Commercial Bank Debit
Card Product Brand Share Debit

Digital Brand Awards 2018, Infobank



Rank 3 Financial Institutions in the
Sharia Commercial Bank Category

Digital Brand Awards 2018, Infobank



Rank I in the 2018
Engagement Index in
Sharia Commercial Bank

Satisfaction Loyalty
Engagement 2018, Infobank



Rank II in the 2018
Sharia Commercial Bank
Satisfaction, Experience &
Loyalty Index Category

Satisfaction Loyalty Engagement
2018, Infobank



Rank II in the Satisfaction Index
2018 Security Guard, Customer
Service, Teller, Physical, & ATM
of Sharia Commercial Bank

Satisfaction Loyalty Engagement
2018, Infobank



Golden Award of Human Capital in
the Category of Bank Tbk

Indonesia Human Capital Awards 2018,
Economic Review

Q3



Ranking I Enterprise Risk Management Sharia Bank Category

Indonesia Enterprise Risk Management Awards 2018, Economic Review



The Best Rank in Category of Corporate Social Marketing

Corporate Social Initiative Award 2018, SWA Magazine



Best Mobile Application Sharia Financial

Mobile Application Best Choice Award, Infobrand



Zakat Payment Services via Banking Technology

BAZNAS Award, BAZNAS



Top 2 of the Best Public Private Banks in Indonesia 2018 Book II Asset >Rp25 Trillion

Anugerah Perusahaan Tbk Indonesia 2018, Economic Review

Q4



Top CSR 2018 Atas Program Pembinaan UMKM & Koperasi

Top CSR 2018, Top Business



Best Islamic Financial Institution Indonesia

Global Finance Award 2018, Global Finance



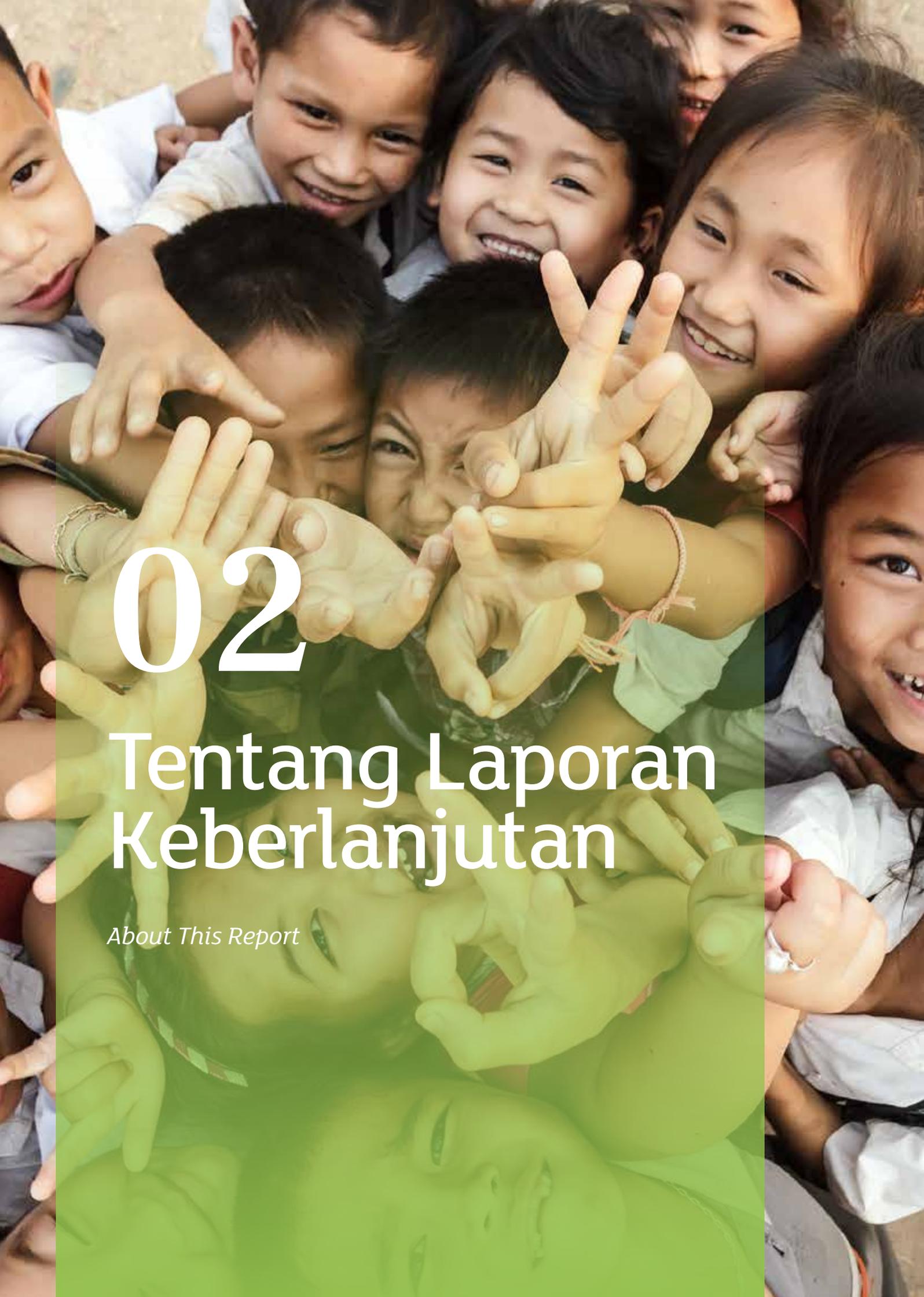
Best Active Terminal Bank Syariah

ATM Bersama Award 2018, ATM Bersama



Fastest Growing Income Sharia Bank

Anugerah Syariah Republika 2018

A group of diverse children, mostly of South Asian descent, are gathered together, smiling and looking towards the camera. Their hands are raised in the center of the frame, with some making peace signs. The background is a soft, out-of-focus outdoor setting. The overall mood is joyful and hopeful.

02

Tentang Laporan Keberlanjutan

About This Report

Tentang Laporan Keberlanjutan Ini

About This Report

Selamat membaca Laporan Keberlanjutan 2018 PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (“Bank Muamalat Indonesia” atau “Bank”). Laporan ini merupakan kedua kalinya Bank mengungkapkan dampak operasi Bank terhadap ekonomi, lingkungan, dan sosial (*triple bottom lines*). Sejak tahun 2017, Bank berkomitmen untuk rutin menyampaikan inisiatif pengembangan berkelanjutan Bank melalui Laporan Keberlanjutan. Bank berharap dengan adanya laporan ini, seluruh pemangku kepentingan dapat memahami komitmen Bank Muamalat Indonesia terhadap keberlanjutan.

Laporan Keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia diterbitkan untuk mengkomunikasikan komitmen dan kinerja seiring dengan upaya meningkatkan kontribusi Bank Muamalat Indonesia terhadap keberlangsungan program pembangunan ekonomi, lingkungan dan sosial kepada seluruh pemangku kepentingan termasuk masyarakat secara transparan.

Pembaca dapat menilai sampai sejauh mana Bank berkontribusi terhadap upaya pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*). Melalui strategi dan kegiatannya, Bank telah berusaha menyelaraskan visi dan misi sesuai SDG meskipun belum mencakup keseluruhan poin-poin di dalamnya.

Penerbitan laporan ini guna memenuhi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik, yang disusun secara terpisah dengan Laporan Tahunan Bank Muamalat Indonesia 2018.

Laporan Keberlanjutan ini memuat informasi mengenai kondisi faktual yang terkait dengan program dan pendekatan manajemen Bank Muamalat Indonesia dalam menghadapi dan mengantisipasi segala bentuk peluang, risiko, serta tantangan yang terkait dengan keberlanjutan bisnis Bank. Laporan ini disusun dengan mengacu pada konsep *triple bottom line* sebagai landasan bagi manajemen Bank dalam proses pengambilan keputusan agar bersungguh-sungguh mempertimbangkan faktor sebab-akibat terhadap seluruh pemangku kepentingan, termasuk kondisi lingkungan sekitar.

Dalam pelaksanaannya, konsep keseimbangan *triple bottom line* menjadi landasan komitmen berkelanjutan yang diterapkan Bank Muamalat Indonesia untuk bertindak etis dan memberikan kontribusi nyata bagi perkembangan komunitas setempat hingga masyarakat luas (umat) di negeri ini, bersamaan dengan peningkatan taraf hidup seluruh karyawan Bank serta seluruh keluarganya, dan juga upaya pelestarian lingkungan sekitar.

Laporan keberlanjutan kali ini mengusung tema “Ekosistem Keuangan Syariah Berkelanjutan” yang merefleksikan semangat seluruh insan Bank Muamalat Indonesia untuk terus berkarya memajukan umat. Dengan mengusung tema ini, Bank Muamalat Indonesia ingin lebih menceritakan tentang usaha Bank untuk lebih bersinergi dengan umat dan lingkungan sebagai sebuah korporasi.

We are pleased to deliver the 2018 Sustainability Report PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (“Bank Muamalat Indonesia” or “The Bank”). This is the second time that we disclose the impact of the Bank’s operations on the economy, environment and social (triple bottom lines). Since 2017, we have committed to routinely convey the Bank sustainable development initiatives through the Sustainability Report. We hope with this report, stakeholders can have a better understanding about Bank Muamalat Indonesia’s commitment towards sustainability.

Bank Muamalat Indonesia Bank Sustainability Report is published to communicate our commitment and performances along with efforts to increase Bank Muamalat Indonesia’s contribution to the sustainability of economic, environmental and social development programs to all stakeholders including the community transparently.

The reader can assess the extent to which Bank is contributing to the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs). Through its strategy and activities, the Bank has tried to align its vision and mission according to SDG even though it has not included all of the points in it.

This report is issued to comply with the Financial Services Authority (POJK) Regulation No. 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers and Public Companies which are prepared separately from the Annual Report of Bank Muamalat Indonesia 2018.

This Sustainability Report contains information about the factual conditions related to the program and management approach of Bank Muamalat Indonesia in dealing with and anticipating all forms of opportunities, risks, and challenges related to the sustainability of Bank Muamalat Indonesia’s business. This report is summarized by referring to the triple bottom line concept as a basis for the management of the Bank in the decision making process to seriously consider the causal factors for stakeholders, including the surrounding environment.

In its implementation, the concept of the triple bottom line balance has become the basic of the ongoing commitment implemented by Bank Muamalat Indonesia to act ethically and make a real contribution to the development of the local communities, along with improving the living standards of employees and their families, and also environmental protection.

We choose “Sustainable Sharia Finance Ecosystem” as our theme which reflect the enthusiasm of Bank Muamalat Indonesia employees to contribute to societies. By this theme, we would like to engage more with society and environment as a corporation.

Bank berharap laporan ini bisa menjadi rujukan bagi segenap pemangku kepentingan untuk mengetahui laporan kinerja Bank Muamalat Indonesia. Bank juga menyediakan versi digital yang dapat diakses melalui situs Bank Muamalat Indonesia, yakni www.bankmuamalat.co.id.

Periode Pelaporan

Laporan Keberlanjutan tahun 2018 ini merupakan laporan kedua yang diterbitkan pada April 2019, di mana Laporan tahun sebelumnya telah diterbitkan pada Juni 2018. Sebagai perusahaan yang berorientasi pada keberlanjutan, Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk menerbitkan laporan serupa pada tahun-tahun berikutnya. [\[102-50\]](#),[\[102-51\]](#),[\[102-52\]](#)

Melalui laporan ini Bank Muamalat Indonesia berharap para pemangku kepentingan dapat memperoleh gambaran lebih menyeluruh dan terbuka mengenai segala aktivitas serta perkembangan kegiatan pembangunan berkelanjutan yang telah dijalankan oleh seluruh kantor Bank Muamalat Indonesia mulai dari kantor pusat hingga kantor cabang, untuk periode 1 Januari 2018 sampai dengan 31 Desember 2018.

Penerbitan Laporan ini merupakan bagian dari pelaksanaan praktik Tata Kelola yang Baik. Keberadaan laporan ini melengkapi pelaporan yang disampaikan Bank Muamalat Indonesia kepada segenap pemangku kepentingan. Laporan ini juga berisi laporan keuangan dengan kinerja keberlanjutan, termasuk pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan, selama kurun waktu 1 Januari-31 Desember 2018.

Standar Pelaporan dan Pernyataan Kembali

[\[102-48\]](#)

Seiring dengan mulai berlakunya Standar GRI per 1 Juli 2018, sekaligus tidak berlakunya GRI G4, maka Bank Muamalat Indonesia mengadopsi standar terbaru tersebut dalam penulisan Laporan ini. Standar GRI adalah rujukan yang dikeluarkan oleh Global Sustainability Standards Board (GSBB) – lembaga yang dibentuk oleh Global Reporting Initiative (GRI) untuk menangani pengembangan standar laporan keberlanjutan. Sesuai dengan pilihan yang disediakan dalam Standar GRI, yakni Pilihan Inti dan Pilihan Komprehensif, **Laporan ini telah disiapkan sesuai dengan Standar GRI: Pilihan Kembali. (102-54)**

Bank Muamalat Indonesia berusaha untuk menyampaikan semua informasi yang perlu diungkapkan, seperti ditentukan dalam Standar GRI. Semua informasi yang terpenuhi dalam laporan ini ditandai dengan pencantuman angka pengungkapan Standar GRI di belakang kalimat atau alinea dengan huruf berwarna **“oranye di dalam kurung”** pada setiap penjelasan yang relevan. Data lengkap kecocokan informasi Bank Muamalat Indonesia dengan Indeks Standar GRI disajikan di bagian belakang Laporan ini.

Sejalan dengan komitmen untuk meningkatkan kualitas pelaporan, Bank Muamalat Indonesia selalu melakukan *review* dan pembaharuan terhadap setiap perubahan terkait arahan

The Bank hope this report can be a reference for stakeholders to find about the Bank Muamalat Indonesia performances. We also provide e-report that can be accessed through the Bank Muamalat Indonesia website: www.bankmuamalat.co.id.

Reporting Period

This 2018 Sustainability Report is the second report that published in April 2019. We have also published the previous year's report in June 2018. As a sustainability-oriented Bank, we are committed to publish a similar report in the following years. [\[102-50\]](#),[\[102-51\]](#),[\[102-52\]](#)

Through this report, Bank Muamalat Indonesia hopes that stakeholders can obtain a more comprehensive and open picture of all activities and the development of sustainable development activities that have been carried out by all Bank Muamalat Indonesia offices starting from the head office to the branch offices, for the period of January 1, 2018 to December 31, 2018.

Issuance of this report is part of the implementation of Good Corporate Governance practices. It complements the reporting submitted by Bank Muamalat Indonesia to all stakeholders. This report also consist of financial reports with sustainability performance, including the implementation of social and environmental responsibilities, during the period of January 1-December 31, 2018.

Reporting Standards and Restatements

[\[102-48\]](#)

*Along with the GRI Standards validation on July 1, 2018, as well as the revocation of GRI G4, Bank Muamalat Indonesia adopted the latest standard in the writing of this Report. The GRI standard is a reference issued by the Global Sustainability Standards Board (GSBB) - an institution formed by the Global Reporting Initiative (GRI) to handle the development of sustainability report standards. As the choices provided in the GRI Standard, namely Core Options and Comprehensive Options, **this Report has been prepared in accordance to the GRI Standard: Core Options. (102-54)***

*Bank Muamalat Indonesia strives to convey all information that needs to be disclosed, as specified in the GRI Standards. All information fulfilled in this report is marked by the inclusion of GRI Standard disclosure numbers behind sentences or paragraphs with **“orange letters in parentheses”** for each relevant explanation. Complete data on information compatibility of Bank Muamalat Indonesia with the GRI Standard Index is presented at the back of this Report.*

In line with the commitment of Bank Muamalat Indonesia to improve the quality of reporting, we always conduct reviews and updates on any changes related to directions regarding

tentang penyusunan Laporan Keberlanjutan. Dalam periode pelaporan ini, tidak terdapat perubahan signifikan atas Topik Material dan Batasan Topik, serta pernyataan kembali atas informasi yang disampaikan di dalam laporan tahun sebelumnya.

Ruang Lingkup Laporan dan Batasan [102-45],[102-46]

Laporan Keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia fokus pada kinerja operasional dalam seluruh unit kerja Bank, serta segala perkembangan dan perubahan yang terjadi selama tahun 2018. Informasi dan data kinerja keberlanjutan yang disajikan dalam laporan ini mencakup kinerja keuangan, sosial dan lingkungan Bank Muamalat Indonesia.

Data yang dilaporkan adalah data yang dihitung mulai dari 1 Januari 2018 sampai dengan 31 Desember 2018, khususnya data keuangan yang mencakup konsolidasian seluruh unit kerja Bank Muamalat Indonesia di seluruh Indonesia. Seluruh data keuangan dinyatakan dalam satuan mata uang Rupiah Indonesia (Rp), kecuali dinyatakan lain dalam laporan. Penggunaan kata "Bank Muamalat Indonesia" dan "Bank" menunjuk pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.

Bank Muamalat Indonesia sedapat mungkin turut melaporkan keterlibatan, interaksi serta kinerja Bank Muamalat Indonesia bersama-sama dengan para nasabah, pemegang saham, karyawan, masyarakat, pemerintah, regulator pasar modal dan mitra kerja yang mengedepankan prinsip-prinsip syariah serta nilai-nilai yang membawa berkah bagi seluruh umat.

Namun, data-data terkait kinerja dari para mitra usaha Bank Muamalat Indonesia yang dilaporkan terbatas pada aktivitas para mitra usaha di area sekitar operasional Bank Muamalat Indonesia, di antaranya mencakup: data nasabah, data kinerja lingkungan, data kinerja keselamatan dan kesehatan kerja, praktik pengamanan (*security*), praktik ketenagakerjaan, dan penerapan prinsip-prinsip hak asasi manusia.

Kemudian terkait data pendukung upaya pelestarian lingkungan yang diterapkan Bank dalam aktivitas operasionalnya yaitu upaya efisiensi energi, efisiensi penggunaan energi, pengelolaan limbah, konsumsi bahan bakar serta seluruh informasi tersebut akan Bank Muamalat Indonesia sampaikan terbatas pada aktivitas operasional Kantor Pusat Bank Muamalat Indonesia di Bank Muamalat Tower di Jakarta. Pertimbangannya adalah karena ruang lingkup wilayah kerja Bank Muamalat Indonesia yang tersebar di wilayah Indonesia dan belum adanya keseragaman perhitungan sehingga belum dapat memaparkan penggunaan energi, pengelolaan limbah, dan konsumsi bahan bakar secara menyeluruh (*bankwide*).

Selain itu, Bank Muamalat Indonesia tidak memantau, mengendalikan dan melaporkan aktivitas para mitra usaha di luar interaksinya dengan Bank Muamalat Indonesia. Tentunya, laporan ini mencakup ketiga aspek keberlanjutan, yaitu: ekonomi, lingkungan dan sosial yang dilaporkan secara menyeluruh dan berimbang.

the preparation of the Sustainability Report. In this reporting period, there were no significant changes to Material Topics and Topic Limits, as well as a restatement of the information submitted in the previous year's report.

Scope of Reports and Limitations [102-45],[102-46]

The Bank Muamalat Indonesia Sustainability Report focuses on operational performances in all work units, as well as all developments and changes that occurred during 2018. The sustainability performance information and data presented in this report include financial performance, social and environmental performances of Bank Muamalat Indonesia.

The data reported starts from January 1, 2018 to December 31, 2018, specifically financial data which includes the consolidation of all Bank Muamalat Indonesia work units throughout Indonesia. All financial data are expressed in Indonesian Rupiah (Rp), unless stated otherwise in the report. The use of the words "Bank Muamalat Indonesia" and "Bank" refer to PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.

Bank Muamalat Indonesia has participated as much as possible in reporting the involvements, interactions, and performances of Bank Muamalat Indonesia together with customers, shareholders, employees, the public, the government, capital market regulators and working partners that set sharia principles and values that bring blessings to all people.

*However, the data related to the performances of the business partners of Bank Muamalat Indonesia reported are limited to the activities of business partners in the area surrounding Bank Muamalat Indonesia's operations, including: customer data, environmental performance data, occupational safety and health performance data, security practices (*security*), employment practices, and the application of human rights principles.*

*Data related to environmental conservation efforts implemented by Bank in its operational activities, namely energy efficiency efforts, energy use efficiency, waste management, fuel consumption and all such information will be conveyed to Bank Muamalat Indonesia limited to Bank Muamalat Indonesia's Head Office operational activities at the Bank Muamalat Tower in Jakarta. It is done due to the scope of Bank Muamalat Indonesia's work area is spread over the territory of Indonesia and there is no uniformity of calculations so that we cannot explain energy use, waste management, and overall fuel consumption (*bankwide*).*

In addition, Bank Muamalat Indonesia does not monitor, control and report on the activities of business partners outside of their interactions with Bank Muamalat Indonesia. This report covers all three aspects of sustainability, namely: economic, environmental and social aspects that reported in a comprehensive and balanced manner.

Prinsip Pelaporan

Laporan Keberlanjutan ini menyajikan kinerja Bank Muamalat Indonesia dalam rangka mewujudkan keberlanjutan bisnis dan sosial-lingkungan serta apa yang Bank Muamalat Indonesia lakukan bersama para pemangku kepentingan. Dalam proses penyusunannya, Bank Muamalat Indonesia menerbitkan Laporan Keberlanjutan ini dengan senantiasa menyertakan aspek-aspek pelaporan keberlanjutan yang mencakup Ketepatan (*Accuracy*), Kelengkapan (*Completeness*), serta Keandalan (*Reliability*). Bank Muamalat Indonesia telah melaksanakan *review* internal dan audit eksternal terhadap isi dari laporan ini yang diharapkan mampu menjamin bahwa ketiga elemen tersebut telah diterapkan dengan baik.

Proses penentuan konten laporan keberlanjutan ini berpedoman pada prinsip dari Standar GRI, yaitu:

1. Inklusivitas Pemangku Kepentingan

Prinsip ini mengharuskan proses pelaporan melibatkan para pemangku kepentingan, baik dalam menentukan isi dari laporan hingga memberikan saran atau tanggapan terhadap laporan yang telah diterbitkan. Untuk itu, Bank Muamalat Indonesia telah melakukan identifikasi kelompok Pemangku Kepentingan Bank serta ekspektasi dan kepentingan masing-masing kelompok yang terkait dengan kegiatan bisnis Bank Muamalat Indonesia dan pembaruan struktur isi dari laporan keberlanjutan yang akan diterbitkan.

2. Konteks Keberlanjutan

Prinsip ini mengharuskan pengungkapan kinerja Bank di dalam laporan mencakup semua isu keberlanjutan relevan bagi Bank Muamalat Indonesia yang terdiri dari aspek ekonomi, sosial dan lingkungan.

3. Materialitas

Prinsip ini mengharuskan laporan memuat isu-isu atau aspek-aspek material terkait dampak ekonomi, sosial dan lingkungan, yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan dalam rangka mengambil keputusan.

4. Kelengkapan

Prinsip ini mengharuskan laporan dibuat dengan cakupan yang jelas untuk periode pelaporan tertentu, dan didukung oleh data yang lengkap untuk cakupan dan periode pelaporan yang telah ditentukan. Tujuannya agar semua aspek keberlanjutan yang material, telah secara memadai dilaporkan sehingga para pemangku kepentingan dapat mengevaluasi kinerja keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia dalam periode pelaporan.

Reporting Principles

This Sustainability Report presents the Bank Muamalat Indonesia performances in order to realize business and social-environmental sustainability and what has Bank Muamalat Indonesia been doing with stakeholders. In the process of preparing it, Bank Muamalat Indonesia publishes this Sustainability Report by including aspects of sustainability reporting that include Accuracy, Completeness, and Reliability. Bank Muamalat Indonesia has carried out internal reviews and external audits of the contents of this report which are expected to be able to guarantee that all three elements have been implemented properly.

The process of determining the content of this sustainability report is guided by the principles of GRI Standard, namely:

1. Stakeholder Inclusiveness

This principle requires the reporting process to involve stakeholders, both in determining the contents of the report to provide suggestions or responses to reports that have been published. For this reason, Bank Muamalat Indonesia has identified the Bank's Stakeholders group and the expectations and interests of each group related to the business activities of Bank Muamalat Indonesia and updates the structure of the contents of the sustainability report to be published.

2. Sustainability Context

This principle requires the disclosure of the Bank's performance in the report covering all sustainability issues relevant to Bank Muamalat Indonesia which consists of economic, social and environmental aspects.

3. Materiality

This principle requires the report to contain issues or material aspects related to economic, social and environmental impacts, which are needed by stakeholders in order to make decisions.

4. Completeness

This principle requires reports made with clear coverage for a particular reporting period, and supported by complete data for coverage and a specified reporting period. The goal is that all material aspects of sustainability have been adequately reported so that stakeholders can evaluate the sustainability performance of Bank Muamalat Indonesia in the reporting period.

Proses Penentuan Konten Laporan [102-44]

Prinsip pelaporan keberlanjutan di atas kemudian diterapkan dalam 4 (empat) tahapan yaitu:

Process of Determining Report Content [102-44]

The principles of sustainability reporting above are then applied in 4 (four) stages, namely:

1. Identifikasi aspek dan isu keberlanjutan yang relevan bagi Bank Muamalat Indonesia dan para pemangku kepentingan serta objek atau lokasi dari aspek tersebut.
2. Penentuan prioritas dari aspek dan isu keberlanjutan yang teridentifikasi dengan menentukan materialitas dari masing-masing isu dan aspek.
3. Validasi dari isu dan aspek keberlanjutan yang material dengan memilih indikator kinerja yang sesuai setelah mempertimbangkan ketersediaan data.
4. Review atas proses penentuan konten laporan dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip kualitas pelaporan termasuk akurasi, kejelasan, keseimbangan, komparabilitas, batasan waktu, dan keandalan informasi yang diungkapkan untuk pengambilan keputusan.

Penentuan Aspek Material dan Objek Pelaporan [102-44]

Topik material dalam laporan ini, seperti disebutkan dalam Standar GRI, adalah topik-topik yang telah diprioritaskan oleh Bank untuk dicantumkan. Dimensi yang digunakan untuk menentukan prioritas, antara lain, adalah dampak bagi ekonomi, lingkungan, dan sosial.

Identifikasi topik material dilakukan melalui analisis materialitas, dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan berbagai topik bagi para pemangku kepentingan, serta signifikansinya terhadap penyelenggaraan jaminan sosial. Tingkat signifikansi kepentingan internal ditentukan berdasarkan analisis jangka pendek, strategi dan tujuan jangka panjang, serta evaluasi hasil dan kinerja keberlanjutan selama periode pelaporan.

Kebijakan itu diambil dengan pertimbangan bahwa topik material tersebut masih relevan dengan kondisi yang dihadapi Bank Muamalat Indonesia selama tahun 2018. Pertimbangan yang lain, kondisi pada tahun 2018 masih menjadi bagian dari tahapan rencana strategis jangka panjang Bank. Walau topik materialnya sama, Bank melakukan penyesuaian seperlunya dalam penyampaian topik-topik tersebut sejalan dengan berubahnya standar dari GRI G4 ke Standar GRI.

Laporan ini memberikan gambaran prioritas Bank Muamalat Indonesia dan menangkap berbagai perspektif pemangku kepentingan yang akan mencerminkan komitmen Bank Muamalat Indonesia yang berkelanjutan. Bank juga telah mengidentifikasi perlunya dilakukan inisiatif perbaikan berkesinambungan dalam area-area yang menjadi prioritas utama dan apa yang telah dilakukan untuk mencapainya. Bank berupaya membuat suatu rencana tanggung jawab perusahaan yang lebih ambisius untuk melaksanakan praktik keberlanjutan yang lebih baik.

Dalam praktiknya, Bank Muamalat Indonesia melibatkan seluruh karyawan dan pemangku kepentingan untuk mendukung agenda keberlanjutan Bank. Berbagai aspek telah dibahas untuk mendapatkan isu-isu keberlanjutan yang bersifat paling material beserta batasannya di Bank Muamalat Indonesia maupun dalam sektor perbankan syariah.

Determination of Material Aspects and Reporting Objects [102-44]

Material topics in this report, as mentioned in the GRI Standard, are topics that have been prioritized by the Bank to be disclosed. The dimensions to determine the priorities have economic, environmental, and social impacts.

The identification of material topics is carried out through materiality analysis, taking into account the importance of various topics for stakeholders, as well as the significance of the implementation of social security. The level of significance of internal interests is determined based on short-term analysis, long-term strategies and objectives, and evaluation of results and sustainability performance during the reporting period.

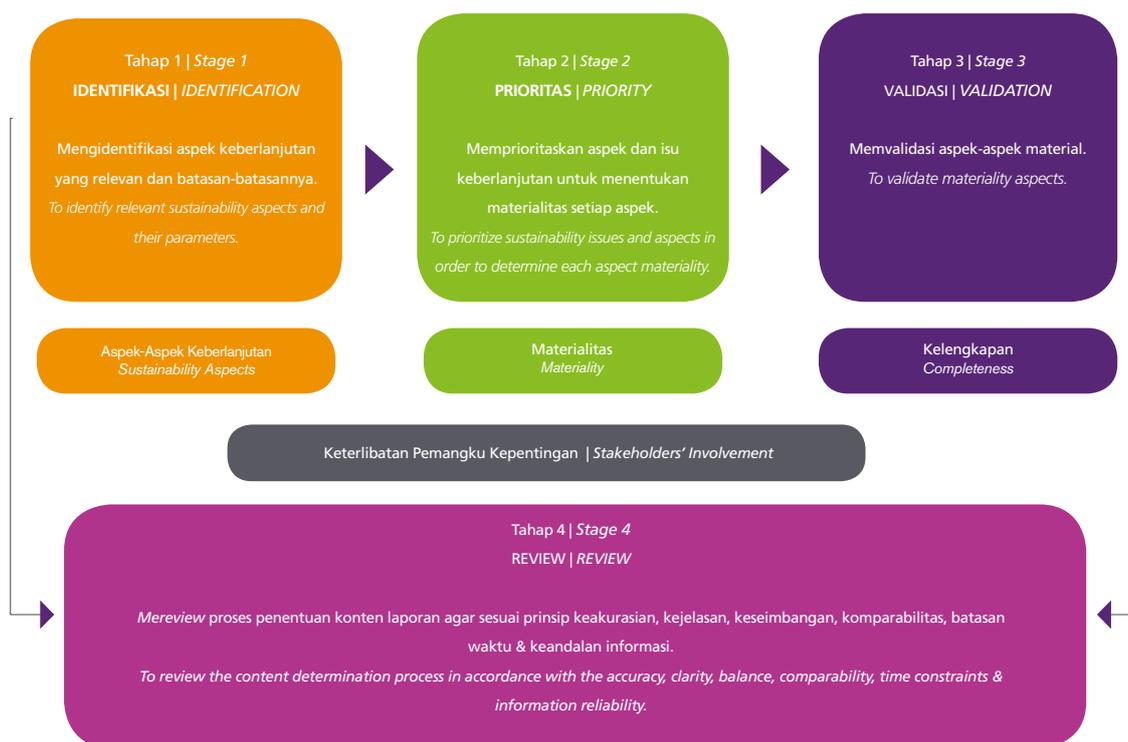
The Bank took this policy into consideration that the material topic is still relevant to the conditions faced by Bank Muamalat Indonesia in 2018. Other consideration is the year 2018 is still apart of the Bank's long-term strategic plan. Although the material topics are the same, we make adjustments as needed in delivering these topics in line with the changing standards from GRI G4 to the GRI Standard.

This report provides a priority picture of Bank Muamalat Indonesia and captures various stakeholder perspectives that will reflect the ongoing commitment of the Bank. The Bank has also identified the need for continuous improvement initiatives in areas that are the main priorities and what the Bank has done to achieve them. Bank Muamalat Indonesia seeks to make a more ambitious corporate responsibility plan to implement better sustainability practices.

In practice, Bank Muamalat Indonesia involves employees and stakeholders to support the sustainability agenda of the Bank. Various aspects have been discussed to get the most material sustainability issues and limitations in Bank Muamalat Indonesia in the sharia banking sector.

Laporan Keberlanjutan 2018 ini tetap fokus pada beberapa aspek keberlanjutan utama dimana Bank Muamalat Indonesia telah menentukan berdasarkan analisis materialitas dan relevansinya dengan aktivitas bisnis. Proses penentuan materialitas dalam hal ini merupakan proses untuk menentukan isu-isu apa saja yang relevan dengan kegiatan usaha Bank Muamalat Indonesia yang berpengaruh secara signifikan bagi para pemangku kepentingan.

This report remains focused on several key sustainability aspects where Bank Muamalat Indonesia has determined based on an analysis of materiality and its relevance to the business activities. The process of determining materiality in this case is a process for determining what issues are relevant to Bank Muamalat Indonesia's business activities that have a significant effect on stakeholders.



Penentuan aspek material dilakukan berdasarkan analisis keberlanjutan bisnis Bank Muamalat Indonesia serta survei dan forum diskusi eksternal serta internal untuk menghasilkan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan para pemangku kepentingan. Berbagai kelompok pemangku kepentingan yang terlibat dalam survei ini meliputi pemegang saham, karyawan, masyarakat sekitar lokasi Bank Muamalat Indonesia, nasabah, asosiasi industri, jurnalis/media, analis keuangan, akademisi, regulator, dan pemasok. [102-42], [102-43]

Determination of material aspects is carried out based on Bank Muamalat Indonesia's business continuity analysis as well as external and internal surveys and discussion forums to produce relevant informations in accordance with the needs of stakeholders. Various stakeholder groups were being involved in this survey included shareholders, employees, communities around the location of Bank Muamalat Indonesia, customers, industry associations, journalists/ media, financial analysts, academics, regulators, and suppliers. [102-42], [102-43]

Assurance oleh Pihak Eksternal [102-56]

Assurance by External Parties [102-56]

Pengukuran kinerja ekonomi yang diungkapkan dalam laporan ini disusun sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan yang berlaku di Indonesia, sedangkan untuk kinerja sosial dan lingkungan, Bank Muamalat Indonesia menggunakan teknik pengukuran yang berlaku secara internasional. Untuk laporan keuangan konsolidasi Bank Muamalat Indonesia telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik

The measurement of economic performance disclosed in this report is prepared in accordance with the applicable Financial Accounting Standards in Indonesia; while for social and environmental performance, Bank Muamalat Indonesia uses internationally accepted measurement techniques. The consolidated financial statements of Bank Muamalat Indonesia for

Doli, Bambang, Sulistiyanto, Dadang dan Ali untuk laporan tahun 2018. Seluruh informasi yang diungkapkan dalam laporan ini telah melalui proses verifikasi internal Bank sehingga dapat diandalkan untuk proses evaluasi dan pengambilan keputusan.

Bank Muamalat Indonesia belum menyertakan penjaminan dari pihak eksternal, seperti disarankan oleh Standar GRI. Namun demikian, seluruh informasi yang disampaikan dalam laporan ini telah melalui proses verifikasi internal khususnya masing-masing departemen terkait dan mendapatkan pengesahan dari Direksi sehingga isinya dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. [102-32]

Kehandalan Laporan

Seluruh informasi yang diungkapkan dalam laporan ini telah melalui proses verifikasi internal Bank sehingga dapat diandalkan untuk proses evaluasi dan pengambilan keputusan. Untuk tahun ini, Bank Muamalat Indonesia belum melakukan proses verifikasi oleh pihak eksternal namun ke depannya, Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk melibatkan pihak eksternal dalam proses verifikasi untuk meningkatkan kehandalan laporan keberlanjutan.

Sistem pengukuran data yang digunakan untuk mengukur dan mengumpulkan data serta informasi yang Bank Muamalat Indonesia sampaikan di dalam laporan ini tentunya telah sesuai dengan standar baku nasional yang berlaku dan telah diterapkan di Bank Muamalat Indonesia, di antaranya seperti Peraturan Kementerian Lingkungan Hidup, serta Peraturan dari Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Tanggapan [102-53]

Bank Muamalat Indonesia berharap laporan keberlanjutan ini bisa menjadi sarana pembelajaran dan penyempurnaan kinerja keberlanjutan di masa mendatang. Bank mengapresiasi setiap tanggapan atau saran yang masuk terkait pelaporan ini. Tujuannya adalah agar seluruh pemangku kepentingan dapat memberikan masukan konstruktif terkait aspek keberlanjutan yang perlu menjadi perhatian.

Jika Anda ingin memberikan masukan, silakan mengisi Formulir Umpan Balik di akhir buku laporan ini ke:

Sekretaris Perusahaan

Gedung Muamalat Tower Lantai 13
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18 Kuningan Timur, Setiabudi,
Jakarta Selatan 12940
Telepon : +62 21 8066 6000, Ext: 117023
Fax. : +62 21 8066 6001
Email : corporate.affairs@bankmuamalat.co.id
Website : www.bankmuamalat.co.id

the 2018 report have been audited by Public Accounting Firm Doli, Bambang, Sulistiyanto, Dadang and Ali. All information disclosed in this report has undergone an internal Bank verification process so that it is reliable for the evaluation and decision-making process.

Bank Muamalat Indonesia has no guarantee from external parties, as suggested by the GRI Standard. However, all information presented in this report has been verified internally, especially the respective relevant departments and the Board of Directors so that its contents can be justified. [102-32]

Reliability Report

All information disclosed in this report has been verified by the Bank's internal verification process so that it can be relied upon for the evaluation and decision-making process. For this year, Bank Muamalat Indonesia has not carried out a verification process by external parties yet, but in the future, Bank Muamalat Indonesia is committed to involve external parties in the verification process to improve the reliability of the sustainability report.

The data measurement system used to measure and collect data and information provided by Bank Muamalat Indonesia in this report must be in accordance with the national standards that apply and have been implemented at Bank Muamalat Indonesia, including such as Regulation of the Ministry of Environment and Regulations of the Department Manpower and Transmigration.

Response [102-53]

Bank Muamalat Indonesia hopes that the sustainability report of the Bank can become a material of learning in improving sustainability performance in the future. The Bank appreciates any response or suggestion regarding this report. The aim is to provide medium so stakeholders can submit constructive inputs regarding sustainability programs.

For a feedback or suggestion, you can fill and send the Feedback Form at the end of this report to:

Corporate Secretary

Muamalat Tower Building Level 13
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18 Kuningan Timur, Setiabudi,
South Jakarta 12940
Telephone : +62 21 8066 6000, Ext: 117023
Fax. : +62 21 8066 6001
Email : corporate.affairs@bankmuamalat.co.id
Website : www.bankmuamalat.co.id

A young child wearing a black cap and a light-colored traditional garment is sitting on a mossy log in a lush green forest, reading an open book. The background is filled with vibrant green foliage and sunlight filtering through the trees, creating a bokeh effect. The entire scene is overlaid with a semi-transparent green filter.

03

Sambutan Manajemen

Message from Management

Sambutan Manajemen [102-32]

Message from Management [102-32]



Direktur Utama / President Director

Achmad K. Permana

"Institusi Keuangan memiliki tanggung jawab untuk menjaga keberlangsungan peradaban hingga masa yang akan datang. Bank Muamalat Indonesia senantiasa berupaya mewujudkan hal tersebut, dan berkontribusi untuk Indonesia yang sejahtera."

"Financial Institutions have the responsibility for maintaining the continuity of civilization in the future. Bank Muamalat Indonesia continuously strives to realize it and contributes towards a prosperous Indonesia."

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Bismillaahirrohmaanirrohiim

Alhamdulillah Rabbil Aalamin, Wa Shalatu Wa Salamu Ala Nabiyyina Muhammad, Wa Ala Aalihi Wa Shahbihi Wa Sallam, Amma Badu.

Para Pemangku Kepentingan yang terhormat,

Sebagai institusi perbankan syariah pertama di Indonesia, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk secara etika dan moral berkewajiban untuk dapat mewujudkan konsep berkelanjutan sesuai dengan kebijakan Pemerintah Indonesia. Hal ini khususnya dibangun dan dikembangkan melalui model bisnis institusi keuangan yang memerhatikan pemangku kepentingan melalui pendekatan ekonomi, sosial, dan lingkungan. Tak hanya itu, dengan diluncurkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan

Dear Respected Stakeholders,

As the first sharia banking institution in Indonesia, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk has responsibility, ethically and morally, for managing the realization of sustainable concept in accordance with the policies of the government of Indonesia. This is particularly built and developed through the business model of financial institutions that pay attention to the stakeholders through economic, social and environmental approaches. In addition, with the issuance of the Regulation of Financial Services Authority (OJK) No. 51/POJK.03/2017 on the

Kuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, Pemerintah Indonesia menegaskan komitmennya dalam mendorong dunia usaha untuk terus memperbaiki dan menerapkan konsep berkelanjutan pada seluruh dimensi bisnisnya.

Implementation of Sustainable Financing for Financial Services Institutions, Issuer and Public Companies, the Government of Indonesia affirms its commitment to encourage businesses to continuously improve and implement sustainable concepts in all dimensions of its businesses.

First Movers dan Relevansi Keuangan Berkelanjutan bagi Bank Muamalat Indonesia [102-14]

Tahun 2018 menjadi tahun bersejarah bagi Bank Muamalat Indonesia khususnya dan perbankan Indonesia pada umumnya. Pada 31 Mei 2018 Bank Muamalat Indonesia bersama 7 (tujuh) bank lainnya yang tergabung dalam *The First Movers on Sustainable Banking* dan mewakili hampir separuh aset perbankan nasional menyepakati untuk membentuk Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI). Pembentukan IKBI ini dilakukan melalui penandatanganan Nota Kesepahaman oleh Bank Muamalat Indonesia dan 7 (tujuh) bank lainnya bersama WWF-Indonesia, disaksikan oleh pihak regulator yaitu OJK dan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.

First Movers and Sustainable Financial Relevance for Bank Muamalat Indonesia [102-14]

2018 turned to be a historic year for Bank Muamalat Indonesia in particular and Indonesian banking sector in general. On May 31, 2018, Bank Muamalat Indonesia, together with 7 (seven) other banks that are the members of The First Movers on Sustainable Banking and representing almost half of the national banking assets, agreed to establish the Indonesian Sustainable Financial Initiative (IKBI). The establishment of IKBI was carried out through the signing of a Memorandum of Understanding by Bank Muamalat Indonesia and 7 (seven) other banks along with WWF-Indonesia, attended by the regulators: the OJK and the Ministry of Environment and Forestry.

The First Movers on Sustainable Banking diawali di tahun 2015, dimana Bank Muamalat Indonesia bersama 7 (tujuh) bank lainnya menjalankan program *First Steps to Become Sustainable Bank* yang dirintis oleh OJK dan WWF-Indonesia. Program ini dilakukan melalui berbagai pelatihan, sosialisasi, serta strategi implementasi manajemen risiko lingkungan hidup dan tata kelola sosial berbasis jangkauan dan karakteristik masing-masing bank.

The First Movers on Sustainable Banking commenced in 2015 when Bank Muamalat Indonesia along with 7 (seven) other banks carried out the First Steps to Become Sustainable Bank program that was initiated by OJK and WWF-Indonesia. This program is carried out through various training, socialization, and implementation strategies for environmental risk management and social governance based on the scope and characteristic of each bank.

Sejak diinisiasi di tahun 2015, program *First Movers* telah diterapkan oleh Bank Muamalat Indonesia dalam berbagai pengembangan bisnis perbankannya. Penerapan berkelanjutan dalam aspek sosial, lingkungan, dan tata kelola yang mencerminkan operasi yang adil, berjalan seimbang dan terintegrasi mulai dari tingkatan visi dan misi Bank Muamalat Indonesia hingga standar operasional dan prosedur Bank.

Since its initiation in 2015, the First Movers program has been implemented by Bank Muamalat Indonesia in various banking business developments. Sustainable implementation in aspects of Environmental, Social and Corporate Governance (ESG) that reflects fair, balanced and integrated operations starts from the vision and mission of Bank Muamalat Indonesia to the Bank's operational standards and procedures.

Bank Muamalat Indonesia telah berupaya untuk mencapai keberlanjutan bisnis melalui penyediaan portofolio pembiayaan yang ramah lingkungan serta kegiatan operasional berbasis operasi yang adil. Bank mengakui bahwa produk dan layanan yang diberikan kepada pengguna jasa keuangannya memiliki dampak dan risiko terhadap lingkungan dan pengembangan sosial ekonomi, seperti risiko hilangnya keanekaragaman hayati, dampak negatif terhadap hutan seperti deforestasi dan lingkungan laut, polusi baik udara dan air, banjir dan kelangkaan air, hak asasi manusia untuk komunitas lokal dan masyarakat adat, hak-hak buruh, dan berbagai aspek lainnya.

Bank Muamalat Indonesia has strived to achieve business sustainability through the provision of environmentally financing portfolios and operational activities based on fair operation. The Bank acknowledges that the products and services provided to users of financial services have impacts and risks to the environment and socio-economic development, such as the risk of biodiversity loss, negative impacts on forests such as deforestation and damage to the marine environment, air and water pollution, flooding and water scarcity, human rights for local communities and indigenous people, labor rights, and various other aspects.

Kesadaran akan risiko ini terlihat dari upaya Bank Muamalat Indonesia dalam membangun hubungan yang harmonis dengan pemangku kepentingan, baik itu pemegang saham, masyarakat, karyawan dan organisasi karyawan, pemerintah dan pembuat kebijakan, nasabah, rekanan, media massa, maupun industri sejenis (bank syariah lain), seperti yang terdefiniskan pada bagian “Pelibatan Pemangku Kepentingan” dalam laporan berkelanjutan ini.

This risk awareness is reflected from the Bank Muamalat Indonesia's efforts in establishing harmonious relationships with stakeholders, be it shareholders, the public, employees and employee organizations, the government and policy makers, customers, partners, mass media, and similar industries (other sharia banks), as defined in the “Stakeholder Engagement” section of this sustainability report.

Strategi Berkelanjutan dan Penerapannya [102-15]

Sustainability Strategy and Implementation [102-15]

Penerapan Keuangan Berkelanjutan oleh Bank Muamalat Indonesia tak lepas dari pengembangan bisnis yang dilakukan. Sejak inisiasi *The First Movers on Sustainable Banking* di tahun 2015, perjalanan layanan keuangan berkelanjutan Bank Muamalat Indonesia dikembangkan searah dan sejalan dengan kerangka integrasi lingkungan, sosial dan tata kelola, serta berkontribusi terhadap pembangunan lingkungan dan ekonomi bagi masyarakat lokal Indonesia.

The sustainable financing practices by Bank Muamalat Indonesia is inseparable from the development of the business operation. Since the initiation of The First Movers on Sustainable Banking in 2015, the journey of Bank Muamalat Indonesia's sustainable financial services has been in line with the direction and the framework of environmental, social and governance integration, as well as the Bank's contribution to environmental and economic development for Indonesian local communities.

Sebagai contoh, industri minyak kelapa sawit adalah salah satu industri utama untuk layanan keuangan, yang memiliki risiko sosial dan lingkungan seperti penggundulan hutan, emisi gas rumah kaca, kebakaran hutan, masalah sosial pekerja anak dan perempuan, konflik sosial dengan masyarakat lokal, dan masalah legalitas. Agar konsep dan program berkelanjutan dapat dimanifestasikan, Bank Muamalat Indonesia menerapkan penetapan kebijakan dan daftar pengecualian dalam memberikan pembiayaan kepada pelanggan dari industri minyak kelapa sawit dengan kriteria dan standar tertentu terkait aspek lingkungan, sosial dan tata kelola. Salah satunya adalah kebijakan pendanaan untuk industri minyak kelapa sawit dengan mensyaratkan standar keberlanjutan yang kredibel seperti sertifikasi ISPO (*Indonesian Sustainable Palm Oil*) dan RSPO (*Roundtable Sustainable Palm Oil*).

For instance, the palm oil industry is one of the main industries for financial services that has social and environmental risks such as deforestation, greenhouse gas emissions, forest fires, social issues of child and women labors, social conflicts with local communities, and legal issues. In order to manifest such concept and sustainable program, Bank Muamalat Indonesia implements a policy setting and exclusion list in providing financing to customers from the palm oil industry with certain criteria and standards related to environmental, social and governance aspects. One of them is funding policy for the palm oil industry by requiring credible sustainability standards such as ISPO (Indonesian Sustainable Palm Oil) and RSPO (Roundtable Sustainable Palm Oil) certification.

Untuk itu, Bank Muamalat Indonesia telah mengembangkan kerangka kerja standar untuk uji tuntas sosial dan lingkungan ketika meninjau nasabah atau transaksi yang ada; selain tentunya menilai kapasitas, komitmen, dan rekam jejak nasabah. Bank juga memantau lebih lanjut terkait kepatuhan nasabah dengan rencana tindak sesuai waktu yang disepakati. Hasil penilaian akan memengaruhi transaksi dan keputusan penerimaan nasabah oleh Bank. Manajemen akan terlibat aktif dalam implementasi strategi dan operasi keuangan keberlanjutan, dimana pada praktiknya juga dijalankan oleh tim *task force* keuangan keberlanjutan.

Hence, Bank Muamalat Indonesia has developed a standard framework for social and environmental due diligence when reviewing existing customers or transactions; besides obviously assessing the capacity, commitment, and track record of the customer. The Bank has also further monitored the customer's compliance with the agreed action plan according to the agreed time. The assessment results will affect the transaction and the acceptance of customer by the Bank. Management will be actively involved in the implementation of financial sustainability strategies and operations, which are practically also run by the sustainability financial task force team.

Bank Muamalat Indonesia juga telah bekerjasama dengan pelanggan di sektor industri minyak kelapa sawit untuk mewujudkan pendanaan berbasis ramah sosial dan ramah lingkungan. Hal ini diterapkan melalui dorongan Bank dan bahkan mensyaratkan pelanggan untuk memenuhi hal-hal sebagai berikut:

1. Visi dan misi serta rencana jangka panjang nasabah yang menyatakan keprihatinan tinggi terhadap lingkungan.
2. Rekam jejak nasabah melalui Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup (UKL-UPL)/Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) serta penyerahan laporan tersebut ke lembaga terkait.
3. Nasabah disyaratkan untuk memiliki serikat pekerja, mempekerjakan karyawan sesuai dengan standar persyaratan usia, dan telah menerapkan perlakuan yang adil kepada semua karyawannya.
4. Penerapan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja oleh Nasabah, dan memulai peningkatan kesejahteraan masyarakat.
5. Nasabah wajib memiliki dokumen hukum lengkap tentang tanah yang dibebaskan serta dokumen izin lingkungan sosial terkait, seperti Izin Prinsip, Izin Lokasi, Izin Usaha Perkebunan (IUP), dan Hak Guna Usaha (HGU).

Agar program keuangan berkelanjutan dapat diterapkan sesuai dengan tujuan yang diharapkan, Bank Muamalat Indonesia juga senantiasa mempersiapkan sumber daya manusia yang dapat memahami program secara komprehensif. Di sepanjang tahun 2018, sebanyak 36 (tiga puluh enam) karyawan telah mengikuti pelatihan keuangan berkelanjutan, yaitu 18 (delapan belas) peserta pada program WWF-Indonesia *Sustainability Reporting* tanggal 18 Januari 2018, 8 (delapan) peserta pada sosialisasi WWF-Indonesia SUSBA (*Sustainable Banking Assessment*) tanggal 2 November 2018, 4 (empat) peserta pada inisiasi dialog IKBI dengan investor UN PRI (*The United Nations Principles for Responsible Investment*) tanggal 12 November 2018, 6 (enam) peserta pada IKBI SF Training for 3 *Lines of Defense* tanggal 28-29 November 2018, dan 1 (satu) peserta pada IKBI, WWF-ID, IFC & PERBANAS *Directors Dialogue on Sustainable Finance* tanggal 7 Desember 2018. Kegiatan pengembangan SDM Bank Muamalat Indonesia berbasis program keuangan berkelanjutan telah berjalan sejak 2016.

Bank Muamalat Indonesia juga tengah menyusun tim *task force* yang terdiri dari unit *Corporate Marketing Communication*, unit *Business Strategy*, unit *Product*, unit *Risk*, unit *Corporate Affairs* dan unit *Compliance* yang akan secara langsung akan dimonitor oleh jajaran Direksi. Tim *task force* menargetkan peresmian penyusunan struktur organisasi serta tugas dan tanggungjawabnya untuk disetujui oleh Direksi pada tahun 2019.

Bank Muamalat Indonesia has also established cooperation with customers in the palm oil industry sector to realize social-based and environment-friendly funding. This is implemented through Bank encouragement and even requires customers to have these following matters:

1. *Vision and mission as well as long-term plans for customers who express high concern for the environment.*
2. *Customers' track record through Environmental Management Efforts and Environmental Monitoring Efforts (UKL-UPL)/ Environmental Impact Analysis (AMDAL) and submission of the report to the relevant institutions.*
3. *Customers are required to have a labor union, employ employees according to age standards, and apply fair treatment to all their employees.*
4. *The application of work safety and health management system by the customer, and initiating the improvement of community welfare.*
5. *Customers are required to have complete legal documents regarding the acquired land and related social environmental permit documents, such as the Principle Permit, Location Permit, Plantation Business Permit (IUP), and Right of Business Operation (HGU).*

In order to implement the sustainable financial program in accordance with the expected goals, Bank Muamalat Indonesia has continuously prepare human resources who can comprehensively understand the program. Throughout 2018, 36 (thirty-six) employees have participated in sustainable financial training, namely 18 (eighteen) participants in the WWF-Indonesia Sustainability Reporting program on January 18, 2018, 8 (eight) participants in the socialization of WWF-Indonesia SUSBA (Sustainable Banking Assessment) date November 2, 2018, 4 (four) participants at the initiation of the IKBI dialogue with UN PRI (The United Nations Principles for Responsible Investment) responsible investors on November 12, 2018, 6 (six) participants at the IKBI SF Training for 3 Lines of Defense on November 28-29, 2018, and one participant at IKBI, WWF-ID, IFC & PERBANAS Directors Dialogue on Sustainable Finance on December 7, 2018. Bank Muamalat Indonesia's HR development activities based on sustainable financial programs have been running since 2016.

Bank Muamalat Indonesia is also on progress in setting up a task force team consist of Corporate Marketing Communication unit, Business Strategy unit, Product unit, Risk unit, Corporate Affairs unit and Compliance unit that is directly monitored by the Board of Directors. This plan should be approved in 2019.

Melalui pengembangan program keuangan berkelanjutan ini, Bank Muamalat Indonesia berharap dapat berkontribusi bagi masa depan Indonesia yang lebih baik.

Apresiasi

Akhir kata, kepada seluruh pihak yang terlibat dalam pengembangan program keuangan berkelanjutan di lingkup Bank, izinkan saya atas nama seluruh jajaran Bank Muamalat Indonesia mengucapkan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya. Kami sungguh berharap, program keuangan berkelanjutan ini dapat menciptakan industri keuangan yang bersinergi dengan seluruh pemangku kepentingan di Indonesia, dan dapat memberikan jaminan serta kepastian akan lingkungan hidup dan lingkungan sosial yang sehat bagi generasi masa depan.

Through the development of sustainable financial program, Bank Muamalat Indonesia hopes to contribute for a better future of Indonesia.

Appreciation

At last, to all parties involved in developing sustainable financial programs within the scope of the Bank, allow me on behalf of Bank Muamalat Indonesia to express the deepest appreciation and gratitude. We sincerely hope that this sustainable financial program can create a financial industry that synergizes with all stakeholders in Indonesia. We also wish to provide security and certainty for a healthy environment and society for future generations.

**Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,
Jakarta, April, 2019 [102-51]**

Achmad K. Permana

Direktur Utama / *President Director*





04

Pelibatan Pemangku Kepentingan

Engaging with Stakeholders

Pelibatan Pemangku Kepentingan

Engaging with Stakeholders

Bank Muamalat Indonesia terus berupaya untuk menciptakan nilai ekuitas yang berkelanjutan dengan mengambil pendekatan yang holistik untuk mencapai hasil yang saling mendukung bagi seluruh pemangku kepentingan, termasuk fokus pada imbal hasil atas nilai tersebut. Prinsip-prinsip pelibatan pemangku kepentingan di Bank Muamalat Indonesia, didasarkan pada prinsip perbankan syariah, materialistis dan secara responsif.

Bank Muamalat Indonesia strives to create value by maintaining long-term returns of sustainable equity, by taking holistic approaches to achieve mutually supportive outcomes for all stakeholders. The principles of stakeholders engagement in Bank Muamalat Indonesia are based on the sharia principles, materiality and responsiveness.

Bank Muamalat Indonesia juga menyadari bahwa dengan luasnya wilayah operasional, membuat para pemangku kepentingan memiliki ekspektasi yang berbeda-beda di tiap wilayah sehingga diperlukan kesepahaman akan visi dan misi Bank. Untuk mewujudkannya, Bank telah melakukan proses identifikasi berbagai kelompok pemangku kepentingan yang signifikan terhadap kegiatan bisnis Bank yang terdiri dari pemegang saham, masyarakat, karyawan dan serikat pekerja, pemerintah, regulator & legislatif, nasabah, rekanan, media massa, serta aparat keamanan.

Bank Muamalat Indonesia also understand that stakeholders have different expectations so that mutual understanding of the Bank's vision & mission is needed. Therefore, to make it happen, we have carried out a process of identifying various stakeholder groups that are significant for the Bank's business activities consisting of shareholders, communities, employees and trade unions, government, regulators & legislators, customers, partners, mass media, and security apparatus.

Identifikasi kelompok pemangku kepentingan menggunakan metode *stakeholders mapping* yang bertujuan agar Bank Muamalat Indonesia mengetahui dengan jelas pihak-pihak yang paling berkepentingan dengan Bank secara timbal-balik; hubungan apa yang dijalin, hal apa yang perlu dikomunikasikan, dan bagaimana memaksimalkan media komunikasi sehingga Bank dapat berhubungan dengan para pemangku kepentingan secara efektif yang pada akhirnya mampu mencapai target yang diharapkan.

Stakeholders mapping method is used to identify the stakeholders - aiming to have a better understanding about parties that are most interested with the Bank in a reciprocal manner; what kind of relationships are going to be woven, what things need to be communicated, and how to maximize the media communication so the Bank can reach the stakeholders effectively which ultimately able to achieve the expected targets.

Tabel 4.1 Identifikasi Pemangku Kepentingan untuk Keuangan Berkelanjutan [102-21],[102-40],[102-42],[102-43]
Table 4.1 Stakeholders Identification for Sustainable Finance [102-21],[102-40],[102-42],[102-43]

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Pendekatan Approaches	Topik Topics	Respon Terhadap Topik Response to Topics	Frekuensi Frequency of Approaches
Pemegang Saham Shareholders	Komunikasi <ul style="list-style-type: none"> Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) Communications <ul style="list-style-type: none"> Annual General Meeting of Shareholders (AGMS) Extraordinary General Meeting of Shareholders (EGMS) 	Perusahaan mempertahankan dan meningkatkan nilai usaha sesuai harapan pemegang saham. <i>The company maintains and increases business value according to shareholders expectations.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan kemampuan, keterampilan dan keahlian karyawan. Meningkatkan performa perusahaan. <ul style="list-style-type: none"> Improving employees' ability, skills and expertise. Improving business performance 	Setidaknya setahun sekali. At least once a year.
Media Massa Mass Media	<ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan prinsip-prinsip keterbukaan informasi yang selayaknya diketahui publik melalui penyampaian berita maupun bentuk informasi lainnya. Melakukan kunjungan ke media maupun ke unit kerja Bank Muamalat Indonesia untuk memperluas wawasan mengenai kegiatan bisnis Bank Muamalat Indonesia. <ul style="list-style-type: none"> To apply the principles of information disclosure by publishing publication of press releases and other form to communication. To visit the media as well as the Bank's related business units to broaden perspectives as regards to the Bank's business operations. 	Keterbukaan informasi yang akurat dan terkini. <i>Disclosure of clear and updated information.</i>	Memberikan informasi akurat mengenai berita terkini Bank. <i>Providing accurate information about the latest news regarding Bank.</i>	Setidaknya tiga kali setahun. At least three times a year.

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Pendekatan Approaches	Topik Topics	Respon Terhadap Topik Response to Topics	Frekuensi Frequency of Approaches
Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> Memperluas akses dan porsi pembiayaan produktif bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Meningkatkan akses keuangan syariah bagi penduduk di daerah populasi rendah. Menyediakan layanan khusus 'Satu Atap bagi Haji dan Umrah' (1HRAM). Menyelenggarakan konsultasi edukasi tentang perencanaan keuangan syariah. 	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatnya taraf kehidupan masyarakat ("umat") melalui produk pembiayaan berbasis syariah untuk pengembangan UMKM. Bertumbuhnya jumlah nasabah syariah hingga ke daerah pelosok nusantara. Meningkatnya kualitas serta kenyamanan dari layanan khususnya bagi nasabah calon Haji dan Umrah. Meningkatnya literasi masyarakat luas terkait produk/ layanan perbankan syariah. 	<ul style="list-style-type: none"> Optimalisasi program pembiayaan sektor UMKM yang telah terlaksana. Meningkatkan jumlah mitra nasabah baru di daerah pelosok nusantara. Memberikan kualitas layanan melebihi ekspektasi nasabah. Memberikan konsultasi dan pelatihan yang lebih luas mengenai perencanaan keuangan berbasis syariah kepada masyarakat luas. 	Setidaknya tiga kali setahun.
Society	<ul style="list-style-type: none"> Broadening the access and distribution of financing for Micro Small Medium Enterprises (MSME) segments. Increasing the access to sharia banking and financing, especially to low populated regions. Providing customized service, namely "One Stop Solution for Hajj and Umrah" (1HRAM). Educating the public through consultation relating to sharia financial management. 	<ul style="list-style-type: none"> Increasing community's welfare ("ummah") through sharia-based financing for MSMEs. Increasing total number of customers especially those who live in low populated areas in Indonesia. Better service quality, particularly for customers with Hajj and Umrah plan. Increasing the literacy of communities in regards of sharia-based products/services. 	<ul style="list-style-type: none"> Optimizing the implementation of UMKM sector financing program. Increasing the number of new customer partners in remote areas. Providing service quality that exceeds customer expectations. Providing consultation and training regarding to sharia financial planning to the wider community. 	At least three times a year.
Pemerintah dan Pembuat Kebijakan	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan komunikasi dan mematuhi seluruh regulasi yang berlaku, termasuk dalam pelaporan rutin. Membayar pajak, biaya pungutan pemerintah dan biaya terkait non-pajak lainnya. Melakukan partisipasi aktif dalam musyawarah rencana kegiatan bersama. Meminta masukan berbagai lembaga pemerintah terhadap aspek-aspek operasional Bank Muamalat Indonesia. 	<ul style="list-style-type: none"> Kepatuhan terhadap seluruh regulasi yang berlaku. Tata kelola Perusahaan yang Baik. Kerja sama dalam program Corporate Social Responsibility (CSR). 	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan evaluasi secara berkala sebagai alat ukur efektivitas kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Meningkatkan program-program Anti Korupsi serta Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT). Meningkatkan kerja sama program-program CSR dengan Pemerintah. 	Setidaknya tiga kali setahun.
Government and Policy makers	<ul style="list-style-type: none"> To communicate and to comply with all regulations, including reporting requirements (annual financial statements, licenses, etc). Paying taxes, local government charges and non-tax state revenues in accordance with the laws and regulations. Participating in the local government's development planning discussions to ensure the Bank's social responsibility plans synergize. Seeking inputs from various government agencies in regards to the Bank's operations. 	<ul style="list-style-type: none"> To comply with all applicable regulations. Good Corporate Governance. Cooperation in Corporate Social Responsibility (CSR) programs. 	<ul style="list-style-type: none"> Conducting evaluation regularly to measure the effectiveness of compliance with the applicable regulations. Improving Anti-Corruption and Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (AML-PPT) programs. Enhancing cooperation on CSR programs with the Government. 	At least three times a year.
Industri sejenis (Bank Syariah lain)	<ul style="list-style-type: none"> Berkomunikasi dan berkolaborasi dengan lembaga seperti: Asosiasi Bank Syariah Indonesia (ASBISINDO). Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah (PKES). Masyarakat Ekonomi Syariah (MES). 	<ul style="list-style-type: none"> Terjalannya kerja sama yang baik di antara sesama industri perbankan syariah. Terciptanya persaingan usaha yang sehat. Pertemuan berkala diantara sesama pelaku bisnis. 	Melaksanakan aktivitas dan kegiatan perbankan syariah yang sesuai dengan prosedur, beretika/ Good Corporate Governance (GCG).	Setidaknya tiga kali setahun.
Similar industries (Other Sharia Banks)	<ul style="list-style-type: none"> To communicate and to collaborate with organization such as: Association of Indonesia Sharia Banks (ASBISINDO). Center of Sharia Economy Communication (PKES). Sharia Economy Society (MES). 	<ul style="list-style-type: none"> The good synergy built with similar sharia banking industry. To create a healthy business competition. Periodical meeting with other businesses in the same industry. 	Carry out sharia banking activities in accordance with procedures, ethics/Good Corporate Governance (GCG).	At least three times a year.

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Pendekatan Approaches	Topik Topics	Respon Terhadap Topik Response to Topics	Frekuensi Frequency of Approaches
Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan produk dan layanan keuangan syariah. Mengadakan pertemuan reguler untuk mendiskusikan isu terkait kontrak yang telah disetujui. Menyelenggarakan mekanisme pengaduan dan tindak lanjutnya. Melakukan survei untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan <i>Customer Satisfaction Index</i>. Menjaga privasi pelanggan. Mengadakan acara <i>customer gathering</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan intensitas penyelenggaraan sosialisasi terkait produk dan layanan keuangan Bank terutama bagi nasabah baru dan masyarakat yang belum teredukasi akses keuangan berbasis syariah. Peningkatan fasilitas dan akses perbankan serta keamanan transaksi. Transparansi informasi layanan Bank. 	<ul style="list-style-type: none"> Konsistensi penyelenggaraan program-program edukasi terbuka kepada setiap nasabah Bank. Meningkatkan sistem pada fasilitas dan keamanan transaksi perbankan syariah. Memberikan informasi akurat kepada setiap nasabah mengenai informasi terkini produk dan layanan perbankan syariah. 	Setidaknya tiga kali setahun.
Customer	<ul style="list-style-type: none"> <i>Providing quality services and sharia based financial products.</i> <i>Holding regular meetings to discuss issues related to the execution of agreed contracts.</i> <i>Providing complaints and follow-up mechanisms.</i> <i>Conducting customer satisfaction surveys and preparing Customer Satisfaction Index.</i> <i>To keep privacy of the customers data.</i> <i>Facilitating customer gathering events.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Increasing intensity of socialization related to Bank's financial products and services, especially for new customers and people who lack of education in sharia financial literacy.</i> <i>Improving facilities and banking services access as well as transactions security.</i> <i>Information transparency of the Bank's services.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Consistency of the implementation in transparent educational programs to customers.</i> <i>Strengthening the system at the Bank's facilities and ensuring better security in sharia banking transactions.</i> <i>Providing accurate and updated information to every customer about the latest sharia banking products and services.</i> 	<i>At least three times a year.</i>
Organisasi Kemasyarakatan/ Perusahaan Nirlaba	Informasi dan pengembangan kapasitas terkait keuangan berkelanjutan.	<ul style="list-style-type: none"> Pengungkapan informasi yang jelas dan terkini. Peningkatan kapasitas yang berhubungan dengan keuangan berkelanjutan. 	Pelibatan dan penyediaan informasi yang akurat terkait perkembangan terakhir keuangan berkelanjutan Bank.	Setidaknya tiga kali setahun.
Civil Society Organization/ NGO	<i>Information and capacity building in regards of sustainable finance.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>Disclosure of clear and updated information.</i> <i>To increase capacity in regards of sustainable finance.</i> 	<i>Engagement & providing accurate information about the latest progress of Bank's sustainable finance.</i>	<i>At least three times a year.</i>
Rekanan	<ul style="list-style-type: none"> Membuat kontrak kerja yang dilandasi panduan kerja dan Standar Etika Bank. Melakukan pengawasan serta evaluasi berkala pelaksanaan kontrak kerja sesuai dengan panduan kerja dan Standar Etika Bank. Melakukan sanksi penghentian kontrak kerja sama terhadap pemasok, yang mengabaikan panduan kerja dan Standar Etika Bank. 	Transparansi dalam proses pengadaan.	Melaksanakan sistem pengadaan yang mematuhi prinsip-prinsip panduan kerja dan standar etika.	Setidaknya tiga kali setahun.
Partners	<ul style="list-style-type: none"> <i>To make work contracts that are based on the employment guidelines and ethical standards adhered to the Bank.</i> <i>To conduct periodic monitoring and evaluation on the implementation of work contracts in accordance with the employment guidelines and ethical standards adhered to the Bank.</i> <i>To impose sanction by terminating contracts to those that ignore the Bank employment guidelines and ethical standards.</i> 	<i>Transparency in the procurement process.</i>	<i>Implementing procurement systems that comply with the principles of work procedure and standard ethics.</i>	<i>At least three times a year.</i>



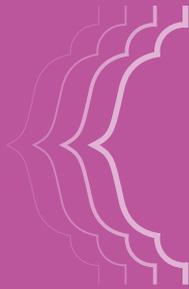
05

Tentang
Keberlanjutan
Bank Muamalat
Indonesia

About the Sustainability of Bank Muamalat Indonesia

Tentang Keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia

About the Sustainability of Bank Muamalat Indonesia



(102-16) **Visi** (102-14) Vision

Menjadi Bank Syariah Terbaik dan Termasuk Dalam 10 Besar Bank di Indonesia dengan Eksistensi yang Diakui Tingkat Regional.

To Become the Best Sharia Bank and One of the Top 10 Banks in Indonesia with Strong Regional Presence.

Misi

Mission

Membangun lembaga keuangan Syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

To develop an excellent and sustainable Sharia financial institution with emphasis on entrepreneurial spirit based on the prudent principle as well as excellent and professional human resources with strong adherence to Islamic values, and oriented towards innovative investment to optimize values which benefit all stakeholders.



Persetujuan Manajemen atas Visi dan Misi Bank

Management's Approval of the Bank's Vision and Mission

Visi, Misi & Nilai Bank telah mendapatkan dukungan dan persetujuan bersama dari Dewan Komisaris dan Direksi, berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 238/DIR/KPTS/V/2016.

The Bank's vision, mission and corporate values were approved by the Board of Commissioners and the Board of Directors based on Directors' Decree No. 238/DIR/KPTS/V/2016.

Nilai-nilai Bank Muamalat Indonesia sebagai cara kerja yang harus dilaksanakan oleh seluruh karyawan Muamalat diyakini mampu mengantarkan Bank Muamalat Indonesia mencapai visi misinya. Nilai Utama Bank Muamalat Indonesia adalah Islami – Modern – Profesional, yang kemudian diturunkan menjadi 5 (lima) Perilaku Utama dimana nilai Islami diturunkan menjadi Integritas, nilai Modern diturunkan menjadi Terbuka dan Tanggap, serta nilai Profesional diturunkan menjadi Kompeten dan Prima. Ke-5 (lima) perilaku utama tersebut untuk selanjutnya diturunkan masing-masing memiliki 7 (tujuh) indikator perilaku dan 11 (sebelas) *Do's and Don't's* sebagai panduan karyawan dalam penerapan nilai-nilai tersebut dalam pelaksanaan kerja sehari-hari.

The values of Bank Muamalat Indonesia as a way of working that should be implemented by all employees is believed to be capable of delivering Bank Muamalat Indonesia to achieve the vision and mission. The core values of Bank Muamalat Indonesia are Islamic – Modern – Professional. These Core values are expanded into 5 (five) main behaviours. Islamic value translates into Integrity, Modern value translates into Openness and Responsiveness, and Professional value translates into Competence and Excellence. Each of these 5 (five) main behaviours becomes the basis for 7 (seven) behaviours indicators and 11 (eleven) Do's and Don't's which employees use as the guideline in performing their daily tasks.

Muamalat IDEAL

Nilai Utama Muamalat / Muamalat Core Values

Islami

Modern

Professional

Perilaku Utama / Main Behaviours

Integritas
Integrity

Menjaga integritas dalam setiap aktivitas sesuai ajaran Islam, etika dan aturan yang berlaku.

Maintaining integrity in every activity according to the Islamic teaching, applicable ethics and rules.

Terbuka
Open-Minded

Berpikir positif dan terbuka terhadap perubahan.

Thinking positive and willing to adapt.

Tanggap
Responsive

Tanggap dan inovatif dalam memberikan solusi.

Being responsive and innovative in providing solutions.

Kompeten
Competent

Kompeten dan bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban.

Being competent and responsible for duties.

Prima
Excellent

Berorientasi pada proses dan layanan prima.

Process oriented and excellent services.

Brand Perusahaan [102-2]

Company Brand [102-2]



Bank
Muamalat
Pertama Murni Syariah

Identitas *brand* Bank terdiri dari simbol, huruf logo dan warna. Secara sederhana, huruf "Dal-Yaa'-Nuun" memiliki dua makna, yaitu pertama adalah "Ad Diin" yang berarti agama, dan kedua adalah "Madaniyah" yang mewakili niat-niat luhur Bank Muamalat Indonesia untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil dan makmur sesuai konsep Islam. Warna hijau pada huruf-huruf tersebut merepresentasikan nilai universal yang segar, memiliki kesesuaian dengan gambaran dunia Islam,

The Bank brand identity comprises a symbol, letters for the logo and colors. Put it simple, the letters "Dal-Yaa'-Nuun" have two meanings: "Ad Diin" which means religion or the way, and "Madaniyah," which represents the noble intention of Bank Muamalat Indonesia to help promote prosperous and just society based on the Islamic concept. The green color for the letters represents universal value connected with the color, namely freshness, and often used to represent Islamic world,

sehingga relevan menggambarkan nilai Islami. Sementara warna ungu pada nama Bank Muamalat Indonesia, merepresentasikan makna kedewasaan dan kemapanan yang sesuai dengan nilai profesional. Tulisan "Pertama Murni Syariah" merupakan simbolisasi bahwa Bank Muamalat Indonesia adalah Bank Syariah pertama di Indonesia.

thus, the color is relevant with the Bank's mission to operate based on Islamic values. The purple color used for the name Bank Muamalat Indonesia represents the meaning of maturity and well-established state, in line with the values of professionalism. The jargon "Pertama Murni Syariah" is a form of symbolization that Bank Muamalat Indonesia is the first established Sharia bank in Indonesia.

Riwayat Singkat [102-2]

Bank Muamalat Indonesia memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia.

Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia.

Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management*. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI).

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank Muamalat Indonesia semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 278 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia.

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap image sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional.

Brief History [102-2]

Bank Muamalat Indonesia began its business journey as the first Sharia Bank in Indonesia on November 1, 1991 or 24 Rabi'us Tsani 1412 H. The establishment of Bank Muamalat Indonesia was initiated by the Indonesian Council of Ulema (MUI), Association of Indonesian Muslim Intellectuals (ICMI) and Muslim businessmen who later received support from the Government of the Republic of Indonesia.

Since officially operating on May 1, 1992 or 27 Shawwal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia continues to innovate and issue sharia financial products such as Sharia Insurance (Takaful Insurance), Muamalat Financial Institution Pension Fund (DPLK Muamalat) and sharia multifinance company (Al-Ijarah Indonesia Finance) which all became a breakthrough in Indonesia. In addition, the Bank's product, Shar-e, which was launched in 2004, is also the first instant savings in Indonesia.

The Shar-e Gold Debit Visa product launched in 2011 received an award from the Indonesian Museum of Records (MURI) as a Sharia Debit Card with the first chip technology in Indonesia and e-channel services such as internet banking, mobile banking, ATM, and cash management. All of these products are pioneers of sharia products in Indonesia and are important milestones in the sharia banking industry.

On October 27, 1994, Bank Muamalat Indonesia obtained a license as a Foreign Exchange Bank and registered as a public company that was not listed on the Indonesia Stock Exchange (IDX).

As the Bank's capacity is increasingly recognized, Bank Muamalat Indonesia is expanding by continuing to add its branch network throughout Indonesia. In 2009, the Bank obtained a license to open a branch office in Kuala Lumpur, Malaysia and became the first bank in Indonesia and the only one to realize business expansion in Malaysia. Up to this date, the Bank has 278 service offices including 1 (one) branch office in Malaysia.

Stepping on its 20th year in 2012, Bank Muamalat Indonesia rebranded its logo in order to increase awareness of the image as an Islamic, Modern and Professional Sharia Bank.

Lembaran Identitas Bank

Bank Identity Sheet

Tabel 5.1 Lembaran Identitas Bank Muamalat Indonesia
Table 5.1 Bank Identity Sheet of Bank Muamalat Indonesia

Nama Perusahaan [102-1], [102-5] <i>Company Name</i> [102-1], [102-5]	PT Bank Muamalat Indonesia Tbk
Nama Inisial <i>Initial Name</i>	Bank Muamalat Indonesia
Tanggal Pendirian dan Beroperasi Komersial <i>Date of Establishment and Commercial Operation</i>	<ul style="list-style-type: none"> Berdiri pada 1 November 1991 / <i>Established on November 1, 1991</i> Resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 / <i>Officially operated on May 1, 1992</i>
Dasar Hukum Pembentukan <i>Legal Basis for Establishment</i>	<p>Akta No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 Hijriah, dibuat di hadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris, di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah memperoleh pengesahan Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No.C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No.970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 Tambahan No.1919A.</p> <p><i>Deed No. 1 dated November 1, 1991 AD or 24 Rabiul Akhir 1412 Hijriah, made before Yudo Paripurno, S.H., Notary, in Jakarta. The deed of establishment was approved by the Minister of Justice of the Republic of Indonesia by Decree No. C2-2413.HT.01.01 of 1992 dated March 21, 1992 and was registered at the Central Jakarta District Court office on March 30, 1992 under No. 970/1992 and announced in the State Gazette of the Republic of Indonesia No. 34 Additional April 28, 1992 No. 11919A.</i></p>
Bidang Usaha (102-2) <i>Line of Business</i> (102-2)	Perbankan Syariah <i>Sharia Banking</i>
Kepemilikan Saham [102-5] <i>Shareholders Ownership</i> [102-5]	<ul style="list-style-type: none"> Islamic Development Bank (IDB) 32,74% Boubyan Bank 22,00% Atwill Holdings Limited 17,91% National Bank of Kuwait 8,45% IDF Investment Foundation 3,48% BMF Holdings Limited 2,84% Reza Rhenaldi Syaiful 1,67% Dewi Monita 1,67% Andre Mirza Hartawan 1,66% KOPKAPINDO 1,39% Pemegang saham lainnya 6,19% / <i>Other Shareholders 6,19%</i>
Modal Dasar <i>Authorized Capital</i>	Rp4.400.000.000.000
Modal Ditempatkan <i>Issued Capital</i>	Rp1.103.435.151.000
Jumlah Karyawan <i>Total of Employees</i>	4.131 orang / <i>employees</i> (2018)
Jaringan Usaha <i>Business Network</i>	<ul style="list-style-type: none"> 276 Total Kantor Layanan / <i>Total Service Offices</i> 83 Kantor Cabang / <i>Branch Offices</i> 150 Kantor Cabang Pembantu / <i>Sub-Branch Offices</i> 43 Kantor Kas / <i>Cash Offices</i> 710 ATM Muamalat / <i>Muamalat ATMs</i> 97 Mobile Branch Muamalat / <i>Muamalat Mobile Branch</i> 120,000 Jaringan ATM Bersama dan ATM Prima / <i>ATM Bersama and ATM Prima Network</i> Kantor Cabang Kuala Lumpur, Malaysia / <i>Kuala Lumpur Branch Office, Malaysia</i>
Entitas Asosiasi dan Afiliasi <i>Associates and Affiliates</i>	<ul style="list-style-type: none"> PT Al Ijarah Indonesia Finance (ALIF) Baitulmaal Muamalat (BMM) Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat Muamalat Institute PT Syariah Takaful Indonesia

Alamat [102-3] Address [102-3]	PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Muamalat Tower, Jl Prof. DR. Satrio Kav. 18 Jakarta 12940, Indonesia
Telp.	+62 21 8066 6000
Fax	+62 21 8066 6001
Email	info@bankmuamalat.co.id corporate.affairs@bankmuamalat.co.id
Situs Web Website	www.bankmuamalat.co.id

Kepemilikan Saham / Shareholders Ownership [102-5]

Tabel 5.2 Kepemilikan Saham Bank Muamalat Indonesia per 31 Desember 2018
Table 5.2 Shares Ownership of Bank Muamalat Indonesia as of December 31, 2018

No.	Pemegang Saham Shareholders	Jumlah Saham (lembar) Total of Shares (shares)	Persentase Kepemilikan (%) Percentage of Ownership(%)
1.	ISLAMIC DEVELOPMENT BANK	3.341.894.294	32,74%
2.	BANK BOUBYAN	2.245.694.513	22,00%
3.	ATWILL HOLDINGS LIMITED	1.828.090.034	17,91%
4.	NATIONAL BANK OF KUWAIT	862.755.656	8,45%
5.	IDF INVESTMENT FOUNDATION	355.461.941	3,48%
6.	BMF HOLDINGS LIMITED	289.985.977	2,84%
7.	REZA RHENALDI SYAIFUL	170.527.590	1,67%
8.	DEWI MONITA	170.250.000	1,67%
9.	ANDRE MIRZA HARTAWAN, MBA, IR.	169.500.000	1,66%
10.	KOPERASI PERKAYUAN APKINDO-MPI (KOPKAPINDO)	142.012.245	1,39%
11.	Pemegang Saham Lainnya (Masing-Masing <5%) Other Shareholders (Each <5%)	631.530.085	6,19%
Jumlah Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh Total of Issued and Fully Paid Capital		10.207.702.335	
Saham dalam Portepel Shares in portfolio		32.965.648.490	
Total		43.173.350.825	100,00%

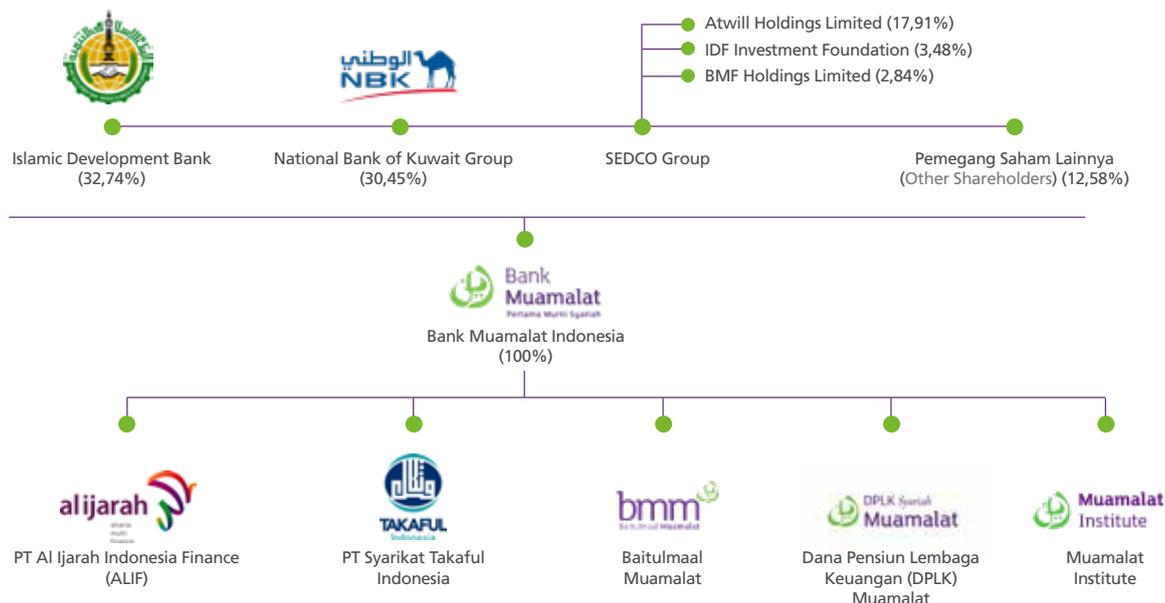
Nilai Nominal Saham A Rp200; Nilai Nominal Saham B Rp100
Share A nominal value Rp200; Share B Nominal Value of Rp100

Struktur Entitas dan Afiliasi

Structures of Associates and Affiliates

Struktur Entitas dan Afiliasi

Berikut adalah ilustrasi Struktur Entitas Asosiasi dan Afiliasi Bank Muamalat Indonesia.



Structures of Associates and Affiliates

The following is an illustration of the associates and affiliates structure of Bank Muamalat Indonesia.

Keanggotaan Asosiasi [102-13]

Hingga akhir 2018, Bank Muamalat Indonesia berpartisipasi aktif dalam lebih kurang 12 asosiasi, yakni:

1. Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo)
2. Persatuan Perbankan Nasional (Perbanas)
3. Ikatan Bankir Indonesia (IBI)
4. Forum Komunikasi Industri Jasa Keuangan (FKIJK)
5. Indonesian Corporate Secretary Association (ICSA)
6. Forum Komunikasi Kearsipan Perbankan (FKKP)
7. iB Marcomm Working Group - OJK
8. Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)
9. Indonesia Islamic Global Market Association (IIGMA)
10. Association Cambiste Internationale - Financial Market Association Indonesia (ACI FMA Indonesia)
11. Forum Komunikasi Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (FK BPS BPIH)
12. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)
13. Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesian (IKBI)

Association Membership [102-13]

Until the end of 2018, Bank Muamalat Indonesia actively participated in more than 12 associations, namely:

1. Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo)
2. Persatuan Perbankan Nasional (Perbanas)
3. Ikatan Bankir Indonesia (IBI)
4. Forum Komunikasi Industri Jasa Keuangan (FKIJK)
5. Indonesian Corporate Secretary Association (ICSA)
6. Forum Komunikasi Kearsipan Perbankan (FKKP)
7. iB Marcomm Working Group - OJK
8. Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)
9. Indonesia Islamic Global Market Association (IIGMA)
10. Association Cambiste Internationale - Financial Market Association Indonesia (ACI FMA Indonesia)
11. Forum Komunikasi Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (FK BPS BPIH) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)
12. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)
13. Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesian (IKBI)

Skala Organisasi Bank [102-7]

Tabel di bawah ini merupakan skala organisasi Bank Muamalat Indonesia yang dilihat dari aspek sumber daya manusia, wilayah operasi dan aspek keuangan.

Bank Organization Scale [102-7]

The table below is the organization scale of Bank Muamalat Indonesia which is seen from the human resources, area of operations and financial aspects.

Tabel 5.3 Skala Organisasi Bank Muamalat Indonesia
Table 5.3 Bank Organization Scale of Bank Muamalat Indonesia

Uraian Information	Satuan Unit	Tahun Laporan Reporting Year		
		2018	2017	2016
Jumlah Pekerja Total of Employees	Orang People	4.131	4.444	4.727
Jumlah Kantor Cabang Dalam Negeri Total of Domestic Branch Offices	Cabang Branch	83	83	83
Jumlah Kantor Cabang Luar Negeri/Perwakilan Total of Overseas Branch Office	Cabang Branch	1	1	1
Jumlah Kantor Cabang Pembantu Total of Sub Branch Offices	Cabang Branch	150	152	202
Jumlah Kantor Kas Total of Cash Offices	Kantor Office	43	43	78
Jumlah ATM Total of ATM	Unit Unit	710	710	1.196
Jumlah Mobile Branch Muamalat Total of Muamalat Mobile Branch	Unit Unit	97	103	103
Jumlah Rekening Total of Accounts	Juta Rekening Million Account	1.854.347	2.531.640	2.322.984
Pendapatan Bagi Hasil (Nisbah) & Syariah Profit Sharing and Sharia Income	Rp miliar Rp million	3.220	3.710	3.801
Laba Bersih Net Profit	Rp miliar Rp million	46	26	81
Jumlah Aset Total Assets	Rp miliar Rp million	57.227	61.697	55.786
Jumlah Ekuitas Total Equity	Rp miliar Rp million	3.922	5.545	3.619
Rasio Kecukupan Modal Capital Adequacy Ratio	Persentase Percentage	12,34%	13,62%	12,74%

Rantai Pasokan Bank [102-9]

Bank Muamalat Indonesia menggandeng sejumlah rekanan untuk mendukung operasional usaha, baik penyedia barang maupun jasa. Dalam menggandeng rekanan, Bank Muamalat Indonesia berupaya semaksimal mungkin mencari mitra lokal yang lokasinya dekat dengan kantor operasional yang dimiliki Bank Muamalat Indonesia. Selain akan memberdayakan mitra lokal, sekaligus menggerakkan roda ekonomi setempat, Bank Muamalat Indonesia akan mendapat harga yang lebih terjangkau karena lokasi mitra secara geografis lebih dekat.

Bank Supply Chain [102-9]

Bank Muamalat Indonesia has worked with a number of suppliers to support business operations, both suppliers of goods and services. In cooperating with suppliers, Bank Muamalat Indonesia seeks as much as possible to find local partners located near the operational office owned by Bank Muamalat Indonesia. Besides to empower local suppliers, while moving the local economy, Bank Muamalat Indonesia will be able to get a more affordable price because the supplier's location is geographically closer.

Hingga akhir 2018, Bank Muamalat Indonesia memiliki beberapa kelompok jenis rekanan, misalnya konsultan, penyedia barang-barang kebutuhan kantor, penyedia sarana transportasi, dan jasa keamanan.

Up to the end of 2018, Bank Muamalat Indonesia has several types of suppliers, such as consultants, providers of office supplies, transportation facilities and security services providers.

Bank Muamalat Indonesia telah memiliki pemasok/rekanan yang terdaftar setelah melalui proses seleksi sesuai dengan bidang usaha dan kebutuhan Badan.

Bank Muamalat Indonesia already has suppliers/partners registered after going through the selection process in accordance with the business sector and needs of the Agency.

Tabel 5.5 Berikut Adalah Data Rekanan Berdasarkan Kategori
Table 5.5 The Following Are Data of Partners By Category

Kategori / Category	Jumlah Rekanan / Total Partners	Nilai Kontrak / Contract Value
Barang dan Jasa <i>Goods and Services</i>	103	208.030.200.595
<i>Outsourcing</i>	11	92.508.404.989
Alat Tulis Kantor (ATK) dan Barang Cetak <i>Office Stationery (ATK) and Printed Goods</i>	5	2.043.333.376

Perubahan Signifikan Pada Bank Muamalat Indonesia dan Rantai Pasokan [102-10]

Significant Changes in Bank Muamalat Indonesia and the Supply Chain [102-10]

Jumlah total rekanan pada tahun 2018 adalah sebesar 119 perusahaan dan mengalami penurunan 25% dibandingkan dengan jumlah total rekanan pada tahun 2017 yaitu sebesar 158 perusahaan.

The total of partners in 2018 amounted to 119 companies and has decreased 25% compared to the total of partners in 2017 amounted to 158 companies.

Tabel 5.6 Perubahan Signifikan Rekanan Berdasarkan Tahun
Table 5.6 Partner Significant Changes by Year

Keterangan/ Description	2018	2017	%
Barang dan Jasa <i>Goods and Services</i>	103	124	-17,00%
<i>Outsourcing</i>	11	25	-56,00%
Alat Tulis Kantor (ATK) dan Barang Cetak <i>Office Stationery (ATK) and Printed Goods</i>	5	9	-44,00%
Total	119	158	-25,00%

Sementara itu, jumlah nilai kontrak yang dikeluarkan untuk rekanan pada tahun 2018 adalah sebesar Rp302,58 miliar. Angka tersebut mengalami kenaikan 46,22% jika dibandingkan dengan nilai kontrak tahun 2017 yaitu sebesar Rp206,94 miliar.

Meanwhile, the total value of contracts issued to partners in 2018 is Rp302,58 billion. It has increased 46,22% compared to the value of the 2017 contract of Rp206,94 billion.

Tabel 5.6 Total Data Operasional Rekanan Berdasarkan Tahun
Table 5.6 Total Partner Operational Data by Year

Keterangan/ Description	2018	2017	%
Barang dan Jasa <i>Goods and Services</i>	208.030.200.595	116.468.440.998	78,62%
<i>Outsourcing</i>	92.508.404.989	88.865.416.277	4,10%
Alat Tulis Kantor (ATK) dan Barang Cetak <i>Office Stationery (ATK) and Printed Goods</i>	2.043.333.376	1.607.253.600	27,13%
Total	302.581.938.960	206.941.110.876	46,22%

Pendekatan atau Prinsip Pencegahan [102-11]

Bank Muamalat Indonesia menyadari adanya sejumlah risiko yang dihadapi baik dalam menjalankan kegiatan usaha maupun kegiatan operasional. Guna meminimalkan risiko tersebut, Bank Muamalat Indonesia berupaya semaksimal mungkin menerapkan manajemen risiko. Uraian lebih lengkap mengenai hal ini disampaikan pada bab Rekam Jejak Tata Kelola Keberlanjutan Muamalat pada Laporan Keberlanjutan ini.

Approach or Prevention Principles [102-11]

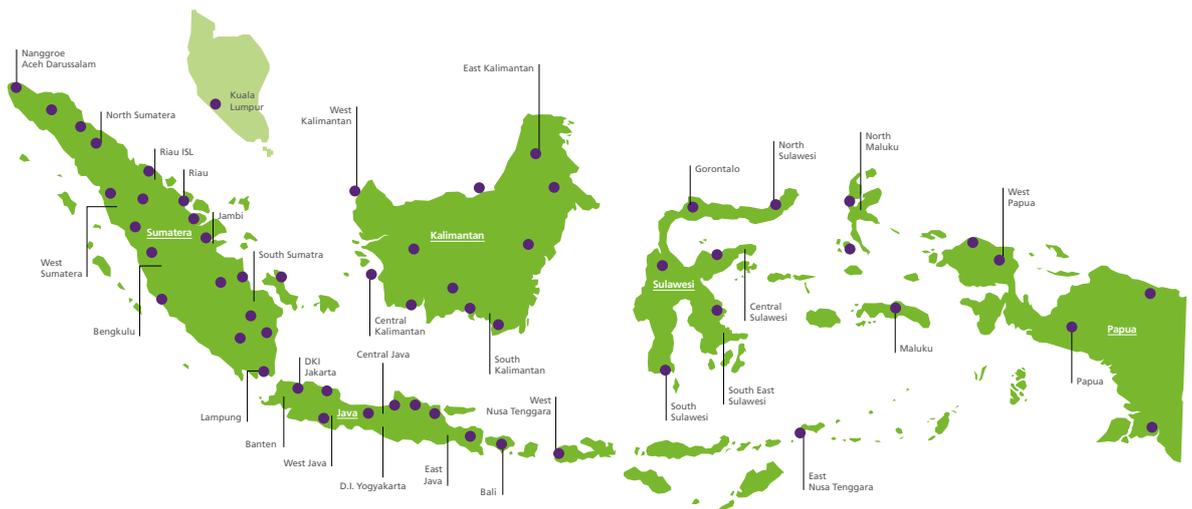
Bank Muamalat Indonesia are aware of a number of risks faced both in carrying out business activities and operational activities. In order to minimize risk, Bank Muamalat Indonesia strives to implement risk management as much as possible. A more complete description of this matter is presented in the chapter on the Muamalat Sustainability Governance Track Record in this Sustainability Report.

Wilayah Operasional Bank [102-4], [102-6]

Per 31 Desember 2018, Wilayah Operasional Bank Muamalat Indonesia mencakup hampir seluruh kawasan Indonesia dan 1 (satu) kantor cabang di luar negeri yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Kantor Pusat Bank beralamatkan di Gedung Muamalat Tower, Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18 Jakarta 12940, Indonesia. [102-3]

Bank Operational Area [102-4], [102-6]

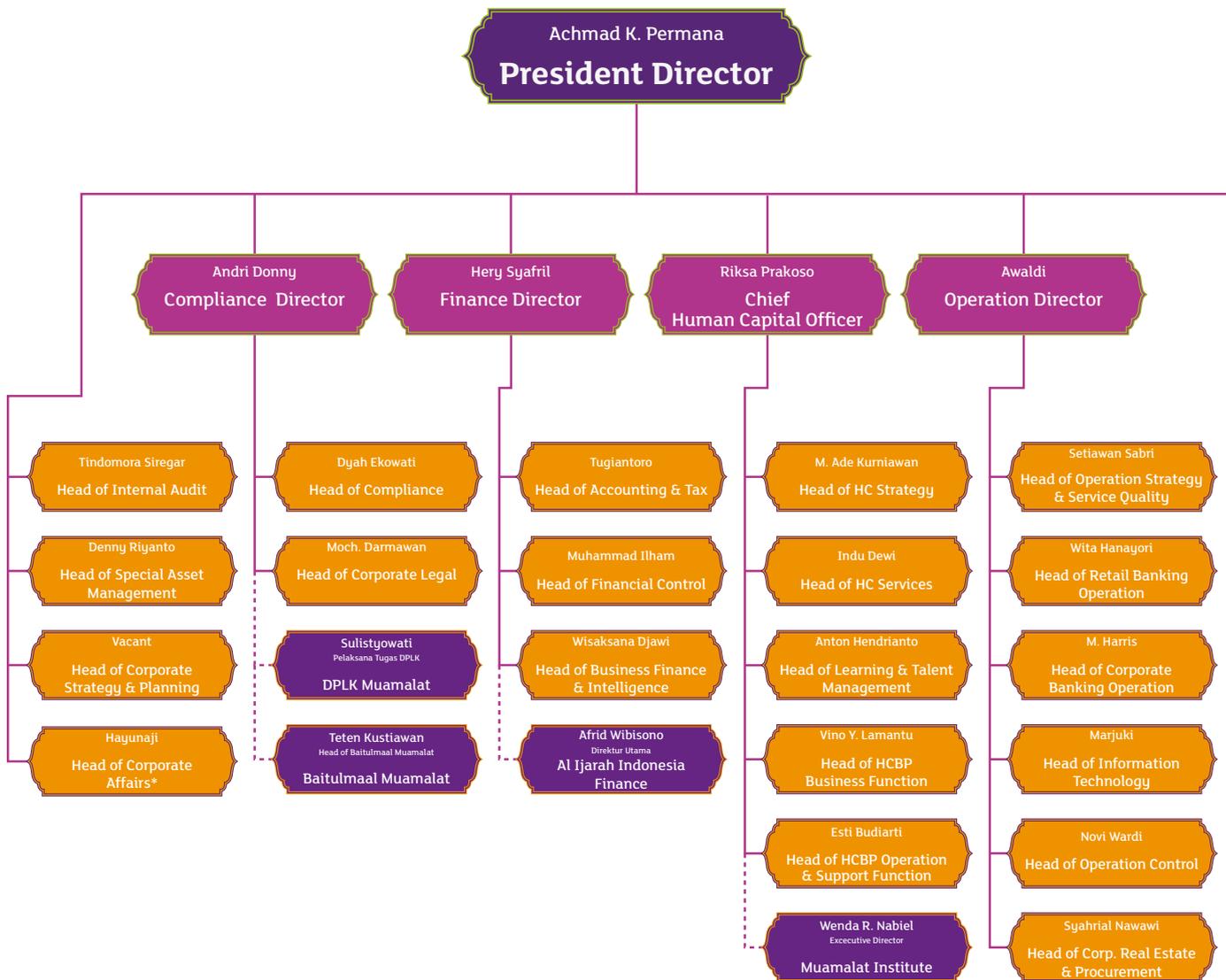
As of December 31, 2018, the Operational Area of Bank Muamalat Indonesia covers almost all over Indonesia area and 1 (one) branch office in Kuala Lumpur, Malaysia. The Bank's Head Office is addressed at Muamalat Tower Building, Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18 Jakarta 12940, Indonesia. [102-3]



Jenis Kantor / Offices	2018	2017	2016
Kantor Pusat / Head Office	1	1	1
Kantor Cabang / Branch Office	83	83	83
Kantor Cabang Pembantu / Sub Branch Office	150	152	202
Kantor Kas / Cash Office	43	43	78
Kantor Luar Negeri / Foreign Office	1	1	1
Jumlah / Total	276	278	363

Struktur Organisasi Bank [102-18]

Bank Organization Structure [102-18]

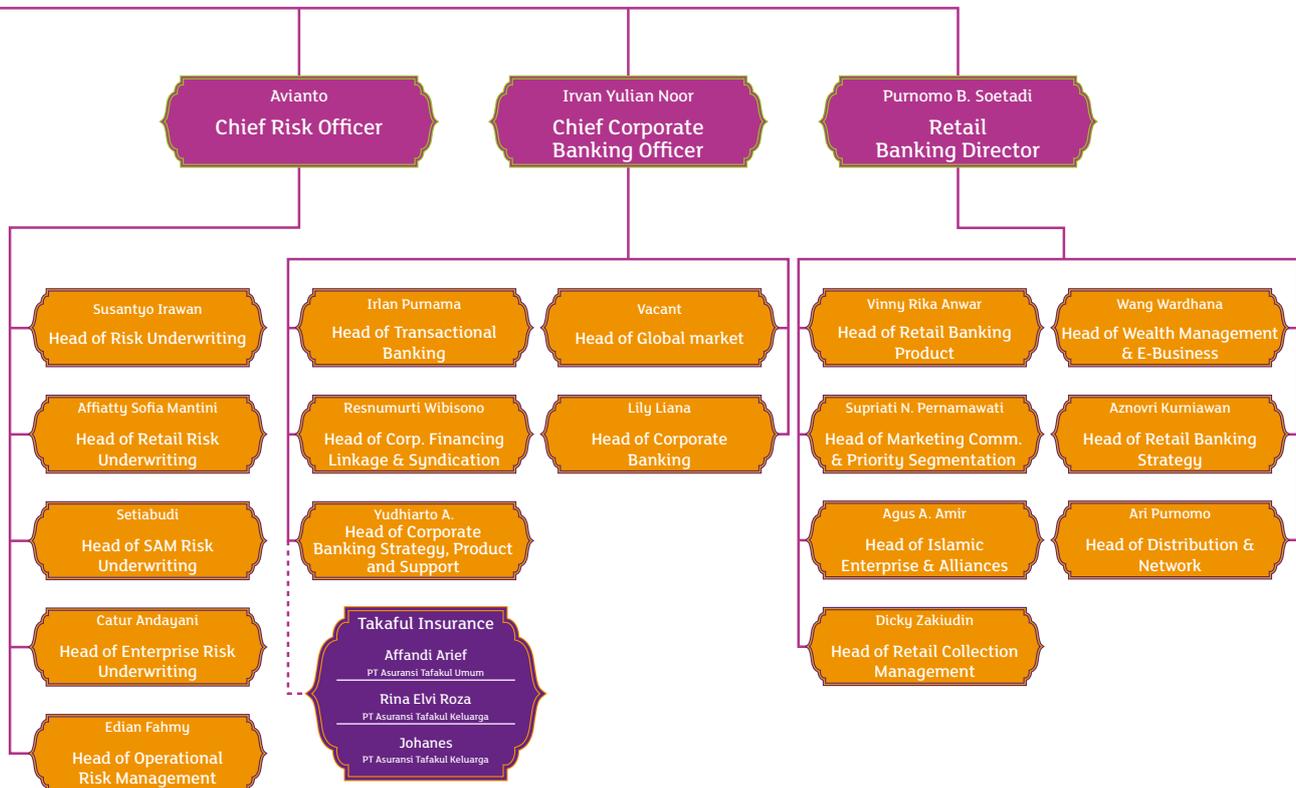


* Merangkap Fungsi sebagai Corporate Secretary

* Also act as Corporate Secretary

Berikut struktur organisasi Bank per 31 Desember 2018 sesuai SK No. 021/B/DIR-KPTS/ VIII/2018 tanggal 20 Agustus 2018 tentang Penyempurnaan Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.

The following is the Company's organization structure as of December 31, 2018 according to Decree No. 021/B/DIR-KPTS/ VIII/2018 dated August 20, 2018 concerning of the Organization Structure Improvement of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.



A hand is shown on the left, holding a clear glass watering can and pouring water onto a small, green, leafy tree in a white pot. The background is a textured grey wall. A large green vertical bar is overlaid on the right side of the image, containing the text.

06

Makna Keberlanjutan Usaha Sebagai Lembaga Keuangan

Our Business Sustainability as a Financial Institution

Makna Keberlanjutan Usaha Sebagai Lembaga Keuangan Milik Seluruh Umat

Sustainability as a Financial Institution

Mewujudkan Keberlanjutan Kinerja Bank yang Positif

Bagi Bank Muamalat Indonesia, Program Keberlanjutan Usaha Perbankan (*Sustainable Banking*) merupakan suatu komitmen berkelanjutan untuk bertindak etis dalam kerangka tanggung jawab terhadap nasabah, pegawai, pemegang saham, lingkungan, serta memberikan kontribusi kepada pengembangan ekonomi dari komunitas setempat ataupun masyarakat luas serta negara khususnya.

Adapun pelaksanaan program keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia antara lain mengacu pada POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik, dan Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 mengenai tanggung jawab sosial perusahaan khususnya yang berbadan hukum perseroan terbatas. Dalam Undang-Undang ini diatur mengenai tanggung jawab sosial dan lingkungan yang bertujuan mewujudkan pembangunan ekonomi secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat baik bagi perusahaan sendiri, komunitas setempat dan masyarakat umumnya.

Keberlanjutan Kinerja Positif Bank dalam Meningkatkan Nilai Para Pemangku Kepentingan

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam laporannya mencatat, bahwa kinerja sektor jasa keuangan selama tahun 2018 terbilang cukup baik. Hal ini ditopang oleh fundamental ekonomi domestik yang masih terjaga, fundamental kinerja emiten yang relatif stabil, serta di dukung oleh berbagai kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah, OJK dan Bank Indonesia (BI). Meskipun diwarnai oleh peningkatan tekanan di pasar, profil risiko Sektor Jasa Keuangan pada tahun 2018 secara umum terkelola dengan baik. Kecukupan tingkat permodalan dan Likuiditas Lembaga Jasa Keuangan (LJK) domestik berkontribusi terhadap ketahanan LJK di tengah meningkatnya tekanan di pasar keuangan.

Secara umum pertumbuhan pembiayaan Bank Muamalat Indonesia di tahun 2018 tercatat relatif positif di tengah kondisi ekonomi yang masih cukup menantang di 2018. Bank tetap berkomitmen dalam melaksanakan manajemen risiko pembiayaan dengan baik, serta tetap menerapkan penerapan prinsip kehati-hatian dan pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik. Upaya yang terus dilakukan tersebut cukup membuahkan hasil yang positif terhadap kinerja Bank di 2018. Hal ini tercermin dalam tingkat rasio NPF-gross (*Non-Performing Financing/NPF-gross*) secara konsolidasi sebagai indikator pembiayaan bermasalah adalah sebesar 3,87%, dan NPF netto secara konsolidasi tercatat sebesar 2,58%.

Sementara Rasio Kecukupan Modal (*Capital Adequacy Ratio/ CAR*) Bank di tahun 2018 adalah 12,34%, menunjukkan posisi permodalan Bank yang cukup kuat. Pencapaian NPF dan CAR tersebut mencerminkan kinerja Bank yang sehat karena keduanya tercatat masih memenuhi kualifikasi umum bank sehat sesuai ketentuan yang diwajibkan oleh OJK untuk NPF adalah harus di bawah 5% dan untuk CAR minimum 8%.

Realizing Sustainability of Positive Bank Performance

For us, the Sustainable Banking Program is an ongoing commitment to act ethically within the framework of responsibility for customers, employees, shareholders, the environment, and contribute to economic development from the local community or the public at large and the country in particular.

The implementation of Bank Muamalat Indonesia's sustainability program, refers to POJK No. 51/POJK.03/2017 concerning the implementation of sustainable financing practices for financial service institutions, stock issuers and listed companies and Law No. 40 of 2007 concerning corporate social responsibility, especially those registered as proprietary limited company. It regulates about social and environmental responsibility aiming to realize sustainable economic development in order to improve the quality of well-being and the environmental soundness which is beneficial both for the company itself, the local community and the public at large.

Sustainability of Bank's Positive Performance in Increasing Value of Stakeholders

The Financial Services Authority (OJK) reported that the performance of the financial services sector during 2018 was quite good. This was supported by domestic economic fundamentals that were still maintained, the issuer's fundamental performance was relatively stable, and supported by various policies issued by the Government, OJK and Bank Indonesia (BI). Marked by the increasing pressure on the market, the risk profile of the Financial Services Sector in 2018 was generally well managed. Adequacy of capital and liquidity levels of Domestic financial services institutions (LJK) contributed to LJK resilience amid increasing pressure in financial markets.

In general, the financing growth of Bank Muamalat Indonesia in 2018 was relatively positive in the midst of economic conditions that were quite challenging in 2018. The Bank is committed to implement financing risk management well, and continue to apply prudential principle and good corporate governance. Our continuous efforts gave quite positive impact on Bank performance in 2018. This was reflected in consolidated Non Performing Financing-gross (NPF-gross) ratio as an indicator of problematic financing at 3.87%, and a consolidated net NPFs was recorded at 2.58%.

While the Bank's Capital Adequacy Ratio (CAR) in 2018 was 12.34%, indicating that the Bank's capital position is quite strong. The achievement of NPF and CAR reflects a healthy performance of the Bank because both of them are recorded as still meeting the general qualifications of healthy bank in accordance with the minimum provisions required by the Indonesia's Financial Service Authority (OJK) for NPF and CAR parameters to be below 5% and 8%, respectively.

Peran Bagi Negeri [203-2]

Sebagai salah satu perintis perbankan umum syariah di Indonesia, Bank Muamalat Indonesia menempatkan diri sebagai bagian dari *Agent of Development* dengan ikut berkontribusi dalam membangun negeri. Hal ini terlihat dari segi pendanaan, di mana seperti tahun-tahun sebelumnya, pada tahun 2018 Bank Muamalat Indonesia masih tetap fokus untuk terus meningkatkan pembiayaan dana murah melalui proposisi utama yaitu Haji dan Umrah, komunitas, dan kesejahteraan karyawan (*employee benefit*).

Sementara itu, yang tetap menjadi fokus Kami di tahun 2018 adalah tetap turut serta dalam pembiayaan infrastruktur pada segmen *Corporate* dan *Commercial*, yang di tahun 2018 tercatat sebesar Rp3,11 triliun menurun 15.47% dari tahun 2017 yang sebesar Rp3,67 triliun.

Untuk pembiayaan Jalan Tol di tahun 2018 tercatat sebesar Rp138,86 miliar menurun dibandingkan dengan tahun 2017 yang sebesar Rp138,95 miliar. Untuk pembiayaan Tenaga Listrik di tahun 2018 tercatat sebesar Rp1,42 triliun; Transportasi Rp1,45 triliun; dan Telekomunikasi Rp93,11 miliar. [203-1]

Bank menyadari pembiayaan yang diberikan mungkin dapat bersinggungan dan berdampak negatif pada situs warisan dunia UNESCO. Namun kedepannya, Bank berupaya untuk menjadikan hal ini sebagai pertimbangan dalam perumusan kebijakan pembiayaan nasabah. Bank juga telah menerapkan penyaluran pembiayaan pada organisasi ramah lingkungan, seperti yang bergerak dalam energi terbarukan, transportasi ramah lingkungan, serta organisasi yang melakukan konsep berkelanjutan.

Bank Muamalat Indonesia juga terus mendukung BI dan OJK dalam meningkatkan transaksi non-tunai guna mewujudkan *cashless society*. Bank juga terus berupaya untuk meningkatkan portofolio tabungan dan fokus pada *transactional banking* serta aspek digital banking seperti *Mobile Banking* dan *Internet Banking* untuk memberikan kemudahan pelayanan pada nasabah dalam bertransaksi guna memenuhi kebutuhan para nasabah. Ke depan, Bank akan terus meningkatkan kolaborasi dengan perusahaan-perusahaan *financial technology (fintech)* yang memiliki fokus yang sama.

Untuk menguatkan posisinya di Industri Syariah, *Mobile Banking* Muamalat juga dipersiapkan secara maksimal untuk menunjang aktivitas dalam transaksi Umrah dan Haji, baik pada persiapan keberangkatan, maupun pada saat aktifitas umrah dan haji. Di samping itu, layanan *Automatic Teller Machine (ATM)* juga terus dioptimalkan kinerjanya untuk memfasilitasi kebutuhan transaksi nasabah secara praktis dan menyeluruh.

Masih dalam konteks kontribusi Bank dalam membangun negeri, Bank Muamalat Indonesia juga turut mendorong pertumbuhan sektor riil melalui penyaluran Pembiayaan Mikro dan Menengah yang pada tahun 2018 tercatat mencapai Rp6,16 triliun atau naik dari penyaluran pembiayaan pada tahun 2017 yang sebesar Rp5,09 triliun secara tahunan dan disalurkan kepada sekitar 2.161 debitur di tahun 2018.

Contribution to the Nation [203-2]

As one of the pioneers of sharia banking in Indonesia, Bank Muamalat Indonesia places itself as part of the Agent of Development by contributing in building the Country. This is seen in terms of funding, as in 2018 Bank Muamalat Indonesia are focusing on increasing low-cost funding through the main propositions, namely Hajj and Umrah, community, and employee benefits.

Meanwhile, in 2018, we were still be focusing to participate in infrastructure financing in the Corporate and Commercial segments, which in 2018 was recorded at Rp3.11 trillion decreasing 15.47% from 2017 which amounted to Rp3.67 trillion.

For Toll Road financing in 2018, it was recorded as Rp138,86 billion decreasing compared to 2017 which amounted to Rp138.95 billion. For Power financing in 2018, it was recorded Rp1.42 trillion; Rp1.45 trillion for Transportation and Rp93.11 billion for Telecommunication. [203-1]

The Bank realizes that the financing provided may be tangent and have a negative impact on the UNESCO world heritage site. In the future, however, the Bank seeks to make this a consideration in the formulation of customer financing policies. The Bank has also implemented financing distribution to environmentally friendly organizations, such as those engaged in renewable energy, environmentally friendly transportation, and organizations that carry out sustainable concepts.

We keep supporting BI and OJK to increase non-cash transactions to create a cashless society. The Bank also strives to improve its savings portfolio and focus on transactional banking and digital banking aspects such as Mobile Banking and Internet Banking to provide convenience to customers in making transactions. In the future, we will continue enhance collaboration with financial technology (fintech) companies that have the same focus.

To strengthen the position in the Sharia Industry, Muamalat Mobile Banking is also maximally prepared to support activities in the Umrah and Hajj transactions, both in preparation for departure, and during Umrah and Hajj activities. Furthermore, the Automatic Teller Machine (ATM) service also continues to optimize its performance to facilitate customer transaction needs in a practical and comprehensive manner.

In terms of the Bank's contributions to the national development, the Bank also strived to boost the real sector growth by distributing more Micro and Medium Term of Financing, which in 2018 has reached Rp6.16 trillion or increased from Rp5.09 trillion funding in 2017, year on year, which was distributed to around 2.161 borrowers in 2018.

Keberlanjutan Bank dalam Praktik Sustainable Banking [203-2]

Sebagai wujud dukungan Bank Muamalat Indonesia terhadap pemeliharaan kelestarian lingkungan hidup, Kami menyadari bahwa pembiayaan yang diberikan kepada nasabah memiliki risiko kepada lingkungan (misalnya terkait perubahan iklim ataupun degradasi lingkungan) serta sosial ekonomi maupun tata kelola (misalnya legalitas) dimanapun Bank melakukan aktivitas usahanya. Untuk itu, Bank Muamalat Indonesia memiliki kebijakan untuk menghindari pembiayaan untuk proyek atau usaha yang membahayakan lingkungan, sosial dan ekonomi. Karena kami menyadari bahwa pembiayaan yang diberikan kepada nasabah pada dasarnya memiliki dampak langsung kepada lingkungan maupun sosial ekonomi di sekitar lokasi usaha nasabah.

Bank Muamalat Indonesia bersama tujuh bank lain yang bersama-sama merepresentasikan ~49.5% aset perbankan nasional dan WWF-Indonesia telah menandatangani MoU Peluncuran Inisiatif Keuangan Berkelanjutan (IKBI) bertempat di Hotel Borobudur Jakarta pada tanggal 31 Mei 2018. IKBI berperan sebagai pelopor transformasi/perubahan di dalam penerapan praktik keuangan berkelanjutan terbaik yang inklusif, sekaligus membangun peluang bisnis dan sinergi di antara para anggotanya. Dengan menjadi anggota IKBI, Bank Muamalat Indonesia berharap agar dapat terus melakukan perubahan yang lebih baik dalam kebijakan serta praktik *sustainable financing* yang dijalankan.

Seperti tahun sebelumnya, Kami tetap menerapkan inisiatif *sustainable banking* pada Industri Kelapa Sawit yang memiliki tingkat risiko lingkungan, sosial dan tata kelola yang tergolong tinggi. Terkait hal ini, Bank Muamalat Indonesia memiliki beberapa kebijakan dalam hal pembiayaan yang diberikan kepada nasabah-nasabah dengan kriteria tertentu guna bersama-sama dengan nasabah dan grup nasabah untuk melakukan aktivitas dan produksi kelapa sawit yang ramah lingkungan secara berkelanjutan. Di mana Kami akan mengutamakan pembiayaan nasabah-nasabah korporasi yang bergerak di bidang kelapa sawit, yang telah memiliki sertifikat atau menjadi member Indonesia Sustainable Palm Oil (ISPO) maupun Roundtable Sustainable Palm Oil (RSPO).

Komitmen Bank untuk menjalankan aktivitas operasional yang ramah lingkungan pun diterapkan ke dalam pengelolaan lingkungan di setiap unit kerja Bank melalui program *green office*. Sebagai wujud nyata kontribusi Kami dalam program kantor ramah lingkungan (*green office*), maka seluruh jajaran manajemen serta seluruh karyawan Bank menunjukkan dukungannya melalui dua program inti.

Program pertama adalah Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan (penghematan kertas, bahan bakar dan air); dan program kedua adalah Pemakaian Energi yang Efisien (penghematan listrik). Hasilnya, program ini mampu memberikan manfaat di antaranya pengurangan biaya operasional dan peningkatan efisiensi secara menyeluruh.

Bank Sustainability in Sustainable Banking Practices [203-2]

As part of Bank Muamalat Indonesia's initiatives to continually preserve the environment, we recognize that the financing provided to customers has a direct impact on the environment and the socio-economic conditions wherever the Bank engages in all of its business activities. To that end, Bank Muamalat Indonesia has set forth a policy to not financing customers whose activities are considered endangering the environment and socio-economic conditions since we realize that financing provided to customers basically has a direct impact on the environment and socio-economic conditions surrounding the customer's business location.

Bank Muamalat Indonesia along with seven other banks that together represent ~49.5% of the national banking assets and WWF-Indonesia have signed an MoU on the Launch of the Sustainable Financial Initiative (IKBI) at the Borobudur Hotel in Jakarta on May 31, 2018. IKBI serves as a catalyst for transformation/change in the implementation of inclusive financial best practices, while building business opportunities and synergies among its members. By becoming a member of IKBI, Bank Muamalat Indonesia expects that it can continue to make continuous improvements in sustainable financing policies and practices.

Like the previous year, we continue to implement sustainable banking initiatives in the Palm Oil Industry that have a particularly high level of environmental, social and governance risks. As regards, Bank Muamalat Indonesia has several policies by providing financing to customers with certain/specific criteria to collaborate with customers and groups of customers to engage in the environmentally friendly oil palm related activities and production in a sustainable manner. Where we will prioritize the financing only for corporate customers who engage in the palm oil business, who are also certified with Indonesia Sustainable Palm Oil (ISPO) and/or Roundtable Sustainable Palm Oil (RSPO).

Our commitment toward an environmentally sound operation has been applied to the environmental management of every working unit through the green office program. Therefore, our concrete contributions to the green office program have been directly exercised by all employees at all levels including the management through two core programs.

Firstly is through the use of environmentally friendly materials (paper efficiency/paperless program, fuel and water efficiency); and the second program is through efficient use of energy (save electricity program). To date, the program is now able to deliver benefits in form of reduction in operational costs and increased overall efficiency.

Bank Muamalat Indonesia juga tengah menyusun tim Task Force yang terdiri dari Unit Marketing Communication, Unit Bisnis Strategi, Unit Produk, Unit Risk, Unit Corporate Affairs, dan Unit Compliance yang akan secara langsung dimonitor oleh jajaran Direksi. Tim Task Force menargetkan peresmian penyusunan struktur organisasi serta tugas dan tanggung jawabnya untuk disetujui oleh Direksi pada tahun 2019.

Bank Muamalat Indonesia is also preparing a Task Force team consisting of the Marketing Communication Unit, Strategic Business Unit, Product Unit, Risk Unit, Corporate Affairs Unit and Compliance Unit which will be directly monitored by the Board of Directors. The Task Force Team targets the launching of the preparation of the organization structure as well as its duties and responsibilities to be approved by the Directors in 2019.

Table 6.1 Berikut Adalah Ringkasan dari Rancangan Tim Task Force Sustainable Finance di Bank Muamalat Indonesia
Table 6.1 The following is a summary of the draft of the Sustainable Finance Task Force Team at Bank Muamalat Indonesia

Unit Kerja <i>Work Unit</i>	Fungsi <i>Function</i>
Unit Bisnis Strategi <i>Strategic Business Unit</i>	Mengusulkan pembuatan kebijakan Keuangan Berkelanjutan khususnya dalam aktivitas pembiayaan Bank dan melakukan konsolidasi data portofolio pembiayaan yang berkelanjutan. <i>Proposing Sustainable Financial policy making especially in bank financing activities and consolidate sustainable financing portfolio data.</i>
Unit Structured Product <i>Structured Product Unit</i>	Sebagai integrator dari seluruh inisiatif bank dalam keuangan berkelanjutan serta menjadi <i>lead</i> dalam aktivitas-aktivitas bank terkait keuangan berkelanjutan. <i>As an integrator of all bank initiatives in sustainable finance as well as being a lead in bank activities related to sustainable finance.</i>
Unit Risk <i>Risk Unit</i>	Menjadi <i>reviewer</i> dalam penyusunan kebijakan keuangan berkelanjutan, menjadi <i>reviewer</i> dalam pengajuan pembiayaan yang memiliki risiko lingkungan, sosial dan tata kelola yang tinggi. <i>Becoming a reviewer in the formulation of sustainable financial policies, becoming a reviewer in submitting financing that has high environmental, social and governance risks.</i>
Unit Corporate Affairs <i>Corporate Affairs Unit</i>	Menjadi penanggung jawab dalam penyusunan dan pelaporan keuangan berkelanjutan kepada regulator Bank. <i>Responsible for making the Sustainability Report, proposing bank activity initiatives related to sustainable practices.</i>
Unit Compliance <i>Compliance Unit</i>	Menjadi perantara bank regulator khususnya OJK terkait dengan penerapan ketentuan regulator sebagai contoh penerapan POJK No. 51 tahun 2017. <i>Being a bank liaison with OJK related to the implementation of regulator provisions, especially POJK No. 51 of 2017.</i>
Unit Corporate Marketing Communication <i>Corporate Marketing Communication Unit</i>	Sebagai penanggung jawab pembuatan Laporan Keuangan Berkelanjutan. <i>As the person in charge of making Sustainable Financial Reports.</i>

Pendekatan Bank Muamalat Indonesia untuk Keuangan Berkelanjutan

Keuangan berkelanjutan adalah komitmen berkesinambungan dari Bank Muamalat Indonesia untuk bertanggung jawab dan bertindak sesuai dengan *framework* integrasi lingkungan, sosial dan tata kelola bagi para pemegang saham serta berkontribusi terhadap pembangunan lingkungan dan ekonomi bagi masyarakat Indonesia.

Bank Muamalat Indonesia telah memulai perjalanan keuangan berkelanjutan sejak akhir 2015, di mana bank, bersama dengan 7 bank lokal yang terdiri dari ~46% aset perbankan nasional, secara sukarela mengambil inisiatif untuk menjadi *"First Movers on Sustainable Banking"*, yaitu sebuah proyek percontohan yang diprakarsai oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dengan dukungan WWF-Indonesia, kedelapan bank tersebut telah berpartisipasi dalam serangkaian program

Bank Muamalat Indonesia Approach for Sustainable Finance

Sustainable finance is a continuous commitment from Bank Muamalat Indonesia to responsibly and ethically act within the framework of environment, social and governance integration for its shareholders while contributes to environment and economic development of Indonesian people.

Bank Muamalat Indonesia has started the sustainable finance journey since late 2015, at which the bank, together with 7 local banks that comprising ~46% of national banking assets, voluntarily took the initiative to become the "First Movers on Sustainable Banking", a pilot project initiated by Otoritas Jasa Keuangan (OJK; Indonesia Financial Service Authority). With the support of WWF-Indonesia, the eight banks have participated in a series of capacity building and technical assistance programs related to ESG

peningkatan kapasitas dan bantuan teknis yang terkait dengan integrasi LST serta penyempurnaan kebijakan pembiayaan minyak kelapa sawit yang berkelanjutan. Demi menunjukkan komitmen dan kontribusi lebih jauh dari delapan bank terkemuka di Indonesia dalam keuangan berkelanjutan, serta untuk menerapkan praktik keuangan berkelanjutan dengan jangkauan lebih luas, pada tanggal 31 Mei 2018, Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI) diluncurkan untuk menyoroti peran penting yang dimainkan oleh lembaga keuangan untuk mencapai tujuan Pembangunan Berkelanjutan serta upaya adaptasi dan mitigasi perubahan iklim.

Terdapat beberapa *milestones* dalam perjalanan keuangan berkelanjutan Bank Muamalat. Bank telah berupaya untuk mencapai kesinambungan bisnis melalui penyediaan portofolio pembiayaan yang ramah lingkungan serta kegiatan operasionalnya.

Bank mengakui bahwa produk dan layanan yang diberikan kepada nasabahnya memiliki dampak dan risiko tidak langsung terhadap lingkungan dan pengembangan sosial-ekonomi, antara lain risiko hilangnya keanekaragaman hayati, dampak negatif terhadap hutan (deforestasi) dan lingkungan laut, pencemaran (udara dan yang berhubungan dengan air: banjir dan kelangkaan air), *human risk rights* untuk komunitas lokal dan masyarakat adat setempat, serta hak-hak buruh, dan lain-lain.

Oleh sebab itu, Bank Muamalat Indonesia telah menetapkan beberapa kebijakan dan daftar pengecualian dalam memberikan pembiayaan kepada nasabah dengan kriteria dan standar LST tertentu. Hal ini menunjukkan komitmen Bank Muamalat Indonesia untuk tidak menyediakan pembiayaan bagi nasabah yang berpotensi membahayakan lingkungan atau masyarakat. Sebagai contoh, Kebijakan Pembiayaan Minyak Kelapa Sawit dari bank bertujuan untuk mendukung praktik bisnis berkelanjutan dari sektor ini dengan mensyaratkan standar keberlanjutan yang kredibel seperti ISPO dan RSPO. Bank juga mengembangkan kerangka kerja standar untuk uji tuntas L&S ketika meninjau nasabah atau transaksi yang berhubungan dengan kebijakan tersebut sementara menilai kapasitas, komitmen, dan rekam jejak nasabahnya. Hasil penilaian ini akan mempengaruhi transaksi dan keputusan penerimaan nasabah karena bank juga memantau lebih lanjut kepatuhan nasabahnya terkait dengan rencana waktu yang telah disepakati.

Untuk mencapai operasional yang berkelanjutan dan memastikan keuangan berkelanjutan berjalan di dalam bank, Bank Muamalat akan terus berinvestasi pada karyawannya. Sejak tahun 2016, terdapat 93 karyawan yang mengikuti pelatihan tentang isu-isu terkait keuangan berkelanjutan. Kedepannya, bank juga akan memprioritaskan pembiayaannya untuk bisnis ramah lingkungan sebagaimana diatur dalam Peraturan OJK (POJK) 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan untuk Lembaga Layanan Keuangan (FL), Emiten dan Perusahaan Publik. Manajemen juga akan secara aktif terlibat dan menelaah implementasi strategi dan operasional keberlanjutan bank, dimana praktik keuangan keberlanjutan sehari-hari akan dilaksanakan oleh *Tim Task Force* Keuangan Berkelanjutan, yang dipimpin oleh *Corporate Business Strategy and Policy*.

integration as well as the refinement of sustainable palm oil financing policies. To further show the commitment and contribution of the eight of Indonesia's leading banks in sustainable finance, and to implement broader sustainable finance practices, on May 31, 2018 the Indonesia Sustainable Finance Initiative (IKBI) was launched to highlight the crucial role financial institutions play for achieving the Sustainable Development Goals as well as climate change adaptation & mitigation efforts.

There are several milestones in Bank Muamalat Indonesia's sustainable finance journey. The Bank has been undertaking to achieve business sustainability through provision of environmentally friendly financing portfolio as well as its operational activities.

The Bank recognizes that the product and services provided to its customers has an indirect impact and risk towards the environment and the socio-economic development, amongst others the risk of biodiversity loss, negative impact on forest (deforestation) and marine environment, pollutions (air and water-related: flood and water scarcity), human risk rights for local communities and indigenous people, as well as the labour rights, etc.

Therefore, Bank Muamalat Indonesia has set several policies and exclusion list in providing financing to customers with certain ESG criteria and standards. This showcases Bank Muamalat Indonesia's commitment of not providing financing for any clients whom potentially endangering the environment or harm the community. For instance, the Palm Oil Financing Policy of the bank aims to support the client's sustainable business practices of the sector by requiring the credible sustainability standard such as ISPO and RSPO. The Bank also develops standardized frameworks for E&S due diligence when reviewing clients or transactions subject to its policies meanwhile assessing its clients' capacity, commitment, and track record. These assessments' outcome will influence the transaction and client acceptance decisions as the Bank also further monitors its client's compliance with the agreed time-bound action plan.

To achieve the sustainable operations and ensuring the sustainable finance runs within the bank, Bank Muamalat will continue to invest in its people. Since 2016, there have been 93 employees trained about sustainable finance related issues. Going forward, the bank will also prioritize its financing to environmentally-friendly business as stipulated in the OJK Regulation (POJK) 51/POJK.03/2017 on the Application of Sustainable Finance for Financial Services Institutions (FIs), Stock Issuers and Listed Companies. The Board will also actively be involved and foresee the implementation of the bank sustainability strategy and operation, at which the daily sustainability finance practices will be executed by the Sustainable Finance Task Force, led by Corporate Business Strategy and Policy.

Kebijakan dan Praktik Sustainable Financing [203-2]

Komitmen dan Kebijakan Bank Muamalat Indonesia tentang Palm Oil yang Berkelanjutan

Pada tahun 2018, Bank Muamalat Indonesia masih memfokuskan untuk mengelola risiko Lingkungan Sosial dan Tata Kelola (LST) pada pembiayaan pada sektor industri Kelapa Sawit. Tidak terbatas pada isu lingkungan seperti kebakaran hutan saja, melainkan juga isu sosial seperti praktik pekerja anak dan wanita yang tidak sesuai dengan ketentuan Pemerintah maupun isu tata kelola seperti kebijakan perusahaan terkait pekerja-pekerja di dalamnya. Berikut kami sampaikan kembali ringkasan kebijakan yang telah diterapkan dalam pemberian pembiayaan sektor kelapa sawit segmen *Corporate* dan *Commercial* di Bank Muamalat Indonesia:

1. Mengutamakan pembiayaan kepada nasabah-nasabah korporasi yang memiliki sertifikasi atau menjadi anggota ISPO (*Indonesia Sustainable Palm Oil*) maupun RSPO (*Roundtable Sustainable Palm Oil*);
2. Memantau dan mendorong pemenuhan komitmen dan target nasabah korporasi sesuai dengan sertifikat ISPO maupun RSPO;
3. Membuat mitigasi atas nasabah-nasabah korporasi yang berpotensi yang dapat mengganggu aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola; dan
4. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam melakukan analisis risiko dalam pembiayaan kelapa sawit sehingga kualitas pembiayaan kelapa sawit yang diberikan dapat terjaga.

Mengikuti langkah pertama menuju inisiatif perbankan berkelanjutan yang telah berhasil, Bank Muamalat Indonesia akan mengembangkan beberapa program keberlanjutan, di mana kemajuan pertahunannya dapat dipantau melalui Laporan Keberlanjutan. Dalam perencanaan jangka panjangnya, Bank Muamalat Indonesia tidak hanya akan fokus pada pembiayaan kelapa sawit, tetapi juga pada sektor bisnis lain yang memiliki dampak besar pada aspek bisnis Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola.

Ikhtisar Kebijakan tentang Pembiayaan Berkelanjutan dan Industri Minyak Kelapa Sawit

Bank Muamalat Indonesia menyadari bahwa pembiayaan nasabahnya akan berdampak langsung pada lingkungan dan kondisi sosial ekonomi. Oleh karena itu, Bank Muamalat Indonesia memiliki kebijakan untuk tidak memberikan pembiayaan bagi setiap pelanggan yang berpotensi membahayakan lingkungan, merugikan masyarakat, atau berdampak negatif terhadap perekonomian. Karena minyak sawit dikategorikan sebagai sektor dengan risiko ESG tinggi, Bank Muamalat Indonesia telah mengembangkan kebijakan pembiayaan untuk memastikan klien (dan kelompoknya) melakukan praktik bisnis berkelanjutan melakukan praktik berkelanjutan di hulu dan hilir bisnisnya. Kebijakan ini ditujukan untuk produk pembiayaan yang dirancang pada segmen korporasi & komersial, guna mengurangi risiko terkait lingkungan seperti perubahan iklim, deforestasi, emisi karbon, pembakaran hutan, dan risiko sosial (konflik lahan dan legalitas).

Sustainable Financing Policies and Practices [203-2]

Bank Muamalat Indonesia Commitment and Policy on Sustainable Palm Oil

In 2018, Bank Muamalat Indonesia still focuses on managing Environmental, Social and Governance (LST) risks in financing the Palm Oil industry sector. The subjects are not limited only to the environmental issues such as forest fire, but also to the extent of social issues such as child labor and woman labor practices that are not in compliance with the government regulations and governance issues relating to corporate employment policies. Further, we resubmit a summary of the policies that have been applied in the provision of financing the palm oil sector in the Corporate and Commercial segments at Bank Muamalat Indonesia:

1. *Prioritizing the financing for corporate customers certified by ISPO (Indonesia Sustainable Palm Oil) and RSPO (Roundtable Sustainable Palm Oil);*
2. *Monitoring and encouraging the fulfilment for ISPO and RSPO certifications' target and commitment;*
3. *Conducting a mitigation effort for corporate clients with ESG-high risk.*
4. *Improving competencies in conducting risk analysis for palm oil financing, to maintain the quality of the financing provision.*

Following the successful first step towards sustainable banking initiatives, Bank Muamalat Indonesia will develop several sustainability programs, of which the yearly progress that can be monitored through Sustainability Report. On its long-term planning, Bank Muamalat Indonesia will not only focus on palm oil financing, but also on the other business sectors that have major impact on Environment, Social and Governance business aspects.

Summary of Policies on Sustainable Financing and Palm Oil Industry

Bank Muamalat Indonesia realizes that financing its customers will have direct impact on the environment and socio-economic conditions. Therefore, Bank Muamalat Indonesia has a policy not to provide financing for any customers whom potentially endangering the environment, harm the community, or have negative impact on the economy. As palm oil is categorized as high-ESG risk sector, Bank Muamalat Indonesia has developed a financing policy to ensure the clients (and its group) will conduct the sustainable business practices in its the downstream and upstream business. This policy is intended for financing products designed for the corporate & commercial segments, to mitigate the environmental-related risk such as climate change, deforestation, carbon emission, forest burn, and social risk (land conflict and legality).

Kebijakan Implementasi dan Mekanisme Industri Kelapa Sawit

Bagi nasabah-nasabah yang belum memiliki sertifikat ISPO maupun RSPO, Bank Muamalat Indonesia memiliki beberapa kriteria standar yang perlu dipenuhi oleh nasabah yang akan dibiayai sebagai berikut:

1. Perusahaan telah memiliki visi dan misi/rencana kerja/program kerja/panduan yang memperhatikan lingkungan dalam kegiatan usahanya dan memiliki rencana jangka panjang atas hal tersebut;
2. Perusahaan memiliki rekam jejak/laporan atas pelaksanaan UKL-UPL/AMDAL dan penyampaian atas laporan tersebut kepada instansi terkait;
3. Perusahaan memiliki serikat pekerja dan mempekerjakan karyawan sesuai dengan batasan umur yang diperbolehkan dan menerapkan perlakuan yang adil kepada seluruh karyawannya;
4. Perusahaan menerapkan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja karyawannya dan juga memiliki upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat sekitar;
5. Memiliki dokumen hukum yang lengkap atas lahan yang diakuisisi dan dokumen perizinan lingkungan sosial, yaitu Izin Prinsip, Izin Lokasi, Izin Usaha Perkebunan (IUP), dan Hak Guna Usaha (HGU).

Kriteria-kriteria diatas adalah sebagai salah satu bentuk usaha dan dukungan Bank Muamalat Indonesia kepada nasabah untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan, sosial, dan tata kelola.

Lebih lanjut lagi, sesuai jenis/tipe bisnis industri kelapa sawit, berikut adalah beberapa kondisi yang perlu dipenuhi oleh nasabah:

Policy Implementation and Mechanism for the Palm Oil Industry

For customers who do not have an ISPO or RSPO certificate, Bank Muamalat Indonesia has several standard criteria that need to be met by customers to be financed as follows:

1. The company has already had sustainability-related vision and mission/work plan/work program/guidance that express high concerns on the environment, especially within its long-term business planning and operations;
2. The company has a track record/report on the UKL-UPL/AMDAL implementation as well as the submission of such reports to the relevant institutions;
3. The company has a labour union, hired the employees according to age-requirement standards, and has applied a fair treatment to all its employees;
4. The company has implemented an employee's occupational safety and health management system and initiate the welfare improvement of the community;
5. The company has complete legal document on its acquired land as well as related social environmental permit documents, such as Principle Permit, Location Permit, Plantation Business License (IUP), and the Right of Business Operation (HGU).

The criteria aforementioned are as forms of business and Bank Muamalat's Indonesia support to customers to reduce negative impacts on the environment, social, and governance.

Furthermore, the following is the designed term and conditions that need to be fulfilled by the customers who are engaging in the palm oil industry:

Table 6.2 Kondisi yang Perlu Dipenuhi Oleh Nasabah Khusus Industri Kelapa Sawit
Table 6.2 Sustainability-Related Requirements to be Fulfilled by Palm Oil Clients

Perkebunan Plantation	Fasilitas Pengolahan Processing Facility
<p>1. Menempati wilayah bukan hutan lindung dan jika berlokasi di lahan gambut, sesuai karakteristik dan ketentuan lahan yang berlaku. <i>Occupying areas of non protected forests, and if the plantation is located in peatlands, then it has to operate according to prevailing land characteristics and conditions.</i></p>	<p>1. Fasilitas Pengolahan yang berdiri di atas lahan gambut memiliki rencana pondasi/konstruksi bangunan yang sesuai dengan karakteristik lahan dan ketentuan yang berlaku. <i>The Processing Facility should be located on peat land built based on a foundation/construction plan that is in accordance with land characteristics and applicable regulations.</i></p>
<p>2. Penggunaan bahan kimia secara wajar dan tidak berlebihan. <i>The level of chemical use is within a fair and not excessive level.</i></p>	<p>2. Akses dari dan menuju Fasilitas Pengolahan tidak bersinggungan dengan lahan konservasi. <i>Transportation access from and to the Processing Facility is not an intersection of any conservation land.</i></p>
<p>3. Pembukaan lahan baru kelapa sawit tanpa melakukan kegiatan pembakaran dan memiliki strategi dalam menghadapi perubahan iklim untuk mengurangi emisi Gas Rumah Kaca atau Green House Gas (GHG). <i>Opening of new Palm Oil working areas must be without any burning activity and must align with climate change strategy to reduce greenhouse gas (GHG) emissions.</i></p>	<p>3. Terdapat instalasi pengelolaan air limbah (IPAL) dan sistem pengelolaan limbah (cair, padat dan gas) dan Bahan Berbahaya dan Beracun (B3). <i>There is Waste Water Management Instalation and Waste Management System (for Solid, Liquid and Gaseous Wastes and Dangerous & Toxic Wastes).</i></p>

Perkebunan <i>Plantation</i>	Fasilitas Pengolahan <i>Processing Facility</i>
4. Memiliki tata rencana <i>High Conservation Value area</i> . <i>Have set SOP relating to the plantation operations.</i>	4. Memiliki izin dari instansi terkait untuk pembuangan limbah baik ke badan air/laut/sungai. <i>Hold a permission from relevant agencies for the disposal of waste either to the water/sea/river bodies.</i>
5. Memiliki SOP operasional kebun. <i>Have set SOP relating to the plantation operations.</i>	

Berdasarkan hasil monitoring nasabah-nasabah di Bank Muamalat Indonesia, terdapat 6 (enam) nasabah dengan sektor usaha Industri Kelapa Sawit pada segmentasi *Corporate* dan total pembiayaan sebesar Rp545,37 miliar (per 31 Desember 2018) yang belum memiliki sertifikat ISPO maupun RSPO. Namun demikian, Bank Muamalat Indonesia telah membuat *due diligence tools* untuk menjadi alat pemantau kondisi nasabah saat ini berdasarkan kebijakan atau kriteria pembiayaan kelapa sawit yang telah ditetapkan. Walaupun nasabah belum memiliki sertifikat ISPO/RSPO namun berdasarkan hasil penilaian *due diligence tools* seluruh nasabah telah selaras terhadap beberapa kriteria yang Bank tetapkan dalam pembiayaan kelapa sawit. Langkah selanjutnya, Bank Muamalat Indonesia akan mengelola dan mengarahkan nasabah tersebut untuk mencapai pembuatan sertifikasi ISPO/RSPO. Setiap tahun Bank Muamalat Indonesia melakukan *review* secara tahunan atas pembiayaan yang diberikan, dengan demikian penilaian aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola atas nasabah khususnya untuk pembiayaan kepada nasabah-nasabah dengan sektor industri kelapa sawit di-*review* setiap tahun.

Setelah berhasil melaksanakan upaya praktik perbankan yang berkelanjutan, Bank Muamalat Indonesia pun menyusun program-program lanjutan yang dapat dipantau setiap tahunnya dalam Laporan Keberlanjutan. Hal ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana perkembangan praktik perbankan yang berkelanjutan yang telah diterapkan oleh Bank Muamalat Indonesia sepanjang tahun tersebut. Rencana jangka panjang Bank Muamalat Indonesia dalam praktik perbankan yang berkelanjutan ini tidak hanya akan fokus dalam sektor pembiayaan kelapa sawit saja, melainkan juga sektor usaha lainnya yang memiliki dampak besar dalam perkembangan aspek bisnis terkait Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola.

Based on customer monitoring results at Bank Muamalat Indonesia, there are 6 (six) customers with the Palm Oil Industry business sector in the Corporate segmentation and total financing of Rp545.37 billion (as of December 31, 2018) that do not yet have ISPO or RSPO certificate. However, Bank Muamalat Indonesia has made due diligence tools to be a tool to monitor the current condition of customers based on policies or criteria for palm oil financing that have been set. Although the customer does not yet have an ISPO/RSPO certificate, based on the results of the due diligence tools assessment, all customers have complied with several criteria set by the Bank in palm oil financing. Next, Bank Muamalat Indonesia will manage and direct the customer to make the ISPO/RSPO certification. Annually, Bank Muamalat Indonesia conducts an annual review of the financing provided. Thus, assessment of environmental, social and governance aspects of customers, especially for financing to customers with the palm oil industry sector, is reviewed annually.

After successfully stepping into the sustainable banking initiatives, Bank Muamalat Indonesia will develop some follow up sustainability programs that can be monitored annually through our Sustainability Report. This is conducted to measure the extent to which the development of the sustainable banking practices that have been implemented by Bank Muamalat Indonesia throughout the related year. Bank Muamalat Indonesia's long-term plan in carrying out the sustainable banking practice will not only focus on the palm oil financing sector, but also on other business sectors that have a major impact on the progress of the Environment, Social and Governance business aspects.

Keberlanjutan Bank Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat

Seiring dengan langkah memasuki fase kedua program Metamorfosa Bank Muamalat Indonesia (2018-2020), Bank telah menetapkan rencana Bisnis Bank untuk tahun 2018 yang mengusung semangat "Membangun dan Melayani Ekonomi Umat Menuju Pertumbuhan Bisnis yang Berkelanjutan".

Sebagai bentuk implementasi semangat tersebut, Bank berfokus pada pelaksanaan program kemasyarakatan berkelanjutan yang tidak hanya sekadar memberi donasi atau sumbangan, namun Bank Muamalat Indonesia juga berupaya untuk mengubah pola pikir masyarakat agar bisa berkarya lebih efektif serta produktif sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan dan dapat berperan aktif dalam mendorong pertumbuhan perekonomian Indonesia. Sebagai bentuk pelaksanaan tanggung jawab sosial terhadap masyarakat, Bank mengimplementasikan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) dengan tetap fokus pada 4 (empat) aspek utama, yaitu (i) Pengembangan Sosial Kemasyarakatan, (ii) Tanggung Jawab terhadap Konsumen, (iii) Praktik Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3), dan (iv) Bidang Lingkungan Hidup.

Bagi Bank Muamalat Indonesia, program dan kegiatan CSR merupakan salah satu aspek penting dalam menjalin hubungan harmonis dengan seluruh pemangku kepentingan. Dalam menjalankan usaha sebagai salah satu perbankan nasional, Bank Muamalat Indonesia menekankan pertumbuhan bisnisnya tidak hanya pada pencapaian aspek keuangan, namun bagaimana Bank mempertimbangkan dampak sosial & lingkungan untuk jangka panjang.

Selain menyediakan jasa perbankan syariah di bidang korporasi, ritel, dan internasional, Bank Muamalat Indonesia juga berkomitmen untuk senantiasa hadir dalam upaya mendukung implementasi program pembangunan nasional Indonesia dengan satu tujuan yakni untuk meratakan kemakmuran, pertumbuhan ekonomi, yang tujuannya adalah untuk kesejahteraan seluruh umat.

Bank Sustainability in Enhancing Community

Along with entering the second phase of the Metamorphosis program of Bank Muamalat Indonesia (2018-2020), the Bank has set a Business Plan for year 2018 carrying the spirit of "Building and Serving People's Economies Toward a Sustainable Business Growth".

As a form of implementing that spirit, the Bank focuses the Bank's CSR implementations on the sustainable community programs that are not only merely focusing on giving out donations or other social aids, but beyond that, the Bank aims to massively change the people's mindset to become more effective and productive so that they can play a more active role in driving Indonesia's economic growth. The Bank's CSR implementation focuses on 4 (four) main programs that consist of (i) Community Development, (ii) Social Responsibility to Consumers, (iii) Best Employment Practices, and Occupational Health and Safety, (K3) and (iv) Environment.

For Bank Muamalat Indonesia, the CSR programs and activities play significant role in building harmonious relationships with all stakeholders. In running a business as one of the national banks, Bank Muamalat Indonesia emphasizes its business growth in terms of achieving good financial performance, while also aiming at achieving a sustainable (long-term) social and environmental impacts.

In addition to the sharia banking services offered for corporations, retail, and international customers, Bank Muamalat Indonesia is committed to be consistent in supporting the implementation of Indonesia's national development program, with one primary objective to evenly distribute welfare, economic growth and national stability throughout the country.



Bank Muamalat

07

Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainability Governance



Bank Muamalat Tower

Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainability Governance

Bank Muamalat Indonesia telah berkomitmen melaksanakan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance/ GCG*) secara konsisten berdasarkan prinsip-prinsip: Keterbukaan, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, Profesional dan Kesetaraan. Dalam konteks keberlanjutan, Bank terus menerapkan sistem tata kelola dengan mengintegrasikan aspek ekonomi, lingkungan dan sosial dalam setiap pengambilan keputusan maupun kebijakan.

Bank Muamalat Indonesia has been committed to implement Good Corporate Governance (GCG) consistently based on principles: Transparency, Accountability, Responsibility, Professionalism, and Fairness. In the context of sustainability, the Bank continues to implement a governance system by integrating economic, environmental and social aspects in every decision making and policy decision.

Bagan 7.1 Prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik
Figure 7.1 Principles of Good Corporate Governance



Untuk itu, Bank Muamalat Indonesia telah berkomitmen mempertahankan dan meningkatkan keunggulan kinerja Bank dalam rangka memaksimalkan manfaat atau dampak positif yang bisa diterima seluruh pemangku kepentingan. Mengacu *Good Corporate Citizen*, Bank Muamalat Indonesia selalu berupaya untuk mematuhi setiap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku dalam menjalankan usaha di bidang perbankan. Upaya tersebut tentunya dibarengi dengan penerapan budaya kerja beretika, serta harus diimbangi dengan kepedulian yang tinggi terhadap pelaksanaan program tanggung jawab sosial dan lingkungan secara terus menerus.

Bank Muamalat Indonesia has committed to maintain and to improve the Bank's performance excellence in order to maximize the benefits of positive impacts that can be received by stakeholders. We always strive to comply with Good Corporate Citizen values, all applicable laws and regulations in carrying out business in the banking sector. These efforts are in certain accompanied by the application of a good ethical work culture, and balanced with high concern for the ongoing implementation of sustainable social and environmental responsibility programs.

Bagan 7.2 Pendekatan Tata Kelola Perusahaan yang Baik
Figure 7.2 Good Corporate Governance Approach



Bank juga terus melakukan pemutakhiran berbagai pedoman, prosedur operasi, *board manual* sesuai dengan perubahan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta program transformasi dan perkembangan Bank yang dikuatkan dengan sosialisasi dan penerapannya. Saat ini, Bank telah membentuk Tata Kelola Terintegrasi yang Baik dengan anak usaha Bank.

The Bank keep updating its various guidelines, operating procedures, board manual in accordance with the changes in applicable laws and regulations as well as the Bank's transformation and development strengthened with socialization and implementation. At the moment, the Bank has established Integrated Good Corporate Governance with subsidiaries.

Keberlanjutan Bank Dalam Penyelarasan dan Penerapan Prinsip-Prinsip GCG

Sebagai pelopor perbankan syariah di Indonesia, Bank Muamalat Indonesia senantiasa berupaya untuk menghadirkan pengalaman perbankan terbaik bagi nasabah dengan berpegang teguh pada penerapan praktik Tata Kelola Perusahaan yang Baik. Di mana

Bank Sustainable Efforts to Implement and to Apply GCG principles

As a pioneer of sharia banking in Indonesia, Bank Muamalat Indonesia always strives to bring the best banking experience to customers by adhering to the best practices of Good Corporate Governance. It has become a very important part in carrying

hal tersebut menjadi bagian yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan usaha. Standar etika dan akuntabilitas tinggi diimplementasikan berdasarkan asas Good Governance Bisnis Syariah (GGBS) yang mengacu pada dasar spiritual yaitu halal dan tayib serta dasar operasional yaitu perilaku tNabi yang patut diteladani dan asas yang dipakai secara umum oleh pelaku bisnis lainnya yaitu keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, profesional, kewajaran dan kesetaraan.

out business activities. We implement high ethical standards and accountability by grounding the principle of Sharia Business Good Governance (GGBS) referring to the spiritual basis of halal and tayib principles and exemplary behavior of the Prophet: namely transparency, accountability, responsibility, professionalism and fairness.

Adapun implementasi Tata Kelola Keberlanjutan Bank harus dilakukan sesuai dengan praktik-praktik terbaik GCG dalam mendukung pencapaian aspirasi Bank Muamalat Indonesia. Tahapan implementasi tata kelola Bank Muamalat Indonesia adalah sebagai berikut:

The implementation of sustainability governance must be carried out in accordance with the best practices of GCG in supporting the achievement of the aspirations of Bank Muamalat Indonesia. The stages of implementing this action describes as follows:

Table 7.1 Tahapan Implementasi Tata Kelola Bank Muamalat Indonesia
Table 7.1 The Stages of Implementing the Governance of Bank Muamalat Indonesia

Perumusan <i>Governance Commitment</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perumusan Visi-Misi Strategi Bank Muamalat Indonesia 2. Anggaran Dasar 3. Perumusan <i>Corporate Values</i> 4. <i>Reinforcement Code of Conduct</i> 5. GCG Charter
<i>Formulating Governance Commitment</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Formulation of Bank Muamalat Indonesia's Strategic Vision and Mission</i> 2. <i>Articles of Association</i> 3. <i>Formulation of Corporate Values</i> 4. <i>Reinforcement Code of Conduct</i> 5. GCG Charter
Penyempurnaan <i>Governance Structure</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemenuhan jumlah dan komposisi Dewan Komisaris; Direksi; dan Komite di bawah Dewan Pengawas Syariah, Dewan Komisaris, dan Direksi 2. Penguatan <i>Risk Management, Compliance</i> dan <i>Internal Control</i> 3. Penyempurnaan struktur organisasi untuk menjamin terlaksananya <i>check and balance system</i>
<i>Governance Structure Improvement</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Fulfillment of the total and composition of the Board of Commissioners; Directors; Committees under the Sharia Supervisory Board, Board of Commissioners, and Directors</i> 2. <i>Reinforcement of Risk Management, Compliance and Internal Control</i> 3. <i>Improving organizational structure to ensure the implementation of check and balance systems</i>
Penyempurnaan <i>Governance Mechanism</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penuangan Prinsip GCG dalam Kebijakan, Pedoman dan Peraturan Kerja, dan SOP 2. Penegakan <i>Reward & Punishment</i> 3. Transparansi Produk 4. Pembuatan <i>Call Center & Customer Care</i> 5. Strategi Anti Fraud 6. <i>Whistleblowing System</i>
<i>Governance Mechanism Perfection</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Writing down of GCG Principles in Work Policies, Guidelines and Regulations, and SOP</i> 2. <i>Reward & Punishment Implementation</i> 3. <i>Product Transparency</i> 4. <i>Establishing up Call Centers & Customer Care</i> 5. <i>Anti-Fraud Strategy</i> 6. <i>Whistleblowing System</i>

<p>Sosialisasi dan Evaluasi</p> <p><i>Socialization and Evaluation</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internalisasi <i>Corporate Value</i> 2. Sosialisasi Inisiatif Strategis, Kebijakan, Peraturan dan lain-lain 3. <i>Self Assessment</i> Pelaksanaan GCG 4. Pelaporan Pelaksanaan GCG 5. Penilaian GCG oleh Pihak Independen 6. <i>Performance and Recognitions</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Internalization of Corporate Value</i> 2. <i>Socialization of Strategic Initiatives, Policies, Regulations and others</i> 3. <i>Self Assessment of GCG Implementation</i> 4. <i>Reporting on GCG Implementation</i> 5. <i>GCG Assessment by Independent Parties</i> 6. <i>Performance and Recognitions</i>
<p><i>Walk-The-Talk</i></p> <p><i>Walk-The-Talk</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementasi prinsip GCG dalam setiap aspek kegiatan operasional bank 2. <i>Change Agent</i> 3. <i>Service Excellence</i> 4. Penegakan etika di setiap <i>level</i> organisasi melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. <i>e-Procurement</i> b. Pakta Integritas c. Kerahasiaan 5. Penerbitan Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Pengendalian Gratifikasi sebagai implementasi larangan penerimaan gratifikasi di seluruh jajaran Bank Muamalat Indonesia. <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Implementation of GCG principles in every aspect of the Bank operations</i> 2. <i>Change Agent</i> 3. <i>Service Excellence</i> 4. <i>Enforcement of Ethics in all level of organization through:</i> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>e-Procurement</i> b. <i>Integrity pact</i> c. <i>Confidentiality</i> 5. <i>Issuance of Technical Operational Guidelines (PTO) for Gratification Control to prohibit acceptance of gratification in all levels of Bank Muamalat Indonesia</i>

Roadmap Tata Kelola Keberlanjutan

Sebagai upaya dalam penyempurnaan penerapan GCG, Bank terus memfokuskan pada pemenuhan aspek *governance structure* dan *governance process* sesuai ketentuan yang berlaku dan/atau memenuhi rekomendasi dari regulasi/otoritas pengawas. Pemenuhan *governance structure* antara lain melalui penyempurnaan kebijakan dan prosedur Bank, sistem informasi manajemen serta tugas pokok dan fungsi masing-masing struktur organisasi.

Dengan *governance structure* yang baik diharapkan dapat mendukung efektivitas proses pelaksanaan prinsip GCG di seluruh jajaran Bank Muamalat Indonesia. Bank Muamalat Indonesia berpandangan bahwa tolak ukur keberhasilan dari penerapan GCG adalah menjadikan GCG sebagai bagian dari budaya Bank yang mampu mendukung terwujudnya pertumbuhan dan kelangsungan usaha.

Tujuan utama *Roadmap* Penerapan GCG adalah sebagai referensi utama dalam melakukan perbaikan praktik GCG dan regulasi secara komprehensif bagi Bank Muamalat Indonesia, khususnya juga bagi pemangku kepentingan.

Sustainability Governance Roadmap

As an effort to implement the GCG, we are focusing on fulfilling the aspects of governance structure and governance process in accordance with applicable recommendations from regulatory and authorities. Fulfillment of governance structures has been done through improving the Bank policies and procedures, management information systems and main functions of each organizational structure.

With a good governance structure, we expect that it will be able to support the effectiveness of implementing GCG principles. Bank Muamalat Indonesia believes that the benchmark for the success of GCG implementation is to make GCG apart of the Bank's culture to support our business growth and sustainability.

The main objective of GCG implementation roadmap is to be the main reference in making improvements to GCG practices and regulations comprehensively, especially for stakeholders.

Roadmap GCG Bank Muamalat Indonesia merupakan strategi dan milestones implementasi GCG yang berdasarkan dengan standar ketentuan yang ada yakni menuju tata kelola Bank yang berkelanjutan dengan mengintegrasikan aspek kepatuhan, pengendalian internal, manajemen risiko dan tanggung jawab sosial Bank.

Bank Muamalat Indonesia's GCG Roadmap is a grand strategy and milestones for GCG implementation that is based on existing standard of provisions, towards sustainable governance by integrating aspects of compliance, internal control, risk management and corporate social responsibility.

Bagan 7.3 Tahapan Roadmap GCG
Figure 7.3 GCG Roadmap Stages



Penilaian Tata Kelola yang Baik

Sesuai Peraturan Bank Indonesia No. 11/33/PBI/2009 tanggal 7 Desember 2009 tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 10/SEOJK.03/2014 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, bank diwajibkan untuk melakukan self assessment atas penerapan Good Corporate Governance.

Implementasi self assessment GCG Bank Muamalat Indonesia semester I dan II tahun 2018 telah dijalankan secara komprehensif dengan hasil peringkat adalah 3 (tiga). Pencapaian tersebut mencerminkan bahwa manajemen perseroan telah melakukan penerapan GCG yang secara umum cukup baik. Hal ini tercermin dari penerapan atas prinsip-prinsip GCG yang cukup memadai. Apabila terdapat kelemahan dalam penerapan prinsip GCG maka secara umum kelemahan tersebut cukup signifikan dan memerlukan perhatian yang cukup dari manajemen.

Good Corporate Governance Assessment

In accordance with Bank Indonesia Regulation No. 11/33/PBI/2009 dated December 7, 2009 concerning Implementation of Good Corporate Governance for Sharia Commercial Banks and Sharia Business Units and Financial Services Authority Circular Letter No. 10/SEOJK.03/2014 concerning Soundness Rating of Sharia Commercial Banks and Sharia Business Units, banks are required to conduct Good Corporate Governance self assessments.

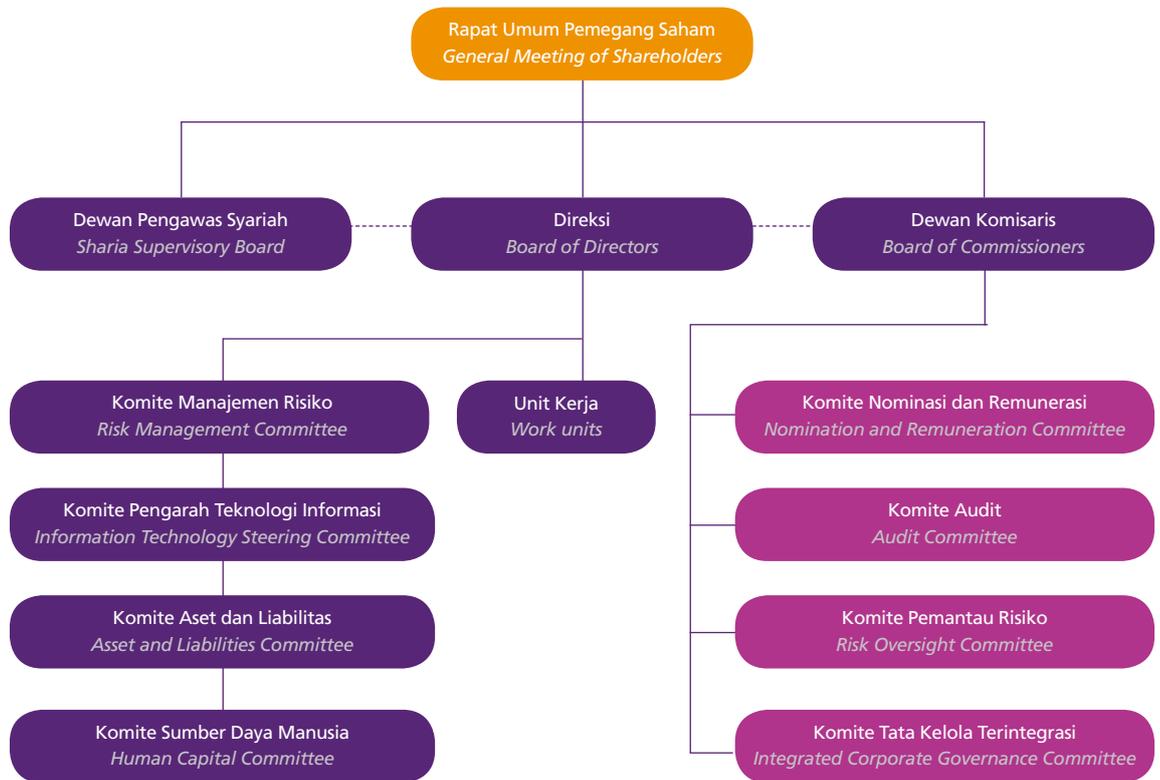
Bank Muamalat Indonesia self assessment of GCG in the first and second semester of 2018 has been carried out comprehensively with the results of GCG self assessment ranking is 3 (three). The achievement reflected the Bank Management has implemented GCG fairly. This is reflected in the application of adequate GCG principles. If there are weaknesses in the application of the GCG principles, in general these weaknesses are quite significant and require sufficient attention from the Bank Management.

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan [102-18]

Sustainability Governance Structure [102-18]

Bagan 7.4 Struktur Tata Kelola Keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia

Figure 7.4 Bank Muamalat Indonesia's Sustainability Governance Structure



Rapat Umum Pemegang Saham

Sebagai suatu perseroan terbuka, Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan forum komunikasi antara Direksi dan Dewan Komisaris serta Dewan Pengawas Syariah dengan para pemegang saham. RUPS sendiri merupakan organ yang memegang kekuasaan tertinggi dalam bank yang mewakili kepentingan pemegang saham dan memegang segala wewenang yang tidak diserahkan kepada Direksi atau Dewan Komisaris maupun Dewan Pengawas Syariah.

Berdasarkan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 10/POJK.04/2017 tentang Perubahan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 32/POJK.04/2014 tentang Rencana dan Penyelenggaraan Rapat Umum Pemegang Saham Perusahaan Terbuka, RUPS terdiri dari RUPS Tahunan dan RUPS Luar Biasa (RUPSLB).

Adapun salah satu keputusan strategis berdasarkan hasil RUPS Tahunan (RUPST) yang diselenggarakan pada tanggal 28 Juni 2018 adalah perubahan susunan jajaran Dewan Komisaris Bank Muamalat Indonesia. Sementara itu, dalam RUPS Luar Biasa yang diselenggarakan pada tanggal 11 Oktober 2018,

General Meeting of Shareholders

As a public company, the General Meeting of Shareholders (GMS) is a forum between the Board of Directors, the Board of Commissioners, and the Sharia Supervisory Board with shareholders. It is the highest authority in a bank that represents the interests of shareholders and holds authorities that are not submitted to the Board of Directors, or Board of Commissioners or the Sharia Supervisory Board.

Based on Law No. 40 of 2007 concerning Limited Liability Company, and Financial Services Authority Regulation No. 10/POJK.04/2017 concerning Amendments to the Financial Services Authority Regulation No. 32/POJK.04/2014 concerning the Plan and Implementation of the General Meeting of Shareholders of the Public Company, the GMS consists of the Annual GMS (AGMS) and the Extraordinary GMS (EGMS).

A strategic decision based on the result of the AGMS held on June 28, 2018 was a change in the composition of the Board of Commissioners of Bank Muamalat Indonesia. Meanwhile, the decision made during the EGMS held on October 11, 2018, was the resignation of Indra Yurana Sugiarto, as a member of

diputuskan menerima pengunduran diri Indra Yurana Sugiarto, selaku anggota Direksi sebagaimana dinyatakan dalam surat pengunduran dirinya tertanggal 9 Oktober 2018 oleh karenanya terjadi perubahan komposisi jajaran Direksi Bank.

Dewan Pengawas Syariah

Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah telah mengatur bahwa kegiatan usaha bank syariah harus berdasarkan kepada prinsip syariah yaitu fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang berwenang dalam hal ini adalah Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia (DSN - MUI).

Kriteria dan Anggota Dewan Pengawas Syariah:

1. Memiliki akhlak dan moral yang baik;
2. Memiliki komitmen untuk mematuhi peraturan perbankan syariah dan peraturan perundang-undangan lain yang berlaku;
3. Memiliki komitmen yang tinggi terhadap pengembangan Bank yang sehat dan tangguh (*sustainable*);
4. Tidak termasuk dalam Daftar Tidak Lulus sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan/atau Otoritas Jasa Keuangan;
5. Memiliki keahlian di bidang *Fiqh Mu'amalah*;
6. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang syariah mu'amalah dan pengetahuan di bidang perbankan dan/atau keuangan secara umum;
7. Jika diperlukan anggota DPS dapat pula memiliki keahlian selain *fiqh mu'amalah*, tetapi harus memiliki pengalaman di bidang perbankan dan atau lembaga keuangan syariah;
8. Tidak termasuk dalam daftar kredit/pembiayaan macet; dan
9. Tidak pernah dinyatakan pailit atau menjadi pemegang saham, anggota Dewan Komisaris atau anggota Direksi yang dinyatakan bersalah menyebabkan suatu perseroan dinyatakan pailit dalam waktu 5 (lima) tahun terakhir sebelum dicalonkan.

Komposisi Dewan Pengawas Syariah

Pengangkatan anggota Dewan Pengawas Syariah oleh RUPS telah mendapatkan rekomendasi dari Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia (DSN - MUI). Susunan anggota Dewan Pengawas Syariah (DPS) Bank Muamalat Indonesia per 31 Desember 2018, adalah sebagai berikut:

the Board of Directors as stated in his resignation letter dated October 9, 2018, resulting in changes in the composition of the Bank's Board of Directors.

Sharia Supervisory Board

Law No. 21 of 2008 concerning Sharia Banking has stipulated that business activities of Sharia banks must be based on sharia principles, namely the 'fatwa' issued by the National Sharia Council - Indonesian Council of Ulema (DSN - MUI) as the authorities in this matter.

Criteria for the Sharia Supervisory Board Member:

1. *Have good character and morals;*
2. *Have strong commitment to comply with sharia banking regulations and other applicable laws and regulations;*
3. *Have a high commitment to the development of a healthy and sustainable bank;*
4. *Not being included in the Disqualified List as regulated in the stipulations concerning the fit and proper test determined by Bank Indonesia and/or the Financial Services Authority;*
5. *Have an expertise in the Fiqh Mu'amalah field;*
6. *Have a good knowledge and experience in the field of Sharia Mu'amalah and knowledge in banking and/or finance in general;*
7. *If needed, members can also have expertise other than Fiqh Mu'amalah, but must possess banking and or sharia financial knowledge;*
8. *Not being included in the list of bad credit / financing; and*
9. *Have never been declared bankruptcy or become a shareholder, member of the Board of Commissioners or a member of the Board of Directors found guilty of causing a company to go bankrupt within the last 5 (five) years before being nominated.*

Sharia Supervisory Board Composition

The appointment of Sharia Supervisory Board members by the GMS has received a recommendation from the National Sharia Council - Indonesian Council of Ulema (DSN - MUI). The composition of the members of the Sharia Supervisory Board (DPS) of Bank Muamalat Indonesia as of December 31, 2018 was as follows:

Tabel 7.2 Susunan Anggota Dewan Pengawas Syariah (DPS) Bank Muamalat Indonesia per 31 Desember 2018

Table 7.2 The Composition of the Members of the Sharia Supervisory Board (DPS) of Bank Muamalat Indonesia as of December 31, 2018

Nama <i>Name</i>	Jabatan <i>Position</i>
K.H. DR. (HC) Ma'ruf Amin	Ketua / <i>Chairman</i>
DR. H. Oni Sahroni MA	Anggota / <i>Member</i>
Drs. H. Sholahudin Al Aiyub, M.Si	Anggota / <i>Member</i>

Fungsi, Tugas, dan Wewenang Dewan Pengawas Syariah

Anggota Dewan Pengawas Syariah wajib menyediakan waktu yang cukup untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal. Dewan Pengawas Syariah memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Memberikan nasihat dan saran kepada Direksi mengenai hal-hal yang terkait dengan aspek syariah;
2. Menilai dan memastikan pemenuhan Prinsip Syariah atas pedoman operasional dan produk yang telah dikeluarkan Bank Muamalat Indonesia;
3. Sebagai mediator antara Bank Muamalat Indonesia dengan DSN-MUI dalam mengkomunikasikan usul dan saran pengembangan produk dan jasa dari Bank yang memerlukan kajian dan fatwa dari DSN-MUI;
4. Mengawasi proses pengembangan produk baru dan kegiatan Bank Muamalat Indonesia agar sesuai dengan fatwa DSN-MUI;
5. Meminta fatwa kepada DSN-MUI untuk produk baru Bank Muamalat Indonesia yang belum ada fatwanya;
6. Sebagai perwakilan DSN-MUI yang ditempatkan di BMI, Dewan Pengawas Syariah wajib melaporkan atas hasil pengawasannya kepada DSN-MUI dan Otoritas Jasa Keuangan dalam waktu 6 (enam) bulan sekali;
7. Memberikan opini dari aspek syariah terhadap pelaksanaan operasional BMI secara keseluruhan dalam laporan publikasi Bank Muamalat Indonesia;
8. Melakukan *review* secara berkala atas pemenuhan prinsip syariah terhadap mekanisme penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa Bank;
9. Memberikan opini aspek syariah atas temuan/penyimpangan yang dijumpai oleh Unit Kerja Internal Audit; dan
10. Meminta data dan informasi terkait dengan aspek syariah dari satuan kerja di Bank Muamalat Indonesia dalam rangka pelaksanaan tugasnya.

Dalam melakukan pengawasan terhadap proses pengembangan produk baru Bank Muamalat Indonesia, Dewan Pengawas Syariah melakukan hal hal sebagai berikut:

1. Meminta penjelasan dari pejabat Bank yang berwenang mengenai tujuan, karakteristik, dan akad yang digunakan dalam produk dan layanan baru yang akan dikeluarkan;
2. Memeriksa apakah akad yang digunakan dalam produk dan layanan baru telah terdapat fatwa DSN-MUI;
 - a. Dalam hal telah terdapat fatwa, maka Dewan Pengawas Syariah melakukan analisis atas kesesuaian akad produk baru dengan fatwa DSN- MUI.
 - b. Dalam hal belum terdapat fatwa, maka Dewan Pengawas Syariah mengusulkan kepada Direksi untuk melengkapi akad produk baru dengan fatwa DSN-MUI.
3. Me-review sistem dan prosedur produk baru yang akan dikeluarkan terkait dengan pemenuhan Prinsip Syariah; dan
4. Memberikan pendapat syariah atas produk baru yang akan dikeluarkan.

Functions, Tasks and Authorities of The Sharia Supervisory Board

Members of the Sharia Supervisory Board must provide sufficient time to carry out their duties and responsibilities optimally. The Sharia Supervisory Board has the following duties and responsibilities:

1. Providing advice and suggestion to the Board of Directors about the Sharia aspects of the business;
2. Assessing and ensuring compliance with Sharia Principles on operational guidelines and products that have been issued by Bank Muamalat Indonesia;
3. As a mediator between Bank Muamalat Indonesia and DSN-MUI in communicating proposals and suggestions for the development of products and services from the Bank that require studies and fatwas from DSN-MUI;
4. Observing the process of developing new products and activities of Bank Muamalat Indonesia to conform to the DSN-MUI fatwas;
5. Requesting a fatwa from DSN-MUI for new products of Bank Muamalat Indonesia that have none;
6. As a DSN-MUI representative placed in the Bank, the Sharia Supervisory Board must report the results of its supervision to the DSN-MUI and the Financial Services Authority within 6 (six) months;
7. Providing opinions from sharia aspects on the overall operational implementation of the Bank publication reports;
8. Periodically reviewing the fulfillment of sharia principles on the mechanism of fund raising and fund distribution and services for the Bank;
9. Providing opinion from sharia aspects on findings/ deviations found by the Internal Audit Work unit; and
10. Requesting for data and information related to sharia aspects from work units at Bank Muamalat Indonesia in order to carry out their duties.

In supervising the process of developing new products for Bank Muamalat Indonesia, the Sharia Supervisory Board does the following:

1. To request an explanation from the authorized officer of the Bank regarding the purpose, characteristics and covenants used in the new upcoming product and services;
2. To check whether the covenants used in the new products and services obtained with a DSN-MUI fatwa;
 - a. In the event there is a fatwa, the Sharia Supervisory Board analyzes the conformity of the new products covenants with the DSN-MUI fatwa.
 - b. If there is no fatwa, the Sharia Supervisory Board proposes to the Directors to complete the new product covenants with a fatwa from DSN-MUI.
3. To review the system and procedures for new products to be issued related to the fulfillment of Sharia Principles; and
4. To provide sharia opinions on new products and services to be issued.

Dalam melakukan pengawasan terhadap kegiatan Bank, Dewan Pengawas Syariah melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Menganalisis laporan yang disampaikan dan/atau yang diminta dari Direksi, pelaksana fungsi internal audit dan/atau fungsi kepatuhan untuk mengetahui kualitas pemenuhan Prinsip Syariah atas kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana serta pelayanan jasa Bank;
2. Menetapkan jumlah uji petik (sampel) transaksi yang akan diperiksa dengan memperhatikan kualitas pelaksanaan pemenuhan Prinsip Syariah dari masing-masing kegiatan;
3. Memeriksa dokumen transaksi yang diuji petik (sampel) memenuhi Prinsip Syariah sebagaimana dipersyaratkan dalam SOP, antara lain:
 - a. Ada tidaknya bukti pembelian barang untuk akad murabahah sebagai bukti terpenuhinya syarat jual-beli;
 - b. Ada tidaknya laporan usaha nasabah, untuk akad mudharabah/musyarakah, sebagai dasar melakukan perhitungan distribusi bagi hasil;
4. Melakukan inspeksi, pengamatan, permintaan keterangan dan/atau konfirmasi kepada karyawan dan/atau nasabah untuk memperkuat hasil pemeriksaan dokumen, apabila diperlukan;
5. Melakukan review terhadap prosedur terkait aspek syariah apabila terdapat indikasi ketidaksesuaian pelaksanaan pemenuhan Prinsip Syariah atas kegiatan dimaksud;
6. Memberikan pendapat syariah atas kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana serta pelayanan jasa Bank; dan
7. Melaporkan hasil pengawasan Dewan Pengawas Syariah kepada Direksi dan Dewan Komisaris.

Dewan Komisaris

Dewan Komisaris sebagai salah satu organ kunci Bank bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif untuk melakukan pengawasan proaktif, memberikan arahan serta nasihat kepada Direksi secara independen terkait pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi dalam mengelola Bank. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa Bank Muamalat Indonesia menjalankan aktivitasnya di dalam koridor Tata Kelola Perbankan Syariah yang Baik, secara menyeluruh di setiap tingkatan dan jenjang organisasi pada seluruh unit kerja.

Seluruh anggota Dewan Komisaris harus memenuhi kualifikasi kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya masing-masing. Per 31 Desember 2018, Bank Muamalat Indonesia memiliki 5 (lima) orang anggota Dewan Komisaris: 3 (tiga) orang di antaranya merupakan Komisaris Independen ditambah 2 (dua) orang Komisaris Non-Independen. Hal ini telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Bank Indonesia sebagaimana diubah dengan PBI No. 15/11/PBI/2013 tentang Bank Umum Syariah yang mengatur bahwa minimum 50% dari jumlah anggota Dewan Komisaris adalah Komisaris Independen.

In supervising the activities of the Bank, the Sharia Supervisory Board does the following:

1. *To analyze reports submitted by and/or requested from the Directors, internal audit and/or compliance functions to determine the quality of compliance with Sharia Principles for fund raising activities and distribution and Bank services;*
2. *To determine the number of sampling documents of transactions to be examined by taking into account the quality of compliance with Sharia Principles;*
3. *To check the sampling documents comply with Sharia Principles as required in the SOP, including:*
 - a. *There is no proof of purchase goods, for murabahah contract as murabaha fulfillment conditions;*
 - b. *Whether there is a customer's business report, for mudharabah/musyarakah contract, as a basis for calculating profit-sharing;*
4. *To conduct inspections, observations, information requests and/or confirmations to employees and/or customers to strengthen the results of document inspection, if necessary;*
5. *To review the procedures related to sharia aspects if there are any indications of non-compliance with the Sharia Principles of the said activities;*
6. *To provide sharia opinions on fund raising activities and distribution and Bank services; and*
7. *To report the results of supervision of the Sharia Supervisory Board to the Directors and Board of Commissioners.*

Board of Commissioners

The Board of Commissioners as one of the most important top managements has the collective duty and responsibility to carry out proactive supervision, to provide direction and advice to the Board of Directors independently regarding their duties and responsibilities in managing the Bank. The main objective is to ensure that Bank Muamalat Indonesia carries out its activities within the corridors of Good Islamic Banking Governance in every level of organization.

Members of Board of Commissioners must fulfill the competency qualifications and expertise needed in carrying out their respective functions and duties. As of December 31, 2018, Bank Muamalat Indonesia has 5 (five) members of the Board of Commissioners: 3 (three) of them are Independent Commissioners, others are Non-Independent Commissioners. This is in accordance with the provisions of Bank Indonesia Regulation as amended by PBI No. 15/11/PBI/2013 concerning Sharia Commercial Banks which stipulates that a minimum of 50% of the total members of the Board of Commissioners are Independent Commissioners.

Sesuai struktur organisasi, Dewan Komisaris dalam menjalankan fungsinya didukung oleh 5 (lima) komite yang terdiri dari Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, Komite Nominasi dan Remunerasi, dan Komite Tata Kelola Perusahaan serta Komite Tata Kelola Terintegrasi. Semuanya melapor dan bertanggung jawab terhadap Dewan Komisaris dalam rangka mendukung Dewan Komisaris menjalankan tugas kepengawasannya.

In accordance with the organizational structure, the Board of Commissioners carries out its functions supported by 5 (five) committees: Audit Committee, Risk Monitoring Committee, Nomination and Remuneration Committee, and Corporate Governance Committee as well as the Integrated Governance Committee. They are responsible to report to Board of Commissioners in order to support their supervisory duties.

Komposisi dan Susunan Dewan Komisaris

Board of Commissioners Composition

Berdasarkan Keputusan RUPS Tahunan (RUPST) yang diselenggarakan pada tanggal 28 Juni 2018 komposisi Dewan Komisaris untuk tahun 2018 adalah sebagai berikut:

Based on the Decision of the Annual GMS (AGMS) held on June 28, 2018 the composition of the Board of Commissioners for 2018 is as follows:

Tabel 7.3 Komposisi dan Susunan Dewan Komisaris [102-22]
Table 7.3 Board of Commissioners Composition [102-22]

No.	Nama Name	Jenis Kelamin Gender	Jabatan Position	Dasar Pengangkatan (RUPS) Basis of Appointment (GMS)	Kompetensi Competency	Nama Perusahaan/ Instansi Lain Company Name/Other Institution	Jabatan Pada Perusahaan/ Instansi Lain Position at The Company/ Other Institution
1.	Ilham A. Habibie	Laki-Laki Male	Komisaris Utama & Komisaris Independen <i>President Commissioner & Independent Commissioner</i>	RUPS Tahunan 28 Juni 2018 Annual GMS June 28, 2018	Ekonomi, Teknik Pesawat, Teknologi Informasi <i>Economics, Aviation, Information Technology</i>	PT Inter Media Capital Tbk PT Ilthabi Rekatama	Komisaris <i>Commissioner</i> Direktur Utama <i>President Director</i>
2.	Iggi Haruman Achsien	Laki-Laki Male	Komisaris Independen <i>Independent Commissioner</i>	RUPS Tahunan 23 Juni 2014 Annual GMS June 23, 2014	Perbankan Syariah, Pasar Modal, Asuransi <i>Sharia Banking, Capital Market, Insurance</i>	-	-
3.	Abdulsalam Mohammad Joher Al-Saleh*	Laki-Laki Male	Komisaris <i>Commissioner</i>	2 Tahun 2 Years	Perbankan, Asuransi, Manajemen Investasi Syariah <i>Banking, Insurance, Sharia Investment Management</i>	Boubyan Bank Boubyan Takaful Insurance United Capital Bank Boubyan Capital	Deputi CEO <i>Deputy CEO</i> Anggota Direksi <i>Board Member</i> Anggota Direksi <i>Board Member</i> Wakil Ketua <i>Vice Chairman</i>
4.	Mohamed Hedi Mejai*	Laki-Laki Male	Komisaris <i>Commissioner</i>	RUPS Luar Biasa 20 September 2017 <i>Extraordinary GMS September 20, 2017</i>	Ekonomi, Manajemen Keuangan <i>Economy, Financial Management</i>	IDB	Direktur <i>Director</i>
5.	Edy Setiadi	Laki-Laki Male	Komisaris Independen <i>Independent Commissioner</i>	RUPS Luar Biasa 20 September 2017 <i>Extraordinary GMS September 20, 2017</i>	Perbankan & Industri Keuangan Non Bank <i>Banking & Non-Bank Financial industry</i>	-	-

*) Efektif setelah memperoleh penetapan lulus Penilaian Kemampuan dan Kepatutan dari OJK
*) *Effective after passing Financial Services Authority's Fit and Proper Test.*

Direksi

Direksi merupakan organ eksekutif tertinggi di Bank Muamalat Indonesia yang berwenang dan bertanggung jawab penuh terhadap keseluruhan operasional Bank. Dalam perannya, Direksi perlu menyusun rencana strategis untuk mencapai target yang ditentukan, sejalan dengan visi dan misi Bank. Dalam melaksanakan tugasnya, Direksi bertanggung jawab kepada RUPS. Pertanggungjawaban Direksi kepada RUPS merupakan perwujudan akuntabilitas pengelolaan Bank sesuai dengan prinsip-prinsip GCG.

Prosedur Pemilihan dan Pengangkatan Anggota Direksi [102-24]

Anggota Direksi diangkat oleh RUPS dengan memperhatikan rekomendasi dari Komite Nominasi dan Remunerasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengangkatan Direksi harus memenuhi persyaratan umum dan khusus yang ditetapkan dalam *Board Manual*.

Komposisi dan Susunan Direksi

Komposisi dan Susunan Anggota Direksi per 31 Desember 2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 7.4 Komposisi dan Susunan Direksi [102-22]
Table 7.4 Board of Directors Composition and Structure [102-22]

No.	Nama Name	Jenis Kelamin Gender	Jabatan Position	Dasar Pengangkatan (RUPS) Basis of Appointment (GMS)	Masa Jabatan Term of Office	Kompetensi Competency
1.	Achmad Kusna Permana	Laki-Laki Male	Direktur Utama President Director	RUPS Luar Biasa 20 September 2017 Extraordinary GMS September 20, 2017	1,5 Tahun 1.5 Years	Pertanian Agriculture
2.	Indra Yurana Sugiarto*)	Laki-Laki Male	Direktur Bisnis Korporasi Corporate Business Director	RUPS Tahunan 23 Juni 2014 Annual GMS June 23, 2014	5 Tahun 5 Years	Ekonomi, Marketing, IT Economics, Marketing, IT
3.	Purnomo B. Soetadi	Laki-Laki Male	Direktur Bisnis Ritel Retail Business Director	RUPS Luar Biasa 7 September 2015 Extraordinary GMS September 7, 2015	4 Tahun 4 Years	Keuangan, Akuntansi Finance, Accounting
4.	Hery Syafril	Laki-Laki Male	Direktur Keuangan Finance Director	RUPS Luar Biasa 7 September 2015 Extraordinary GMS September 7, 2015	4 Tahun 4 Years	Akuntansi Accounting
5.	Awaldi	Laki-Laki Male	Direktur Operasi Operational Director	RUPS Luar Biasa 23 Mei 2016 Extraordinary GMS May 23, 2016	3 Tahun 3 Years	Psikologi, Administrasi Bisnis Psychology, Business Administration
6.	Andri Donny	Laki-Laki Male	Direktur Kepatuhan Compliance Director	RUPS Tahunan 29 Juni 2016 Annual GMS June 29, 2016	3 Tahun 3 Years	Geofisika-Meteorologi Geophysics-Meteorology

*) Mengundurkan diri/Diberhentikan secara hormat dari jabatan sejak diputuskan oleh RUPS Luar Biasa tanggal 11 Oktober 2018

*) Resigned as decided by an Extraordinary GMS (EGMS) on October 11, 2018

Board of Directors

The Board of Directors is the highest executive in Bank Muamalat Indonesia which has the authority and full responsibility for the overall operations of the Bank. In its role, the Board of Directors needs to draw up a strategic plan to achieve the target, in line with the Bank's vision and mission. In carrying out its duties, the Directors are responsible to the GMS. The accountability of the Board of Directors to the GMS is an embodiment of the Bank's management in accordance with the GCG principles.

Procedure of Selection and Appointment of Members of Board of Directors [102-24]

Board of Directors members are appointed by the AGMS by considering the recommendations of the Nomination and Remuneration Committee in accordance with the laws and regulations. The appointment must meet the general and specific requirements set in the Board Manual.

Board of Directors Composition and Structure

Board of Directors Composition as of December 31, 2018 are as follows:

Fungsi, Tugas dan Wewenang Direksi [102-19],[102-20],[102-23],[102-26],[102-29]

Dalam melakukan tugasnya, Direksi berwenang untuk menjalankan pengurusan Bank sesuai dengan kebijakan yang dipandang tepat, dalam batas yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku dan/atau Anggaran Dasar Bank serta didasari oleh itikad baik dan penuh tanggung jawab untuk kepentingan Bank.

Fungsi dan tugas Direksi sesuai dengan *Board Manual* Bank Muamalat Indonesia antara lain sebagai berikut:

1. Memiliki kejelasan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang tugasnya;
2. Memiliki pedoman dan tata tertib kerja yang bersifat mengikat bagi setiap anggota Direksi, paling kurang mencantumkan waktu kerja dan pengaturan rapat;
3. Menyusun kode etik yang berlaku bagi seluruh anggota Direksi dan anggota Dewan Komisaris, karyawan, serta pendukung organ yang dimiliki Bank Muamalat Indonesia dan mensosialisasikannya kepada seluruh karyawan yang bekerja di Bank Muamalat Indonesia serta memuatnya secara lengkap dalam situs web;
4. Bertanggung jawab penuh atas pelaksanaan pengelolaan Bank berdasarkan prinsip kehati-hatian dan prinsip syariah;
5. Mengelola Bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya sebagaimana diatur dalam Anggaran Dasar Bank dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
6. Melaksanakan GCG dalam setiap kegiatan usaha Bank pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi;
7. Dalam rangka melaksanakan GCG, Direksi wajib memiliki fungsi paling kurang Audit Internal, Manajemen Risiko dan Komite Manajemen Risiko serta Kepatuhan;
8. Dengan itikad baik dan penuh tanggung jawab menjalankan tugas untuk kepentingan dan usaha Bank;
9. Tunduk pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Anggaran Dasar dan keputusan RUPS serta memastikan seluruh aktivitas bank telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Anggaran Dasar dan keputusan RUPS;
10. Mematuhi ketentuan internal Bank;
11. Melaksanakan pengurusan Bank Muamalat Indonesia untuk kepentingan dan tujuan Bank;
12. Menetapkan susunan organisasi Bank Muamalat Indonesia di tingkat pusat, wilayah maupun cabang lengkap dengan pelaksanaan tugasnya;
13. Bertindak selaku pimpinan dalam pengurusan Bank Muamalat Indonesia;
14. Direksi harus mengungkapkan kepada pegawai, kebijakan Bank yang bersifat strategis di bidang kepegawaian;
15. Memelihara dan mengurus kekayaan Bank Muamalat Indonesia;
16. Bertanggung jawab penuh dalam melaksanakan tugasnya untuk kepentingan Bank dalam mencapai maksud dan tujuannya;

Functions, Tasks and Authorities of Directors [102-19],[102-20],[102-23],[102-26],[102-29]

In carrying out its duties, Directors is authorized to run the management of the Bank in accordance with appropriate policies, within the limits specified in the applicable laws and regulations and/or the Bank's Articles of Association and based on good faith and full responsibility for the sake of Bank's interests.

The functions and duties of Directors in according with the Board Manual as follows:

1. *To have a clear duties and responsibilities in accordance with their field of duties;*
2. *To have a clear work guidelines and procedures for each member of Directors, at least to include working time and meeting arrangements;*
3. *To prepare a code of ethics that applies to all members of Directors and the Board of Commissioners, employees, and supporting entities owned by Bank Muamalat Indonesia and disseminate it to all employees who work at Bank Muamalat Indonesia and publish it on the website;*
4. *To be fully responsible for the implementation of Bank management based on prudential and sharia principles;*
5. *To manage the Bank in accordance with its authority and responsibilities as stipulated in the Articles of Association of the Bank, and applicable laws and regulations;*
6. *To implement GCG in every business activity of the Bank at all organizational levels;*
7. *In order to implement GCG, Directors must have a function of at least Internal Audit, Risk Management and the Risk and Compliance Management Committee;*
8. *To have good faith and full responsibility to carry out duties for the interests and business of the Bank;*
9. *Subject to the prevailing laws and regulations, Articles of Association, GMS decisions, and to ensure that all bank activities are in accordance with the prevailing laws and regulations, Articles of Association and GMS decisions;*
10. *Comply with the Bank's internal provisions;*
11. *Carry out Bank Muamalat Indonesia management for the interests and objectives of the Bank;*
12. *To establish Bank Muamalat Indonesia organizational structure at the central, regional and branch levels, as well as the implementation of their duties;*
13. *To act as leaders in the management of Bank Muamalat Indonesia;*
14. *Directors must disclose to employees, strategic Bank policies in the field of staffing;*
15. *To maintain and to manage the wealth of Bank Muamalat Indonesia;*
16. *Are fully responsible for carrying out their duties in the interest of the Bank in achieving its aims and objectives;*

17. Mewakili Bank Muamalat Indonesia baik di dalam maupun di luar pengadilan;
18. Memperhatikan masukan-masukan yang diberikan oleh Dewan Komisaris;
19. Melakukan segala tindakan dan perbuatan, baik mengenai pengurusan maupun pemilikan kekayaan Bank serta mengikat Bank dengan pihak lain atau pihak lain dengan Bank, dengan pembatasan tertentu;
20. Anggota Direksi dilarang memberikan kuasa umum kepada pihak lain yang mengakibatkan pengalihan tugas dan fungsi Direksi;
21. Direksi wajib mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada pemegang saham melalui RUPS;
22. Direksi wajib membuat dan memelihara seluruh daftar pemegang saham, Daftar Khusus, risalah RUPS dan risalah rapat Direksi serta dokumen-dokumen keuangan dan dokumen lainnya;
23. Anggota Direksi baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama dilarang memiliki saham lebih dari 25% dari modal disetor perusahaan lain;
24. Setiap anggota Direksi bertanggungjawab secara pribadi atas kerugian Bank apabila yang bersangkutan bersalah atau lalai menjalankan tugas;
25. Anggota Direksi wajib mengungkapkan kepemilikan saham yang mencapai 5% (lima persen) atau lebih, baik pada Bank yang bersangkutan maupun pada bank dan perusahaan lain yang berkedudukan di dalam dan di luar negeri;
26. Direksi wajib menyediakan data dan informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu kepada Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah; dan
27. Setiap keputusan Direksi bersifat mengikat dan menjadi tanggung jawab seluruh anggota Direksi.

Selain melaksanakan tugas dan kewajiban tersebut di atas, Direksi juga memiliki tugas dan kewajiban secara spesifik terkait strategi dan rencana kerja, pelaksanaan fungsi kepatuhan, penerapan manajemen risiko, sistem pengendalian internal, keterbukaan dan kerahasiaan informasi, hubungan dengan para pemangku kepentingan, sistem akuntansi dan pembukuan, pelaksanaan prinsip mengenal nasabah dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang/Transaksi Keuangan yang Mencurigakan.

Selain melaksanakan tugas dan kewajiban tersebut di atas, Direksi juga memiliki tugas dan kewajiban secara spesifik terkait strategi dan rencana kerja, pelaksanaan fungsi kepatuhan, penerapan manajemen risiko, sistem pengendalian internal, keterbukaan dan kerahasiaan informasi, hubungan dengan para pemangku kepentingan, sistem akuntansi dan pembukuan, pelaksanaan prinsip mengenal nasabah dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang/Transaksi Keuangan yang Mencurigakan.

Adapun wewenang Direksi adalah:

1. Menetapkan kebijakan dalam pengurusan Bank Muamalat Indonesia, berikut penentuan struktur organisasi Bank.
2. Menolak mendaftarkan pemindahan hak atas saham dalam Daftar Pemegang Saham apabila pemindahan tersebut tidak memenuhi ketentuan dalam Anggaran Dasar Bank.

17. To represent Bank Muamalat Indonesia both inside and outside the legal court;
18. To pay attention of inputs given by the Board of Commissioners;
19. To carry out all actions, both regarding the management and ownership of the Bank's assets and binding the Bank with other parties or other parties with the Bank, with certain restrictions;
20. Directors are prohibited from giving general power to other parties which result in the transfer of duties and functions of Directors;
21. The Board of Directors must be responsible for carrying out their duties to shareholders through the AGMS;
22. Directors are obliged to make and to maintain the entire list of shareholders, Special Lists, minutes of the AGMS and Board of Directors meetings, and financial documents and other documents;
23. Board of Directors members, both individually and jointly, are prohibited from owning shares of more than 25% of the paid up capital of other companies;
24. Each member of Directors is personally responsible for the loss of the Bank if the person concerned is guilty or negligent in carrying out his duties;
25. Board of Directors members must disclose share ownership that reaches 5% (five percent) or more, in the Bank or other companies domiciled in domestic or foreign countries;
26. Directors must provide accurate, relevant and punctual information to the Board of Commissioners and the Sharia Supervisory Board; and
27. Each decision of the Directors is bounded and become the responsibility of all members.

In addition to carry out the duties and obligations aforementioned, Directors also has duties and obligations related to working plans and strategies, implementation of compliance functions, implementation of risk management, internal control systems, openness and confidentiality of information, relationships with stakeholders, accounting and accounting systems, implementation of the principle of knowing customers and the Eradication of Suspicious Money Laundering/Financial Transactions.

In addition, Directors has also specific duties and obligations related to strategies and working plans, implementation of compliance functions, application of risk management, internal control systems, openness and confidentiality of information, relationships with stakeholders, journal and accounting systems, the implementation of the principle of knowing customers and the Eradication of Suspicious Crime of Money Laundering/ Financial Transactions.

Below are the authorities of the Directors:

1. To establish policies in the management of Bank Muamalat Indonesia, along with determining the organizational structure.
2. To refuse registering the transfer of rights to shares in the Register of Shareholders if the transfer does not fulfill the provisions in the Bank's Articles of Association.

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 3. Mewakili Bank Muamalat Indonesia di dalam dan di luar pengadilan. 4. Melakukan segala tindakan, baik yang mengenai pengurusan maupun pemilikan Bank. 5. Mengikat Bank dengan pihak lain dan pihak lain dengan Bank, dengan pembatasan-pembatasan. 6. Mengatur penyerahan kekuasaan Direksi untuk mewakili Bank di dalam dan di luar pengadilan kepada seseorang atau beberapa orang Direktur, yang khusus ditunjuk untuk itu atau kepada seseorang atau beberapa orang pegawai Bank baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama atau kepada orang atau badan lain. 7. Mengatur ketentuan-ketentuan tentang kepegawaian Bank termasuk penetapan gaji, pensiun, jaminan hari tua dan penghasilan bagi Karyawan Bank Muamalat Indonesia berdasarkan ketentuan yang berlaku. 8. Mengangkat, memberi penghargaan dan sanksi serta memberhentikan Karyawan Bank Muamalat Indonesia berdasarkan peraturan kepegawaian Bank. 9. Memastikan kompetensi Sumber Daya Insani yang terkait. 10. Menghapus buku piutang macet yang dilaporkan dan dipertanggungjawabkan dalam Laporan Tahunan. 11. Membeli sebagian atau seluruh agunan, baik melalui pelelangan maupun di luar pelelangan berdasarkan penyerahan secara sukarela oleh pemilik agunan atau berdasarkan kuasa untuk menjual di luar lelang dari pemilik agunan dalam hal debitur tidak memenuhi kewajibannya kepada Bank, dengan ketentuan agunan yang dibeli tersebut wajib dicairkan secepatnya, dengan memperhatikan peraturan perundangan yang berlaku. 12. Melakukan aktivitas di luar Bank yang tidak secara langsung berhubungan dengan kepentingan Bank seperti kegiatan mengajar, menjadi pengurus asosiasi bisnis dan sejenisnya diperkenankan sebatas menggunakan waktu yang wajar dan sepengetahuan Direktur Utama atau Direktur lainnya. 13. Jika diperlukan, mempergunakan saran profesional. 14. Menerima gaji berikut fasilitas dan tunjangan lainnya termasuk santunan purna-jabatan yang jumlahnya ditetapkan oleh RUPS atau Dewan Komisaris berdasarkan pelimpahan wewenang dari RUPS. 15. Apabila Bank Muamalat Indonesia mencapai tingkat keuntungan, maka Direksi dapat menerima insentif sebagai imbalan atas prestasi kerjanya yang besarnya ditetapkan di RUPS. 16. Menggunakan sarana dan fasilitas Bank untuk kegiatan yang berhubungan dengan kepentingan Bank, sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kebijakan Bank. 17. Direksi berhak menerima fasilitas yang ditetapkan Bank. | <ol style="list-style-type: none"> 3. To represent Bank Muamalat Indonesia both inside and outside the legal court. 4. To conduct any action needed related to the Bank affairs and ownership. 5. To bind the Bank with other parties, and other parties with the Bank, with its restrictions and regulations. 6. To regulate the substitution of the power of the Directors to represent the Bank inside and outside the legal court to one or several Directors, that are specifically appointed to, or to one or several employees either individually or jointly, or to another person, or another entity. 7. To regulate the provisions regarding the employment of the Bank including the stipulation of salary, pension plan, other benefits and income for Bank Muamalat Indonesia employees based on the applicable provisions. 8. To appoint, to give award and sanction, and to dismiss Bank Muamalat Indonesia employees based on the Bank's staffing regulations. 9. To ensure the competency of related Human Resources. 10. To delete bad debt journal which are then reported and accounted for in the Annual Report. 11. To purchase part or whole of collateral, either through auction or outside the auction based on voluntary action by the collateral owner, or based on his/her power to sell outside the auction from the collateral owner in the event where the debtor does not fulfill its obligations to the Bank, as soon as possible, taking into account the applicable laws and regulations. 12. To conduct activities outside the Bank that are not directly related to the interests of the Bank such as teaching activities, being administrators of business associations and others, is allowed with reasonable time by the approval of the President Director or other Directors. 13. If needed, to use his/her professional advice. 14. To receive salaries and other facilities including compensation for post-service where the amount is determined by the GMS or the Board of Commissioners based on the delegation of authority from the GMS. 15. If Bank Muamalat Indonesia reaches the profit target, the Director can receive incentives in return for his/her performance, where the amount is determined by the GMS. 16. To use Bank facilities for activities related to the interests of the Bank, in accordance with the laws and regulations and Bank policies. 17. Directors has the right to receive other facilities determined by the Bank. |
|---|---|

Keberlanjutan Pengelolaan Risiko [102-30]

Bank menyadari bahwa risiko merupakan aspek yang penting dan tidak terpisahkan dalam pelaksanaan seluruh bidang usaha Bank. Manajemen risiko yang efektif dan tepat, ditambah penerapan prinsip kehati-hatian dalam seluruh aktivitas perbankan merupakan faktor penentu untuk dapat menghasilkan keuntungan secara konsisten dan berkelanjutan.

Risk Management Sustainability [102-30]

The Bank realizes that risk is an important and inseparable aspect in all of its business activities. An effective and appropriate risk management, as well as the application of the precautionary principle in our banking activities are a determining factor to be able to generate profits consistently and sustainably.

Keberlanjutan pengelolaan risiko merupakan bagian utama dari manajemen keuangan dan operasional. Bank secara berkelanjutan mengimplementasikan penerapan manajemen risiko yang menyeluruh untuk setiap lini kerja Bank, dengan tujuan agar dapat menghasilkan pertumbuhan bisnis yang sehat, serta memaksimalkan nilai tambah bagi segenap pemangku kepentingan dalam jangka panjang.

Risk management sustainability is a major part of our financial and operational management. The Bank continuously implements comprehensive risk management for each line of work of the Bank, with the aim of producing sound business growth, as well as maximizing added value for all stakeholders in the period of time.

Salah satu risiko utama yang berpotensi timbul dari penyaluran pembiayaan kepada nasabah adalah melalui instrumen pembiayaan. Di luar risiko kredit Bank, juga terpapar berbagai jenis risiko lain seperti likuiditas, operasional, reputasi, dan risiko lainnya yang melekat pada strategi, produk, dan cakupan wilayah usaha Bank.

One of the main risks that could potentially arise from distribution of financing to customers is through financing instruments. Outside of the Bank's credit risk, it is also exposed to various other types of risks such as market risk, liquidity risk, operations risk, reputation risk and other risks inherent in the strategy, products, and scope of business of Bank.

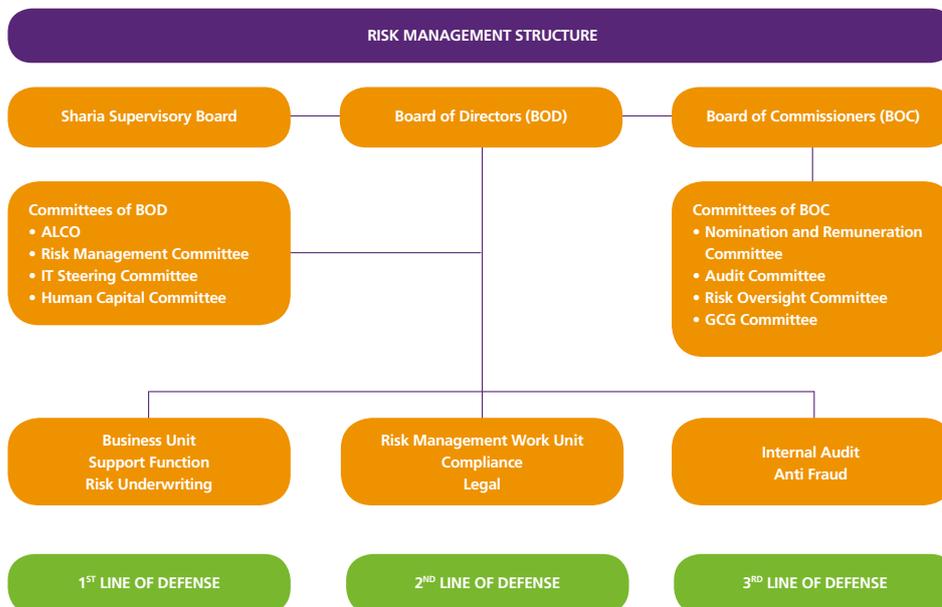
Struktur Manajemen Risiko

Risk Management Structure

Dewan Komisaris dan Direksi bertanggung jawab atas efektivitas penerapan manajemen risiko, dan Dewan Pengawas Syariah memiliki peran dalam mengevaluasi penerapan manajemen risiko yang terkait dengan pemenuhan prinsip syariah. Pengawasan aktif Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah dapat tercermin antara lain melalui penetapan struktur organisasi manajemen risiko yang jelas mengenai batas wewenang dan tanggung jawab.

The Board of Commissioners and Directors are responsible for the effectiveness of risk management implementation, and the Sharia Supervisory Board has a role in evaluating the risk management related to the fulfillment of sharia principles. Their active supervision can be reflected through the establishment of a clear risk management structure regarding to their authority and responsibility limits.

Bagan 7.5 Struktur Manajemen Risiko
Figure 7.5 Risk Management Structure



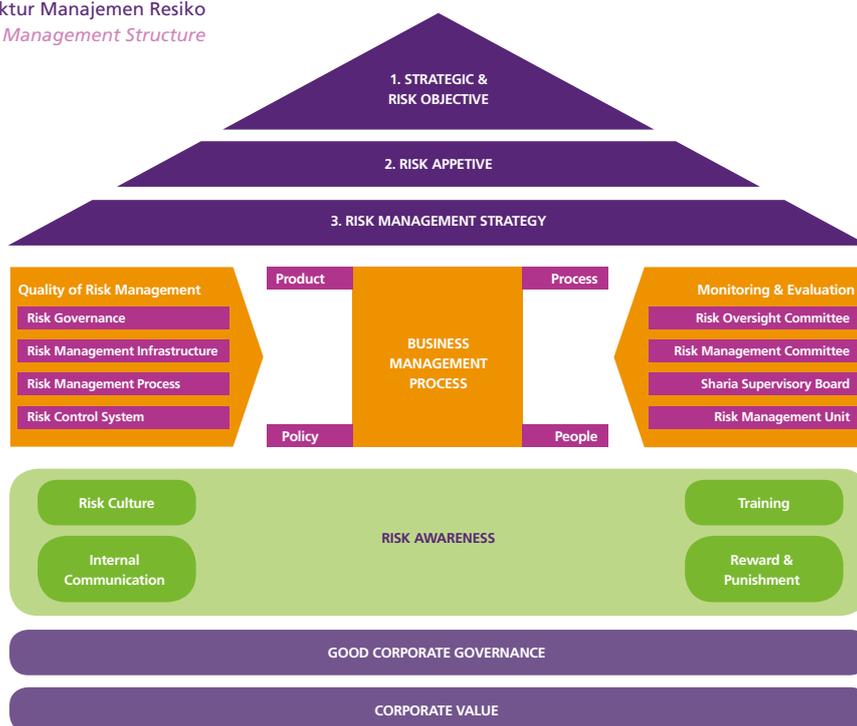
Kerangka Kerja Manajemen Risiko

Kerangka kerja manajemen risiko Bank Muamalat Indonesia merupakan seperangkat strategi, aturan, sarana, dan prasarana yang digunakan untuk mengimplementasikan konsep dan prinsip manajemen risiko secara komprehensif. Kerangka kerja manajemen risiko Bank Muamalat Indonesia disajikan pada gambar berikut ini:

Kerangka kerja dan tata kelola manajemen risiko Bank

Bagan 7.6 Struktur Manajemen Risiko

Figure 7.6 Risk Management Structure



Risk Management Framework

Bank Muamalat Indonesia risk management framework is a set of strategies, rules, facilities and infrastructure that are used to implement risk management concepts and principles comprehensively. The risk management framework of Bank Muamalat Indonesia is presented in the following figure:

Muamalat Indonesia menganut prinsip Pendekatan ‘Tiga Lini Pertahanan’, yang terdiri dari:

1. Lini-1: First Line of Defense

Garis pertahanan pertama berisi unit kerja pengambil dan pemilik risiko yang melaksanakan fungsi bisnis dan unit kerja pendukung. Dalam melaksanakan aktivitas hariannya, unit kerja tersebut berhadapan langsung dengan berbagai jenis dan kemungkinan risiko yang dihadapi Bank. Seluruh fungsi pada garis pertahanan pertama bertanggung jawab dalam mengidentifikasi dan mengelola risiko yang melekat pada setiap produk, kegiatan, proses dan sistem yang dijalankan, serta memiliki kesadaran risiko yang tinggi sehingga mampu untuk dapat melakukan pengelolaan risiko yang efektif.

2. Lini-2: Second Line of Defense

Garis pertahanan kedua terdiri dari unit kerja manajemen risiko, kepatuhan dan hukum. Unit kerja manajemen risiko bertanggung jawab atas pengembangan dan pelaksanaan strategi manajemen risiko, pemeliharaan dan pengembangan berkelanjutan dari kerangka pengelolaan risiko dan memberikan masukan serta arahan kepada unit kerja bisnis

The risk management framework and governance of Bank Muamalat Indonesia adheres to the “Three Layers of Defense” Approach, which consists of:

1. Line-1: First Line of Defense

The first line of defense contains the work unit of the taker and the risk owner who carries out business functions and supporting work units. In carrying out its daily activities, the work unit is directly faced with various types and possible of risks faced by the Bank. All functions on the first line of defense are responsible for identifying and managing the risks inherent in each product, activity, process and system carried out, and having a high risk awareness so they are able to carry out the deeds.

2. Line-2: Second Line of Defense

The second line of defense consists of risk management, compliance and legal work units. The risk management work unit is responsible for the development and implementation of risk management, maintenance and sustainable development strategies of the risk management framework and it provides input and direction to the business and

dan unit kerja pendukung mengenai proses pengelolaan risiko, pengukuran risiko dan pelaporan sistem Bank. Dalam membangun perangkat pengelolaan risiko, unit kerja risiko bekerja sama dengan unit bisnis untuk memastikan bahwa risiko yang diambil telah diidentifikasi secara tepat, terukur dan dapat dikelola sesuai *risk appetite* dan parameter yang telah disetujui.

3. Lini-3: Third Line of Defense

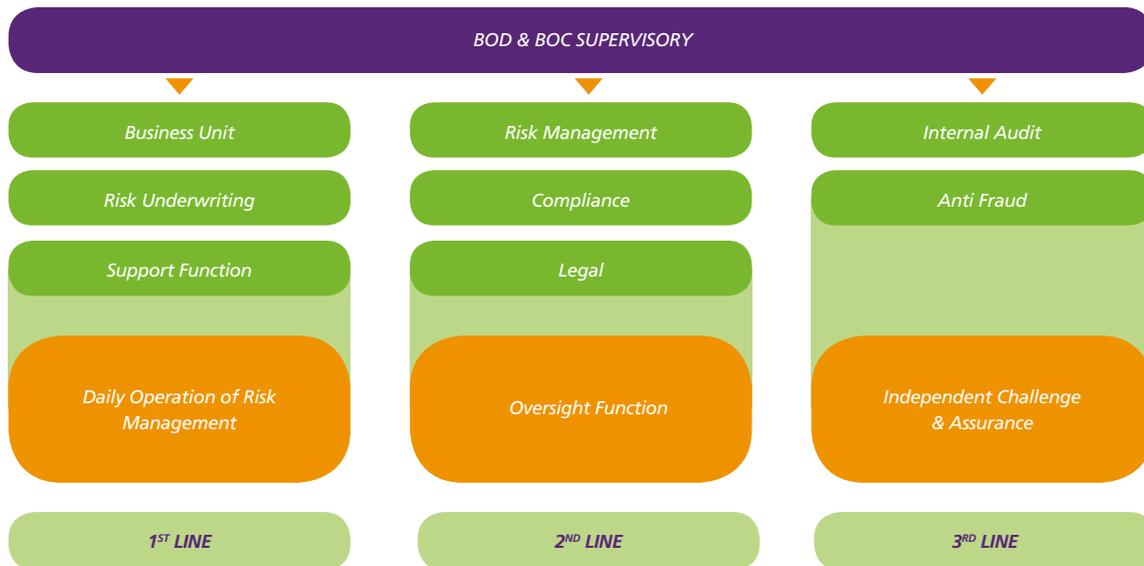
Pada garis ketiga pertahanan berisi unit internal audit. Internal audit berfungsi sebagai unit independen yang bertugas melakukan *risk-based audit* yang memberikan *value added* kepada *first line* dan *second line of defense*, untuk memastikan bahwa seluruh elemen Bank telah melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya dengan baik termasuk memastikan kesesuaian dengan kebijakan manajemen Bank Muamalat Indonesia dan regulasi yang berlaku.

supporting work units regarding the risk management process, risk measurement and bank system reporting. In developing risk management tools, the risk work unit cooperates with business units to ensure that the risks taken are correctly identified, measured and it can be managed according to the agreed risk appetite and parameters

3. Line-3: Third Line of Defense

The third line of defense contains an internal audit unit. It is an independent unit that is tasked with carrying out risk-based audits that provide value added to the first line and second line of defense, to ensure that all elements of the Bank carry out their functions and responsibilities well, including to ensure compliance with the management policies and regulations applicable of Bank Muamalat Indonesia.

Bagan 7.7 Tiga Lini Pertahanan Manajemen Risiko Bank Muamalat Indonesia
Figure 7.7 Scheme of Three Lines of Defense Risk Management of Bank Muamalat Indonesia



Pengelolaan dan Evaluasi Manajemen Risiko

Di tahun 2018, Bank terus melakukan upaya-upaya perbaikan dan konsolidasi di bidang manajemen risiko yang berfokus pada tiga aspek utama. Pertama adalah terus memperkokoh fondasi manajemen risiko, di antaranya dengan melakukan pembenahan tata kelola manajemen risiko dengan lebih memperkuat implementasi *Good Corporate Governance*. Kedua, terus memperkuat fungsi internal control, antara lain melalui segregation of duties, penguatan fungsi monitoring, serta perbaikan kebijakan dan prosedur. Ketiga adalah pengembangan Sumber Daya Insani yang terus-menerus melalui

Risk Management Management and Evaluation

In 2018, the Bank continued to improve and consolidate in the field of risk management that focuses on three main aspects. First is to continue strengthening the foundation of risk management, including improving risk management governance by further strengthening the implementation of Good Corporate Governance. Second is to continue strengthening internal control functions, including through segregation of duties, strengthening monitoring functions, and improving policies and procedures. The last one is, the continuous development of the main values

implementasi nilai utama Muamalat; IDEAL (Islami, Modern, dan Profesional) melalui berbagai program budaya dengan tujuan agar karyawan *living the values* dari *risk culture* IDEAL.

Bank Muamalat Indonesia juga telah menerapkan berbagai upaya pembaruan guna meningkatkan standar manajemen risiko Bank, di antaranya adalah upaya pengembangan produk, proses, dan teknologi informasi yang didukung dan dipantau oleh tim evaluasi manajemen risiko, termasuk inisiatif yang berkaitan dengan program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU/PPT).

Adapun sistem manajemen risiko yang telah diterapkan ini pun selalu dievaluasi untuk melihat apakah sistem tersebut berjalan efektif. Sebagai tindak lanjut, Bank Muamalat Indonesia melakukan evaluasi dan review sistem manajemen risiko secara internal dan eksternal, yang mencakup risiko kredit (pembiayaan), risiko likuiditas, risiko operasional, risiko pasar, risiko hukum, risiko reputasi, risiko strategi, risiko kepatuhan, risiko imbal hasil, dan risiko investasi.

Keberhasilan dari proses manajemen risiko sangat tergantung pada landasan bisnis Bank, yaitu penguatan penerapan prinsip-prinsip Good Corporate Governance dan corporate value. Di atas landasan tersebut dilakukan penguatan *risk awareness* di seluruh lini kerja Bank melalui implementasi *risk culture*, *internal communication* yang baik, kecukupan training terkait manajemen risiko, dan penerapan *reward and punishment* sebagaimana diatur dalam *Ittifaq* Bank Muamalat Indonesia.

Kode Etik Berkelanjutan Bank untuk Kepentingan Bersama

Bank mengadopsi standar etika dan budaya kerja yang tangguh dalam berinteraksi dengan para pemangku kepentingan. Kode Etik Bank Muamalat Indonesia menjunjung tinggi nilai-nilai dan prinsip-prinsip Bank, dan merupakan aspek penentu dalam membuat keputusan yang tepat. Kode Etik Bank tentunya diterapkan untuk dipatuhi oleh seluruh manajemen puncak dan segenap insan karyawan mulai dari kantor pusat hingga seluruh unit kerja Bank Muamalat Indonesia di seluruh Indonesia. Kode Etik Bank Muamalat Indonesia terdiri dari dua bagian pokok, yaitu Etika Bisnis dan Etika Kerja.

1. Etika Bisnis

Merupakan prinsip moral yang mendasari perilaku Jajaran Bank Muamalat Indonesia dalam menjalankan aktivitas bisnis.

2. Etika Kerja

Merupakan pedoman perilaku jajaran karyawan dalam menjalankan tugas dan kedinasan sehari-hari.

Kode Etik Bank ini harus dipatuhi dan diterapkan oleh seluruh jajaran insan tanpa terkecuali bahkan Dewan Komisaris, Direksi, hingga mitra binaan maupun mitra kerja (*supplier*).

of Human Resources of Muamalat; IDEAL (Islamic, Modern and Professional) through various cultural programs with the aim of making these values as apart of risk culture.

Bank Muamalat Indonesia has implemented various reforms to improve the Bank's risk management standards, including to develop products, processes and information technology that are supported and monitored by the risk management evaluation team, together with initiatives related to the Anti-Money Laundering and Funding Prevention program Terrorism (APU PPT).

The risk management system that has been implemented is evaluated periodically in order to see if the system is running effectively. As a follow up, Bank Muamalat Indonesia conducts evaluation and review of risk management systems internally and externally, which include credit risk (financing), liquidity risk, operational risk, market risk, legal risk, reputation risk, strategic risk, compliance risk, return risk results, and investment risks.

The success of risk management process is highly dependent on the Bank's business foundation, namely strengthening the application of the principles of Good Corporate Governance and corporate value. On this basis, risk awareness was strengthened in all lines of work of the Bank through the implementation of risk culture, good internal communication, adequate training related to risk management, and the reward and punishment, as stipulated in 'Ittifaq' of Bank Muamalat Indonesia.

Sustainable Bank Code of Conduct for Join Interest

We adopt a strong ethical and work culture standard in interacting with stakeholders. Bank Muamalat Indonesia's Code of Ethics upholds the values and principles of the Bank, as a decisive aspect in making the right decisions. It is applied and must be followed by all top management and employees from the head office to all work units of Bank Muamalat Indonesia throughout Indonesia. The Code of Conducts of Bank Muamalat Indonesia consists of two main parts, namely Business Ethics and Code of Conduct.

1. Business Ethic

It is a moral principle that underlies the behavior of the Bank Muamalat Indonesia employees and officials in carrying out business activities.

2. Code of Conducts

It is a guideline for the behavior of the employees and officials in carrying out their daily duties and services.

The Bank Code of Conducts must be adhered and applied to all levels of employees without exception, even the Board of Commissioners, Directors, foster partners and suppliers.

Upaya penerapan dan penegakkan Kode Etik Bank Muamalat Indonesia dilakukan dengan penuh kesadaran secara terus-menerus dalam bentuk sikap, perilaku, perbuatan, komitmen, dan ketentuan yang dilakukan dalam Pernyataan Kepatuhan Kode Etik, Komitmen Manajemen, Annual Disclosure, Benturan Kepentingan, Pakta Integritas, dan Program Awareness. Untuk itu, Bank rutin menjalankan sosialisasi kode etik dan kebijakan kepada para pemangku kepentingan, sosialisasi melalui website, email administrator, standing banner, flyer, hingga media periklanan.

Efforts to implement and to enforce Code of Ethics are carried out with full awareness in the form of attitudes, behavior, actions, commitments, and provisions in the Code of Compliance Statement, Management Commitment, Annual Disclosure, Conflict of Interest, Integrity Pact, and Awareness Program. Thus, Bank Muamalat Indonesia routinely disseminates Code of Conducts and Policies to stakeholders, publish it in the website, email administrators, standing banners, flyers, and advertising media.

Nilai Utama Budaya Bank

Bank terus menanamkan Budaya Muamalat yang diterapkan sebagai nilai-nilai utama: Islami, Modern dan Profesional (IDEAL).

The Bank's Main Cultural Value

The Bank continues to instill the Muamalat Culture as the main values: Islamic, Modern and Professional (IDEAL).

Tabel 7.5 Tiga Lini Pertahanan Manajemen Risiko Bank Muamalat Indonesia
Table 7.5 Scheme of Three Lines of Defense Risk Management of Bank Muamalat Indonesia

Nilai Utama <i>Main Values</i>	Indikator Perilaku Utama <i>Main Behavioral Indicators</i>	Makna <i>Meaning</i>
ISLAMIC <i>ISLAMIC</i>	Integritas <i>Integrity</i>	Menjaga integritas dalam setiap aktivitas sesuai ajaran Islam, etika dan aturan yang berlaku. <i>Maintaining integrity in every activity according to Islamic teachings, ethics and applicable rules.</i>
MODERN <i>MODERN</i>	1. Terbuka 2. Tanggap <i>1. Open 2. Responsive</i>	1. Berpikir positif dan terbuka terhadap perubahan. 2. Tanggap dan inovatif dalam memberikan solusi. <i>1. Think positive and open to change. 2. Responsive and innovative in providing solutions.</i>
PROFESIONAL <i>PROFESIONAL</i>	1. Kompeten 2. Prima <i>1. Competent 2. Excellent</i>	1. Kompeten dan bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban. 2. Berorientasi pada proses dan layanan PRIMA. <i>1. Competent and responsible for duties and obligations. 2. Oriented to PRIMA processes and services</i>

Budaya Kepatuhan

Aspek kepatuhan terhadap undang-undang dan peraturan yang berlaku menjadi salah satu aspek penting untuk menjamin kelancaran kegiatan operasional dan sebagai bentuk kepatuhan Bank sebagai warga korporasi yang baik. Ini semua mampu dicapai berkat peran serta aktif dari seluruh insan Bank Muamalat Indonesia, untuk memahami dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan seluruh ketentuan dan perundangan yang berlaku pada setiap fungsi operasional yang dijalankan.

Compliance Culture

The aspect of compliance towards applicable laws and regulations is one of important aspects to ensure the smooth operation and to conduct as a form of the Bank's compliance as a good corporate citizen. We can achieve all of these due to the active participation of all employees, to understand, and to be responsible in implementing all the provisions and laws that apply in every operational function.

Bank menyadari bahwa ketidakpatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dapat berakibat teguran dari pihak regulator, serta dapat mencemarkan reputasi baik Bank yang selama ini telah dibangun, dimana pada akhirnya secara tidak langsung dapat berdampak pada keberlangsungan usaha Bank di masa mendatang. Untuk itu, selalu menekankan pada segenap karyawan untuk menerapkan budaya kepatuhan dalam setiap kegiatan.

The Bank recognize that non-compliance towards laws and regulations may result in a warning from the regulator, and may harm the Bank's good reputation that has been built so far, which in the end can indirectly affect the Bank's business continuity in the future. Thus, the Bank always emphasizes all employees to implement a culture of compliance in every activity.

Prinsip Kepatuhan

Bank percaya bahwa etika dan budaya kerja yang ditanamkan dan dipraktikkan oleh karyawan merupakan pendorong kuat yang akan membentuk terwujudnya karyawan bermartabat dan memiliki integritas tinggi, melalui prinsip-prinsip kepatuhan Bank sebagai berikut:

1. Bank selalu patuh terhadap peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku serta menerapkan prinsip kehati-hatian dalam melaksanakan semua kegiatannya (*mandatory*).
2. Dewan Komisaris dan Direksi menjadi contoh teladan yang berlandaskan pada kejujuran dan integritas agar pelaksanaan kepatuhan menjadi budaya Bank.
3. Seluruh jajaran Bank bertanggung jawab penuh melaksanakan budaya kepatuhan dalam setiap kegiatannya.

Integritas Insan Bank

Hingga akhir tahun 2018, Bank Muamalat Indonesia tidak pernah memberikan dukungan finansial kepada kegiatan partai politik manapun, dan tidak memberikan donasi atau bantuan untuk kepentingan politik.

Sedangkan kepedulian terhadap masalah sosial merupakan bagian penting dari tugas dan tanggung jawab Bank kepada masyarakat. Bank juga senantiasa berkomitmen untuk terus meningkatkan kontribusinya bagi perkembangan perekonomian negara.

Hingga laporan keberlanjutan ini diterbitkan, Bank Muamalat Indonesia juga tidak mendapatkan denda dan sanksi non-material atas ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan yang berlaku.

Pengadaan Berkelanjutan

Komitmen Bank terhadap keberlanjutan juga dicerminkan melalui penetapan kebijakan pengadaan barang yang memenuhi aspek berkelanjutan, dalam hal ini pembelian dari pihak ketiga.

Dalam rangka pelaksanaan operasionalnya khusus untuk pengadaan barang, jasa dan lainnya, Bank telah bekerjasama dengan beberapa pihak seperti konsultan, vendor, kontraktor dan supplier, dengan dasar kontrak/perjanjian kerja yang jelas, transparan dan wajib mencantumkan tentang tidak ada benturan kepentingan dan larangan, memberi/menjanjikan untuk memberi sesuatu kepada manajemen dan karyawan Bank yang terkait maupun tidak terkait.

Selain itu, dalam kaitannya dengan komitmen pelestarian lingkungan, Bank juga menghimbau seluruh *supplier* rekanan untuk memiliki kemampuan mengelola dan meminimalisir dampak lingkungan di dalam kegiatan masing-masing *supplier*.

Compliance Principles

The Bank believe that the ethics and work culture instilled and practiced by employees are strong stimulus that will shape the realization of Bank employees who are dignified and have high integrity, through the principles of Bank compliance as follows:

1. *The Bank always adheres to the applicable laws and regulations and applies the principle of prudence in carrying out all its activities (mandatory).*
2. *The Board of Commissioners and Directors are role models of honesty and integrity so that compliance can be the Bank's culture.*
3. *All levels of the Bank are fully responsible for implementing a culture of compliance in each of their activities.*

Integrity of Bank Employees

Until the end of 2018, Bank Muamalat Indonesia never provided financial support to any political party or its activities, and did not provide donations or assistance for political purposes.

Whereas concern for social issues has always been important part of the Bank's duties and responsibilities to the community. The bank is always committed to increase its contribution to the country's economic development.

Until this sustainability report is published, Bank Muamalat Indonesia also does not get non-material fines and sanctions for non-compliance with applicable laws and regulations.

Sustainable Procurement

The Bank's commitment to sustainability is also reflected in the establishment of good procurement policies that meet sustainable aspects, in this case purchases from third parties.

In order to carry out its operations specifically for the procurement of goods, services and others, the Bank has collaborated with several parties such as consultants, vendors, contractors and suppliers, on the basis of clear transparent contracts/agreements and must include no conflicts of interest and prohibitions, give/promise to give something to management and employees.

In addition, in relation to environmental conservation commitments, the Bank also calls on all partners and suppliers to have the ability to manage and minimize environmental impacts in their activities.

Kebijakan Pengadaan

Semua pemasok Bank Muamalat Indonesia harus mematuhi Kebijakan Pengadaan Bank, yang meliputi kepatuhan terhadap hukum dan peraturan Pemerintah Indonesia dan Bank Indonesia yang berlaku, terutama dalam perlakuan sesuai hak asasi manusia, prinsip syariah, dan praktik kepegawaian.

Sementara penilaian pemasok Bank telah dikembangkan sebagai sistem pemantauan untuk memastikan terdapatnya transparansi dalam proses pembelian. Penilaian pemasok menghadirkan wawasan yang sangat bernilai mengenai daerah-daerah di mana perbaikan diperlukan, termasuk bagaimana Bank dapat bekerja secara lebih efektif dengan pemasoknya dan menciptakan nilai tambah bersama-sama.

Dalam melaksanakan hubungan dengan penyedia barang/jasa, Bank senantiasa mengedepankan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Pengadaan barang/jasa harus dilakukan melalui seleksi dan persaingan yang sehat dengan memberikan perlakuan yang setara terhadap semua calon mitra bisnis yang telah memenuhi syarat/kriteria tertentu.
2. Semua ketentuan dan informasi mengenai pengadaan barang/jasa termasuk syarat teknis administrasi, tata cara evaluasi serta hasil evaluasi disampaikan kepada calon mitra bisnis yang akan melakukan bisnis dengan Bank.
3. Memberikan perlakuan yang sama bagi semua calon mitra bisnis secara proporsional dan tidak mengarah untuk memberikan keuntungan kepada pihak tertentu dengan cara apapun.
4. Mekanisme seleksi pemasok atau vendor telah diatur secara detail dalam Prosedur Pengadaan Barang dan Jasa.

Kepatuhan dan Komitmen Terhadap Anti Fraud dan Anti Korupsi [205-1], [205-2], [205-3]

Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk mencegah terjadinya tindak korupsi maupun tindakan penipuan (*Fraud*) lainnya dengan menerapkan aturan yang ketat. Bank menerapkan kebijakan yang secara tegas menyatakan bahwa karyawan tidak diperbolehkan melakukan perbuatan korupsi atau melakukan perbuatan yang mendorong terjadinya korupsi, serta memberi atau menerima suap.

Sebagai perusahaan publik (Terbuka), Bank Muamalat Indonesia memiliki kebijakan anti korupsi dan anti *Fraud*. Kebijakan anti korupsi bermanfaat untuk memastikan agar kegiatan usaha Bank dilakukan secara legal, berprinsip kehati-hatian, dan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Kebijakan tersebut dapat merupakan bagian dalam kode etik, ataupun dalam bentuk tersendiri yang di dalamnya mencakup antara lain program dan prosedur yang dilakukan dalam mengatasi praktik korupsi, balas jasa, *Fraud*, suap dan/atau gratifikasi dalam Bank. Lingkup dari kebijakan tersebut harus menggambarkan upaya pencegahan Bank terhadap segala praktik korupsi baik memberi atau menerima dari pihak lain.

Istilah *Fraud* sendiri merupakan tindakan atau perbuatan yang menyimpang atau tidak benar yang dilakukan oleh seluruh jajaran

Procurement Policies

All suppliers of Bank Muamalat Indonesia must comply with the Bank's Procurement Policies, which includes compliance with applicable regulations of Government of Indonesia and Bank Indonesia, especially in the treatment of human rights, sharia principles, and employment practices.

The suppliers assessment has been developed as a monitoring system to ensure transparency in the purchasing process. Supplier assessment provides invaluable insight into areas where repairs are needed, including how Bank Muamalat Indonesia can work more effectively with its suppliers and create added value together.

In carrying out relationships with goods/services providers, the Bank always puts forward the following principles:

1. *Procurement of goods/services must be done through selection and fair competition by providing equal treatment to all prospective business partners who have met certain requirements/criteria.*
2. *All provisions and information regarding the procurement activities including administrative technical requirements, evaluation procedures and results are submitted to prospective business partners who will do business with the Bank.*
3. *Providing equal treatment for all prospective business partners proportionally and does not lead to provide benefits to certain parties in any way.*
4. *The supplier or vendor selection mechanism has been arranged in the Procurement of Goods and Services Procedure.*

Compliance and Company Commitment to Anti-Fraud and Anti-Corruption [205-1], [205-2], [205-3]

Bank Muamalat Indonesia is committed to prevent acts of corruption or other frauds by implementing strict rules. The Bank applies a policy that explicitly states that employees are not allowed to commit acts of corruption or encourage corruption, and give or take bribes.

As a public company, Bank Muamalat Indonesia has anti-corruption and anti-fraud policy. Anti-corruption policies are useful to ensure that the Bank's business activities are conducted legally, principally and prudently, and in accordance with the principles of good governance. The policy may form part of the code of ethics, or in its own form, which includes among others programs and procedures undertaken in overcoming corrupt practices, kickbacks, fraud, bribery and/or gratification within the Bank. The scope of the policy should reflect the Bank's prevention efforts against any corrupt practices of either giving or receiving from other parties.

While the term fraud itself is an act that is distorted or incorrect conducted by all levels of Bank Muamalat Indonesia:

Bank Muamalat Indonesia, baik pemegang saham, Dewan Komisaris, Direksi, Tim Manajemen, serta seluruh karyawan baik tetap maupun tidak tetap (kontrak dan *outsourcing*) terkait dengan proses kerja dan kegiatan operasional Bank yang mengakibatkan kerugian atau risiko kerugian secara langsung dan tidak langsung bagi pihak lain.

Kebijakan Bank [205-1]

Bank juga telah menyusun kebijakan anti *Fraud* yang di atur dalam Pedoman dan Prosedur Anti *Fraud*. Secara umum Pedoman dan Prosedur Anti *Fraud* mengatur antara lain tugas dan tanggung jawab anti *Fraud*, wewenang anti *Fraud*, pencegahan, deteksi, investigasi, pelaporan, sanksi, pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut.

Terkait tindakan penyimpangan atau *Fraud*, Bank Muamalat Indonesia mematuhi Surat Edaran Bank Indonesia No. 13/28/DPNP tertanggal 9 Desember 2011 perihal Penerapan Strategi Anti *Fraud* bagi Bank Umum dan sebagai wujud penyempurnaan Kebijakan Sistem Pengendalian Intern Bank. Untuk itu, melalui upaya pemantauan dan mitigasi risiko *Fraud*, Bank Muamalat Indonesia telah menyusun Strategi Anti *Fraud* Bank Muamalat Indonesia yang berlandaskan pada empat pilar yakni pencegahan, deteksi, investigasi, serta pelaporan dan sanksi, yang dalam penerapannya harus diiringi dengan pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut, dengan melibatkan seluruh jajaran karyawan (*line of defense*).

Definisi dari keempat pilar yang dimaksud di atas adalah sebagai berikut:

1. Pencegahan, yaitu melakukan langkah-langkah dalam rangka mengurangi potensi risiko terjadinya *Fraud*, antara lain anti *Fraud* awareness, identifikasi kerawanan, dan *know your employee*.
2. Deteksi, yaitu melakukan langkah-langkah dalam mengidentifikasi dan menemukan *Fraud* dalam kegiatan usaha Bank, antara lain kebijakan dan mekanisme *whistleblowing*, *surprise* audit dan *surveillance* system.
3. Investigasi, Pelaporan dan Sanksi, yaitu melakukan langkah-langkah dalam rangka menggali informasi (investigasi), sistem pelaporan dan peneraan sanksi atas *Fraud* dalam kegiatan usaha Bank.
4. Pemantauan, Evaluasi dan Tindak Lanjut, yaitu melakukan langkah-langkah dalam rangka memantau dan mengevaluasi *Fraud*, serta mekanisme tindak lanjut.

Unit Kerja Anti *Fraud*

Di tahun 2018, Bank Muamalat Indonesia tetap mengacu pada petunjuk teknis Pengendalian Gratifikasi terkait aturan larangan gratifikasi serta mekanisme pelaporan kepada sistem internal Bank Muamalat Indonesia, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dan Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK). Kepatuhan Bank terhadap aturan pengendalian gratifikasi dapat dilaporkan melalui unit kerja anti *Fraud*.

Selama periode pelaporan, terdapat 21 kasus *Fraud* yang dilakukan baik oleh karyawan tetap dan tidak tetap, maupun pihak ketiga (termasuk pemasok, mitra kerja dan debitur Bank Muamalat Indonesia).

shareholders, Board of Commissioners, Directors, Management Team, as well as all employees both permanent and non-permanent (contract basis and outsourcing) related to the work process and operational activities of the Bank resulting in loss or risk of loss directly and indirectly to other parties.

Bank Policy [205-1]

The Bank has also established anti-fraud policies set forth in Anti-Fraud Guidelines and Procedures. In general, the Anti-Fraud Guidelines and Procedures govern anti-fraud duties and responsibilities, anti-fraud powers, prevention, detection, investigation, reporting, sanctions, monitoring, evaluation and the follow-up action.

Related to the deviation or fraud act, Bank Muamalat Indonesia comply with Circular Letter of Central Bank of Indonesia No. 13/28/DPNP dated December 9, 2011 concerning Implementation of Anti Fraud Strategy for Commercial Bank and as a realization of Bank Internal Control System Policy. Therefore, through the monitoring and mitigation of fraud risk, Bank Muamalat Indonesia has formulated the Anti-Fraud Strategy of Bank Muamalat Indonesia based on four pillars namely prevention, detection, investigation, and reporting and sanction, in which its implementation must be accompanied by monitoring, evaluation and follow-up, involving the entire line of defense.

The definitions of the four pillars aforementioned above are as follows:

1. *Prevention is to take action in order to reduce the potential risks of fraud, such as anti-fraud awareness, vulnerability identification, and getting to 'know your employee'.*
2. *Detection is to take action in identifying and finding fraud in the Bank's business activities, including whistleblowing policies and mechanisms, surprise audit and surveillance system.*
3. *Investigation, Reporting and Sanction is to take steps in order to extract information (investigation), reporting system and imposition of sanction on fraud in Bank's business activity.*
4. *Monitoring, Evaluation and Follow-up is taking steps to monitor and to evaluate fraud, and follow-up mechanism.*

Anti *Fraud* Unit

In 2018, Bank Muamalat Indonesia continues to refer to Gratification Control technical guidelines related to the rules of gratuity ban and reporting mechanism to internal system of Bank Muamalat Indonesia, Corruption Eradication Commission (KPK) and Center for Financial Transaction Reporting and Analysis (PPATK). The compliance of the Bank to the rules of gratification control can be reported through the anti fraud work unit.

During the reporting period, there were 21 cases of fraud committed by both permanent and non-permanent employees, as well as third parties (including suppliers, business partners and debtors of Bank Muamalat Indonesia).

Bagan 7.8 Kasus *Fraud* [205-3]
 Figure 7.8 *Fraud Case* [205-3]



Tugas dan Tanggung Jawab Unit Kerja Anti *Fraud*

Bank Muamalat Indonesia terus meningkatkan peran aktif unit Anti *Fraud* dalam upaya melakukan pencegahan dan investigasi atas kejadian internal maupun eksternal. Bank juga telah membentuk Komite Disiplin sebagai media penyelesaian dan keputusan atas kejadian internal *Fraud*.

Setahun sekali seluruh karyawan diwajibkan menandatangani/ menyetujui surat pernyataan kepatuhan, pelaksanaan GCG dan deklarasi anti *Fraud* yang berisi antara lain mentaati segala peraturan perundang-undangan, memegang teguh rahasia Bank, tidak menerima pemberian apapun yang terkait dengan jabatan/ pekerjaan, tidak memiliki konflik kepentingan, tidak melakukan tindakan *Fraud* dan pernyataan lainnya yang terkait dengan kepatuhan, GCG dan anti *Fraud*.

Aktivitas Unit Kerja Anti *Fraud* di Tahun 2018

1. Penyampaian Laporan Penerapan Strategi Anti *Fraud* kepada Otoritas Jasa Keuangan semester I dan II tahun 2018.
2. Penyampaian Laporan Kejadian *Fraud* kepada Otoritas Jasa Keuangan yang diperkirakan berdampak negatif secara signifikan terhadap Bank dan/atau nasabah, termasuk yang berpotensi menjadi perhatian publik.
3. Mengikutsertakan anggota unit kerja Anti *Fraud* dalam training/pelatihan, seminar atau workshop tentang Anti *Fraud* yang diselenggarakan oleh pihak eksternal.
4. Sosialisasi Anti *Fraud* kepada seluruh unit bisnis/support.
5. Melakukan reminder kepada unit bisnis/support tentang kewajiban pengiriman kejadian *Fraud*.
6. Meeting koordinasi pembahasan penyelesaian kasus *Fraud* di unit bisnis/support.
7. Proses investigasi penyelesaian kasus *Fraud* di unit bisnis/support.
8. Rekapitulasi kasus *Fraud* di unit bisnis/support selama tahun berjalan.
9. Menyampaikan Anti *Fraud* Statement yang disampaikan dua kali setahun selama tahun 2018.
10. Selama tahun 2018, Anti *Fraud* Ambassador telah menyampaikan kampanye dengan pencapaian 100% (dari 83 Cabang).

Sosialisasi Anti *Fraud* [205-2]

Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk terus meningkatkan pemahaman dan pengetahuan Direksi, Dewan Komisaris, seluruh pegawai, dan bahkan para mitra kerja Bank Muamalat Indonesia

*Duties and Responsibilities of the Anti *Fraud* Unit*

*Bank Muamalat Indonesia continually enhances the active role of the Anti *Fraud* unit in efforts to prevent and investigate internal and external events. The Bank has also established the Disciplinary Committee as a media of settlement and decision on internal fraud events.*

Once a year, all employees are required to sign a compliance statement, GCG implementation and anti-fraud declaration which contains, among other things, complying with all laws, keep the privacy of the Bank, not receiving any job related, nonconflicting, non-performing acts of fraud and other statements related to compliance, GCG and anti fraud.

Anti-Fraud Work Unit Activity in 2018

1. *Submission of Report on Implementation of Anti *Fraud* Strategy to Financial Services Authority of first and second semester of 2018.*
2. *Submission of fraudulent incident reports to the Financial Services Authority, which is expected to have a significant negative impact on the Bank and/or its customers, including those of potential public interest.*
3. *To involve the Anti *Fraud* Work Unit members in training, seminars or workshops on anti fraud organized by external parties.*
4. *Socialization of Anti *Fraud* to all business/supporting work units.*
5. *Conducting reminder to business/supporting work units about the obligation of delivery of fraud incident.*
6. *Coordination meeting on the discussion of resolving fraud cases in business/supporting work units.*
7. *The process of investigating the resolution of fraud cases in business/supporting work units.*
8. *Recapitulation of fraud cases in business/supporting work units during the year.*
9. *Giving Anti *Fraud* Statement which is stated twice a year throughout 2018.*
10. *Throughout 2018, the Anti *Fraud* Ambassador has delivered a campaign with 100% achievement (from 83 Branches).*

*Socialization of Anti *Fraud* [205-2]*

Bank Muamalat Indonesia will continue to improve the understanding and knowledge of Directors, Board of Commissioners, all employees, and even partners of Bank

terhadap hal-hal berkenaan dengan korupsi dan pencegahannya. Salah satunya adalah dengan memberikan materi anti korupsi dalam berbagai program pelatihan dan sosialisasi.

Selama 2018, sosialisasi dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

1. **Gathering**
Kegiatan sosialisasi yang dilakukan pasca kejadian *Fraud* yang terjadi di Unit Bisnis/Cabang.
2. **Campaign**
Kegiatan sosialisasi yang dilakukan Unit Kerja Anti *Fraud* di beberapa lokasi yang telah ditetapkan sebelumnya.
3. **Training**
Kegiatan sosialisasi yang dilakukan dengan cara menyisipkan materi anti *Fraud* ke dalam acara training-training reguler yang diselenggarakan oleh unit kerja *Human Capital Learning Center*.
4. **Anti Fraud Awareness**
Kegiatan sosialisasi yang dilakukan melalui penyampaian email Anti *Fraud awareness* yang disampaikan kepada seluruh karyawan dan disampaikan pula melalui media aplikasi *Muamalat Human Power (MHP)*.

Adapun pelaksanaan kampanye Anti *Fraud* telah dilakukan oleh Anti *Fraud Ambassador* di cabang masing-masing serta telah diikuti oleh 83 cabang sampai dengan akhir tahun 2018. Anti *Fraud Ambassador* terdiri dari *Branch Manager*, *Branch Operation Manager*, *Regional Manager* serta *Regional Operation Manager* yang telah mengikuti *Train the Trainer* untuk menyampaikan kampanye anti *Fraud*.

Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme yang Berkelanjutan

[205-1]

Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU & PPT)

Dalam rangka mendukung pelaksanaan Program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT), selain dibutuhkan perhatian dari Direksi dan Dewan Komisaris, Bank wajib membentuk Unit Kerja Khusus atau menunjuk Pejabat Bank yang bertanggung jawab atas penerapan Program APU dan PPT Peran Aktif dari Direksi dan Dewan Komisaris sangat diperlukan dalam menciptakan efektivitas penerapan Program APU dan PPT, mengingat peranan Direksi dan Dewan Komisaris akan mempengaruhi tingkat pencapaian tujuan organisasi dalam penerapan Program APU dan PPT. Selain itu, peranan Direksi dan Dewan Komisaris juga dapat memotivasi karyawan dan Unit Kerja dalam mendorong terbentuknya budaya kepatuhan di seluruh jajaran organisasi.

Terbentuknya kerangka kerja tata kelola perusahaan (*Corporate Governance*) yang kuat dalam organisasi akan mendukung pengawasan terhadap pelaksanaan Pedoman Penerapan Program APU dan PPT yang dimiliki.

Penerapan Prinsip *Customer Due Diligence* yang disebut dengan CDD yang dulunya dikenal dengan Prinsip Mengenal Nasabah

Muamalat Indonesia on matters relating to corruption and its prevention. One of them is by providing anti-corruption materials in various training and socialization programs.

In 2018, the socialization is done by organizing:

1. **Gathering**
Socialization activities conducted after the fraud incident that occurred in Business Unit/Branch.
2. **Campaign**
Socialization activities conducted by the Anti Fraud Work Unit in several predetermined locations.
3. **Training**
Socialization activities conducted by inserting Anti Fraud material into regular training events organized by Human Capital Learning Center work unit.
4. **Anti Fraud Awareness**
Socialization activities conducted through email blast to all employees and also submitted through internal media application, Muamalat Human Power (MHP).

The Anti Fraud campaign has been conducted by Anti Fraud Ambassador in their respective branches and has been participated by 83 branch offices as of the end of 2018. Anti Fraud Ambassador consists of Branch Manager, Branch Operation Manager, Regional Manager and Regional Operation Manager who has followed 'the Train the Trainer' to deliver the Anti Fraud Campaign.

Anti Money Laundering and Sustainable Preventing Terrorism Financing

[205-1]

Anti Money Laundering and Counter-Terrorism Prevention Program (APU & PPT)

In order to support the implementation of Anti Money Laundering (APU) and Terrorism Financing Prevention (PPT) Program, not only need of attention of Directors and Board of Commissioners, the Bank is also required to establish a Special Work Unit or appoint the Bank Officer responsible for the implementation of the APU and PPT Program. Board of Directors and Commissioners are indispensable in creating the effectiveness of APU and PPT Program implementation, since the role of Directors and Board of Commissioners will affect the level of achievement of the objectives of the organization in the implementation of APU and PPT Program. In addition, the roles of Directors and Board of Commissioners can also motivate employees and the Work Unit in encouraging the formation of a culture of compliance throughout the organization.

The establishment of a strong corporate governance framework within the organization will support oversight of the implementation of the APU and PPT Program Guidelines.

Application of Customer Due Diligence Principle called CDD, which was known as Know Your Customer, has also been

(*Know Your Customer*) juga telah dilaksanakan secara konsisten oleh Bank Muamalat Indonesia. *Customer Due Diligence* (CDD) merupakan kegiatan berupa identifikasi verifikasi dan pemantauan yang dilakukan Bank untuk memastikan bahwa transaksi tersebut sesuai dengan profil Calon Nasabah, *Walk in Customer*, atau Nasabah. Penerapan Prinsip CDD yang dilaksanakan oleh Bank dalam rangka melindungi, mencegah pihak-pihak lain yang ingin dan berupaya menggunakan Bank sebagai sarana masuknya uang hasil kejahatan dan sebagai pendukung kegiatan untuk memberantas dan mencegah terjadinya tindakan pencucian uang dan pendanaan terorisme.

Dalam rangka mencegah Bank agar tidak dijadikan sasaran kegiatan pencucian uang dan pendanaan terorisme, maka Bank tunduk pada peraturan yang berlaku. Selain itu, setiap tahun juga dilakukan kegiatan pengkinian data nasabah dengan skala prioritas antara lain untuk nasabah dengan kategori *high risk*, aktif bermutasi dan bersaldo cukup besar.

Selain itu, secara rutin Unit Kerja Kepatuhan melaporkan hasil monitoring terkait APU & PPT kepada Direksi dan Dewan Komisaris sebagai salah satu bentuk pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris. Dalam rangka penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU & PPT) sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Unit Kerja Khusus APU & PPT telah menyampaikan laporan atau menindaklanjuti permintaan dari Aparat Penegak Hukum atau pihak eksternal lainnya.

Program Pelatihan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme [205-2]

Sesuai dengan ketentuan dan untuk memperkuat penerapan program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT), di tahun 2018, Bank Muamalat Indonesia melaksanakan serangkaian program pelatihan seperti peningkatan pemahaman (*awareness*) APU dan PPT secara *bankwide* melalui program pelatihan APU-PPT dengan metode *in-class training*, *e-learning* dan sosialisasi kepada Cabang/Unit Kerja di Bank Muamalat Indonesia. Selain itu, Bank Muamalat Indonesia juga mengajak seluruh pegawai terkait untuk berpartisipasi dalam program sertifikasi *Compliance & Anti Money Laundering* (AML).

Tabel 7.6 Pelatihan APU-PPT di Tahun 2018
Table 7.6 APU-PPT Training in 2018

Nama Pelatihan <i>Training Program</i>	Akademi <i>Academy</i>	Batch	Jumlah Peserta <i>Number of Participants</i>
Muamalat Mulia	<i>Learning & Talent Management</i>	7,9,10,11,13,14	130
<i>Induction Training Program (INTRA)</i>	<i>Learning & Talent Management</i>	1,2,3,4,5,6,7,8,9	187
<i>Muamalat Officer Development Program</i>	<i>Learning & Talent Management</i>	<i>Future Leader (FL) 3</i>	24
<i>Muamalat Internship Program</i>	<i>Learning & Talent Management</i>	1	9

implemented by Bank Muamalat Indonesia. Customer Due Diligence (CDD) is an activity of verification and monitoring conducted by the Bank to ensure that the transaction is in accordance with the profile of the Prospective Customer, Walk in Customer or Customer. The Bank implements CDD Principles in order to protect, and to prevent other parties attempting to use the Bank as a means of inclusion of criminal proceeds and as supporting activities to eradicate and prevent the occurrence of money laundering and financing of terrorism

In order to prevent the Bank from being targeted for money laundering and terrorism financing activities, the Bank is subjected to the prevailing regulations. Every year, the Bank update customers' data with priority scale of high risk category: actively number of transactions and suspicious balance.

In addition, the Compliance Unit regularly reports on monitoring results related to APU & PPT to Directors and Board of Commissioners as a form of active supervision of Directors and Board of Commissioners. In order to implement the Anti Money Laundering and Counter-Terrorism Financing Program (APU & PPT) in accordance with applicable provisions, the APU & PPT Special Work unit has submitted reports or follow up requests from Law Enforcement Officials or other external parties.

Anti-Money Laundering and Counter Terrorism Prevention Training Program [205-2]

In accordance with the provisions and to strengthen the implementation of Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism Prevention (APU-PPT) program, in 2018, Bank Muamalat Indonesia conducted a series of training programs such as awareness of APU and PPT bankwide through APU-PPT methods of in-class training, e-learning and socialization to Branch/Work Unit at Bank Muamalat Indonesia. In addition, Bank Muamalat Indonesia also invites all relevant employees to participate in the Compliance & Anti Money Laundering (AML) certification program.

Whistleblowing System Berkelanjutan Bank

Dalam rangka penerapan praktik bisnis yang beretika, serta untuk melengkapi keseluruhan sistem pengendalian internal dan pelaksanaan *Good Corporate Governance*, implementasi *whistleblowing system* terus dijalankan pada tahun 2018 yang juga merupakan turunan dari Strategi Anti *Fraud* (SAF) Bank Muamalat Indonesia.

Program ini merupakan sarana pelaporan indikasi penyimpangan yang bisa dimaksimalkan oleh pegawai dan atau pihak ketiga untuk menyampaikan informasi secara langsung kepada Dewan Komisaris dan Direksi atau Unit Kerja yang ditunjuk terkait pelanggaran yang ditemukan dan/atau terjadi di lingkungan Bank Muamalat Indonesia.

Secara umum pengaturan terhadap pelaksanaan *Whistleblower* tersebut telah diatur dalam Kebijakan *Good Corporate Governance* dan Prosedur Anti *Fraud* Bank Muamalat Indonesia, di mana Bank memberikan kesempatan kepada setiap karyawan, mantan karyawan atau pekerja lainnya, anggota dari suatu institusi atau organisasi, serta pihak lainnya untuk dapat menyampaikan atau melaporkan suatu tindakan yang dianggap melanggar ketentuan mengenai adanya dugaan pelanggaran terhadap pelaksanaan GCG kepada Bank Muamalat Indonesia secara pribadi, baik melalui surat, telepon, email serta media lainnya kepada Direksi dan sistem ini menjamin kerahasiaan identitas pelapor dan laporannya.

Pandangan Atas Penerapan *Whistleblowing System*

Setiap karyawan, mantan karyawan atau pekerja lainnya, anggota dari suatu institusi atau organisasi, serta pihak lainnya memiliki kesempatan serta hak yang sama untuk dapat menyampaikan/melaporkan suatu tindakan yang dianggap melanggar ketentuan yang berlaku di Bank Muamalat Indonesia.

Bank telah memiliki kebijakan pelaksanaan *Whistleblowing System* sebagaimana di atur dalam Kebijakan GCG, Pedoman dan Prosedur Anti *Fraud* yang mencakup:

1. Perlindungan kepada *whistleblower*.
2. Sistem pelaporan dan mekanisme tindak lanjut laporan *whistleblower*.
3. Pengaduan indikasi *Fraud*.
4. *Contact center* terkait *whistleblowing system*.

Sosialisasi dan Evaluasi *Whistleblowing System*

Bank Muamalat Indonesia melaksanakan sosialisasi *Whistleblowing System* secara rutin kepada seluruh Insan Bank dan secara berkala akan melaksanakan pemutakhiran dan penyempurnaan dalam rangka perbaikan berkelanjutan sesuai dengan perkembangan bisnis Bank.

Bank's Sustainable Whistleblowing System

In order to implement ethical business practices, and to complement the overall internal control system and the implementation of good corporate governance, the implementation of whistleblowing system continues to be implemented in 2018, which is also derived from the Bank Muamalat Indonesia Anti-Fraud Strategy (SAF).

This program is a means of reporting indications of fraud, which can be maximized, by employees and/or third parties to convey information directly to the Board of Commissioners and the Board of Directors or the appointed Work Unit regarding the violations found and/or occurred within the Bank Muamalat Indonesia.

In general, the arrangement of Whistleblower implementation has been regulated in the Good Corporate Governance Policy and Anti Fraud Procedure of Bank Muamalat Indonesia, whereby Bank Muamalat Indonesia provides opportunity to every employee, former employee or other workers, member of an institution or organization, and other parties to be able to submitting or reporting an act deemed to have violated any provision of alleged violation of the implementation of GCG to Bank Muamalat Indonesia personally, whether by mail, telephone, email and other media to the Board of Directors and this system ensures the confidentiality of the reporting identity and the report.

A View of the Whistleblowing System

Each employee, former employee or other employees, a member of an institution or organization, and any other party shall have equal opportunity and right to be able to communicate/report an act that is deemed to violate the prevailing provisions of Bank Muamalat Indonesia.

The Company has a Whistleblowing System implementation policy as stipulated in the GCG Policy, Anti Fraud Guidelines and Procedures covering:

1. *Protection to whistleblower.*
2. *Reporting system and follow-up mechanism of the whistleblower report.*
3. *Complaint indication fraud.*
4. *Contact center related whistleblowing system.*

Socialization and Evaluation of Whistleblowing System

Bank Muamalat Indonesia regularly conducts Whistleblowing System socialization to all Muamalat Insan and will periodically implement updating and upgrading of continuous improvement in accordance with the business development of the Bank.

Penyampaian Laporan Pelanggaran

Whistleblower dapat menyampaikan dugaannya kepada Bank secara pribadi, baik melalui surat, telepon, email serta media lainnya.

Perlindungan Bagi *Whistleblower*

Sistem *whistleblowing* Bank Muamalat Indonesia menjamin kerahasiaan identitas pelapor dan laporannya serta memberikan perlindungan penuh bagi *whistleblower*.

Sistem Pelaporan dan Penanganan Pengaduan

Sistem pelaporan dan penanganan pengaduan di Bank Muamalat Indonesia adalah sebagai berikut:

1. *Whistleblower* membuat laporan dengan format bebas, dikirimkan ke Unit Kerja Anti *Fraud* melalui berbagai media yang ada;
2. Unit Kerja Anti *Fraud* mengadministrasikan laporan *whistleblower* yang diterima;
3. Unit Kerja Anti *Fraud* menganalisa laporan kasus terindikasi *Fraud* yang diterima dari *whistleblower*;
4. Jika dari analisa Unit Kerja Anti *Fraud* diperoleh dugaan kuat adanya *Fraud*, maka akan dilakukan investigasi lebih lanjut untuk membuktikan kebenaran laporan *whistleblower* tersebut;
5. Proses selanjutnya mengikuti prosedur investigasi dan pelaporan Unit Kerja Anti *Fraud* sesuai dengan Pedoman dan Prosedur Anti *Fraud*.

Hasil Penanganan Pengaduan

Selama tahun 2018 terdapat 3 (tiga) laporan *whistleblower* yang diterima. Dari jumlah tersebut Bank telah menindaklanjuti dan menyelesaikan seluruhnya atau 100% dari laporan pengaduan pelanggaran yang diterima oleh unit kerja terkait sesuai dengan prosedur serta ketentuan yang berlaku.

Contact center dan Informasi lebih lanjut terkait *whistleblowing system* Bank Muamalat Indonesia bisa didapatkan melalui dan/ atau dilaporkan kepada:

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk
Muamalat Tower
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18, Jakarta 12940
UP. Internal Audit
Telp. : (+62 21) 8066 6000
Ext. : 109002
E-mail : antifraud@bankmuamalat.co.id

Submission of a Breach Report

Whistleblower can convey its allegations to the Bank personally, whether by mail, telephone, email and other media.

Whistleblower Protection

The *whistleblowing system* of Bank Muamalat Indonesia guarantees the confidentiality of the reporting identity and its report and provides full protection for *whistleblowers*.

Reporting and Complaint Handling Systems

The reporting and complaint handling system at Bank Muamalat Indonesia is elaborated as follows:

1. *Whistleblower* creates a free-form report, sent to the Anti *Fraud* Work Unit through existing media;
2. The Anti *Fraud* Work Unit records the received *whistleblower* report;
3. The Anti *Fraud* Work Unit analysis the *Fraud* indication reports received from *whistleblowers*;
4. If Anti *Fraud* Work Unit's analysis shows that there is a strong indication of *fraud*, then further investigation will be conducted to confirm the *whistleblower* report;
5. The next process follows the investigation and reporting procedures of the Anti *Fraud* Work Unit in accordance with the Anti *Fraud* Guidelines and Procedures.

Result of Complaint Handling

During 2018, there were 3 (three) *whistleblowing* reports submitted. The Bank has followed and completed all the complaints received by the relevant work unit in accordance with the applicable procedures and regulations.

Contact center and further information regarding *whistleblowing system* of Bank Muamalat Indonesia can be obtained through and/or reported to:

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.
Muamalat Tower
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18, Jakarta 12940
UP. Internal Audit
Telp. : (+62 21) 8066 6000
Ext. : 109002
E-mail : antifraud@bankmuamalat.co.id

Keterbukaan Informasi Bank yang Berkelanjutan

Bank Muamalat Indonesia menjamin adanya keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan menyampaikan informasi materil dan relevan mengenai Bank yang dapat diakses oleh pemangku kepentingan sesuai dengan haknya.

Ketersediaan Siaran Pers di Situs Bank

Setiap aksi korporasi dan kegiatan penting lainnya secara aktif dipublikasikan melalui berita dan informasi terkini yang tersedia di situs Bank Muamalat Indonesia. Sesuai dengan Peraturan OJK No. 8/POJK.04/2015 tentang Situs Web Emiten atau Perusahaan Publik melalui situs Bank www.bankmuamalat.co.id.

E-mail (Contact Us)

Bank Muamalat Indonesia senantiasa membina jalur komunikasi secara terbuka dengan para pemangku kepentingan melalui fungsi "Hubungi Bank Muamalat Indonesia" pada situs Bank atau melalui *e-mail* serta berbagai media sosial Bank untuk mengakomodasi berbagai pertanyaan.

E-mail Sekretaris Perusahaan dan Hubungan Investor

Sementara untuk para instansi atau pihak-pihak yang berhubungan dengan pasar modal serta para investor dapat langsung menghubungi Sekretaris Perusahaan atau Hubungan Investor Bank Muamalat Indonesia dengan alamat sebagai berikut:

Sekretaris Perusahaan

Telp. : (+62 21) 8066 6000
Email : corporate.affairs@bankmuamalat.co.id

Sustainable Bank Information Disclosure

Bank Muamalat Indonesia guarantees openness in executing decision-making processes and conveying material and relevant information about the Bank that can be accessed by stakeholders in accordance with their rights.

Availability of Press Releases on the Bank's Website

Every corporate action and other important activities are actively published through the latest news and information available on Bank Muamalat Indonesia website. In accordance with OJK Regulation No. 8/POJK.04/2015 on the Issuer's Web Site or Public Company through Bank website www.bankmuamalat.co.id.

E-mail (Contact Us)

Bank Muamalat Indonesia always maintains communication with stakeholders through the "Contact Us" function on the Bank's website or via e-mail as well as various Bank's social media to accommodate various inquiries.

Contacts of Corporate Secretary and Investor Relations

As for the agencies or parties related to the capital market and investors can directly contact the Corporate Secretary or Investor Relations Division of Bank Muamalat Indonesia with the following address:

Corporate Secretary

Tel : (+62 21) 8066 6000
Email : corporate.affairs@bankmuamalat.co.id





08

Memperkokoh Sinergi Sosial Kemasyarakatan

Strengthening the Sinergy in People Society

Bank Muamalat Indonesia Semakin Bersahabat dengan Seluruh Umat

Good Relationship Between the Bank and Society

Fondasi Tanggung Jawab Sosial yang Berkelanjutan

Memenuhi tanggung jawab sosial menempati prioritas utama dalam strategi keberlanjutan. Melalui program tanggung jawab sosial perusahaan, Bank Muamalat Indonesia berupaya untuk menciptakan sinergi yang kuat dengan para pemangku kepentingan (*stakeholders*) melalui keterlibatan insan Bank dalam pelaksanaan program CSR tersebut.

Bank Muamalat Indonesia senantiasa menghormati hak-hak penduduk di sekitar wilayah operasional Bank Muamalat Indonesia, sehingga selama periode pelaporan, tidak pernah terjadi insiden ataupun kekerasan yang dilakukan oleh Bank terhadap masyarakat di sekitar unit kerja Bank.

Pendekatan persuasif dan komunikasi dua arah yang rutin dan efektif selalu Bank Muamalat Indonesia kedepankan dalam membina hubungan yang harmonis dengan masyarakat tetangga Bank Muamalat Indonesia.

Komitmen Keberlanjutan Bank Terhadap Aspek Sosial

Di Indonesia, regulator telah mendorong upaya harmonisasi melalui Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, yang mewajibkan entitas usaha untuk memiliki kebijakan dan program terkait komitmennya membangun hubungan yang berkelanjutan dengan pemangku kepentingan.

Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas Pasal 74 ayat (1) menyebutkan bahwa "Perusahaan yang bergerak dalam bidang sumber daya alam wajib melaksanakan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan yang dianggarkan dan diperhitungkan sebagai biaya perusahaan yang pelaksanaannya dilakukan dengan memperhatikan kepatutan dan kewajaran".

Landasan Peraturan dan Perundang-undangan

Dalam implementasi kegiatan CSR, Bank Muamalat Indonesia senantiasa berusaha mematuhi setiap regulasi dan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, yaitu:

1. Undang-Undang No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja.
2. Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan.
3. Undang-Undang RI No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
4. Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
5. Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
6. Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.
7. Peraturan Bank Indonesia No. 11/33/PBI/2009 Tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.
8. Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
9. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas.

The Foundation of Social Sustainable Responsibility

Fulfilling social responsibility occupies top priority in the sustainability strategy. Through the Corporate Social Responsibility (CSR) program, Bank Muamalat Indonesia strives to build a strong synergy with stakeholders through the involvement of employees in the implementation of the CSR program.

Bank Muamalat Indonesia always respects the rights of the local in every operational area to prevent incidents and violence committed by the Bank to the community around the work unit during the reporting period.

In building a harmonious relationship with community, we use persuasive approach and an effective two-way communication routines.

Sustainability Commitment on Social Aspects

Indonesia's regulators have encouraged these harmonization efforts through CSR, which requires business entities to have policies and programs related to their commitment in building sustainable relationships with stakeholders.

The Law No. 40 year of 2007 regarding Limited Liability Company Article 74 paragraph (1) states that "Companies engaged in natural resources must exercise Corporate Social and Environmental Responsibility which is budgeted and calculated as the cost of the company whose execution is carried out with due regard in properness and fairness.

Regulation and Legislation Basis

In the implementation of CSR activities in Indonesia, Bank Muamalat Indonesia continuously strives to comply with all applicable laws and regulations in Indonesia:

1. *Legislation Law No. 1 of 1970 on Occupational Safety.*
2. *Legislation Law No. 23 of 1992 on Health.*
3. *The Republic of Indonesia Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection.*
4. *Legislation Law No. 13 of 2003 on Manpower.*
5. *Legislation Law No. 40 of 2007 regarding Limited Liability Company.*
6. *Legislation Law No. 32 of 2009 on the Protection and Management of the Environment.*
7. *Bank Indonesia Regulation No.11/33/PBI/2009 Concerning Implementation of Good Corporate Governance for Sharia Commercial Banks and Sharia Business Units.*
8. *Legislation Law No. 24 of 2011 on the Social Security Administrator.*
9. *Government Regulation No. 47 of 2012 on Corporate Social Responsibility and Environment Limited Liability Company.*

10. Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.
11. Peraturan Menteri Tenaga Kerja No. 05/Men/1996 tentang Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).
12. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

10. Government Regulation No. 50 Year 2012 on Implementation of Occupational Safety and Health Management System.
11. Regulation of the Minister of Manpower No. 05/ Men/1996 on Occupational Safety and Health Management System (OSHMS).
12. Regulation of Financial Services Authority No. 1/ POJK.07/2013 concerning Consumer Protection of Financial Services Sector.

Pada lingkup pelaporan tahunan sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 29/POJK.04/2016 tentang Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik serta Surat Edaran OJK No. 30/SEOJK.04/2016 tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik, secara umum pilar-pilar komitmen program CSR Bank Muamalat Indonesia di sepanjang 2018 mengacu pada 4 (empat) aspek utama yaitu:

1. Produk dan nasabah (Pelanggan);
2. Praktik Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja;
3. Hubungan dengan Masyarakat;
4. Hubungan dengan Lingkungan Hidup.

On the annual report according to the Financial Services Authority (OJK) Regulation No. 29/POJK.04/2016 on the Issuer's Annual Report or Public Company and OJK Circular Letter No. 30/SEOJK.04/2016 regarding Format and Content of Annual Report of Issuers or Public Companies, in general, the pillars of Bank Muamalat Indonesia's CSR programs throughout 2018 referred to the following 4 (four) main aspects:

1. Product and Customer;
2. Employment Practices, Health and Safety (EHS);
3. Social Community Development;
4. Environment.



Tanggung Jawab Terhadap Konsumen

Praktik Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Pengembangan Sosial dan Masyarakat

Lingkungan Hidup

Responsibility to Customers

Employment Practices Occupational Health and Safety

Social and Community Development

Environment

Bank Muamalat Indonesia Senantiasa Membina dan Menyejahterakan Masyarakat

Tanggung Jawab Sosial Terhadap Masyarakat

Bank senantiasa ingin tumbuh bersama masyarakat dengan memberikan manfaat sebanyak-banyaknya dari setiap aktivitas yang dilakukan di lingkungan sekitar Bank. Itikad baik tersebut diwujudkan melalui kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan Bank Muamalat Indonesia guna memberikan manfaat yang berimbang antara kepentingan ekonomi (*profit*), kepentingan sosial (*people*), dan partisipasi aktif dalam menjaga kelestarian lingkungan (*planet*) pada seluruh aktivitas operasional bisnisnya.

Kegiatan CSR Masyarakat yang Bank lakukan selama ini fokus pada pelaksanaan program masyarakat non-filantropi dan program masyarakat yang bersifat filantropi. Artinya, program-program masyarakat tidak hanya sekadar memberi donasi, namun lebih dari itu. Bank bertekad untuk secara masif mengubah pola pikir seluruh umat Indonesia untuk turut berkontribusi dan berperan aktif sebagai 'Agen Pembangunan Bangsa' dalam mendorong pertumbuhan perekonomian Indonesia.

Bank Muamalat Indonesia Continues to Support The Community

Social Responsibility

The Bank is always desirable wants to grow with the surrounding community by providing the maximum benefit from every activity undertaken. The goodwill is realized through the Corporate Social Responsibility (CSR) of Bank Muamalat Indonesia to provide balanced benefits between economic interests (*profit*), social interests (*people*), and active participation in preserving the environment (*the planet*) on the whole business operations activities.

The CSR Community activities that the Bank has been focusing on includes the implementation of non-philanthropic and philanthropic community programs. This means that the community programs are not merely donations, but more than that. The Bank is committed to massively changing the mindset of Indonesians to contribute and to play an active role as 'National Development Agent' in encouraging the growth of the Indonesian economy.

Komitmen Dalam Membina dan Menyejahterakan Umat

Bank akan terus memberi perhatian khusus kepada pembangunan kesejahteraan masyarakat dan Bank menugaskan setiap manajemen operasional di tiap wilayah untuk mencanangkan program-program yang relevan dan bermanfaat bagi masyarakat sekitar. Harapannya, melalui implementasi program yang berkesinambungan. Bank dapat mencapai keberhasilan usaha yang selaras dengan peningkatan kesejahteraan seluruh umat di Indonesia.

Kebijakan Pemberian Dana untuk Kegiatan Sosial dan Politik

Bank Muamalat Indonesia tidak terlibat di dalam kegiatan politik dan tidak memberikan donasi dan/atau bantuan untuk kepentingan politik. Sedangkan kepedulian terhadap masalah sosial merupakan bagian penting dari tugas dan tanggung jawab Bank kepada masyarakat. Rincian penyerapan dana CSR untuk tahun 2018 fokus pada program pengembangan ekonomi, pendidikan, kemanusiaan dan lingkungan.

Harmonisasi Keberlanjutan Hubungan dengan Masyarakat

Amanah untuk melakukan program pengembangan masyarakat guna mencapai kesejahteraan umat yang lebih baik merupakan semangat yang selalu mewarnai semua program pengembangan masyarakat yang dijalankan selama ini. Upaya ini tentunya membutuhkan keterlibatan dan partisipasi aktif dari masyarakat, sebagai bagian terpenting dari keseluruhan proses kegiatan pengembangan masyarakat yang terkena dampak langsung dari aktivitas Bank.

Commitment on People Development and Prosperity

The Bank will continue to put serious attention to the development of community welfare and the Bank commissioned every operational management in each region to launch programs that are relevant and beneficial to the surrounding community. Hopefully, through the implementation of sustainable programs, Bank Muamalat Indonesia can achieve business success in harmony with improving the welfare of all people in Indonesia.

Funding Policies for Social and Political Activities

Bank Muamalat Indonesia is not involved in any political activities and it does not provide donations and/or assistance for political purposes. While concern for social issues is an important part of the Bank's duties and responsibilities to the community. Details on the absorption of CSR funds for 2018 focus on economic, education and humanitarian development and environment.

Sustainable Harmonious Relationship with the Community

Building a community development programs to achieve better welfare of the people that is sustainable and positive is a spirit that Bank Muamalat Indonesia run so far. This goodwill certainly requires the involvement and active participation of the community, as the most important part of the whole process of community development activities that are directly affected by Bank's activities.

Tabel 8.1 Program Kegiatan dan Realisasi Biaya per Pilar
Table 8.1 Activities and Realization Programs Cost per Pillar

No.	Pilar Pillar	Program	Total Dana Fund
1.	Ekonomi Economy	Social Trust Fund	130.577.815
2.	Pendidikan Education	Sekolah Prestasi Muamalat Muamalat Achievement School	3.170.725.000
3.	Kemanusiaan Humanity	Aksi Tanggap Muamalat Muamalat Quick Response	3.038.264.066
		Bantuan Infrastruktur [205-2] Infrastructure Assistance [205-2]	3.883.566.000
		Santunan Tunai Muamalat Muamalat Cash Aid	1.053.699.896
		Lain-Lain / Others	88.733.600
4	Lingkungan Environment	Green Campaign (Digital)	0
Jumlah / Total			11.365.566.377

Batas Maksimum Pemberian Pembiayaan

Selama tahun 2018, Bank tidak melanggar dan/atau melampaui batas maksimum pemberian pembiayaan baik kepada pihak terkait maupun pihak tidak terkait dengan Bank Muamalat Indonesia.

Harmonisasi Berkelanjutan dengan Nasabah

Komitmen Terhadap Kepuasan Nasabah

Bank Muamalat Indonesia untuk menjalankan misi Bank dengan memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh nasabah. Kepuasan nasabah terhadap produk dan layanan menunjukkan keberhasilan Bank Muamalat Indonesia sebagai institusi keuangan yang melayani publik secara islami, profesional dan sepenuh hati.

Kepuasan nasabah menjadi parameter utama dalam mengukur kualitas layanan Bank Muamalat Indonesia kepada nasabah sebagai salah satu pemangku kepentingan Bank Muamalat Indonesia yang sangat signifikan perannya dalam menentukan keberlangsungan bisnis Bank Muamalat Indonesia. Hal itulah yang melandasi pemikiran Bank Muamalat Indonesia untuk terus menciptakan produk dan layanan perbankan syariah berbasis kebutuhan nasabah ("umat") agar dapat memberikan kepuasan serta kenyamanan yang maksimal kepada seluruh umat.

Dalam praktiknya, Bank Muamalat Indonesia mengerahkan seluruh pegawai mulai dari jajaran manajemen hingga petugas keamanan di seluruh pusat layanan Bank Muamalat Indonesia untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik saat berinteraksi dengan nasabah.

Tingkat kualitas layanan yang dimaksud adalah dengan melakukan pengukuran secara ketat dan disiplin oleh tim internal dan juga oleh lembaga independen salah satunya seperti Carre CCSL.

Hasilnya, pada tahun 2018, Bank Muamalat Indonesia berhasil menerima beberapa penghargaan terkait kualitas layanan kepada nasabah. Untuk mengetahui lebih lanjut akan penghargaan-penghargaan tersebut, silahkan merujuk ke sub-bab Komitmen yang Berbuah Penganugerahan dari Nasabah di Tahun 2018 yang terlampir pada laporan ini.

Upaya Bank untuk Lebih Dekat dengan Nasabah

Komitmen Bank untuk memberikan informasi yang akurat dan transparan bagi nasabah mencerminkan integritas Bank Muamalat Indonesia sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia. Contohnya ketika produk baru diluncurkan, Bank Muamalat Indonesia memberikan sesi pengenalan produk khusus bagi nasabah melalui berbagai bentuk kegiatan seperti seminar, talkshow dan acara lainnya.

Maximum Granting Limitation

During 2018, the Bank does not violate and/or exceed the maximum amount of financing to either the related or unrelated parties to the Bank.

Sustainable Harmonization with Customers

Commitment to Deliver Customer Satisfaction

Bank Muamalat Indonesia is committed to carry out the mission of Bank Muamalat Indonesia by providing the best services to customers. Customer's satisfaction on the products and services shows the success of Bank Muamalat Indonesia as a financial institution serving the public with an Islamic way, professional and wholehearted services.

Customer's satisfaction is the main parameter in measuring the quality of service, to the customer as one of the stakeholders of Bank Muamalat Indonesia that is a very significant role determining the business continuity of Bank Muamalat Indonesia. That's what underlies the thoughts of Bank Muamalat Indonesia to continue creating the products and services based on the needs of customers ("people") in order to provide maximum satisfaction and comfort to the entire people.

In practice, Bank Muamalat Indonesia mobilizes all employees from management to security officers throughout the Bank Muamalat Indonesia service center (contact point) to always provides the best services when interacting with customers.

The level of quality of service in this case is to make strict measurements and discipline by internal teams and also by independent institutions such as Carre CCSL.

As a result, in 2018 Bank Muamalat Indonesia received awards regarding the quality of customer services. For more information about the awards, please refer to the sub-chapters of Commitment Granted by Customer in 2018 in this report.

Our Effort to Get Closer to the Customer

Our commitment to provide accurate and transparent information to our customers has reflected the integrity of Bank Muamalat Indonesia as one of the largest sharia banks in Indonesia. For example, when new products are launched, the Bank delivers special product introduction sessions for customers through various forms of activities such as seminars, talkshow and other events.

Dalam rangka mengomunikasikan semua informasi dari setiap produk dan layanan Bank Muamalat Indonesia kepada nasabah secara jelas dan mendalam, komunikasi yang interaktif serta informasi yang transparan merupakan dua cara pendekatan yang Bank Muamalat Indonesia coba refleksikan melalui brosur, leaflet produk, newsletter dan website Bank Muamalat Indonesia.

Untuk meningkatkan pemahaman nasabah mengenai layanan dan produk perbankan, Bank Muamalat Indonesia melakukan edukasi nasabah melalui:

1. Media Sosial.
2. SMS Blast, E-mail Blast, SMS Notification.
3. Video Youtube.
4. Situs www.bankmuamalat.co.id
5. Material cetak seperti gimmick/merchandise, brosur, billing, amplop kartu kredit, dan struk ATM.

Sementara, Bank melakukan upaya edukasi terkait pengetahuan layanan dan produk perbankan kepada masyarakat, khususnya bagi nasabah Bank Muamalat Indonesia. Untuk itu, Bank menjalankan kegiatan sosialisasi pada 2018, di antaranya:

1. Sosialisasi pada saat nasabah *on-site* di kantor cabang.
2. Sosialisasi melalui flyer, brosur, billboard, televisi, radio, situs web, media sosial, dan media-media periklanan lainnya.

Program dan Aktivitas Sepanjang 2018

Selama tahun 2018 telah melakukan berbagai program peningkatan kualitas layanan sesuai ekspektasi nasabah. Tujuan utama layanan adalah memberikan yang terbaik kepada nasabah sesuai indikator dari PROFESSIONAL, yaitu "Berorientasi pada proses dan layanan PRIMA" dari Muamalat IDEAL dengan harapan nasabah menjadi loyal dan menghasilkan *advocate customer*.

1. Penilaian kualitas fisik kantor layanan, antara lain luar *banking hall*, *banking hall*, *counter CS*, *counter teller*, *counter supervisor*, *toilet* dan *musholla* yang meliputi kebersihan, kerapian, serta fungsinya.
2. Penilaian kualitas fisik mesin ATM, meliputi kebersihan serta fungsinya.
3. Pelaksanaan tes MIC (Muamalat Internal Certification) bagi *frontliner* dan *supervisor* layanan dengan berbagai macam materi yang diujikan.

Penilaian kualitas layanan *frontliner* berorientasi pada parameter standar industri layanan menggunakan metode survei telepon (dilakukan secara internal) kepada nasabah yang baru saja bertransaksi di kantor layanan.

Strategi Menjaga Kepuasan Pelanggan

Di tahun 2018, Bank Muamalat Indonesia juga melakukan inisiatif-inisiatif yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas layanan (*service quality*) bagi pelanggan, dengan:

1. Membuat Prosedur Pelaksanaan Layanan *Relationship Manager (RM)* pada bulan Juli 2018 guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan RM kepada nasabah.

In order to communicate all information related to every product and service of Bank Muamalat Indonesia in a clear and comprehensive manner, the Bank communicates interactively and transparently as the two key approaches that the Bank has been undertaking through brochures, product leaflets, newsletters and website of Bank Muamalat Indonesia.

To improve the customer understanding of banking services and products, Bank Muamalat Indonesia conducts customer education through:

1. *Social Media.*
2. *SMS Blast, E-mail Blast, SMS Notification.*
3. *Youtube Video.*
4. *The Bank website: www.bankmuamalat.co.id*
5. *Printed materials such as gimmicks/merchandise, brochures, billing, credit card envelopes, and ATM receipts.*

Meanwhile, the Bank carries out educational efforts related to knowledge of banking services and products to the public, especially for customers of Bank Muamalat Indonesia. To that end, the Bank carries out socialization activities in 2018, including:

1. *Direct socialization to customers in branches.*
2. *Socialization through flyers, brochures, billboards, television, radio, website, social media, and other advertising media.*

All Programs and Throughout 2018

Throughout 2018, Bank Muamalat Indonesia has conducted various programs to improve service quality according to the customer's expectations. The main purpose of the service is to give the best to customer according to the indicator of PROFESSIONAL value, that is "Process oriented and Prime Services" from Muamalat IDEAL as we hope that customer can become more loyal and produce advocacy to customers.

1. *Assessment of the physical office service quality, such as outside of banking hall, CS counter, teller counter, supervisor counter, toilet and musholla regarding the cleanliness, neatness and the function.*
2. *Assessment of the ATM Machines Quality, regarding the cleanliness and the function.*
3. *The Implementation of MIC Test (Muamalat Internal Certification) for frontliner and supervisor services with various material tested.*

Assessment of the frontliner's quality services is based on service industry standard parameters using telephone survey methods towards customers who had done a transaction.

Strategy to Maintain Customer Satisfaction

In 2018, Bank Muamalat Indonesia also undertook initiatives aimed at improving service quality, which are:

1. *Establishing a Service Relationship Manager (RM) Implementation Procedure in July 2018 to improve the quality of services provided by the RM to customers.*

2. Menyelenggarakan *Training Service Soul* untuk *Relationship Manager (RM)* agar bisa menerapkan standar layanan sepenuh hati.
3. Melaksanakan Program *Frontliner Development Program (FLDP)* sebanyak 3 (tiga) *batch* dengan materi *Service Soul* dan *Service Attitude* dengan tujuan meningkatkan motivasi dan kemampuan *frontliner* saat menjalani pekerjaan sehari-hari.
4. Menyelenggarakan *Training Service Motivation* dan *Motivation Games* bagi seluruh *frontliner* dan *supervisor* dengan tujuan meningkatkan motivasi, semangat dan kemampuan untuk melayani dengan baik.
5. *Launching* desain baru seragam *frontliner* dengan 3 (tiga) variasi, seragam Senin Rabu dengan desain warna ungu, seragam Selasa Kamis dengan desain batik oranye Muamalat dan seragam Jumat dengan desain batik hijau Muamalat.
6. Memberikan *training* dan *assessment* untuk *Frontliner Program Muamalat Mulia*.
7. *Program Service Campaign* yang dibuat untuk meningkatkan kesadaran seluruh karyawan terhadap pentingnya kualitas layanan.
8. Melaksanakan serangkaian kegiatan kompetisi *Service Champion Awards* termasuk didalamnya seleksi kualifikasi, seleksi tingkat cabang, region, maupun tingkat pusat secara berkala.
9. Melakukan perubahan model *e-Sales kit* menjadi lebih menarik bagi nasabah dan lebih nyaman bagi CS untuk melakukan penjelasan.
10. Melakukan *onsite review* di kantor layanan jabodetabek secara berkala untuk memastikan parameter standar layanan sudah dijalankan dengan baik (*real play, role play, coaching, sosialisasi parameter standar layanan yang sudah direvisi, check list branch & ATM appearance*).
11. *Piloting Project* Percepatan Pembukaan Rekening bagi *Walk-in Customer*.

Kepuasan Pelanggan / Nasabah

Indeks Kepuasan Pelanggan / Nasabah

Untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan Bank Muamalat Indonesia dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan/nasabah, secara berkala Bank Muamalat Indonesia mengadakan survei *Net Promoter Score (NPS)* dan *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* untuk mengukur tingkat rekomendasi nasabah dan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan Bank Muamalat Indonesia.

Metode yang digunakan adalah dengan *Computer Aided Telephone Interview (CATI)* yaitu menggunakan kuesioner dengan metode *phone interview* kepada nasabah eksisting Perseroan secara acak sesuai dengan kategori yang ditentukan yang dilakukan oleh agen *SalaMuamalat*.

Per Desember 2018, hasil survei atas tingkat rekomendasi nasabah (NPS) adalah sebanyak 50,75% nasabah menyatakan ingin merekomendasikan Bank Muamalat Indonesia kepada

Customer Satisfaction

Customer Satisfaction Index

To find out the successful rate of the Bank on increasing customer satisfaction, Bank Muamalat Indonesia carried out *Net Promoter Score (NPS)* and *Customer Satisfaction (CSI)* survey to measure the recommendation and satisfaction of the customer towards the service quality.

The method used is with *Computer Aided Telephone Interview (CATI)* which is using questionnaire with phone interview method to the existing customers randomly according to the specified category which is done by *SalaMuamalat agent (our Call Center)*.

As of December 2018, the survey result concerning the customer recommendation level (NPS) is about 50,75%, stating that the customers are eager to recommend Bank Muamalat Indonesia

pihak lain; sementara berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan nasabah (CSI) adalah sebesar 95,40% nasabah menyatakan puas dan sangat puas akan layanan yang diberikan Bank.

to other parties; whilst based on the Customer Satisfaction (CSI) survey, shows 95.40% customer is very satisfied with the services provided by the Bank.

Penanganan Pengaduan Nasabah

Pengembangan sistem penanganan pengaduan nasabah terus diupayakan dengan mengacu pada tingkat kepuasan nasabah. Dengan adanya sistem penanganan pengaduan nasabah yang komprehensif, sistematis, responsif, cepat dan tuntas diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan di cabang. Dalam penanganan pengaduan, hal tersebut dilakukan bersama dengan unit-unit terkait baik sebagai langkah penyelesaian pengaduan maupun perbaikan dari sisi proses, prosedur maupun produk atas masukan yang diterima oleh Bank Muamalat Indonesia berdasarkan dari pengaduan nasabah.

Handling Customer Complaints

The development of customer complaint handling system is continuously pursued by referring to the level of customer satisfaction. With a comprehensive, systematic, responsive, fast and complete customer complaint handling system it is expected to improve the quality of service in branches. In complaint handling, it is conducted in conjunction with the related units either as a complaint settlement step or improvement of the process, procedure or product side of input received by Bank Muamalat Indonesia based on customer complaints.

Tabel 8.2 Ringkasan Pengaduan Nasabah
Table 8.2 Complaint Handling Summary

Jenis Pengaduan Nasabah Type of Customer Complaints	2018	2017
Total Pengaduan yang Diterima Total Complaints Received	18.736	13,599
Jumlah Pengaduan yang Ditangani (SLA IN) Number of Handled Complaints (SLA IN)	97,98%	96.78%

Penanggulangan/Penyelesaian Pengaduan Nasabah

1. Complaint Handling Forum

Melakukan forum penanganan pengaduan nasabah yang dihadiri oleh *product owner, business owner, unit risk, legal, dan supporting unit*. Pada forum disepakati langkah perbaikan yang akan dilakukan oleh setiap unit dalam rangka penanganan pengaduan nasabah. Selama 2018, telah dilakukan 3 (tiga) kali forum *complaint handling* yaitu pada Maret, Agustus dan November .

2. Complaint Handling Improvement

Koordinasi dengan unit bisnis dan *product owner* untuk melakukan perbaikan terkait proses, prosedur, dan produk atas hasil analisis pengaduan yang disampaikan nasabah.

3. System Improvement

Pengembangan Aplikasi Pencatatan dan Penanganan Pengaduan Nasabah (APPN) sesuai dengan kebutuhan industri terkini. APPN dikembangkan dengan tujuan optimalisasi fungsi sentralisasi penanganan pengaduan *from front to end*, serta monitoring waktu pemrosesan pengaduan (SLA) pada setiap unit terkait dan *timely-feedback* kepada *user*. Pengembangan mulai dilakukan pada Juli 2018.

Resolving/Managing Customer's Complaints

1. Complaint Handling Forum

Conducting a customer complaint handling forum attended by *product owner, business owner, risk unit, legal unit, and supporting unit*. At the forum, it was agreed that corrective measures would be carried out by each unit in the context of handling customer complaints. During 2018, three complaint handling forums were held in March, August and November.

2. Complaint Handling Improvement

Providing input to the *product owner and service owner* related to the results of the analysis of the complaint handling so that improvements can be made to the product or process related to the unit in question.

3. System Improvement

Development of *Application Recording and Handling Customer Complaint (APPN)* in accordance with the latest industry needs. APPN was developed with the aim of optimizing the centralization function of handling complaints *from front to end*, as well as monitoring the processing time of complaints (SLAs) in each related unit and *timely-feedback* to users. This development began in July 2018.

4. People Development on Complain Handling Management

Telah dilakukan sosialisasi dan *refreshment* kepada unit penerima pengaduan nasabah (CS, *marketing* maupun agen *SalaMuamalat*) terkait penanganan pengaduan nasabah. Selain itu dilakukan pula MIC (*Muamalat Internal Certification*) bagi *frontliner* dan *supervisor* layanan terkait materi penanganan pengaduan nasabah.

5. Customer Satisfaction Survey in Complaint Handling Management

Survey terkait penilaian dan kepuasan nasabah atas penanganan pengaduan yang telah dilakukan kepada 314 nasabah pada periode Juli – November 2018 dengan nilai kepuasan atas penanganan pengaduan sebesar 95,01%.

6. Customer Education

Adapun detail hasil survey adalah sebagai berikut:

4. People Development on Complaint Handling Management

Socialization and refreshment has been carried out to the customer complaint receiving unit (CS, marketing and SalaMuamalat agent) regarding the handling of customer complaints. In addition, MIC (Muamalat Internal Certification) was also conducted for frontliners and service supervisors regarding material handling customer complaints.

5. Customer Satisfaction Survey in Complaint Handling Management

A survey related to the assessment and satisfaction of customers for handling complaints that have been conducted to 314 customers from July to November 2018 with a satisfaction value of handling complaints of 95.01%.

6. Customer Education

The survey detail result is as follows:

Tabel 8.3 Customer Education

Table 8.3 Customer Education

Keterangan <i>Description</i>	Sangat Tidak Puas <i>Very Dissatisfied</i>	Tidak Puas <i>Dissatisfied</i>	Puas <i>Satisfied</i>	Sangat Puas <i>Very Satisfied</i>
Kemudahan Akses Penyampaian Pengaduan <i>Simplicity on complaint access</i>	0,00%	1,59%	60,19%	38,22%
Waktu Penyelesaian Pengaduan <i>Complaint Resolution Time</i>	0,00%	5,41%	68,15%	26,43%
Pelayanan Dalam Menanggapi Pengaduan <i>Complaint Service</i>	0,32%	0,96%	63,06%	35,67%
Kualitas Pendukung Layanan Pengaduan <i>Quality on Complaint Service</i>	0,00%	4,14%	70,38%	25,48%
Waktu Menunggu untuk Mendapatkan Pelayanan Atas Masalah Yang Disampaikan <i>Waiting Time until the Complaint is Handled</i>	0,32%	13,38%	70,06%	16,24%
Solusi Atas Permasalahan <i>Solution</i>	0,00%	3,82%	75,16%	21,02%

Bank juga melakukan edukasi kepada nasabah terkait penanganan atas penipuan mengatasnamakan Bank Muamalat Indonesia serta tips keamanan berbelanja online.

The Bank also educated the customers regarding the handling of scams on behalf of Bank Muamalat Indonesia and safety tips on online shopping.

Survei Atas Tingkat Kepuasan Nasabah

Survey on Customer Satisfaction Level

Tabel 8.4 Hasil Survei Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia

Table 8.4 The Customer of Bank Muamalat Indonesia Satisfaction Survey

Aspek <i>Aspect</i>	Skala / Scale			
	Sangat Tidak Puas <i>Very Dissatisfied</i>	Tidak Puas <i>Dissatisfied</i>	Puas <i>Satisfied</i>	Sangat Puas <i>Very Satisfied</i>
	1	2	4	5
Orang / <i>People</i>	0,09%	2,21%	77,27%	20,43%
Nyata / <i>Tangible</i>	0,16%	9,35%	80,61%	9,88%
Nilai Kepuasan Nasabah / <i>Customer Satisfaction Index = 95,40%</i>				

Survei ini dilakukan dengan total 400 responden

This survey with the total of 400 respondents

Komitmen yang Berbuah Penganugerahan dari Nasabah Di Tahun 2018

Atas upaya yang telah dilakukan Bank dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan/nasabah, Bank telah berhasil memperoleh pengakuan dan penghargaan, sebagai berikut:

1. *Banking Service Excellence 2018* dari MRI dan Majalah Infobank, Kategori Bank Umum Syariah:
 - a. 4th Overall Performance
 - b. 3rd Overall Performance Minus E-Banking
 - c. 3rd Customer Service
 - d. 2nd Teller
 - e. 2nd Security
 - f. 2nd Fisik Kantor Layanan
 - g. 1st ATM
2. *Contact Center Service Excellence Award 2018* dari Carre CCSL dan Majalah Service Excellence
 - a. *SalaMuamalat for Achieving "Exceptional" Service Performance* Category Sharia Banking
3. *Satisfaction Loyalty Engagement Awards 2018* dari MRI dan Majalah Infobank: 1st kategori Engagement Award

Komunikasi Pemasaran

Bank Muamalat Indonesia menyusun strategi pemasaran untuk membangun komunikasi yang efektif dengan para nasabahnya. Strategi Pemasaran yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia antara lain peningkatan layanan cabang dan e-channel Bank Muamalat Indonesia, pengembangan aliansi/sinergi, dan peningkatan pangsa pasar.

Kegiatan Komunikasi Pemasaran Sepanjang 2018

Di tahun 2018, Bank Muamalat Indonesia melakukan beberapa kegiatan utama terkait dengan komunikasi pemasaran, diantaranya:

1. Meluncurkan gerakan #AyoHijrah pada bulan Oktober 2018. Gerakan #AyoHijrah adalah gerakan yang mengajak seluruh masyarakat Indonesia untuk bersama-sama selalu meningkatkan diri ke arah yang lebih baik dalam segala hal. Sebagai institusi finansial, Bank Muamalat Indonesia memfokuskan kampanye #AyoHijrah sebagai ajakan kepada umat Islam Indonesia untuk semakin aktif memanfaatkan layanan perbankan syariah. Kampanye #AyoHijrah ini kemudian menjadi tema utama berbagai komunikasi eksternal Bank Muamalat Indonesia.
2. Meluncurkan 1HRAM (*1 stop service hajj and umra*), layanan satu atap yang membantu pengurusan persiapan perjalanan haji dan umrah. Layanan ini terintegrasi juga dengan layanan perbankan Bank Muamalat Indonesia, diwujudkan dalam bentuk 1HRAM card dengan sejumlah manfaat dan keistimewaan yang dapat dinikmati di Tanah Suci. Salah satu bentuk sosialisasi 1HRAM diwujudkan dalam bentuk 1HRAM Fair yang digelar bulan November 2018.
3. Program Rezeki Haji Berkah, memberikan perjalanan umrah gratis bagi sejumlah nasabah tabungan haji yang beruntung. Perjalanan ini disosialisasikan setiap hari selama

Commitment in Producing Appreciation from Customers

For the efforts made by the Bank in order to increase customer satisfaction, the Bank succeeded in gaining recognition and appreciation, as follows:

1. *Banking Service Excellence 2018* from MRI and Infobank Magazine, Sharia Commercial Bank Category
 - a. 4th in Overall Performance
 - b. 3rd in Overall Performance Minus E-Banking
 - c. 3rd in Customer Service
 - d. 2nd in Teller Service
 - e. 2nd in Security Service
 - f. 2nd in Physical Service Office
 - g. 1st in ATM
2. *Contact Center Service Excellence Award 2018* from Carre CCSL and Service Excellence Magazine
 - a. *SalaMuamalat for Achieving "Exceptional" Service Performance* Category Sharia Banking
3. *Satisfaction Loyalty Engagement Awards 2018* from MRI and Infobank Magazine: 1st Engagement Award Category

Marketing Communication

Bank Muamalat Indonesia devised a marketing strategy to build effective communication with its customers. Marketing Strategies undertaken by Bank Muamalat Indonesia include increased branch and e-channel services of Bank Muamalat Indonesia, development of alliances/synergies, and increased of market share.

Marketing Communications Activities Throughout 2018

In 2018, Bank Muamalat Indonesia carried out several main activities related to marketing communications, including:

1. Launching the #AyoHijrah movement in October 2018. The #AyoHijrah movement is a movement that invites all Indonesian people to always work together to improve themselves in a better way. As a financial institution, Bank Muamalat Indonesia focuses the #AyoHijrah campaign as an invitation to Indonesian Muslims to actively utilize Islamic banking services. The #AyoHijrah campaign then became the main theme of various Bank Muamalat Indonesia external communications.
2. Launched 1HRAM (Hajj and Umra 1 Stop Service), a one-stop service that helps arrange the pilgrimage and Umrah travel arrangements. This service is also integrated with Bank Muamalat's banking services, realized in the form of a 1HRAM debit card with a number of benefits and privileges that can be enjoyed in the Holy Land. One form of socialization of 1HRAM is manifested in the form of 1HRAM Fair which was held in November 2018.
3. 'Rezeki Haji Berkah' program, provides free Umrah trips for a number of lucky Hajj savings customers. This trip is socialized every day during the Umrah implementation

periode pelaksanaan umrah, sebagai salah satu bentuk kampanye Bank Muamalat Indonesia untuk mengajak masyarakat berhijrah, baik dari segi ibadah maupun pelayanan finansial.

Kepatuhan Terhadap Peraturan dan Perundang-Undangan

Mengacu kepada laporan rasio kepatuhan periode 31 Desember 2018 menunjukkan bahwa Bank Muamalat Indonesia tidak melakukan pelanggaran dan pelampauan Batas Minimum Pemberian Kredit (BMPK), baik terhadap pihak terkait maupun pihak tidak terkait. Giro Wajib Minimum (GWM) rupiah selalu dijaga sesuai ketentuan yaitu sebesar 2% untuk GWM Harian dan sebesar 3,12% untuk GWM rata-rata. Sedangkan Posisi Devisa Neto (PDN) dijaga di bawah batas ketentuan dari regulator dan posisi PDN selama tahun 2018 di bawah 1%.

Tanggung Jawab Keberlanjutan Produk

Pada tahun 2018, Bank Muamalat Indonesia masih konsisten terhadap pelaksanaan program peningkatan literasi keuangan masyarakat Indonesia, khususnya di daerah-daerah pelosok yang jauh dari jangkauan layanan Bank di mana masyarakatnya masih belum memahami pentingnya perbankan dalam berbisnis dan bahkan dalam kehidupan mereka sehari-hari.

Keterbukaan Informasi Produk dan Jasa

Bank Muamalat Indonesia menjamin kelayakan berbagai produk dan layanan yang diluncurkan oleh Bank dan bahwa seluruh produk telah mematuhi seluruh perundang-undangan serta peraturan yang ditentukan oleh pihak regulator terkait. [417-1]

Bank Muamalat Indonesia berupaya untuk selalu memberikan informasi yang jelas, akurat, transparan, dan lengkap melalui pemberian label di tiap produk dan layanan Bank. Informasi rinci mengenai produk dan layanan Bank Muamalat Indonesia juga dapat diakses melalui situs Bank Muamalat Indonesia (www.bankmuamalat.co.id). Sepanjang periode pelaporan di tahun 2018, tidak ditemukan pelanggaran terkait informasi produk dan jasa yang menimbulkan kerugian bagi nasabah. [417-2], [417-3]

Dukungan Terhadap Program Pemberdayaan Masyarakat

Dukungan Produk dan Layanan Bank Muamalat Indonesia Terhadap Keuangan yang Inklusif dan Literasi Keuangan

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) No.

period, as a form of Bank Muamalat Indonesia's campaign to invite people to migrate, both in terms of worship and financial services.

Compliance with Laws and Regulations

Referring to the compliance ratio report in December 31, 2018 period, Bank Muamalat Indonesia has not committed violations and exceeding the Legal Lending Limit (LLL), both for related parties and unrelated parties. Rupiah Statutory Reserves (GWM) is always maintained in accordance with the provisions of 2% for the Daily Statutory Reserves and 3.12% for the average Statutory Reserves. Whereas the Net Open Position (NOP) is maintained below the regulatory limit and the NOP position in 2018, below 1%.

Product Sustainable Responsibility

In 2018, Bank Muamalat Indonesia still consistent on continuing the implementation of Indonesia's financial literacy improvement program, especially in remote areas far from the reach of Bank Muamalat Indonesia where people still do not understand the importance of banking in business and even in their daily lives.

Disclosure of Product and Service Information

Bank Muamalat Indonesia guarantees the feasibility of various products and services launched by the Bank and that all products have complied with all legislation and regulations determined by the relevant regulators. [417-1]

Bank Muamalat Indonesia strives to always provide clear, accurate, transparent, and complete information through the labeling of each product and service of the Bank. Detailed information on the products and services of Bank Muamalat Indonesia can also be accessed through the website, (www.bankmuamalat.co.id). Throughout Throughout the reporting period in 2018, no product-related violations were found and services that cause harm to customers. [417-2], [417-3]

Community Development Program Support

The Support of Products and Services in Inclusive Financial Support and Literates

Based on the Financial Services Authority (POJK) Regulation No. 01/POJK.07/2013 on Consumer Protection of Financial Services Sector and Circular of Financial Services Authority (SEOJK) No.

1/SEOJK.07/2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat, Bank Muamalat Indonesia telah menyusun perencanaan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat luas agar lebih memahami jasa dan produk perbankan yang sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat.

Bank Muamalat Indonesia secara khusus membentuk unit kerja *Islamic Organization* untuk menjalin sinergi Bank dengan organisasi-organisasi Islam. Tujuannya adalah agar bisa turut mendorong peningkatan literasi keuangan syariah kepada masyarakat luas termasuk pada komunitas-komunitas Islam, dan sekaligus turut serta dalam upaya pertumbuhan pembiayaan baik di segmen ritel maupun korporasi. Melalui langkah strategis ini, Bank tidak hanya fokus kepada bisnis komersil, namun juga fokus terhadap kerja sama dengan seluruh elemen umat Islam.

Keberlanjutan Penyaluran Pembiayaan di Sektor UMKM

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 14/26/PBI/2012, perbankan harus meningkatkan akses dan porsi pembiayaan produktif bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). UMKM dinilai sebagai sektor penting dan memberikan kontribusi signifikan terhadap pembangunan ekonomi nasional. Terkait hal ini, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) turut mengeluarkan Roadmap Keuangan Berkelanjutan Indonesia 2015-2019 sebagai acuan pelaksanaan keuangan yang lebih baik.

Mengacu kepada peraturan tersebut, Bank Muamalat Indonesia aktif berpartisipasi dalam pengembangan sektor Usaha Kecil Mikro dan Menengah (UMKM) guna meningkatkan taraf kehidupan masyarakat melalui penyediaan pembiayaan untuk berbagai segmen.

Sebagai salah satu strategi pengembangan usahanya, Bank Muamalat Indonesia menyalurkan pembiayaan produktif dengan mengalokasikan porsi lebih besar kepada sektor Ritel berbasis UMKM dengan terus melakukan pengembangan portofolio produk-produk pembiayaan yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan pasar saat ini.

Tujuan pembiayaan yang direalisasikan di tahun 2018 di antaranya adalah untuk Modal Kerja (Modal Kerja Reguler dan Proyek, Modal Kerja Konstruksi *Developer*, dan Modal Kerja Bank Perkreditan Rakyat Syariah/BPRS dan Koperasi); untuk Investasi (Investasi Properti Bisnis, Investasi Reguler/Non Properti Bisnis); dan untuk tujuan pembiayaan lainnya.

01/SEOJK.07/2014 on Implementation of Education in order to Increase Financial Literacy to Consumers and/or Communities, Bank Muamalat Indonesia has developed a plan to educate the public to better understand the banking services and products that meet their needs.

Bank Muamalat Indonesia specifically formed the work unit of Islamic Organization to establish Bank synergy with Islamic organizations. The objective is to be able to contribute to the increase of sharia financial literacy to the wider community including among the Islamic communities, as well as to participate in the growth of financing in both retail and corporate segments. Through this strategic move, Bank not only focus on commercial business, but also on cooperation with all elements of Islam.

The Sustainability on Loan Distribution in Micro Small and Medium Enterprises (MSMEs)

Based on Central Bank of Indonesia Regulation (PBI) No.14/26/PBI/2012, banks should increase access and portion of productive loans for Micro Small and Medium Enterprises (MSMEs). MSMEs are considered as important sectors and contribute significantly to national economic development. Related to this, the Financial Services Authority (OJK) also issued the Roadmap of Sustainable Finance Indonesia 2015-2019 as a reference for better financial implementation.

Referring to the regulation, Bank Muamalat Indonesia actively participates in the development of Micro Small and Medium Enterprises (MSMEs) sector to improve the life of the community through the provision of financing for various segments.

As one of its business development strategies, Bank Muamalat Indonesia channeled productive financing by allocating a larger portion to the UMKM-based Retail sector by continuing to develop a portfolio of tailored products to meet current market needs.

The Bank's financing objective being realized in 2018 among others include Working Capital (Regular and Project Working Capital, Construction Developer Working Capital, and BPRS and Cooperative Working Capital); for Investment (Business Property Investment, Regular Investment/Non Business Property); and other financing objectives.

Tabel 8.5 Penyaluran Pembiayaan Bank Muamalat Indonesia Berdasarkan Sektor
Table 8.5 Bank Muamalat Indonesia Financing by Sector

Tujuan Pembiayaan <i>Financing Objectives</i>	Produk Pembiayaan <i>Financing Products</i>	Keterangan Produk <i>Product Description</i>
Modal Kerja Pembiayaan jangka pendek (kurang dari 3 tahun) untuk memenuhi kebutuhan modal kerja nasabah. <i>Working Capital short-term financing (less than 3 years) to meet customers working capital needs.</i>	Modal Kerja Reguler dan Proyek <i>Regular and Project Working Capital</i>	Diperuntukkan bagi pembiayaan atas aset lancar (persediaan dan piutang) dengan jangka waktu maksimum 12 bulan, serta pembiayaan modal kerja pelaksanaan proyek dengan jangka waktu maksimum 24 bulan. <i>Designated for financing of current assets (inventories and receivables) with a maximum period of 12 months, as well as working capital project financing with maximum period of 24 months.</i>
	Modal Kerja Konstruksi Developer <i>Construction Developer Working Capital</i>	Pembiayaan bagi developer untuk pembangunan properti yang akan diperjualbelikan kembali dengan jangka waktu maksimum 24 bulan. <i>Financing for developers that build property to sell with maximum period of 24 months.</i>
	Modal Kerja Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dan Koperasi <i>BPRS and Cooperatives Working Capital</i>	Pembiayaan modal kerja bagi BPRS dan koperasi untuk disalurkan kepada end user dengan pola executing dengan jangka waktu maksimum 36 bulan. <i>Working capital financing for BPRS and cooperatives to be distributed to the end user with executing scheme with maximum period is 36 months.</i>
Investasi Pembiayaan jangka panjang (lebih dari 3 tahun) guna membantu pengembangan usaha nasabah, melalui pembelian aset tetap. <i>Investment Long-term financing (more than 3 years) to support customer business development, through purchase of fixed assets.</i>	Investasi Properti Bisnis <i>Business Property Investment</i>	Pembiayaan untuk pembelian atau pembangunan properti bisnis yang terkait langsung dengan usaha nasabah. Adapun jangka waktu yang dapat diberikan maksimum 120 bulan. <i>Financing for the purchase or construction of business property directly related to the customer's business. Maximum financing period is 120 months.</i>
	Investasi Reguler (Non Properti Bisnis) <i>Regular Investment (Not Business Property)</i>	Pembiayaan untuk pembelian barang-barang investasi penunjang usaha selain properti bisnis dengan jangka waktu maksimum 60 bulan. <i>Financing for the purchase of investment goods other than business property with maximum period of 60 months.</i>
Lainnya <i>Others</i>	Asset Refinance <i>Asset Refinance</i>	Pembiayaan ini dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja ataupun investasi produktif lainnya. Maksimum jangka waktu adalah 60 bulan. <i>This product can be used for working capital requirements or other productive investments. Maximum period is 60 months.</i>

Untuk penyaluran pembiayaan UMKM berdasarkan sektor, pada tahun 2018 berjumlah total sebesar Rp6,29 triliun, dimana terdapat 3 (tiga) sektor yang menerima porsi terbesar yaitu sektor Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan dan Perorangan Lainnya sejumlah Rp2,00 triliun, sektor Real Estate, Usaha Persewaan, dan Jasa Perusahaan sejumlah Rp961,86 miliar, dan sektor Perantara Keuangan sejumlah Rp855,38 miliar.

For the distribution of MSME financing by sector, in 2018 a total of Rp6.29 trillion, in which there were 3 (three) sectors that received the largest portion, namely the Social Services, Social Culture, Entertainment and Other Individuals sectors with total Rp2.00 trillion, the Real Estate sector, Business Leasing and Corporate Services in the amount of Rp961.86 billion, and the Financial Intermediary sector with the amount of Rp855.38 billion.

Tabel 8.6 Penyaluran Pembiayaan Bank Muamalat Indonesia Berdasarkan Sektor
Table 8.6 Bank Muamalat Indonesia Financing by Sector

Sektor <i>Sector</i>	Jenis / Type			Jumlah / Total
	Mikro / Micro	Kecil / Small	Menengah / Medium	
Pertanian, Perburuan, dan Kehutanan <i>Farming, Hunting and Forestry</i>	805.768.487	9.082.198.626	508.413.277.026	518.301.244.140
Perantara Keuangan <i>Financial Intermediary</i>	310.417.440	5.872.220.076	849.199.694.603	855.382.332.118

Sektor Sector	Jenis / Type			Jumlah / Total
	Mikro / Micro	Kecil / Small	Menengah / Medium	
Real Estate, Usaha Persewaan, dan Jasa Perusahaan <i>Real Estate, Rental Business, and Corporate Services</i>	1.244.267.608	16.270.525.458	944.344.395.986	961.859.189.052
Jasa Pendidikan <i>Education Service</i>	183.636.469	15.163.134.263	456.917.656.578	472.264.427.310
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial <i>Health and Social Service</i>	384.811.223	6.230.997.164	136.540.251.908	143.156.060.295
Jasa Masyarakat, Sosial Budaya, Hiburan dan Perorangan Lainnya <i>Community Service, Social Culture, Entertainment and Other Individuals</i>	42.904.757.821	286.314.334.096	1.666.464.172.184	1.995.683.264.100
Jasa Perorangan yang Melayani Rumah Tangga <i>Household Private Services</i>	48.920.659	758.836.868	-	807.757.527
Kegiatan yang Belum Jelas Batasannya <i>Activities of Unclear Limitation</i>	108.492.832	953.129.422	6.149.325.976	7.210.948.230
Pertambangan dan Penggalian <i>Mining and Excavation</i>	-	-	85.877.882.230	85.877.882.230
Industri Pengolahan <i>Processing Industry</i>	821.820.941	6.453.270.899	282.816.922.520	290.092.014.360
Listrik, Gas, dan Air <i>Electricity, Gas, and Water</i>	-	64.854.884	26.162.434.964	26.227.289.848
Konstruksi <i>Construction</i>	3.122.464.449	10.937.243.121	163.635.027.666	177.694.735.236
Perdagangan Besar dan Eceran <i>Large and Retail Trade</i>	7.530.482.128	40.085.782.444	500.967.584.462	548.583.849.033
Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum <i>Provision of Accommodation and Food and Beverages</i>	316.769.082	6.448.906.595	34.677.529.705	41.443.205.382
Transportasi, Pergudangan, dan Komunikasi <i>Transportation, Warehouse, and Communication</i>	1.728.462.102	5.395.247.289	158.755.690.098	165.879.399.488
Total Keseluruhan / Grand Total	59.511.071.242	410.030.681.203	5.820.921.845.906	6.290.463.598.350

Sementara untuk penyaluran pembiayaan UMKM berdasarkan provinsi, pada tahun 2018 sudah merata hampir di seluruh provinsi di Indonesia dengan total pembiayaan sebesar Rp6,29 milyar

Meanwhile for the distribution of UMKM financing by province, in 2018 has been widely distributed to all provinces in Indonesia that amounted to Rp6.29 billion.

Literasi Keuangan

Sebagai bentuk komitmennya Bank Muamalat Indonesia melakukan kegiatan-kegiatan pencerdasan literasi keuangan sebagai bagian dari Program Edukasi Muamalat melalui penyusunan e-book literasi perbankan syariah kepada nasabah yang disampaikan melalui website, media sosial, layar ATM, layar internet Banking dan Layar Mobile Banking dengan materi sebagai berikut:

Financial Literation

As a form of commitment, Bank Muamalat Indonesia conducts financial literacy intelligence activities as part of Muamalat Education Program through the preparation of e-book of syariah banking literacy to customers delivered through website, social media, ATM screen, internet Banking screen and Mobile Screen Banking with the following materials:

1. Peningkatan kewaspadaan untuk modus SIM SWAP;
2. Edukasi terkait perbankan syariah;
3. Edukasi terkait penanganan pengaduan;
4. Edukasi keamanan bertransaksi di ATM Muamalat.

1. Awareness boost for SWAP SIM mode;
2. Education related to sharia banking;
3. Education related to complaint handling;
4. Safety education transacts at ATM Muamalat.

Pengembangan Layanan Perbankan Digital

Kebutuhan nasabah untuk kemudahan bertransaksi akan dilayani dengan meningkatkan portofolio tabungan dan fokus pada *transactional banking*. Dengan didukung oleh *digital banking*, kini kebutuhan transaksi nasabah dapat terfasilitasi secara lebih praktis dan lebih terpadu/menyeluruh.

Dalam hal mendukung pengembangan layanan perbankan digital, Bank Muamalat Indonesia memiliki empat jenis produk yang dikelola oleh unit *Wealth Management & E-Business Management*, yakni:

1. Anjungan Tunai Mandiri (ATM),
2. *Mobile Banking* (MB),
3. *Internet Banking* (IB), dan
4. Gerai Muamalat.

Pada bulan Oktober 2017, *e-Business Management* telah berhasil membuat suatu inovasi yang memberikan kemudahan kepada para pengguna *smartphone*. Inovasi tersebut berupa aplikasi Muamalat *Mobile* yang memungkinkan nasabah Bank Muamalat Indonesia melakukan seluruh transaksi perbankan secara mandiri, baik dari registrasi, aktivasi, sampai dengan melakukan transaksi perbankan, tanpa harus melalui cabang ataupun ATM Bank Muamalat Indonesia.

Bank Muamalat Indonesia juga senantiasa melakukan berbagai upaya guna mendukung Bank Indonesia dan OJK dalam meningkatkan transaksi non-tunai demi mewujudkan *cashless society*. Dengan tetap fokus mewujudkan Bank Muamalat Indonesia sebagai *transactional banking account*, sepanjang tahun 2018 jumlah pengguna *Mobile Banking* Muamalat meningkat sebesar 87% jika dibandingkan dengan jumlah pengguna tahun 2017. Selain daripada itu, pengembangan fitur *e-channel* terus dilakukan seperti penambahan fitur pembayaran tagihan dan pembelian token listrik PLN, penambahan yang telah dapat dilakukan di *Mobile Banking* dan *Internet Banking* Bank Muamalat Indonesia sehingga memberi dampak positif pada meningkatkan jumlah transaksi keuangan nasabah sehari-hari. Pengembangan fitur ini mampu memenuhi kebutuhan nasabah yang pada akhirnya meningkatkan kesetiaan nasabah yang tercermin pada peningkatan saldo rata-rata rekening nasabah di Bank Muamalat Indonesia.

Di samping itu, layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) juga terus dioptimalkan kinerjanya, salah satunya adalah dengan meluncurkan fitur *auto infak* di layanan ATM. Layanan ini telah mempermudah dan mendorong nasabah Bank Muamalat Indonesia untuk menyalurkan infak secara cepat dan mudah kepada lembaga *Baitulmaal Muamalat* (BMM) dan telah memberikan peningkatan transaksi infak yang signifikan sejak diluncurkan yakni lebih dari 2.800%. Pemilihan lokasi di luar

Development Of Digital Banking Services

The needs of customers for easy transactions will be served by increasing the savings portfolio while also focusing more on transactional banking. With the supports of the digital banking, the needs of customers for transaction can now be facilitated in a more practical and integrated manner.

In terms of supporting the development of digital banking services, Bank Muamalat Indonesia has four types of products managed by the Wealth Management & E-Business Management unit, namely:

1. *Automatic Teller Machine* (ATM),
2. *Mobile Banking* (MB),
3. *Internet Banking* (IB), and
4. *Muamalat outlets.*

On October 2017, the e-Business Management has been successful in creating innovation that offers more flexibility to the smartphone users. The innovation includes Muamalat Mobile application that help the customers of Bank Muamalat Indonesia to carry out all banking transactions independently starting from initial registration, activation, up to performing the banking transactions, without coming to the branch offices or even ATMs.

Bank Muamalat Indonesia also continues to make various efforts to support Central Bank of Indonesia and the FSA in increasing non-cash transactions in order to create a cashless society. By continuing to focus on establishing Bank Muamalat Indonesia as a transactional banking account, throughout 2018 the number of Muamalat Mobile Banking users increased by 87% compared to the number of users in 2017. Apart from that, e-channel features continued to be developed such as the addition of bill payment and purchase features for PLN electricity tokens, the addition that can be done in Bank Muamalat Indonesia's Mobile Banking and Internet Banking so that it has a positive impact on increasing the number of daily customer financial transactions. The development of this feature, was able to meet customer needs, which in turn increased customer loyalty, which was reflected in an increase in the average balance of customer accounts at Bank Muamalat Indonesia.

In addition, the Automatic Teller Machine (ATM) service also continues to be optimized for performance, one of which is to launch an auto-infuse feature on ATM services. This service has facilitated and encouraged Bank Muamalat Indonesia customers to distribute infaq quickly and easily to the Baitulmaal Muamalat (BMM) institution and has provided a significant increase in infaq transactions since its launch of more than 2,800%. The choice of locations outside the office for ATM

kantor untuk penempatan ATM tetap menjadi perhatian agar tetap memfasilitasi kebutuhan transaksi nasabah secara praktis dan menyeluruh.

Per Desember 2018, Bank Muamalat Indonesia memiliki jumlah ATM sebanyak 710 unit dan 97 unit *Mobile Branch* yang tersebar di seluruh Indonesia untuk melayani kebutuhan nasabah Bank Muamalat Indonesia. Di samping jaringan kantor, Bank Muamalat Indonesia memiliki jaringan 6026 Gerai Muamalat aktif yang menjangkau daerah-daerah pelosok itu yang sebagian besar masyarakatnya masih *unbankable*.

Memasuki tahun 2019, *Wealth Management & e-Business Management* senantiasa terus meningkatkan komitmen menerapkan *Branchless Banking* dan Layanan *e-Channel (Cashless Society)* dan meningkatkan kualitas dan kuantitas produk jasa sistem pembayaran sebagai bagian dari optimalisasi layanan yang diberikan kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia.

Dalam rangka terus memberikan layanan terbaik di *e-Channel*, Bank Muamalat Indonesia selalu melakukan inovasi mengikuti kemajuan teknologi sehingga memberikan kemudahan dan meningkatkan keamanan bertransaksi di *e-Channel* yang pada gilirannya akan meningkatkan akuisisi nasabah baru, loyalitas serta meningkatkan transaksi *payment* dan *purchase* bagi Bank.

Ke depan, Bank Muamalat Indonesia terus berupaya melakukan penambahan produk dan layanan baru terkait *e-Channel*, baik berupa penambahan *biller-biller* yang sesuai syariah serta berkolaborasi dengan perusahaan-perusahaan berbasis teknologi keuangan dalam hal pertukaran *biller (cross biller)* maupun *sharing online merchant*.

Beberapa pengembangan yang akan dilakukan, antara lain:

1. Meningkatkan kemudahan aksesibilitas nasabah dalam menjangkau layanan *Mobile Banking* dan *Internet Banking* seperti *single login*, penyempurnaan manajemen *user id* dan *password*, penggunaan *biometric*, sehingga memberikan kemudahan bagi nasabah dengan tetap memperhatikan keamanan data nasabah. Selain itu Bank Muamalat Indonesia juga sedang mempersiapkan fitur *cashless withdrawal* di ATM dengan menggunakan Muamalat Mobile sebagai otentikasi transaksi dan juga melakukan pengembangan pembukaan rekening secara *online*, yang memungkinkan calon nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor cabang Bank Muamalat Indonesia,
2. Melengkapi fitur layanan transaksi di *e-Channel* yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah seperti penambahan *biller-biller utility payment* dan *biller-biller* yang populer, serta *payment by QR code* yang merupakan fasilitas layanan pembayaran di *Mobile Banking Muamalat* untuk memberikan kemudahan nasabah melakukan pembayaran di *merchant-merchant* yang bekerjasama dengan Bank Muamalat Indonesia.
3. Program dan promosi yang menarik agar nasabah semakin meningkatkan transaksinya di *e-Channel Muamalat*.

placement remains a concern in order to continue to facilitate customer transaction needs in a practical and comprehensive manner.

As of December 2018, Bank Muamalat Indonesia has a total of 710 ATMs and 97 Mobile Branch units spread throughout Indonesia to serve the needs of Bank Muamalat Indonesia customers. In addition to the office network, Bank Muamalat Indonesia has a network of 6026 active Muamalat outlets that reach remote areas where most of the community is still unbankable.

Entering 2019, Wealth Management & E-Business Management continues to increase commitment to implement Branchless Banking and e-Channel Services (Cashless Society) and improve the quality and quantity of payment system service products as part of optimizing services provided to Bank Muamalat Indonesia customers.

In order to continue to provide the best service on e-Channel, Bank Muamalat Indonesia always innovates following technological advancements so as to facilitate and enhance the security of transactions on e-Channel which in turn will increase new customer acquisition, loyalty and increase payment and purchase transactions for the Bank.

In the future, Bank Muamalat Indonesia will continue to make efforts to add new products and services related to e-Channel, both in the form of adding sharia-compliant billers and collaborating with financial technology-based companies in terms of crossing billers and online merchant sharing.

Some developments that will be carried out including:

1. *Increasing ease of customer accessibility in reaching Mobile Banking and Internet Banking services such as single login, improving user id and password management, using biometrics, so as to provide convenience for customers while still paying attention to customer data security. In addition, Bank Muamalat Indonesia is also preparing the cashless withdrawal feature at ATMs using Muamalat Mobile as transaction authentication and also developing an account opening online, which allows prospective customers no longer need to come to the branch office of Bank Muamalat Indonesia.*
2. *Completing transaction service features on e-Channel tailored to customer needs such as the addition of payment utility billers and popular billers, as well as payment by QR code which is a payment service facility at Muamalat Mobile Banking to provide convenience for customers to make payments at merchants who work with Muamalat Bank.*
3. *New catchy programs and promotions so that customers can increase their transactions on Muamalat e-Channel.*

Di samping itu, Bank Muamalat Indonesia tetap terus meningkatkan performa ATM-nya untuk memberikan pelayanan optimal baik bagi nasabah Bank Muamalat Indonesia maupun masyarakat pada umumnya.

Keberlanjutan Membangun Insan yang Berkualitas

Komitmen Dalam Membangun Insan Muamalat yang Berkualitas serta Menjaga Keselamatan dan Kesehatan

Setiap karyawan Bank Muamalat Indonesia tentunya memiliki kompetensi, keterampilan, pengalaman, yang diperkuat dengan aspek keragaman. Saat ini jumlah total karyawan adalah sebanyak 4.131 karyawan dengan komposisi 1.700 pegawai wanita (41%) dan 2.431 pegawai pria (59%) yang tersebar di Kantor Pusat, 83 Kantor Cabang, 150 Kantor Cabang Pembantu dan 43 Kantor Kas. Jumlah total karyawan Bank Muamalat Indonesia mengalami penurunan 7% dari 4.444 orang di tahun sebelumnya.

Bank Muamalat Indonesia berkomitmen memperlakukan seluruh karyawannya secara adil, serta menjamin kesempatan yang sama bagi tiap pegawai untuk memaksimalkan potensi mereka melalui program pengembangan kompetensi dan pelatihan pegawai dalam rangka membangun insan Muamalat yang berkualitas.

Untuk memastikan tercapainya visi dan misi Bank, pembangunan insan Muamalat akan tetap berdasarkan nilai-nilai Bank Muamalat Indonesia yang terangkum dalam nilai Muamalat IDEAL (Islami, MoDErn, dan ProfesioNAL).

In addition, Bank Muamalat Indonesia continues to improve the performance of its ATMs to provide optimal service to both Bank Muamalat Indonesia's customers and the general public.

Sustainability of Building Human Quality

Commitment to Build Proper Muamalat People and Maintaining Employee Safety and Health

Every employee of Bank Muamalat Indonesia certainly has competence, skills, experience, which is strengthened by diversity. At the present the total number of employees is 4,131 employees with a composition of 1,700 female employees (41%) and 2,431 male employees (59%) spread across Headquarters, 83 Branch Offices, 150 Sub-Branch Offices and 43 Cash Offices. The total number of employees of Bank Muamalat Indonesia has decreased 7% from 4,444 people in the previous year.

Bank Muamalat Indonesia is committed to treat all of its employees fairly, and ensuring equal opportunities to maximize their potential through employee competency development programs and employee training in order to build a proper Muamalat people.

To ensure the achievement of the Bank's vision and mission, the development of Muamalat's people will continue to be based on the values summarized in the values of Muamalat IDEAL (Islamic, MoDErn, and ProfessionAL)

Demografi Karyawan [102-8]

Employee Demography [102-8]

Tabel 8.7 Demografi Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan (Orang)

Tabel 8.7 Employees Demography Based on Organization Level (People)

No.	Level	2018				2017			
		L	P	Total	%	L	P	Total	%
1.	BOC	5	-	5	0,12%	5	-	5	0,11%
2.	BOD	5	-	5	0,12%	6	-	6	0,14%
3.	DPS	3	-	3	0,07%	3	-	3	0,07%
4.	Chief	3	-	3	0,07%	-	-	-	-
5.	Head of L1	26	9	35	0,85%	33	9	42	0,95%
6.	Head of L2	97	27	124	3,00%	100	28	128	2,88%
7.	Head of L3	22	6	28	0,68%	18	8	26	0,59%
8.	Head of Subsidiaries	5	1	6	0,15%	2	1	3	0,07%
9.	Business Manager	9	4	13	0,31%	15	2	17	0,38%
10.	Region Head	5	4	9	0,22%	7	4	11	0,25%
11.	Region Operation Manager	7	3	10	0,24%	6	2	8	0,18%
12.	Region CCPC Manager	-	-	-	0,0%	5	4	9	0,20%
13.	Region RFC Manager	5	4	9	0,22%	3	1	4	0,09%

Tabel 8.7 Demografi Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan (Orang)
Table 8.7 Employees Demography Based on Organization Level (People)

No.	Level	2018				2017			
		L	P	Total	%	L	P	Total	%
14.	Branch Manager	61	21	82	1,98%	61	19	80	1,80%
15.	Branch Operation Manager	52	30	82	1,98%	51	32	83	1,87%
16.	Sub Branch Manager	92	50	142	3,44%	92	48	140	3,15%
17.	Sub Branch Operation Supervisor	78	69	147	3,56%	79	58	137	3,15%
18.	Other Officer	752	485	1.237	29,94%	751	475	1.226	27,59%
19.	Clerical	1.186	987	2.173	52,60%	1.402	1.093	2.495	56,14%
20.	NBS	18	-	18	0,44%	21	-	21	0,47%
	Total	2.431	1.700	4.131	100,00%	2.660	1.784	4.444	100,00%

L = Laki-Laki / P = Perempuan
L = Male / P = Female

Tabel 8.8 Demografi Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan (orang)
Table 8.8 Employees Demography Based on Education Level (People)

No.	Pendidikan Education	2018				2017			
		L	P	Total	%	L	P	Total	%
1.	S2-S3	112	37	149	3,6%	109	38	147	3,31%
2.	S1	2.101	1.487	3.588	86,86%	2.267	1.550	3.817	85,89%
3.	Diploma	200	175	375	9,08%	263	195	458	10,31%
4.	Dibawah Diploma / Non Diploma	18	1	19	0,46%	21	1t	22	0,50%
	Total	2.431	1.700	4.131	100,00%	2.660	1.784	4.444	100,00%

L = Laki-Laki / P = Perempuan
L = Male / P = Female

Tabel 8.9 Demografi Karyawan Berdasarkan Status Kepegawaian (Orang)
Table 8.9 Employees Demography Based on Employment Status (People)

No	Status Karyawan Employees Status	2018				2017			
		L	P	Total	%	L	P	Total	%
1.	Permanen / Permanent	2.362	1.612	3.974	96,20%	2.480	1.675	4.155	93,50%
2.	Kontrak / Contract	69	88	157	3,80%	180	109	289	6,50%
	Total	2.431	1.700	4.131	100,00%	2.660	1.784	4.444	100,00%

L = Laki-Laki / P = Perempuan
L = Male / P = Female

Tabel 8.10 Demografi Karyawan Berdasarkan Rentang Usia (Orang)
Table 8.10 Employees Demography Based on Age Group (People)

No	Usia Age	2018				2017			
		L	P	Total	%	L	P	Total	%
1.	Kurang dari 30 th Under 30 th	446	626	1.072	25,95%	699	811	1.510	33,98%
2.	31 th - 40 th	1.559	909	2.468	59,74%	1.557	825	2.382	53,60%

Tabel 8.10 Demografi Karyawan Berdasarkan Rentang Usia (Orang)
 Tabl 8.10 Employees Demography Based on Age Group (People)

No	Usia Age	2018				2017			
		L	P	Total	%	L	P	Total	%
3.	Lebih dari 40 th Above 40 th	426	165	591	14,31%	404	148	552	12,42%
	Total	2.431	1.700	4.131	100,00%	2.660	1.784	4.444	100,00%

L = Laki-Laki / P = Perempuan
 L = Male / P = Female

Tabel 8.11 Demografi Karyawan Berdasarkan Masa kerja (Orang)
 Table 8.11 Employees Demography Based on Tenure (People)

No	Masa Kerja Tenure	2018				2017			
		L	P	Total	%	L	P	Total	%
1.	< 1	204	192	396	9,59%	323	193	516	11,61%
2.	1 - 2	414	252	666	16,12%	404	227	631	14,20%
3.	3 - 5	612	417	1.029	24,91%	963	695	1.658	37,31%
4.	6 - 10	769	552	1.321	31,98%	581	404	985	22,16%
5.	> 10	432	287	719	17,40%	389	265	654	14,72%
	Total	2.431	1.700	4.131	100,00%	2.660	1.784	4.444	100,00%

L = Laki-Laki / P = Perempuan
 L = Male / P = Female

Tabel 8.12 Demografi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin (orang)
 Table 8.12 Employees Demography Based on Gender (person)

Jenis Kelamin Gender	2018		2017	
	Total	%	Total	%
Laki-Laki / Male	2.431	58,85%	2.660	59,86%
Perempuan / Female	1.700	41,15%	1.784	40,14%
Total	4.131	100,00%	4.444	100,00%

L = Laki-Laki / P = Perempuan
 L = Male / P = Female

Pengelolaan Insan Muamalat

Rekrutmen [401-1]

Guna memenuhi kebutuhan di hampir seluruh fungsi organisasi selama tahun 2018 Kami telah melaksanakan rekrutmen karyawan baru sebanyak 404 karyawan atau 9,78% dari jumlah keseluruhan karyawan Bank Muamalat Indonesia yang terdiri dari 149 level non officer dan 278 level officer. Sedangkan untuk pengisian posisi-posisi struktural telah direkrut sebanyak 51 kandidat terbaik dengan peran utama adalah untuk memimpin langkah-langkah strategis Bank Muamalat Indonesia di tahun-tahun mendatang.

Seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia terikat melalui Perjanjian Kerja Bersama (PKB) PT Bank Muamalat Indonesia Tbk atau disebut juga sebagai Ittifaq Muamalat. yang telah

Muamalat Human Resources Management

Recruitment [401-1]

To fulfill the needs in almost all organizational functions during 2018, the Bank has recruited 404 new employees or 9.78% from the total employees of Bank Muamalat Indonesia, consisting of 149 non-officer level and 278 level officer. As for the fulfilling of structural positions have been recruited as many as 51 best candidates with the main role is to lead the strategic steps of Bank Muamalat Indonesia in the upcoming years.

All employees of Bank Muamalat Indonesia employees are bound by the Collective Labour Agreement (PKB) of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk or also referred to as Ittifaq Muamalat,

didaftarkan pada Direktorat Jenderal Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. Perjanjian ini mengatur hak-hak dan tanggung jawab dari pemberi kerja, karyawan, dan serikat pekerja.

Adapun rangkaian proses atau kebijakan rekrutmen karyawan di Bank Muamalat Indonesia adalah:

1. Jumlah Turnover Karyawan

Total pegawai yang berhenti ataupun diberhentikan dari Bank Muamalat Indonesia selama tahun 2018 adalah sebanyak 784 orang menurun 27% dari tahun 2017 atau menjadi 19% di tahun 2018 dari total karyawan. Alasan mereka berhenti di antaranya: mencapai usia pensiun, mengundurkan diri, diberhentikan, alasan kesehatan, dan alasan lainnya. Bagi karyawan yang mengajukan pengunduran diri, maka sesuai UU Ketenagakerjaan No. 13 dan PKB yang berlaku, surat pengunduran diri harus disampaikan kepada atasan minimum 1 (satu) bulan sebelumnya.

2. Rekrutmen Anak di Bawah Usia Produktif [408-1]

Sepanjang Bank Muamalat Indonesia beroperasi, Bank tidak pernah mempekerjakan karyawan berusia di bawah 18 tahun. Peraturan Perusahaan menegaskan bahwa usia minimal calon karyawan yang dapat diterima sebagai karyawan adalah 18 tahun. Kebijakan Bank terkait penghapusan pekerja anak mengacu pada perundang-undangan mengenai hak asasi manusia dan mematuhi konvensi International Labour Organization (ILO) tentang Sumber Daya Manusia. Persyaratan ini juga diberlakukan kepada para mitra kerja yang bekerja sama dengan Bank Muamalat Indonesia. Sehingga selama tahun 2018 tidak terdapat pelaporan terkait pekerja di bawah umur yang dipekerjakan oleh Bank Muamalat Indonesia maupun mitra kerja Bank.

3. Kesempatan Kerja

Bank Muamalat Indonesia secara adil melakukan perekrutan karyawan tanpa memandang suku, agama, ras, antar-golongan, dan tingkatan sosial. Proses rekrutmen diselenggarakan dengan menjunjung tinggi asas kesetaraan, non-diskriminasi, dan dilakukan secara transparan. Hubungan industrial yang terjalin di lingkungan Bank antara karyawan dengan Bank dilakukan melalui konsep mitra strategis, sehingga tercipta hubungan harmonis yang kuat antara Bank dengan seluruh karyawan. Hal ini menjadi salah satu pondasi dalam menyongsong keberlanjutan bisnis Bank.

4. Kesetaraan Gender

Bank Muamalat Indonesia menerapkan prinsip non-diskriminasi dalam segala hal, termasuk memberikan kesempatan yang sama bagi perempuan (*gender equity and equality*) untuk mendapatkan pekerjaan di lingkup Bank, sejauh memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Prinsip-prinsip non-diskriminasi dan kesetaraan ini juga diwujudkan dalam pencapaian karir struktural, operasional maupun fungsional bahkan sampai jenjang tertinggi dalam struktur organisasi.

which has been registered with the Directorate General of Industrial Relations and Social Security of Labour, Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia. This Agreement governs the rights and responsibilities of employers, employees and unions.

The series of employee recruitment processes or policies at Bank Muamalat Indonesia are as follows:

1. Total Employee Turnover

Total employee who resigned or were terminated from Bank Muamalat Indonesia during 2018 was 784 employees, or lower than 2017 at 27% to 19% in 2018, out of the total employees. Among others, the reasons being are: the reach of retirement age, resign, dismissed, health reasons, and other reasons. For employees who submit resignation, then pursuant to Labour Law No. 13 and PKB applicable, letter of resignation must be submitted to the supervisor minimum 1 (one) month before the resignation date.

2. Recruitment of Children Under Productive Age [408-1]

As long as Bank Muamalat Indonesia operates, the Bank has never employed employees under 18 years of age. The Company's Regulation stipulates that the minimum age of an acceptable employee is 18 years old. The Bank's policy regarding the elimination of child Labour refers to human rights legislation and complies with the International Labour Organization (ILO) convention on Human Resources. This requirement is also applied to partners working with Bank Muamalat Indonesia. Thus, during the year 2018, there was no reporting of underage workers employed by Bank Muamalat Indonesia or its partners.

3. Employment Opportunity

Bank Muamalat Indonesia fairly recruits employees regardless of tribe, religion, race, intergroup, and social level. The recruitment process is organized by upholding the principle of equality, non-discrimination and transparent. The industrial relations established within Bank Muamalat Indonesia between employees and the Bank is conducted through the concept of strategic partners, resulting in a strong harmonious relationship between the Bank and all employees. This became one of the foundations in welcoming the business sustainability of the Bank.

4. Gender Equality

Bank Muamalat Indonesia applies the principle of nondiscrimination in all matters, including providing equal opportunity for women (gender equity and equality) to obtain employment within the Bank, as long as it meets the established requirements. These principles of non-discrimination and equality are also manifested in the achievement of structural, operational, and functional careers even up to the highest levels in the organizational structure.

Serikat Pekerja dan Hubungan Industrial

[102-41], [403-4]

Prinsip-prinsip kesetaraan, kewajaran, rasa keadilan serta nilai-nilai kemanusiaan diwujudkan dalam suatu Perjanjian Kerja Bersama (PKB) atau yang disebut sebagai Ittifaq Muamalat. Dokumen Ittifaq Muamalat disepakati bersama antara manajemen dan pihak karyawan yang diwakili oleh Serikat Pekerja Muamalat (SPM) yang tercatat pada Kantor Departemen Tenaga Kerja kotamadya Jakarta Pusat dengan nomor bukti pencatatan 482/II/PII/2009 tanggal 23 Februari 2009.

Ittifaq Muamalat periode 2017-2019 antara Bank Muamalat Indonesia dengan Serikat Pekerja Muamalat (SPM) ditandatangani pada tanggal 7 Juni 2017 dan berlaku efektif sejak 17 Juli 2017. Ittifaq Muamalat periode 2017-2019 berisi kesepakatan yang harus dipertanggungjawabkan oleh setiap pemangku kepentingan dan karyawan Bank Muamalat Indonesia.

Selain itu, berdasarkan PKB atau Ittifaq Muamalat juga diatur terkait perubahan operasional yang secara signifikan dapat mempengaruhi pegawai, seperti penggabungan usaha atau penutupan fasilitas. Dengan demikian Bank Muamalat Indonesia wajib memenuhi persyaratan pada skala lokal/nasional dan perjanjian kerja bersama yang berlaku.

Remunerasi, Manfaat, dan Fasilitas Bagi Insan Muamalat

Remunerasi dan Manfaat yang Diterima Karyawan

Bank Muamalat Indonesia selalu menerapkan pemberian kompensasi yang adil dan menyadari bahwa tenaga kerja dengan keahlian khusus yang bermotivasi tinggi dan mampu berinteraksi dengan baik adalah penting untuk pencapaian tujuan perusahaan di masa datang. Bank Muamalat Indonesia memberikan remunerasi kepada para karyawan berdasarkan peran dan tanggung jawab, masa kerja dan penilaian kinerja berupa gaji pokok, tunjangan, dan fasilitas lainnya.

Sistem penggajian ditetapkan oleh Bank dengan mempertimbangkan kemampuan keuangan dan standar penggajian yang kompetitif di pasar tenaga kerja perbankan. Bank mematuhi ketentuan Upah Tenaga Kerja yang berlaku di Indonesia dan mematuhi konvensi *International Labour Organization* (ILO) tentang Kesetaraan Remunerasi dimana Bank menerapkan sistem *single salary* dengan tidak membedakan jumlah remunerasi berdasarkan *gender*, melainkan kepada jenjang jabatan, masa kerja, dan hasil penilaian kinerja individu.

Struktur remunerasi Bank di kaji ulang setiap tahunnya untuk disesuaikan dengan situasi di pasar sehingga dapat terus bersaing dan memenuhi peraturan-peraturan yang berlaku. Struktur remunerasi Bank Muamalat Indonesia juga senantiasa mematuhi peraturan terkait Upah Minimum Provinsi (UMP) dan Upah Minimum Regional (UMR).

Labour Union and Industrial Relation

[102-41], [403-4]

The principles of equality, fairness, justice and humanity are embodied in Collective Labour Agreement (PKB) or the so-called Ittifaq Muamalat. The Ittifaq Muamalat document is jointly agreed between the management and employees represented by the Muamalat Labour Union (Serikat Pekerja Muamalat - SPM), which registered at Central Jakarta Department of Labour with registration number 482/II/PII/2009 dated February 23, 2009.

Ittifaq Muamalat period 2017-2019 between Bank Muamalat Indonesia and Serikat Pekerja Muamalat (SPM) was signed on June 7, 2017 and effective from July 17, 2017. The Ittifaq Muamalat 2017-2019 contains an agreement to be accounted by every stakeholder and employees of Bank Muamalat Indonesia.

In addition, PKB or Ittifaq Muamalat also regulates the issues of operational changes that can significantly affect employees, such as business merging or facility closure. Thus Bank Muamalat Indonesia must meet the requirements at the local/national scale and collective labour agreement.

Remuneration, Benefits, and Facilities Received By Employees

Remuneration and Benefits Received by Employees

Bank Muamalat Indonesia always implements fair compensation, and recognizes that highly skilled, motivated with strong interpersonal workforce is essential for achieving the Bank's future growth goals. Bank Muamalat Indonesia provides remuneration to employees based on roles and responsibilities, tenure and performance appraisal, which implemented through basic salary, benefits and other facilities.

The remuneration system is established by considering the financial capability and competitive remuneration package in the banking industry. The Bank abides by the provisions of the Indonesian Labour Wages and complies with the International Labour Organization (ILO) convention on Remuneration Equivalents whereby the Bank applies a single salary system by not discriminating the amount of remuneration based on gender, but on the level of grades, tenure and individual performance appraisal result.

The Bank's remuneration structure is reviewed annually to adapt to the situation in the market so as to continue to compete and to comply with applicable regulations. The structure of Bank Muamalat Indonesia remuneration also always comply with regulations related to Provincial Minimum Wage (UMP) and Regional Minimum Wage (UMR).

1. Rasio Gaji Tertinggi dan Terendah

Bank Muamalat Indonesia memberikan kompensasi dan manfaat kepada setiap karyawan sesuai dengan kontribusinya terhadap Bank, dan tidak menerapkan standar remunerasi yang berbeda antara karyawan laki-laki dan perempuan.

1. Highest and Lowest Salary Ratio

Bank Muamalat Indonesia provides compensation and benefits to each employee in accordance with its contribution to the Bank, and does not apply different standards of remuneration between male and female employees.

Tabel 8.13 Kisaran Rasio Gaji [102-38]

Table 8.13 Salary Ratio Range [102-38]

Rasio gaji karyawan tertinggi : terendah <i>Highest and lowest Employees salary</i>	41,7	1,0
Rasio gaji direksi tertinggi : terendah <i>Highest and lowest Director's salary ratio</i>	2,4	1,0
Rasio gaji komisaris tertinggi : terendah <i>Highest and lowest Commissioner's salary ratio</i>	1,1	1,0
Rasio gaji direksi tertinggi : karyawan tertinggi <i>Highest Director's and highest employees' salary ratio</i>	2,3	1,0

2. Manfaat yang Diterima Pegawai

Bank Muamalat Indonesia menerapkan sistem remunerasi yang kompetitif guna menarik dan mempertahankan tenaga kerja yang terampil dan potensial. Berikut adalah remunerasi dan fasilitas yang diberikan oleh Bank:

- Upah untuk karyawan yang telah memenuhi standar UMP 2018;
- Program BPJS sesuai ketentuan;
- Asuransi kesehatan yang fleksibel sesuai kebutuhan karyawan dan keluarganya;
- Asuransi jiwa bagi karyawan;
- Program Dana Pensiun yang dikelola oleh DPLK Muamalat.

2. Benefits Received by Employees

Bank Muamalat Indonesia implements a retain competitive remuneration system to attract and retain skilled and potential workforce. The following are the remuneration and facilities provided by the Company:

- Wages for employees who have met the 2018 UMP standards;
- BPJS program as required;
- Flexible health insurance to meet the needs of employees and their families;
- Life insurance for employees;
- Pension Fund Program managed by DPLK Muamalat.

Selain program-program tersebut, Bank juga menyediakan program penghargaan. Skema remunerasi dan benefit lain yang berbentuk *variable pay* untuk mendukung pencapaian bisnis bagi karyawan tetap dan karyawan kontrak sebagaimana diilustrasikan dalam tabel berikut:

In addition to these programs, the Bank has also provided reward programs, remuneration schemes and other benefits in the form of *variable pay* to both permanent and contract employees in order to support business achievement as illustrated at the following table:

Tabel 8.14 Remunerasi & Manfaat Bagi Karyawan [401-2]

Table 8.14 Employee Remuneration & Benefits Packages [401-2]

Remunerasi & Manfaat Bagi Karyawan <i>Employee Remuneration & Benefits Packages</i>	Karyawan Tetap <i>Permanent Employee</i>	Karyawan Kontrak <i>Contract Employee</i>
Upah & Gaji/ <i>Wage & Salary</i>	√	√
Tunjangan Kepangkatan/ <i>Grade Allowance</i>	√	√
Tunjangan Frontline/ <i>Frontline Allowance</i>	√	√
Tunjangan Cuti/ <i>Leave Allowance</i>	√	√
Tunjangan Hari Raya Keagamaan/ <i>Support for Religious Big Day Celebration</i>	√	√
Penghargaan Loyalitas/ <i>Loyalty Rewards</i>	√	X
Upah Lembur & Makan Lembur/ <i>Overtime Paid & Meal</i>	√	√

Remunerasi & Manfaat Bagi Karyawan <i>Employee Remuneration & Benefits Packages</i>	Karyawan Tetap <i>Permanent Employee</i>	Karyawan Kontrak <i>Contract Employee</i>
Program Insentif/ <i>Incentive Program</i>	√	√
Tunjangan Haji dan Umrah/ <i>Haji & Umrah Allowance</i>	√	√
Tunjangan Daerah & Penugasan/ <i>Mutation Allowance</i>	√	√
Santunan Pernikahan/Kelahiran/Pendidikan/Kematian/ <i>Marriage/Birth/Education/Condolence Compensation</i>	√	√
Kecelakaan Kerja/ <i>Insurance for Occupational Accident</i>	√	√
Asuransi Kematian di Tempat Kerja & Luar Tempat Kerja/ <i>Life Insurance in and outside Workplace</i>	√	√
Asuransi Kesehatan Bagi Karyawan/ <i>Employee's Health Insurance</i>	√	√
Asuransi Kesehatan Bagi Pasangan Karyawan/ <i>Employee's Spouse Health Insurance</i>	√	√
Asuransi Kesehatan Bagi Anak Karyawan/ <i>Employee's Children Health Insurance</i>	√	√
Hak Cuti/ <i>Leave Entitlement</i>	√	√
Cuti Melahirkan/ <i>Maternity Leave</i>	√	√
Cuti Haid/ <i>Menstruation Leave</i>	√	√
Cuti karena Keguguran untuk Wanita/ <i>Leave for Miscarriage</i>	√	√
Cuti untuk Pria karena Kelahiran Anak/ <i>Paternity Leave</i>	√	√
Cuti Ibadah/ <i>Leave for Spiritual & Religious Purposes</i>	√	√
Izin Meninggalkan Pekerjaan Tanpa Gaji <i>Unpaid Leave/ Employee Financing for Housing and/or Vehicle</i>	√	X
Program Pembiayaan Karyawan untuk Rumah dan atau Kendaraan/ <i>Employee Financing for Housing and/or Vehicle</i>	√	X
Dana Pensiun / <i>Pension Fund</i>	√	X
Pesangon / <i>Severance Payment</i>	√	√

Komitmen Bank untuk melindungi pegawai juga dilakukan dengan memberikan paket manfaat yang komprehensif dan kompetitif untuk memenuhi kebutuhan pegawai dan keluarganya. Manfaat ini meliputi:

1. Manfaat kesehatan;
2. Cuti hamil dan melahirkan;
3. Dana pensiun;
4. Tunjangan hari raya; dan
5. Manfaat lainnya untuk pegawai dan keluarga inti pegawai.

Setiap karyawan menerima jatah cuti yang disesuaikan dengan grade masing-masing sebagai berikut:

1. Cuti Tahunan: minimal 15 hari kerja.
2. Cuti Bersalin: 1,5 bulan sebelum perkiraan kelahiran dan 1,5 bulan setelah melahirkan.
3. Cuti Keguguran: 1,5 bulan atau sesuai dengan Surat Keterangan Dokter/Bidan.
4. Cuti Bersama yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

The Bank's commitment to protect and retain employees is also done by providing a comprehensive and competitive benefits package to meet the needs of employees and their families.

These benefits include:

1. *Health benefits;*
2. *Maternity leave and delivery;*
3. *Pension fund;*
4. *Festive allowance; and*
5. *Other benefits for employees and their main family.*

Each employee receives leave that aligned with the employee's grade as follows:

1. *Annual Leave: minimum of 15 working days.*
2. *Maternity Leave: 1.5 months before the expected birth and 1.5 months after delivery.*
3. *Miscarriage Leave: 1.5 months or according to Doctor/ Midwife Certificate.*
4. *Joint Leave in accordance with applicable laws and regulations.*

Selain cuti, karyawan juga berhak mengambil izin tidak masuk kerja seperti izin sakit, izin menunaikan ibadah haji dan umrah, serta izin meninggalkan pekerjaan di luar tanggungan Bank. Khusus untuk pegawai wanita, Bank Muamalat Indonesia memberikan istirahat melahirkan selama total 3 (bulan) untuk periode waktu yang terbagi menjadi 1,5 bulan sebelum melahirkan dan 1,5 bulan setelah melahirkan. Selain itu Bank juga memberikan istirahat keguguran kandungan bagi pegawai wanita selama 1,5 bulan atau sesuai dengan keterangan dokter kandungan.

Pada 2018, jumlah karyawan wanita yang sempat mengambil cuti melahirkan (*maternity leave*) berjumlah 204 karyawan, dan 170 orang atau 83% dari total karyawan wanita yang cuti melahirkan telah kembali bekerja di Bank Muamalat Indonesia per 31 Desember 2018. [401-3]

Selain itu Bank juga menyediakan fasilitas khusus untuk pegawai wanita, antara lain:

1. Memberikan fasilitas kesehatan bagi pegawai wanita beserta anaknya.
2. Mendirikan fasilitas ruang laktasi (ruang yang nyaman untuk memerah dan menyimpan ASI).
3. Pada hari-hari mendekati liburan Idul Fitri, Bank menyediakan tempat penitipan anak yang disebut Muamalat *Day Care* bagi anak-anak karyawan pria maupun wanita. Fasilitas ini berlokasi di Muamalat Tower lantai 7.

Bank Muamalat Indonesia juga memberikan izin meninggalkan pekerjaan bagi pegawai pria karena kelahiran anak (*paternity leave*). Istirahat ini tidak memotong cuti tahunan pegawai. Fasilitas ini tercantum secara formal dalam Surat Keputusan No. 059/B/DIR-KPTS/XII/2017 tentang Cuti dan Izin Meninggalkan Pekerjaan.

Penilaian (Assessment) Kinerja Pegawai

Bank Muamalat Indonesia melakukan *assessment* secara berkala kepada karyawan dalam rangka melakukan penggalan potensi dan talenta karyawan yang hasilnya akan digunakan sebagai dasar dalam penentuan pengembangan dan pengisian jabatan sesuai kebutuhan organisasi. *Assessment* yang dilaksanakan didukung dengan sistem teknologi dan sistem penilaian berjenjang dalam sebuah komite.

Pengembangan Karir

Setiap karyawan Bank Muamalat Indonesia diberikan kesempatan yang sama untuk mengembangkan karir dalam bidang masing-masing berdasarkan kompetensi yang dimiliki melalui sistem *Talent Management* yang telah disosialisasikan dan diimplementasikan di seluruh organisasi untuk posisi-posisi struktural. dimana para pimpinan unit kerja mengidentifikasi talenta dari tiap karyawan di unit kerja masing-masing. Dalam

In addition to leave, employees are also entitled to take a work permit such as a sick permit, permit to perform pilgrimage and umrah, and unpaid leave. Especially for female employees, Bank Muamalat Indonesia provides maternity leave for a total of 3 (months) for a period of time divided into 1.5 months before delivery and 1.5 months after delivery. In addition, the Bank also provide leave for female employee who experienced miscarriage for 1.5 months or in accordance with the gynecologist's statement.

In 2018, the number of female employees who took maternity leave amounted to 204 employees, and 170 people or 83% of the total female employees who took the leave have returned to work at Bank Muamalat Indonesia as of December 31, 2018. [401-3]

In addition, the Bank also provides special facilities for female employees, including:

1. *Provide health facilities for female employees and their children.*
2. *Establish a lactation room facility (a convenient space for milking and storing breast milk).*
3. *Approaching Idul Fitri holidays, the Bank provides a daycare called Muamalat Day Care for children of male and female employees. The facility is located at Muamalat Tower on 7th floor.*

Bank Muamalat Indonesia also provides paternity leave for male employee. This permit does not lessen the employee's annual leave. This benefit is listed formally on SK No. 059/B/DIR-KPTS/XII/2017 about Leave and Permit.

Assessment of Employee Performance

Bank Muamalat Indonesia conducts periodic assessments to employees in order to explore the potential and talent of employees whose results will be used as a basis in determining the development and filling of positions according to the needs of the organization. Assessment carried out supported by technology system and tiered assessment system in a committee

Career Development

Every employee of Bank Muamalat Indonesia is given the same opportunity to develop a career in their respective fields based on their competencies through a Talent Management system that has been socialized and implemented throughout the organization for structural positions, where the unit leaders identify the talents of each employee in their unit. In

pengembangan karir karyawan, Bank Muamalat Indonesia juga secara konsisten menerapkan kebijakan yang adil (*fair*) untuk memberikan kesempatan yang sama bagi karyawan pria maupun wanita. Hal ini didukung dengan dibuatnya sistem jenjang karir bagi karyawan Bank Muamalat Indonesia yang didasarkan pada kompetensi, masa kerja, dan kinerja karyawan.

Program Pensiun [201-3]

Program Masa Persiapan Purna Karya (MPPK) merupakan program yang dapat dimanfaatkan karyawan untuk mengambil masa istirahat/persiapan sebelum masa pensiun sebenarnya yaitu tidak diwajibkan untuk berada di lingkungan kerja namun tetap mendapatkan upah dan benefit sebagai karyawan. Program ini diberikan untuk jangka waktu minimal 3 (tiga) bulan dan maksimal 6 (enam) bulan sebelum usia pensiun karyawan.

Bank Muamalat Indonesia juga memberikan sebuah program kepada staf yang sedang mengikuti program MPPK maupun yang telah pensiun dengan training selama 4 (empat) hari yang menunjang mereka dalam mempersiapkan masa pensiun, adapun isi dari program training tersebut yaitu:

1. Menjaga kesehatan di usia pensiun,
2. Pengelolaan keuangan di masa pensiun, dan
3. Manajemen Qalbu – Motivasi Spiritual.

Pengembangan Kompetensi Insan Muamalat

Pengembangan Organisasi yang Efisien, Efektif dan Bersaing

Sebagai perusahaan yang memiliki visi jangka panjang untuk tumbuh dan berkembang secara berkesinambungan (*sustainable growth*), perusahaan meyakini bahwa struktur organisasi yang efektif dan efisien adalah sebuah alat kritical untuk mendukung tujuan organisasi baik secara finansial maupun non-finansial. Perusahaan senantiasa melakukan *review* atas efektifitas organisasi sesuai dengan dinamika di lingkungan internal serta terus berupaya untuk mampu beradaptasi dan responsif terhadap perkembangan bisnis dan pasar, agar dapat tetap selaras dengan tujuan perusahaan.

Pada tahun 2018 perusahaan secara berkesinambungan melanjutkan prioritas utama (*key action*) korporasi yaitu:

1. Pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan (*sustained*) dengan fokus penekanan pada pertumbuhan bisnis di *Islamic Business and alliances*.
2. Peningkatan revenue dengan cara tercepat yang berfokus kepada peningkatan *CASA*, *low cost funding* dan peningkatan produktivitas di cabang-cabang.
3. Optimilisasi biaya dengan fokus pada peningkatan efisiensi & sentralisasi proses operasional.
4. Pengelolaan serta penyelesaian "*bad-bank*" secara lebih agresif.

the career development program, Bank Muamalat Indonesia has consistently implemented a fair policy to provide equal opportunities for male and female employees. This is supported by the establishment of career ladder system for employees of Bank Muamalat Indonesia based on the competence, tenure, and performance of employees.

Pension Programs [201-3]

The Retirement Preparation Program (MPPK) is a program where an employee who achieve their retirement age can take a break before the actual retirement date. In this program, they are not required to work and be in the workplace but still receive their salary and benefits as an employee. This program is provided for a minimum period of 3 (three) months and a maximum of 6 (six) months before the employee's retirement age.

Bank Muamalat Indonesia also provides a program for staff who are participating in the MPPK program or who have retired with training for 4 (four) days to support them in preparing for retirement, while the contents of the training program are:

1. *Maintain health at retirement age,*
2. *Financial management in retirement, and*
3. *Qalbu Management - Spiritual Motivation*

Development Of Insan Muamalat Competence

Efficient, Effective and Competitive Organizational Development

As a company that has a long-term vision to grow and to develop sustainably (sustainable growth), the Bank believes that an effective and efficient organizational structure is a critical tool to support organizational goals both financially and non-financially. The company always reviews the effectiveness of the organization in accordance with the dynamics in the internal environment and continues to strive to be able to adapt and be responsive to business and market developments, in order to remain in line with company goals.

In 2018 the company will continue to continue with its key priorities (corporate key actions), namely:

1. *Sustainable business growth (sustained) with a focus on business growth in Islamic Business and alliances.*
2. *Increase revenue in the fastest way focusing on increasing CASA, low cost funding and increasing productivity in branches.*
3. *Cost optimization with a focus on improving efficiency & centralizing operational processes.*
4. *Management and settlement of "bad-banks" more aggressively.*

Sebagai bagian dari upaya dalam mendukung keberlanjutan pencapaian strategi korporasi di atas maka di tahun 2018 perusahaan melakukan langkah-langkah operatif dan peningkatan dalam hal pengembangan organisasi sebagai berikut:

1. Evaluasi dan penyempurnaan organisasi bisnis sehingga lebih cekatan dan produktif, dengan meyakinkan pengambilan keputusan yang cepat, sinergi antara unit dan kolaborasi organisasi.
2. Penyempurnaan dan *streamlining* proses operasional agar lebih efisien, mendukung percepatan proses bisnis dan standar proses dan layanan (SLA) yang lebih baik; melalui inisiatif sentralisasi, otomasi *process*, rentang kendali (*span of control*) dan *layering* yang lebih efisien.
3. Optimalisasi fungsi kantor Regional dan Cabang sebagai fungsi yang melakukan integrasi semua kegiatan bank dari berbagai segmen dan pemberian layanan yang baik kepada nasabah.
4. Penguatan kapabilitas organisasi yang mendukung percepatan penyelesaian "*bad bank*" melalui sinergi proses dengan "*good bank*", pelaporan organisasi dan kapabilitas karyawan.
5. Pengoptimalan utilisasi terhadap Sumber Daya Manusia (*resources*) yang ada pada setiap lini bisnis, operasional dan fungsi pendukung lainnya di Bank guna mendukung pencapaian optimalisasi biaya dan organisasi yang efisien dan produktif.
6. Penguatan implementasi sistem penilaian kinerja guna mengoptimalkan kinerja karyawan agar dapat mendukung pencapaian kinerja Bank secara umum, di lain pihak Bank juga mengembangkan pengelolaan karier karyawan sebagai bagian dari upaya pemenuhan aspirasi karyawan dan memastikan kesiapan suksesi di setiap fungsi lini organisasi.

As part of efforts to support the sustainability of the achievement of the corporate strategy above, in 2018 the company undertook operative steps and improvements in terms of organizational development as follows:

1. *Evaluate and refine business organizations so that they are more agile and productive, by ensuring rapid decision making, synergy between units and organizational collaboration.*
2. *Improving and streamlining operational processes to be more efficient, supporting business process acceleration and better process and service standards (SLAs); through centralized initiatives, process automation, span of control and more efficient layering.*
3. *Optimizing the functions of Regional and Branch offices as functions that integrate all bank activities from various segments and provide good services to customers*
4. *Strengthening organizational capabilities that support the acceleration of the settlement of "bad banks" through the synergy of processes with "good banks", organizational reporting and employee capabilities.*
5. *Optimizing the utilization of Human Resources that exist in each line of business, operations and other supporting functions in the Bank to support the achievement of cost optimization and organization that is efficient and productive.*
6. *Strengthening the implementation of the performance appraisal system to optimize employee performance in order to support the achievement of the Bank's performance in general, on the other hand the Bank also develops employee career management as part of efforts to fulfill employee aspirations and ensure readiness for succession in every function of the organization's lines.*

Pendidikan, Pelatihan dan Pengembangan SDM

Bank Muamalat Indonesia melaksanakan program-program pelatihan internal dan eksternal. Program pelatihan internal dilaksanakan baik untuk meningkatkan *hard skills* dan *soft skills* dengan pengajar internal dari kalangan karyawan Bank. Sementara program pelatihan eksternal dilaksanakan dengan membuka peluang kepada karyawan untuk mengikuti sejumlah program pelatihan dan/atau seminar yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan eksternal secara berkala.

Untuk lebih meningkatkan *learning culture* di Bank Muamalat Indonesia, sepanjang tahun 2018 terus dilaksanakan sesi *knowledge sharing* yang dilakukan oleh sesama karyawan. Sesi-sesi ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih baik akan bisnis dan proses kerja serta memastikan adanya ilmu pengetahuan yang merata di seluruh organisasi. Sama seperti tahun sebelumnya, program *creative learning* juga banyak diberdayakan sebagai pendukung berbagai pelatihan *in class*. Program pembelajaran kreatif diisi dengan materi yang membahas fokus Bank saat ini, sehingga arah diskusi sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan.

Education, Training and HR Development

Bank Muamalat Indonesia conducts internal and external training programs. Internal training program is implemented both to improve hard and soft skills with internal instructors of the Bank. While external training programs are implemented by opening opportunities to employees to attend a number of training programs and/or seminars conducted by external educational institutions on a regular basis.

To further improving the learning culture in the Bank, throughout 2018 many knowledge sharing sessions conducted by fellow employees. These sessions are expected to provide a better understanding of the business and work processes and ensure the equitable knowledge throughout the organization. Just like the previous year, the creative learning program is also much empowered as a supporter of various in-class training. The creative learning program is filled with material that discusses the current focus of the Bank, so the direction of the discussion is in line with what is expected by the company.

Pada tahun 2018, *Learning Management* Bank Muamalat Indonesia menyelenggarakan pelatihan untuk berbagai tingkat jabatan. Persentase karyawan berdasarkan tingkat jabatan yang telah melaksanakan pelatihan di tahun 2018 adalah 100% untuk Level Staf, 99% untuk *Level Junior Management*, 99% untuk *Level Middle Management*, dan 100% untuk *Level Senior Management*. [404-3]

1. Kategori Program Learning

Kategori *program learning* ini terbagi menjadi 5 (lima) program utama, yaitu:

a. Program Core Training

Yaitu *training* yang wajib diikuti oleh seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia, Bentuk pelatihan ini terdiri dari program inti berikut:

- *Induction Program* yang berisi *Modul Basic*.
- *Sharia Banking* dan *Product Knowledge*.
- *Basic Risk Awareness Program* yang berisi *Financing and Operation Risk Modul. General Compliance* dan *Introduction to Audit Process*.

b. Program Leadership Training

Adalah program yang disusun secara terstruktur diselenggarakan dengan jenjang kepemimpinan yang ada di Bank. Bentuk pelatihan ini terdiri dari program inti yaitu *Program Manager Leader* yang diberikan untuk para Kepala Unit. Sedangkan program *Firstline Manager-Leader* diperuntukkan bagi *Branch Operation Manager. Sub Branch Manager* dan *Officer* lainnya. Bank juga meluncurkan program "Pemimpin sebagai Pelatih" di mana pelatihan ini ditujukan untuk pejabat 2 tingkat di bawah direksi.

c. Program Functional/Matrix Training

Yaitu program *training* yang didesain untuk karyawan Bank Muamalat Indonesia berdasarkan fungsi kerjanya. Bentuk pelatihan ini terbagi dalam 3 (tiga) Akademi sesuai dengan fungsi pekerjaan, yaitu:

- *Retail Banking Academy*
- *Corporate and Commercial Banking Academy*
- *Operation and Support Academy*

d. Program Departmental Training

Program pelatihan ini diadakan berdasarkan usulan atau permintaan dari masing-masing unit kerja dalam rangka pengembangan kompetensi karyawan. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara *in-house* maupun dengan mengirimkan karyawan untuk mengikuti seminar atau pelatihan di luar Bank.

e. Creative Learning

Creative Learning Program merupakan program pembelajaran di luar program formal di atas yang bertujuan untuk menumbuhkan *Learning Culture* setiap karyawan Bank Muamalat Indonesia dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kompetensinya. Beberapa Program *Creative Learning* mencakup:

In 2018, Learning Management Bank Muamalat Indonesia organizes training for various levels of office. In percentage, and based on the level of positions, the Bank's employees that have participated in the training program in 2018 consisted of 100% for Staff Level, 99% for Junior Management Level, 99% for Middle Management Level, and 100% for Senior Management Level. [404-3]

1. Learning Program Category

These learning program categories divided into 5 (five) main programs, namely:

a. Core Training Program

Training that must be followed by all employees of Bank Muamalat Indonesia. This form of training consists of the following core courses:

- *Induction Program* that contains the *Basic Module*.
- *Sharia Banking* and *Product Knowledge*.
- *Basic Risk Awareness Program* containing *Financing and Operation Risk Module, General Compliance* and *Introduction to Audit Process*.

b. Leadership Training Program

The program is created in a structured manner and aligned with the existing leadership level at the Bank. This form of training consists of a core program that is Program Manager Leader given to the Unit Head. While the Firstline Manager-Leader program is for Branch Operation Manager, Sub Branch Manager and other Officers. The Bank also launched the "Leaders as a Coach" program where the training was aimed for officials who are 2 levels below the directors.

c. Functional/Matrix Training Program

Training program that is designed for Bank Muamalat Indonesia's employee based on their work function. This form of training is divided into 3 (three) Academies in accordance with the job function, as follows:

- *Retail Banking Academy*
- *Corporate and Commercial Banking Academy*
- *Operation and Support Academy*

d. Departmental Training Program

This training program is held based on proposals or request from work unit in order to develop the employee's competency. Implementation can be done in-house or by sending employees to attend seminars or training outside the Bank.

e. Creative Learning

Creative Learning Program is a learning program outside the above formal program that aims to foster Learning Culture of every employee of Bank Muamalat Indonesia in order to improve knowledge, skills and competence. Some Creative Learning Programs include:

- **M@16**
M@16 atau Meet@16 adalah program *Sharing Session* di masing-masing unit kerja sebagai sarana untuk saling berbagi informasi dan pengetahuan antar karyawan. Tema yang dibahas antara lain terkait program atau produk baru, prosedur dan ketentuan, sosialisasi dan pemantapan nilai-nilai utama Bank, dan pengetahuan lain yang dapat menunjang serta mendukung peningkatan kinerja di unit kerja.
- **Bisnis Corner**
Program *Business Corner* adalah program seminar atau *sharing session* dari pihak eksternal (praktisi, konsultan maupun pakar/ ahli) yang terkait dengan pengetahuan bisnis.
- **Management WalkAbout**
Management *WalkAbout* adalah program kunjungan Direksi ke kantor cabang, sebagai wadah komunikasi dan *sharing session* Direksi bersama karyawan. Tujuan dari program ini adalah untuk menciptakan keterbukaan komunikasi serta keterlibatan seluruh karyawan di cabang dalam menjalankan visi dan misi Bank.
- **Corporate Library**
Tujuan dari *Corporate Library* ini adalah sebagai pusat pustaka serta informasi referensi bagi karyawan Bank Muamalat Indonesia. Sampai akhir 2018, *Corporate Library* telah memiliki koleksi lebih dari 348 buku dan majalah yang berkaitan dengan perbankan, ekonomi serta pengembangan diri. Kegiatan yang menjadi bagian dari *Corporate Library* ini antara lain adalah Bedah Buku dan kegiatan *English Club*.

2. Program Non Class Room Learning

Program ini menggunakan *platform* berbasis teknologi yang dapat diakses oleh seluruh karyawan Bank. Tahun 2018 Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk terus menumbuhkan *learning culture* dengan memperkuat program-program pengelolaan pengetahuan. Program-program yang dikembangkan pada 2018 adalah:

- a. *M-Channel*, yaitu channel TV Muamalat yang terus menerus menyiarkan modul-modul pembelajaran terkait produk, nilai-nilai perusahaan, maupun video-video motivasi lainnya.
- b. *Online knowledge repository*, yang disebut dengan *Muamalat Knowledge One (MK One)* di mana modul-modul pembelajaran bisa di akses oleh seluruh karyawan pada aplikasi *Human Capital Information System (Muamalat Human Power - MHP)*.
- c. *M-Viral*, adalah *video based learning* yang menyajikan konten-konten yang menjadi fokus Bank Muamalat Indonesia saat ini.

- **M@16**
M@16 or Meet@16 is a Sharing Session program in each unit as a means to share information and knowledge between employees. Themes discussed are among others related to new programs or products, procedures and provisions, socialization and consolidation of the Bank's core values, and other knowledge that can support the performance improvement in the work unit.
- **Business Corner**
Business Corner Program is a seminar or sharing session program from external parties (practitioners, consultants and experts) related to business knowledge.
- **Management WalkAbout**
Management WalkAbout is a visitation program of the Directors to the branch office, as a forum for communication and sharing session of Directors with employees. The purpose of this program is to create open communication and involvement of all employees in the branch in running the vision and mission of the Bank.
- **Corporate Library**
The purpose of this Corporate Library is as a central library and reference information for employees of Bank Muamalat Indonesia. By the end of 2017, the Corporate Library has a collection of over 348 books and magazines related to banking, economics and self-development. Activities that are part of the Corporate Library include Book Discussion and English Club activities.

2. Non Class Room Learning Program

This program uses a technology-based platform that can be accessed by employees. In 2018 Bank Muamalat Indonesia is committed to continue to grow learning culture by strengthening knowledge management programs. The programs launched in 2018 are:

- a. *M-Channel, namely Muamalat TV channel which continuously broadcasts learning modules related to products, company values, and other motivational videos.*
- b. *Muamalat Knowledge One (MK One), is a medium in which learning modules can be accessed by all employees on the Human Capital Information System (Muamalat Human Power - MHP) application.*
- c. *M-Viral, is video based learning that presents content that is currently the focus of Bank Muamalat Indonesia.*

- d. *M-Coach*, yaitu sebuah sistem yang diperuntukan bagi leaders untuk melakukan *coaching* terhadap karyawan dibawah supervisinya dengan standar acuan *coaching* yang ditentukan oleh manajemen.

Selain program pembelajaran di atas, pada tahun 2018, Bank Muamalat Indonesia juga telah meluncurkan program-program khusus berikut:

1. MODP Future Leader

Pembentukan pemimpin masa depan dilakukan dengan melaksanakan program *Muamalat Officer Development Program (MODP) Future Leader*. Program MODP ini mengutamakan para *fresh graduates* yang berkualitas tinggi dan beberapa karyawan internal terpilih. Seluruh peserta didik kemudian ditatar dalam sebuah program yang terus diawasi secara ketat oleh para *coach* di unit kerja yang ditunjuk dan dibimbing oleh para mentor yang terdiri dari para senior management yang terpilih dan ditunjuk untuk melaksanakan tugas pengembangan *talent-talent junior* tersebut.

Program ini telah dilaksanakan secara rutin, dan untuk tahun 2018, sebanyak total 28 peserta berhasil lolos terpilih untuk mengikuti MODP *Future Leader* setelah melalui proses seleksi yang sangat ketat dari 22.771 pelamar eksternal dan internal. Pada MODP *Future Leader* ini, para peserta akan menjalani masa pelatihan selama 2 (dua) tahun yaitu dalam program *in-class* dan *On the Job Training (OJT)*.

2. Relationship Manager Associate Program (RMAP)

Program untuk para karyawan pemasaran di tingkat pemula, yang dilaksanakan untuk menghasilkan *Relationship Manager* berkualitas pada segmen Retail. Program yang berlangsung selama 6 (enam) bulan ini berisi pembekalan dan pelatihan *soft skills* dan *hard skills* terkait akad dan produk syariah.

3. Muamalat Indonesia Apprentice (MULIA)

Program pendidikan yang ditujukan bagi lulusan SMA dan sederajat untuk ditempatkan sebagai *frontliner (Teller dan Customer Service)* di Bank Muamalat Indonesia seluruh Indonesia. Melalui program ini, peserta program yang memiliki kinerja baik dan telah mencapai masa program yang ditentukan akan mendapatkan beasiswa untuk melanjutkan pendidikannya.

4. Individual Learning Development Program (ILDLP)

Dalam rangka mendukung *Key Strategic initiatives* tahun 2018 dan sama-sama menuju Bank Muamalat Indonesia yang lebih baik, Bank mempersiapkan pelatihan-pelatihan yang dapat diikuti oleh seluruh sumber daya insani guna menunjang aktifitas pekerjaan maupun untuk meningkatkan kemampuan sisi *Leadership, Communication, Productivity* dan *Business Ethics* untuk pelaksanaan tahun 2018.

- d. *M-Coach*, a system intended for leaders to conduct *coaching* of employees under their supervision with *coaching* reference standards determined by management.

In addition to the learning programs above, in 2018, Bank Muamalat Indonesia has also launched the following special programs:

1. MODP Future Leader

The formation of future leaders is carried out by implementing the *Future Leader Muamalat Officer Development Program (MODP) program*. This MODP program prioritizes high quality *fresh graduates* and selected internal employees. All students are then set in a program that is closely monitored by the coaches in the work unit appointed and mentored by mentors consisting of senior management who are selected and appointed to carry out the task of developing the junior talents.

This program has been carried out routinely, and for 2018, a total of 28 participants have successfully passed to take part in the *Future Leaders MODP* after going through a very rigorous selection process of 22,771 external and internal applicants. In this *Future Leader MODP*, participants will undergo a training period of 2 (two) years, namely *in-class* programs and *On the Job Training (OJT)*.

2. Relationship Manager Associate Program (RMAP)

A program for marketing employees at the entry level, which is implemented to produce quality *Relationship Managers* in the Retail segment. The program which lasts for 6 (six) months contains the provisioning and training of *soft skills* and *hard skills* related to *sharia* contracts and products.

3. Muamalat Indonesia Apprentice (MULIA)

Educational program aimed at high school graduates and equivalent to be placed as *frontliners (Teller and Customer Service)* at Bank Muamalat Indonesia throughout Indonesia. Through this program, program participants who have performed well and have reached the specified program period will receive a scholarship to continue their education.

4. Individual Learning Development Program (ILDLP)

In order to support *Key Strategic initiatives* in 2018 and together towards a better Bank Muamalat Indonesia, the Bank is preparing training that can be attended by all human resources to support work activities as well as to enhance the capabilities of the *Leadership, Communication, Productivity* and *Business Ethics* sides for the implementation of 2018.

5. Retail Collection Training

Diadakannya training ini bertujuan untuk meningkatkan kapabilitas dan kompetensi bagi para Tim Collection, dan juga agar tercapainya standarisasi *basic knowledge* dari Tim Collection sehingga bisa dilakukan percepatan penyelesaian *Bad Bank* segmen Retail.

6. Graphonomy Training

Program yang dibuat untuk meningkatkan kompetensi fungsi *frontline Teller* dalam menjalankan tugas operasionalnya, terutama berkaitan dengan ketelitian pemeriksaan dokumen transaksi dan tanda tangan nasabah, dalam proses operasional sebagai bagian dari kepatuhan prosedur transaksi.

7. Financing Analysis Training (Fundamental)

Program ini diadakan untuk meningkatkan kapabilitas dari para *Relationship Manager (RM) Financing*, *RM Commercial* dan *Risk Underwriter*. Adapun dengan mengikuti program ini para peserta akan meningkatkan kemampuan dalam mengambil, menganalisa dan mengelola nasabah beserta *account*-nya.

5. Retail Collection Training

The purpose of the training was to improve the capabilities and competencies of the Collection Teams, and also to achieve the basic knowledge standardization of the Collection Team so that the completion of the Bad Bank Retail segment could be accelerated.

6. Graphonomy Training

Programs designed to improve the competence of the Teller frontline function in carrying out operational tasks, especially with regard to the accuracy of checking customer transaction documents and signatures, in operational processes as part of compliance with transaction procedures.

7. Financing Analysis Training (Fundamental)

This program was held to improve the capabilities of the Relationship Manager (RM) Financing, RM Commercial and Risk Underwriter. As for joining this program the participants will improve their ability to retrieve, to analyze and to manage customers and their accounts.

Biaya Program Pelatihan dan Pengembangan SDM

Secara keseluruhan, Bank Muamalat Indonesia telah merealisasikan anggaran dana sebesar Rp15,36 miliar atau sebesar 1,58% dari Biaya Tenaga Kerja (BTK) untuk pengembangan kompetensi Sumber Daya Manusia di sepanjang tahun 2018. Angka realisasi tersebut masih di bawah dari proyeksi bujet pada tahun 2018 yaitu sebesar Rp16,39 miliar.

Cost of HR Training and Development Program

Overall, Bank Muamalat Indonesia has allocated Rp15.36 billion or as much as 1.58% of the Labour Cost (BTK) for the development of Human Resources competencies throughout 2018. The realization numbers is still below of budget projection in 2018 of Rp16.39 billion.

Tingkat Kepuasan dan Prestasi Insan Muamalat

Bank Muamalat Indonesia secara kontinu telah mengimplementasikan rencana kegiatan dalam rangka peningkatan tingkat engagement karyawan di setiap unit kerja berdasarkan hasil Survei *Engagement* Karyawan masing-masing unit kerja pada tahun 2018. Setiap unit kerja wajib melaporkan rencana kegiatan dan pelaksanaannya kepada tim *HC Strategy*. Kegiatan peningkatan *Engagement* Karyawan ini diharapkan dapat mendorong kinerja individu menjadi lebih baik dan pada akhirnya dapat mempercepat pencapaian strategi Perusahaan.

Employee Satisfaction and Achievement

Bank Muamalat Indonesia has continuously planned to implement activities in order to increase the level of employee engagement in each work unit based on the results of the Employee Engagement Survey of each work unit in 2018. Each work unit is required to report working plan activities and their implementation to the HC Strategy team. The activity of increasing employee engagement is expected to encourage individual performance to be better and ultimately accelerate the achievement of the Company's strategy.

Sebagai aset penting dalam menjalankan bisnis, Bank menempatkan karyawan sebagai bagian penting dalam kegiatan usaha. Secara berkala Bank melakukan pengukuran atas kepuasan dan keterikatan karyawan dengan sasaran untuk mengetahui tingkat kepuasan dan keterikatan serta mengetahui kesesuaian antara perilaku tiap karyawan dengan budaya Bank Muamalat Indonesia. Kepuasan dan keterikatan karyawan merupakan faktor kunci dalam mendorong kinerja yang lebih baik sehingga turut mendorong perkembangan usaha Bank Muamalat Indonesia.

As an important asset in conducting business, the Bank puts employees as an important part of business activities. The Bank periodically measures employee satisfaction and attachment with the goal of finding out the level of satisfaction and attachment and knowing the suitability of the behavior of each employee with the culture of Bank Muamalat Indonesia. Employee satisfaction and engagement is a key factor in encouraging better performance so that it helps to drive the business development of Bank Muamalat Indonesia.



09

Keramahan Terhadap Kelestarian Lingkungan

Environmental Protection of Ecology

Keramahan Terhadap Kelestarian Lingkungan

Environmental Protection of Ecology

Bank Muamalat Indonesia mendukung sepenuhnya upaya-upaya untuk beralih ke sistem ekonomi yang lebih ramah lingkungan dan ramah bagi iklim (*green economy*) yang dicanangkan pemerintah, dalam hal ini Kementerian Lingkungan Hidup (KLH), Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Upaya tersebut sejalan dengan dan merupakan bentuk kepatuhan Bank Muamalat Indonesia terhadap Undang-Undang (UU) No. 32 tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, yang mengharuskan semua aktivitas ekonomi untuk patuh terhadap UU tersebut dalam rangka mewujudkan kelestarian lingkungan untuk jangka panjang dan berkesinambungan.

Bank menyadari bahwa pengabaian terhadap ketentuan tersebut tentunya akan berpotensi meningkatkan risiko kredit, risiko hukum dan risiko reputasi bagi bisnis keuangan dan perbankan Bank. Untuk itu, Bank perlu memahami dan menguasai lebih baik mengenai manajemen risiko lingkungan hidup, melalui serangkaian inisiatif pelestarian lingkungan dan penerapan prinsip ramah lingkungan baik dalam aktivitas operasional maupun penyaluran kredit Bank (*green banking*).

Dalam setiap *review* tahunan yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia terhadap nasabah pembiayaan selalu dipastikan bahwa tidak terdapat dampak lingkungan dari aktivitas usaha nasabah khususnya pada sektor tertentu dalam pembiayaan kepada nasabah segmen *Corporate* dan *Commercial*. Terdapat kebijakan bahwa Bank perlu menjaga nasabah untuk tetap menjaga risiko lingkungan, sosial dan tata kelolanya.

Penerapan Green Banking Dalam Lingkungan Bank

Komitmen Bank Muamalat Indonesia dalam menerapkan sistem perbankan yang ramah lingkungan ditunjukkan melalui penerapan program:

1. *Green Building* di lingkungan kantor pusat, seluruh kantor cabang dan di mana pun Bank Muamalat Indonesia beraktivitas.
2. Efisiensi Konsumsi/Pemanfaatan Energi.
3. Efisiensi Pemakaian Air.
4. Pengelolaan dan Pengurangan Limbah.
5. Efisiensi Pemakaian dan Penggunaan Kembali Kertas.
6. Meminimalisir Risiko Pemanasan Global.

Konsistensi dalam mengupayakan aktivitas pro lingkungan tersebut membuahkan hasil dimana sepanjang tahun 2018, Bank tidak menerima satupun pengaduan terkait isu lingkungan. Bank juga tidak menerima denda dan sanksi *non-moneter* karena ketidakpatuhan terhadap Undang-Undang dan Peraturan terkait lingkungan.

Penyaluran Pembiayaan Ramah Lingkungan

Bank Muamalat Indonesia telah mengintegrasikan prinsip-prinsip pembangunan berkelanjutan ke dalam berbagai kebijakan dan programnya. Bank memiliki kebijakan ketat yang mengatur semua aktivitas penyaluran pembiayaan, utang, pasar modal, pembiayaan proyek, keuangan, dan penasehat keuangan. Adalah tanggung jawab Bank Muamalat Indonesia untuk memberikan yang terbaik bagi para pemangku kepentingan Bank.

Bank Muamalat Indonesia fully supports a more environmentally and climate-friendly economic system (green economy) launched by the government — in this case the Ministry of Environment (KLH), Central Bank of Indonesia (BI) and the Financial Services Authority (OJK). These efforts are Bank Muamalat Indonesia's compliance to the Law No. 32 of 2009 concerning Environmental Protection and Management, which requires all economic activities to realizing long-term environmental sustainability.

The Bank realizes that neglecting these provisions will certainly have the potential to increase credit, legal and reputation risk for the business of the Bank. For this reason, the Bank needs to understand better about environmental risk management, through a series of environmental conservation initiatives and the application of environmentally friendly principles in operational and financing activities of the Bank (green banking).

In every annual review conducted by Bank Muamalat Indonesia on financing customers, it is always ensured that there are no environmental impacts from customer business activities, especially in certain sectors, such as the Corporate and Commercial segments. The Bank has its own policy to maintain the customers to keep environmental, social and governance risks.

Application of Green Banking in Bank Environment

Bank Muamalat Indonesia's commitment to implementing an environmentally friendly banking system is demonstrated through the following programs:

1. *Green Building* concept in all offices, including the head office and wherever Bank Muamalat Indonesia is operated.
2. *Efficiency of Energy Consumption/Utilization.*
3. *Water Usage Efficiency.*
4. *Waste Management and Reduction.*
5. *Efficiency of Paper Usage.*
6. *Minimizing the Risk of Global Warming.*

Throughout 2018, the Bank did not receive any complaints related to environmental issues as a result of its consistency in pursuing pro-environmental activities. Likewise, the Bank was not imposed to any fines and non-monetary sanctions due to non-compliance with environmental laws and regulations.

Distribution of Environmentally Friendly Financing

Bank Muamalat Indonesia has integrated the principles of sustainable development into its various policies and programs. The Bank has a strict policy that regulates all financing, debt, capital market, project financing, and financial advisory activities. It is the responsibility of the Bank to provide the best for stakeholders.

Sebagai tindak lanjut, Bank memperkuat Kemampuan manajemen risiko dengan melakukan peninjauan kepada seluruh nasabah kredit, seperti tertuang dalam syarat dan ketentuan penyaluran kredit yang salah satunya adalah menelaah hasil Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) bagi perusahaan besar dan/atau berisiko tinggi agar proyek yang dibiayai tetap menjaga kelestarian lingkungan.

As a follow-up, the Bank strengthens its risk management capability by conducting a review of all credit customers, as stated in the terms and conditions of credit distribution. One of which is reviewing the results of an Environmental Impact Assessment (AMDAL) for large-scale and/or high-risk companies. It is done to ensure that the projects are environmentally friendly.

Kegiatan Operasional Ramah Lingkungan

Menjaga kualitas lingkungan adalah salah satu hal terpenting yang harus dilakukan oleh segenap Insan Bank. Dalam setiap kegiatan operasional yang dilakukan, Bank Muamalat Indonesia sangat peduli dengan kelestarian dan pelestarian lingkungan, dengan harapan mampu menghasilkan manfaat bagi orang banyak.

Environmentally Friendly Operational Activities

Being environmentally friendly is an obligation to all employees. Through all its activities, Bank Muamalat Indonesia is concerned with environmental preservation, in hope to preserve and protect the environment and to contribute to humankind.

Berikut kegiatan operasional ramah lingkungan yang diterapkan Bank dalam kegiatan sehari-hari:

The following are environmentally friendly operational activities applied by the Bank in daily activities:

1. Gedung Kantor Ramah Lingkungan (Green Building)

Bank Muamalat Indonesia menghemat penggunaan listrik pada bangunan dengan memaksimalkan pencahayaan matahari. Selain itu, Bank berusaha menanam berbagai jenis tumbuhan di area operasionalnya sehingga dapat mengurangi efek pencemaran udara. [302-1]

1. Green Building

The Bank saves electricity usage in buildings by maximizing solar lighting. The Bank also tries to equip its operating areas with plants to reduce air pollution. [302-1]

2. Efisiensi Pemanfaatan Energi

Bentuk aksi nyata Bank dalam inisiatif penghematan energi di tahun 2018 telah dilakukan dengan menggunakan alat-alat listrik hemat energi, misalnya dengan mengganti lampu biasa dengan lampu LED, mengganti pendingin ruangan (*refrigerant*) dengan bahan ramah lingkungan, memasang timer dan mengurangi penggunaan kelebihan listrik di seluruh unit kantor Bank.

2. Efficient Energy Utilization

In 2018, as a form of concrete action in energy saving initiative, we used energy-efficient electrical appliances, such as replacing ordinary lamps with LED lights, replacing refrigerants with environmentally friendly materials, installing timers and reducing the use of electricity in all the Bank's office units.

Sepanjang 2018, kebutuhan listrik di Kantor Pusat Bank Muamalat Indonesia dipasok oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau PLN, dengan total konsumsi sebagai berikut:

During 2018, the electricity needs at the Head Office is supplied by PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) or PLN, with the total consumption as follows:

Tabel 9.1 Konsumsi Energi (kWh) 2017-2018
Table 9.1 Energy Consumption (kWh) 2017-2018

Tahun Year	Jumlah Pemakaian Energi Energy Usage
2017	5.334.320
2018	5.559.600

3. Efisiensi Pemakaian Air

Bank memiliki komitmen untuk tidak menggunakan air tanah untuk mendukung aktivitas operasionalnya, dengan pertimbangan bahwa penggunaan air tanah secara berlebihan akan menyebabkan beberapa efek negatif pada keberlanjutan lingkungan sekitar, seperti penurunan level tanah dan kualitas air. Bank mengadakan gerakan "Gunakan Air Secukupnya" untuk pemakaian air di toilet, masjid, kantin, taman, dan mesin pendingin udara.

3. Water Usage Efficiency

The Bank has a commitment not to use groundwater to support its operational activities, with the consideration that overuse of ground water will cause some negative effects that can disrupt the sustainability of the surrounding environment, such as land subsidence and water quality degradation. The Bank held a "Water Use Efficiency" movement in toilets, mosques, canteens, parks, and air conditioners.

Bank menggunakan jasa PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) dalam memenuhi kebutuhan air untuk mendukung aktivitas operasional [303-2]. Berikut data alokasi penggunaan air untuk fasilitas gedung Kantor Pusat Bank:

To fulfill the water needs and support the daily operation, the Bank uses PDAM (Regional Water Utility Company) service [303-2]. The following data is the allocation of water usage for the Bank's Head Office building facilities:

Tabel 9.2 Volume Penggunaan Air Dua Tahun Terakhir
Table 9.2 Water Usage Volume in the Last Two Years

	2017	2018	Fasilitas Kantor Office Facility	Konsumsi Air (m ³) Water Consumption (m ³)
Volume Air dari PDAM (m ³) Water Volume from PDAM (m ³)	36.532	36.922	Cooling Tower	11.016
			Kantin / Canteen	113

Sejak tahun 2016, Bank Muamalat Indonesia juga telah memaksimalkan pemanfaatan teknologi *water recycle* di Gedung Muamalat Tower, yaitu dengan menggunakan air hasil daur ulang untuk pemenuhan penghawaan AC (*cooling tower*) dan penyiraman taman di perkantoran. [303-3]

Since 2016, Bank Muamalat Indonesia has also maximized the use of *water recycle* technology in the Muamalat Tower Building, by using recycled water for AC cooling (*cooling tower*) and watering office parks. [303-3]

4. Pengelolaan dan Pengurangan Limbah [306-2]

Jumlah limbah Berbahaya, Berbau dan Beracun (B3) yang dikelola selama tahun 2018 tercantum pada tabel di bawah ini:

4. Waste Management and Reduction [306-2]

The amount of hazardous, odorous and toxic waste (B3) managed during 2018 is listed in the table below:

Tabel 9.3 Jumlah Limbah yang Dikelola Tahun 2018
Table 9.3 of Total Wastes Managed in 2017

No.	Jenis Limbah / Type of Waste	Lokasi / Location	Satuan / Unit	Pengolahan / Action
1.	Oli Bekas / Used Oil	Rg. Limbah B3	400 Liter / Litres	Dibuang
2.	Lampu Bekas (TL) / Used Light Bulbs	B3 Waste Storage	36 Kg / Kgs	Dumped

5. Efisiensi Pemakaian Kertas [301-1]

Bank Muamalat Indonesia tetap berupaya mengurangi limbah kantor dan melakukan daur ulang kapanpun memungkinkan. Bank juga mendorong dilakukannya transaksi tanpa kertas dan penggunaan instrumen perbankan yang ramah lingkungan.

5. Paper Efficiency [301-1]

Bank Muamalat Indonesia continues to reduce office waste and to encourage recycle action. The Bank also encourages paperless transactions and the use of environmentally friendly banking instruments.

Bank mendukung gerakan melindungi hutan dengan meningkatkan kesadaran para karyawan untuk tidak menggunakan kertas secara berlebihan melalui program efisiensi pemakaian kertas. Salah satu caranya adalah dengan menggunakan *Multi Function Device* (MFD) Apeosport V C3070 untuk penggunaan print hitam putih di Kantor Pusat (sejak 2015), dan MFD HP M586 untuk di kantor cabang (sejak tahun 2017) dengan metode cetak *2-sided* atau *duplex printing*.

As an involvement to protect the forests, the Bank implements paper reduction program. One of the efforts is to use the Apeosport V C3070 Multi-Function Device (MFD) for printing in black and white at the Head Office (since 2015), and the HP M586 MFD for branch offices (since 2017) with the 2-sided or duplex printing method.

Penggunaan kertas untuk di Kantor Pusat selama tahun 2018 adalah sebanyak 3.755 rim dengan ukuran kertas A4, naik dibandingkan dengan penggunaan kertas di tahun 2017 yakni sebesar 3.041 rim.

Paper usage in the Head Office in 2018 was 3,755 reams with A4 paper size. It is increased compared to the 2017 usage which was 3,041 reams.

6. Meminimalisir Risiko Pemanasan Global

Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk mengurangi risiko pemanasan global melalui berbagai inisiatif.

6. Minimizing the Risk of Global Warming

Bank Muamalat Indonesia is committed to involve in global warming reduction through its various initiatives.

Untuk mengimbangi emisi gas CO₂ yang Bank Muamalat Indonesia hasilkan, Bank memastikan seluruh Ruang Terbuka Hijau (RTH) dan area lanskap di kantor dan seluruh unit

To offset the CO₂ gas emissions that the Bank produced, the Bank ensures that all green open space (RTH) and landscape areas in the office and all work units of Bank Muamalat

kerja Bank Muamalat Indonesia ditanami dengan berbagai vegetasi yang memiliki daya serap CO2 tinggi, seperti pohon pucuk merah, pohon palem, pohon kurma, pohon Lee Kwan Yu, pohon Tabebuaya, serta spesies pohon lainnya.

Indonesia are planted with various vegetations that have high CO2 absorption, such as red shoots, palm and date trees, Lee Kwan Yu trees, Tabebuaya trees, and similar plants.

Selain itu, jumlah konsumsi bahan bakar (Pertalite) selama tahun 2018 untuk mendukung operasional Kantor Pusat dengan total biaya yang dikeluarkan sejumlah Rp653.252.288 meningkat dibandingkan tahun 2017 sejumlah Rp624.648.712.

In addition, the amount of fuel consumption (Pertalite) in 2018 to support the operations of the Head Office costed Rp653,252,288, an increase compare to 2017 amount of Rp.624,648,712.

Sedangkan realisasi biaya pemeliharaan lingkungan yang telah Bank keluarkan di tahun 2018 adalah sebesar Rp530.712.557. Adapun Bank belum menggunakan jasa konsultan yang bertugas untuk mengaudit kinerja lingkungan (*surveillance*).

The realization of environmental maintenance cost that the Bank has issued in 2018 is Rp530,712,557. The Bank has not used the services of any environmental audit consultant.

Tabel 9.4 Total Pengeluaran Manajemen Perlindungan Lingkungan 2018
Table 9.4 Total Expenditures in Environmental Protection Management 2018

Program	Jumlah / Total (Rp)
Pengelolaan Limbah, Emisi & Remediasi <i>Waste, Emissions & Remediation Management</i>	187.535.678
Pengelolaan & Pembuangan Limbah <i>Waste Management & Disposal</i>	7.260.000
Pengeluaran Peralatan, Perawatan & Operasional Penggunaan Material serta Biaya Personil <i>Equipment Expenses, Maintenance & Operational Use of Materials and Personnel Costs</i>	151.708.572
Total	346.504.250

Usaha Menjaga Keselamatan dan Kesehatan Karyawan (K3)

Perlindungan karyawan terkait K3 telah diatur dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. dan Undang-Undang No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja. Pemerintah juga telah melengkapi kesehatan kerja karyawan melalui program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) melalui Undang-Undang No. 24 Tahun 2011. Pemerintah juga telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang mengatur kewajiban setiap entitas usaha dalam menyelenggarakan kegiatan operasional usaha berbasis K3 bagi karyawan.

Health and Safety at Work for Employees (K3)

Protection of employees related to K3 has been regulated in Law No. 13 of 2003 concerning Manpower. and Law No. 1 of 1970 concerning Work Safety. The government has also completed the occupational health of employees through the Social Security Organizing Agency (BPJS) program through Law No. 24 of 2011. The Government has also issued Government Regulation No. 50 of 2012 concerning the Implementation of an Occupational Safety and Health Management System that regulates the obligations of each business entity in carrying out OHS-based business operational activities for employees.

Program dan Kegiatan yang Dilakukan

Program K3 yang dilakukan selama tahun 2018 meliputi:

1. Pelatihan Mitigasi Kebakaran Kantor Cabang.
2. Pelatihan Mitigasi Gempa Bumi Kantor Cabang.
3. Pelatihan Tim Tanggap Darurat Kantor Pusat.
4. Simulasi Tim Tanggap Darurat Kantor Pusat.
5. Mitigasi Praktis Bencana (Tematik) melalui *Email Blast/MHP/ Memo Awareness/Video e-Learning*.
6. Pembentukan Tim dan Persiapan Penanggulangan Darurat Banjir Wilayah Jakarta dan Sekitarnya.

Programs and Activities Taken

The K3 program carried out during 2018 includes:

1. Branch Office Fire Mitigation Training.
2. Branch Office Earthquake Mitigation Training.
3. Head Office Emergency Response Team Training.
4. Head Office Emergency Response Team Simulation.
5. Practical (Thematic) Disaster Mitigation via *Email Blast/ MHP/Awareness Memole-Learning Video*.
6. Formation of the Team and Preparation for Flood Emergency Management in the Greater Jakarta Area.

1. Pelatihan Mitigasi Kebakaran Kantor Cabang

Kebakaran merupakan salah satu insiden yang diakibatkan faktor eksternal dan berisiko terjadi di setiap Kantor Cabang. Walaupun potensi terjadinya insiden kebakaran masuk dalam kategori insiden yang jarang terjadi (*low frequency*), namun dampak yang disebabkan dari terjadinya insiden kebakaran ini dapat mengakibatkan kehancuran yang sangat negatif (*high impact*) dan sulit untuk ditanggulangi. Untuk itu, Bank Muamalat Indonesia merasa sangat perlu dilakukan edukasi dan pelatihan kepada seluruh karyawan sebagai bentuk mitigasi dan kesiapan.

Sepanjang tahun 2018, Pelatihan Mitigasi Kebakaran dilakukan di 14 (empat belas) kantor cabang utama (beserta kantor di bawahnya) yang dilakukan melalui *video conference*. bekerja sama dengan vendor Alat Pemadam Api Ringan (APAR).

1. Branch Office Fire Mitigation Training

Fire is one of the incidents caused by external factors. It might be happened at any branch office. Though the potential for fire incidents is included in the category of rare incidents (low frequency), But the impact caused by the occurrence of it can result in devastation which is perilous and difficult to overcome. Therefore, Bank Muamalat Indonesia feels that education and training are necessary to all employees as a form of mitigation and preparedness.

During 2018, Fire Mitigation Training was conducted at 14 (fourteen) branch offices (and their subordinate offices) which were conducted via video conference, partnered with vendors of Light Fire Extinguisher (APAR).

Tabel 9.5 Kantor Cabang yang Melakukan Pelatihan Mitigasi Kebakaran
Table 9.5 Branch Offices Conducting Fire Mitigation Training

No.	Nama Cabang Branch Name	Lokasi Pelaksanaan Training Location	Waktu Pelaksanaan Training Date	Peserta Participants
1.	Medan Balaikota	KPNO (Vicon) & KCU Medan Balaikota	23 Mar 2018 / Mar 23, 2018	23 Orang / People
2.	Mataram	KPNO (Vicon) & KCU Mataram	6 Apr 2018 / Apr 6, 2018	8 Orang / People
3.	Surabaya Sungkono	KPNO (Vicon) & KCU Surabaya Sungkono	11 May 2018 / May 11, 2018	13 Orang / People
4.	Pekanbaru	KPNO (Vicon) & KCU Pekanbaru	14 May 2018 / May 14, 2018	8 Orang / People
5.	Tanjung Pinang	KPNO (Vicon) & KCU Tanjung Pinang	13 Jul 2018 / Jul 13, 2018	13 Orang / People
6.	Banda Aceh	KPNO (Vicon) & KCU Banda Aceh	15 Ags 2018 / Aug 15, 2018	26 Orang / People
7.	Batam	KPNO (Vicon) & KCU Batam	13 Sep 2018 / Sep 13, 2018	25 Orang / People
8.	Langsa	KPNO (Vicon) & KCU Langsa	13 Sep 2018 / Sep 13, 2018	7 Orang / People
9.	Yogyakarta	KPNO (Vicon) & KCU Yogyakarta	21 Sep 2018 / Sep 21 2018	54 Orang / People
10.	Pematangsiantar	KPNO (Vicon) & KCU Pematangsiantar	3 Okt 2018 / Oct 3, 2018	16 Orang / People
11.	Purwokerto	KPNO (Vicon) & KCU Purwokerto	2 Nov 2018 / Nov, 2 2018	24 Orang / People
12.	Kudus	KPNO (Vicon) & KCU Kudus	29 Nov 2018 / Nov 29, 2018	15 Orang / People
13.	Medan Sudirman	KPNO (Vicon) & KCU Medan Sudirman	13 Des 2018 / Dec 13, 2018	6 Orang / People
14.	Padangsidempuan	KPNO (Vicon) & KCU Padangsidempuan	13 Des 2018 / Dec 13 2018	15 Orang / People

2. Pelatihan Mitigasi Gempa Bumi di Kantor Cabang

Gempa bumi merupakan salah satu insiden yang penyebabnya dipicu oleh faktor eksternal, dan berisiko terjadi di setiap Kantor Cabang Bank Muamalat di Indonesia. Walaupun potensi terjadinya insiden gempa bumi masuk dalam kategori insiden yang jarang terjadi (*low frequency*), namun dampak yang disebabkan dari terjadinya gempa bumi dapat mengakibatkan kehancuran yang sangat negatif (*high impact*) dimana tingkat kesulitan untuk menanggulangnya sangat tinggi. Untuk itu, Bank merasa sangat perlu dilakukan edukasi dan pelatihan kepada seluruh karyawan sebagai bentuk mitigasi dan kesiapan ketika menghadapi insiden gempa bumi.

2. Earthquake Mitigation Training at the Branch Office

Earthquake is one of the incidents caused by external factors. It might be happened at any branch office. Though the potential for earthquake incidents is included in the category of rare incidents (low frequency). But the impact caused by the occurrence of it can result in devastation which is perilous and difficult to overcome. Therefore, Bank Muamalat Indonesia feels that education and training are necessary to all employees as a form of mitigation and preparedness.

Sepanjang tahun 2018, program Pelatihan Mitigasi Gempa Bumi telah dilaksanakan di 14 (empat belas) Kantor Cabang (beserta kantor dibawahnya) melalui *media video conference*. Waktu pelaksanaan pelatihan dimulai setelah jam operasional kantor cabang selesai.

Throughout 2018, the Earthquake Mitigation Training program has been carried out at 14) fourteen branch offices (and their subordinate offices) through video conferencing media. The time for the training starts after the branch office hours are finished.

Tabel 9.6 Kantor Cabang yang Melakukan Pelatihan Mitigasi Gempa Bumi
Table 9.6 Branch Offices Conducting Earthquake Mitigation Training

No	Nama Cabang Branch Name	Lokasi Pelaksanaan Training Location	Waktu Pelaksanaan Training Date	Peserta Participants
1.	Medan Balaikota	KPNO (Vicon) & KCU Medan Balaikota	23 Mar 2018 / Mar 23, 2018	23 Orang / People
2.	Mataram	KPNO (Vicon) & KCU Mataram	6 Apr 2018 / Apr 6, 2018	8 Orang / People
3.	Surabaya Sungkono	KPNO (Vicon) & KCU Surabaya Sungkono	11 Mei 2018 / May 11, 2018	13 Orang / People
4.	Pekanbaru	KPNO (Vicon) & KCU Pekanbaru	14 Mei 2018 / May 11, 2018	8 Orang / People
5.	Tanjung Pinang	KPNO (Vicon) & KCU Tanjung Pinang	13 Jul 2018 / Jul 13, 2018	13 Orang / People
6.	Banda Aceh	KPNO (Vicon) & KCU Banda Aceh	15 Ags 2018 / Aug 15, 2018	26 Orang / People
7.	Batam	KPNO (Vicon) & KCU Batam	13 Sept 2018 / Sep 13, 2018	25 Orang / People
8.	Langsa	KPNO (Vicon) & KCU Langsa	13 Sep 2018 / Sep 13, 2018	7 Orang / People
9.	Yogyakarta	KPNO (Vicon) & KCU Yogyakarta	21 Sep 2018 / Sep 21, 2018	54 Orang / People
10.	Pematangsiantar	KPNO (Vicon) & KCU Pematangsiantar	3 Okt 2018 / Oct, 3, 2018	16 Orang / People
11.	Purwokerto	KPNO (Vicon) & KCU Purwokerto	2 Nov 2018 / Nov 2, 2018	24 Orang / People
12.	Kudus	KPNO (Vicon) & KCU Kudus	29 Nov 2018 / Nov 29, 2018	15 Orang / People
13.	Medan Sudirman	KPNO (Vicon) & KCU Medan Sudirman	13 Des 2018 / Dec 13, 2018	6 Orang / People
14.	Padangsidempuan	KPNO (Vicon) & KCU Padangsidempuan	13 Des 2018 / Dec 13, 2018	15 Orang / People

3. Pelatihan Tim Tanggap Darurat Kantor Pusat

Program Pelatihan Tim Tanggap Darurat (*Emergency Response*) di Muamalat Tower dilakukan dengan bekerjasama antara *Operational Risk Management (ORM)*, *Corporate Real Estate & Procurement (CRP)* dan *Building Management Muamalat Tower*. Pelatihan ini dilakukan sebagai sarana sosialisasi Prosedur Tanggap Darurat Muamalat Tower dengan kegiatan meliputi:

a. Pelatihan Tanggap Darurat Muamalat Tower

• Metode Pelatihan

Metode pelatihan Prosedur Tanggap Darurat Muamalat Tower dilakukan melalui 2 model pendekatan yaitu pendekatan teori (*in class*) dan melalui praktik yang diinstrukturi oleh *Building Management Muamalat Tower*, *ORM*, dan *Plaza Medika*. Adapun materi dan instruktur kegiatan ini adalah sebagai berikut:

Materi:

- * Sosialisasi Prosedur Tim Tanggap Darurat Muamalat Tower (BM MT).
- * Mitigasi dan Penanganan Kebakaran (ORM).
- * Mitigasi dan Penanganan Gempa (ORM).
- * Pertolongan Pertama Pada Korban (Plaza Medika).

3. Training for Head Office Emergency Response Team

Emergency Response Training Program in Muamalat Tower is conducted in cooperation between Operational Risk Management (ORM), Cooperate Real Estate & Procurement (CRP) and Building Management. The training aims as a socialization of Muamalat Tower Emergency Response Procedure with the following activities:

a. Emergency Response Training of Muamalat Tower

• Training Method

The training method of the Muamalat Tower Emergency Response Procedure is carried out through 2 approach models, namely theoretical approach (in class) and practical approach that are instructed by Muamalat Tower Building Management, ORM, and Plaza Medika. The material and infrastructure of the activity are as follow:

- * *Socialization of Emergency Response Team.*
- * *Procedure Muamalat Tower (BM MT).*
- * *Mitigation and Fire Management (ORM).*
- * *Earthquake Mitigation and Handling (ORM).*
- * *First Aid on Victim (Plaza Medika).*

- **Pelaksanaan Kegiatan**

Waktu Pelaksanaan : 3 Agustus 2018
Lokasi : Ruang Kelas Lt. 19
Total Peserta : 41 Orang

b. Pelatihan Evacuation Chair

- **Metode Pelatihan**

Pelatihan penggunaan *Evacuation Chair* dilakukan dalam 2 tahapan pendekatan yaitu dengan pendekatan teori (*in class*) dan metode praktik yang diinstrukturi oleh *Operational Risk Manangement*. Adapun metode dan materi yang diberikan pada setiap tahapan adalah sebagai berikut:

Dalam Materi teori dijelaskan kepada peserta antara lain: Tujuan Penggunaan *Evacuation Chair*., Tahap persiapan alat, Tahap memuat korban, Tahap menuruni tangga, dan Do(s) & Don't(s) Praktik:

- * Sesi praktik dilakukan di tangga darurat gedung Muamalat Tower dari lantai 7 sampai dengan lantai dasar. kemudian menuju pintu keluar di bagian belakang gedung.
- * Seluruh peserta melakukan semua tahapan yg telah dijelaskan secara bergantian dengan supervisi instruktur dari ORM dan bantuan pihak security yang telah dilatih.
- * Karena keterbatasan lokasi untuk melakukan praktik. setiap pelatihan dibagi menjadi 2 kelompok (*batch*) pelatihan.

- **Pelaksanaan Kegiatan**

Pelaksanaan pelatihan evakuasi korban dengan menggunakan *Evacuation Chair* ini diberikan kepada seluruh Tim Tanggap Darurat. Total peserta yang mengikuti kegiatan Pelatihan Prosedur Tim Tanggap Darurat Muamalat Tower adalah sebanyak 37 orang.

c. Pelatihan Penggunaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR)

- **Metode Pelatihan APAR**

Metode yang dipergunakan dalam pelatihan penggunaan APAR adalah dengan praktik langsung mengenai bagaimana cara memadamkan api dengan menggunakan APAR dipimpin oleh instruktur dari pihak *Building Management*/Muamalat Tower. Metode ini dipergunakan untuk mensosialisasikan kembali dan memperkenalkan cara pemadaman api bagi tim yang baru ditunjuk. Pembelajaran inti dari metode pemakaian APAR yang digunakan dalam praktik APAR dinamakan dengan metode "CARA".

- **Pelaksanaan Kegiatan**

Waktu Pelaksanaan : 6 Agustus 2018
Lokasi : Lapangan Muamalat Tower
Total Peserta : 20 Orang

d. Simulasi Tanggap Darurat Muamalat Tower

Program Simulasi Tanggap Darurat (*Emergency Response*) di Muamalat Tower merupakan program kolaborasi antara *Operational Risk Management*

- **Activity Implementation**

Time of Implementation : August 3, 2018
Location : Room on 19th floors
Total Participants : 41 participants

b. Evacuation Chair Training

- **Training Method**

Training of Evacuation Chair is carried out through 2 approaches, such as theoretical approach (in class) and practical method that are instructed by Operational Risk Management. The methods and materials given in each stage are as follows:

Theory material elaborated to participants includes: the purpose of the Use of Evacuation Chair, Stage of Tool Preparation, stage of loading the victims, stage of down the stairs, and Do (s) and Don't(s) Practice:

- * *A practical session was held on the emergency stairs of the Muamalat Tower building from the 7th floor to the ground floor, then headed to the exit door at the back of the building.*
- * *All participants carried out all the stages that have been explained in turn with the supervision of the instructor from the ORM and the assistance of the trained security.*
- * *Due to location limitations for practicing, each training was divided into 2 training batches.*

- **Implementation of Activity**

The evacuation training for victims using the Evacuation Chair was given to the entire Emergency Response Team. The total number of participants participating in the Muamalat Tower Emergency Response Team Training Procedure was 37 people.

c. Training of Fire Extinguishers Use (APAR)

- **APAR Training Method**

The method used in APAR training is carried out directly with practice on how to extinguish the fire by using APAR. The training is led directly by instructors from Muamalat Tower Building Management. The method is used to re-socialize and introduce to people how to extinguish the fire for newly appointed team. The core learning of the APAR usage method used in APAR practice is called the "CARA" method.

- **Implementation of Activities**

Time of Implementation : August 6, 2018
Location : Muamalat Tower Square
Total Participants : 20 participants

d. Emergency Response of Muamalat Tower

The Emergency Response Simulation Program at Muamalat Tower is a coordination program between Operational Risk Management (ORM), Corporate Real

(ORM). Corporate Real Estate & Procurement (CRP) dan Building Management Muamalat Tower. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan dan memvalidasi kecukupan prosedur Tanggap Darurat yang berlaku, mengidentifikasi gap dan kelemahan dalam cakupan dan alur prosedur, serta melatih kesiapan tim/unit tanggap darurat.

Estate & Procurement (CRP) and Muamalat Tower Building Management. This activity aims to ensure and to validate the adequacy of the applicable Emergency Response procedures, identify gaps and weaknesses in the scope and flow of procedures, and to train the readiness of the emergency response team/unit.

Tabel 9.7 Pelaksanaan Simulasi
Table 9.7 Implementation of Simulation

Peserta / Participants	Tim Tanggap Darurat, Penghuni Gedung Emergency Response Team, building occupants
Pendukung / Supporter	Operational Risk Management, Corp. Real Estate Procurement
Skenario / Scenario	Adanya Gempa Bumi skala IV-V MMI yang menyebabkan terjadi Kebakaran di lantai 14 Scaled IV-V MMI Earthquake causing fire on 14th floor
Tipe / Type	Simulasi Simulation
Metode / Method	Berlindung saat gempa, call tree, simulasi pemadaman api, evakuasi Sheltering when earthquake occurs, call tree, fire fighting simulation, evacuation
Lokasi / Location	Muamalat Tower
Tanggal Simulasi / Date of Simulation	24 Agustus 2018 August 24, 2018

Ruang Lingkup Simulasi melibatkan seluruh penghuni gedung Muamalat Tower. kecuali karyawan yang sedang hamil, sakit, mengalami gangguan mobilitas yang telah diidentifikasi sebelumnya oleh Floor Captain, dan unit kerja critical atau yang melayani nasabah secara langsung.

The Scope of Simulation involves all employees in Muamalat Tower building, except pregnant, sick, disabled employees that have been previously identified by the Floor Captain and critical work units or those that serve customers directly.

Ruang lingkup simulasi ini juga meliputi uji coba perangkat seperti general alarm-smoke detector, fire lift-emergency lamp, dan access door-pressurized fan.

The scope of this simulation also includes testing devices such as general alarm-smoke detectors, fire lift-emergency lamp, and door-pressurized fan access.

e. Mitigasi Bencana (Tematik) Email Blast/MHP/Memo/e-Learning

Mitigasi Praktis Bencana (Tematik) Email Blast/MHP adalah salah satu bagian dari Operational Risk Awareness Program di Operation Risk Management (ORM) terkait program kerja peningkatan awareness baik yang dilakukan di Kantor Cabang maupun di Kantor Pusat. Program ini fokus pada pengenalan prosedur dan upaya peningkatan kesadaran risiko operasional yang berasal dari faktor eksternal. Materi ini disosialisasikan melalui Email Blast/MHP/Memo Awareness/Video/e-Learning agar seluruh Karyawan Bank Muamalat Indonesia mendapatkan pemahaman yang sama.

e. Disaster Mitigation (Thematic) Email Blast/MHP/Memo/e-Learning

Disaster Mitigation (Thematic) Email Blast/MHP is a part of Operational Risk Awareness Program in Operation Risk Management (ORM) related to proper awareness improvement work program conducted at Branch Offices and Head Office. This program focuses on the introduction of procedures and efforts to increase operational risk awareness from external factors. This material is socialized through Email Blast/MHP/Memo Awareness/Video/e-Learning so that all employees of Bank Muamalat Indonesia obtain the same understanding.

• Pelaksanaan Kegiatan:

Pada tahun 2018, pelaksanaan kegiatan Awareness Mitigasi Bencana (Tematik) dikomunikasikan melalui media Email Blast/MHP/Memo Awareness/Video/E-Learning dan telah dilaksanakan sebanyak 6 (enam) kali. Materi yang disampaikan mencakup topik:

- * Siaga Banjir
- * Berlindung Saat Gempa Bumi
- * Bahaya Kebakaran

• Activity Implementation:

In 2018, the implementation of the Awareness of Disaster Mitigation activity (Thematic) was disseminated through various media, such as Email Blast/MHP/Awareness Memo/Video/E-Learning and has been conducted six (6) times. The disseminated materials include topics of:

- * Flood Alert
- * Shelter During Earthquakes
- * Fire Hazards

- * Pengecekan APAR
- * Penggunaan APAR
- * Siaga Banjir

- * Checking APAR
- * Use of APAR
- * Flood Alert

- f. **Pembentukan Tim dan Persiapan Antisipasi Bencana Banjir**
Pada tanggal 30 November 2017 telah dibentuk Tim Tanggap Darurat/ *Emergency Response Team* untuk penanggulangan banjir dalam rangka membantu ketika dalam kondisi memerlukan proses evakuasi di Kantor Cabang yang terdampak banjir. Koordinasi permintaan evakuasi dilakukan secara terpusat oleh Incident Management Team di Kantor Pusat melalui sarana *Hotline*.

Pada tahun 2018, Tim Tanggap Darurat Siaga Banjir melibatkan pihak eksternal, dalam hal ini Baitulmaal Muamalat (BMM) dan *vendor security*.

- g. **Business Continuity Plan (BCP) Testing**
Bank Muamalat Indonesia wajib menerapkan Manajemen Risiko secara efektif. Penerapan Manajemen Risiko paling sedikit mencakup di antaranya kecukupan kebijakan dan prosedur Manajemen Risiko serta penetapan limit risiko. Kebijakan Manajemen Risiko di antaranya memuat penyusunan rencana darurat (*contingency plan*) dalam kondisi terburuk (*worst case scenario*). Untuk memastikan kecukupan dan keakuratan kebijakan dan prosedur BCP, maka dianggap harus melakukan testing dan rehearsal secara berkala, minimal satu tahun sekali. lalu kemudian dilakukan pengkinian dan perbaruan data sesuai dengan kondisi yang berjalan maupun menyesuaikan perkembangan regulasi seperti dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan/atau Bank Indonesia (BI) yang berlaku. BCP Testing merupakan salah satu tahap dalam siklus implementasi *Business Continuity Management (BCM)* di Bank Muamalat Indonesia. BCP Testing dilakukan untuk memvalidasi strategi business continuity dan aktivitas serta prosedur yang tertuang dalam BCP, kemudian mengidentifikasi gap maupun kelemahan yang dianggap potensial. BCP Testing juga dilaksanakan untuk melatih Tim BCP agar siap dan mampu menerapkan prosedur BCP dalam kondisi darurat.

- f. **Team Building and Preparing for Flood Disaster Preparation**
On November 30, 2017, Emergency Response Team was established with the aim of flood prevention in order to help evacuate Branch Offices that is impacted by the flood. Coordination of evacuation request is centrally conducted by Incident Management Team at Head Office via *Hotline*.

In 2018, Flood Alert Emergency Response Team involves external party, such as Baitulmaal Muamalat (BMM) and security vendor.

- g. **Business Continuity Plan (BCP) Testing**
Bank Muamalat Indonesia is required to apply effective Risk Management. The implementation of Risk Management at least covers, among others, the adequacy of policy and procedure of Risk Management and the risk limitation. It consists of the arrangement of contingency plan in the worst case scenario. To ensure the adequacy and accuracy of BCP policies and procedures, it is deemed necessary to carry out regular testing and rehearsal, at least once a year, then update the data in accordance with current conditions and adjust the development of regulations such as those from the applicable Financial Services Authority (OJK) and/or Central Bank of Indonesia (BI). BCP Testing is one of the stages in the implementation cycle of Business Continuity Management (BCM) at Bank Muamalat Indonesia. BCP Testing is carried out to validate the business continuity strategy and the activities and procedures contained in the BCP, identify gaps or weaknesses that are considered potential. BCP Testing is also carried out to train the BCP Team to be ready and able to apply BCP procedures in an emergency.

Tabel 9.8 Ruang Lingkup Testing
Table 9.8. Scope of Testing

Peserta <i>Participants</i>	1. Corporate Banking Operation (CBO) 2. Retail Banking Operation (RBO) 3. Treasury (TSY) 4. SalaMuamalat (OSQ)
Unit Penunjang <i>Supporting Units</i>	ITY, CRP, ORM, LRM
Skenario <i>Scenario</i>	Terdapat kebakaran di Muamalat Tower, operasional Unit Kritis dipindahkan ke <i>Business Recovery Center (BRC)</i> <i>Fires occurred at Muamalat Tower, operation of Critical Unit is moved to Business Recovery Center (BRC)</i>
Tipe <i>Type</i>	<i>Live Test</i>

Metode <i>Methods</i>	Call Tree, Evakuasi, IT & Application, Telecommunication
Sistem Aplikasi <i>Application System</i>	Production
Lokasi <i>Location</i>	Business Recovery Center (BRC) - Mujair
Tanggal Simulasi <i>Date of Simulation</i>	9 November 2018 <i>November 9, 2018</i>

Sebelumnya terlebih dahulu dilakukan serangkaian persiapan sebelum hari pelaksanaan BCP Testing, di antaranya yaitu:

- * Persiapan teknis/ *setting Business Recovery Center (BRC)* di lokasi Data Center - Mujair yang dilakukan pada Mei dan September 2018.
- * Persiapan testing dokumentasi yang dilakukan sejak minggu ke-2 Oktober 2018, meliputi dokumen:
 - » *Test Plan.*
 - » *Test Preparation Check List.*
 - » *Test Script.*
 - » *Call Tree.*

Previously, a series of preparation was conducted before D-day of BCP Testing implementation, among others including:

- * *Technical preparation of Business Recovery Center (BRC) at Data Center – Mujair conducted in May and September 2018.*
- * *Preparation of documentation testing conducted since the 2nd week of October 2018, including documents:*
 - » *Test Plan.*
 - » *Test Preparation Check List.*
 - » *Test Script.*
 - » *Call Tree.*

Tabel 9.9 Detil Persiapan Pelaksanaan
Table 9.9 Implementation Preparation Detail

Item	Detail	PIC
Identifikasi Unit Kritisal <i>Critical Unit Identification</i>	Penentuan unit kritisal berdasarkan hasil BIA yang dilakukan tahun 2017. <i>Determination of critical unit based on BIA conducted in 2017.</i>	ORM
Renovasi Ruangan BRC <i>BRC Room Renovation</i>	Dilakukan beberapa perbaikan berdasarkan evaluasi tahun sebelumnya antara lain: <i>Some improvements made based on previous year evaluation include:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. AC 2. Toilet 3. Locker Tempat Penyimpanan Token/Locker for Token 4. Lampu Ruangan/Room Light 5. Jaringan Telepon/Phone Network 6. Kebersihan Ruangan/Room Cleanliness 	CRP
Pengecekan Kesiapan BRC <i>BRC Readiness Check</i>	Dilakukan pengecekan rutin sebanyak 3 (tiga) kali selama tahun 2017 dan perbaikan oleh ITY untuk memastikan sarana pada BRC dapat dipergunakan sesuai fungsinya. <i>Routine check was carried out 3 (three) times during 2017 and reparation by ITY to ensure BRC facilities usable in accordance with its functions</i>	TSY, SQY, RCPC, CCPC Support: ITY
Penyusunan Dokumentasi Testing <i>Preparation of Testing Documentation</i>	Persiapan dokumentasi BCP Testing/Preparation of BCP Testing documentation <ol style="list-style-type: none"> 1. Test Plan. 2. Test Preparation Check List. 3. Call Tree Scenario. 4. Test Script. 	TSY, SQY, RCPC, CCPC, Support: ORM

• **Pelaksanaan Kegiatan**

- * Secara umum testing berlangsung secara sukses di mana keseluruhan transaksi yang ada dalam dokumen test plan berhasil dijalankan di lokasi alternatif (BRC Mujair).

• **Activity Implementation**

- * *In general, the testing took place successfully where all the transactions contained in the test plan document were successfully carried out at an alternative location called BRC Mujair.*



- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> » Transaksi yang dilakukan di BRC antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Retail Centralized Processing Center (RCPC). ✓ Transaksi Incoming dan Outgoing RTGS dan SKN menggunakan aplikasi PG RTSX dan SPK yang didukung dengan aplikasi interface. ✓ Proses Prefund Debet dan Kredit. ✓ Transaksi pembayaran Switching melalui aplikasi BI-RTGS. ✓ Monitoring transaksi outgoing dan incoming RTGS maupun SKN.
 » Corporate Centralized Processing Center (CCPC): <ul style="list-style-type: none"> ✓ Transaksi Incoming dan Outgoing Remittance. ✓ Transaksi Forex Interbank (MT 300/ MT 202). ✓ Transaksi Money Market. ✓ Transaksi di Muamalat Core Banking. ✓ Transaksi Open LC, SKBDN, dan BG. ✓ Transaksi Settlement Trade. ✓ Korespondensi dengan cabang dan nasabah via email.
 » Treasury (TSY): <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lelang transaksi Reverse Repo SBSN menggunakan BI-ETP. ✓ Transaksi Fasbis menggunakan BI-ETP. ✓ Transaksi SIMA Borrow menggunakan aplikasi WhatsApp. ✓ Transaksi Forex Interbank menggunakan aplikasi Reuters Messenger. ✓ Transaksi Forex nasabah menggunakan media telepon dan email. ✓ Laporan LHBU.
 » SalaMuamalat (SQY): <ul style="list-style-type: none"> ✓ Outbound call. ✓ Uji fungsi dan akses ke menu utama IVR. ✓ Menu layanan perbankan. ✓ Menu pemblokiran kartu ATM. ✓ Uji fungsi merekam percakapan dari aplikasi dashboard. ✓ Uji korespondensi layanan email ke nasabah. | <ul style="list-style-type: none"> » <i>Transactions done in BRC are as follows:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Centralized Processing Center (RCPC) Retail.</i> ✓ <i>RTGS and SKN Incoming and Outgoing transactions use PG RTSX and SPK application supported with interface application.</i> ✓ <i>Debit and Credit Prefund Process</i> ✓ <i>Switching payment transactions through BI-RTGS application</i> ✓ <i>Monitoring of outgoing and incoming transaction of RTGS and SKN</i>
 » <i>Corporate Centralized Processing Center (CCPC):</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Incoming and Outgoing Remittance Transactions.</i> ✓ <i>Interbank Forex Transactions (MT 300/ MT 202).</i> ✓ <i>Money Market Transactions.</i> ✓ <i>Transactions at Muamalat Core Banking.</i> ✓ <i>Open LC, SKBDN and BG transactions.</i> ✓ <i>Settlement Trade Transactions.</i> ✓ <i>Correspondence with branches and customers through email.</i>
 » <i>Treasury (TSY):</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Reverse Repo SBSN transaction auction using BI-ETP.</i> ✓ <i>Fasbis Transactions using BI-ETP.</i> ✓ <i>SIMA Borrow transaction using WhatsApp application.</i> ✓ <i>Interbank Forex Transactions using Reuters Messenger application.</i> ✓ <i>Client's Forex transaction using phone and email media.</i> ✓ <i>LHBU Report.</i>
 » <i>SalaMuamalat (SQY):</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Outbound call.</i> ✓ <i>Test function and access to IVR main menu.</i> ✓ <i>Menu of banking services.</i> ✓ <i>ATM card blocking menu.</i> ✓ <i>Test the conversation recording function of the dashboard application.</i> ✓ <i>Test correspondence email service to customers.</i> |
|--|---|



10

Kontribusi Kami Dalam Membangun Negeri

Our Contribution Towards the Nation

Kontribusi Dalam Membangun Negeri

Contribution for the Nation

Peran Kami Dalam Perbankan Nasional

Bank Muamalat Indonesia memahami bahwa konsep keberlanjutan dari dimensi ekonomi, hanya bisa dijalankan jika pertumbuhan ekonomi meningkat dan target yang telah ditetapkan tercapai. Pertumbuhan ekonomi yang memperhatikan masyarakat dan lingkungan, akan memperkuat eksistensi Kami dalam jangka panjang serta akan memberikan dampak positif bagi perekonomian para pemangku kepentingan.

Bank melakukan upaya-upaya antisipatif guna memastikan pertumbuhan yang sehat dan berkelanjutan dengan cara:

1. Menjaga *Non Performing Financing* (NPF) dalam rangka menjaga kualitas aset.
2. Proaktif menangani debitur yang masuk kategori *watchlist*.
3. Restrukturisasi kredit bagi debitur yang mengalami kesulitan.
4. Lebih selektif dalam menyalurkan kredit dengan tetap memperhatikan target pertumbuhan sesuai rencana bisnis, kualitas calon debitur dan kondisi sektor usaha. Mengendalikan biaya dengan memprioritaskan anggaran sesuai kebutuhan bisnis.

Our Role in National Banking

Bank Muamalat Indonesia understands that sustainability concept from economic dimension can only be conducted if economic growth increases and the set targets are obtained. Economic growth that takes into account the community and the environment, will strengthen the Bank's long-term existence and will have a positive impact on the economy of stakeholders.

The Bank makes anticipatory efforts to ensure healthy and sustainable growth by:

1. Workshops on *Non-Performing Financing* (NPF) in order to maintain asset quality.
2. Handling *watchlisted* borrowers proactively.
3. Restructuring of financing for non-performing borrowers.
4. More selective in the distribution of the Bank's financing by always maintaining the growth target that is in line with the business plan, credit rating of the potential borrower and the conditions of business sectors.

Tabel 10.1 Nilai Ekonomi yang Dihasilkan dan Didistribusikan [306-2]
Tabel 10.1 Generated and Distributed Economic Value [306-2]

Nilai Ekonomi Economic Value	Jumlah (Dalam Ribuan) Total (In Thousand Rupiah)	
	2017	2018
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan / Generated Economic Value		
Pendapatan dari Penjualan / Revenue from Sales	1.501.342.184	1.471.094.206
Pendapatan dari Bagi Hasil / Revenue from Profit Sharing	1.783.921.266	1.450.097.899
Pendapatan dari Ijarah - Neto / Revenue from Ijarah – Net	41.481.047	30.754.156
Pendapatan Usaha Utama Lainnya / Other Operating Revenue	383.083.159	268.244.099
Jumlah Pendapatan Pengelolaan Dana Oleh Bank sebagai Mudharib / Total Revenue from Fund Management as Mudharib	3.709.827.656	3.220.190.360
Hak Pihak Ketiga Atas Bagi Hasil Dana Syirkah Temporer Third Parties' Profit Sharing of Temporary Syirkah Funds	2.541.320.569	2.162.970.169
Hak Bagi Hasil Milik Bank Bank's Profit Sharing in Revenue Sharing	1.168.507.060	1.057.220.191
Pendapatan Selisih Kurs Foreign Exchange Income	20.858.825	32.107.699
Pendapatan Operasional Lainnya Other Operating Income	476.126.287	349.152.499
Jumlah Penerimaan Nilai Ekonomi Total Economic Value Obtained	4.206.812.741	3.601.450.558

Nilai Ekonomi <i>Economic Value</i>	Jumlah (Dalam Ribuan) <i>Total (In Thousand Rupiah)</i>	
	2017	2018
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan / <i>Economic Value Distributed</i>		
Beban Umum & Administrasi / <i>General & Administrative Expenses</i>	748.004.439	770.610.277
Beban Gaji & Tunjangan Pegawai / <i>Employee Salaries & Benefits</i>	802.428.454	845.632.021
Beban Bonus Giro Wadiah / <i>Bonus on Wadiah Demand Deposits</i>	14.235.522	12.567.672
Beban Lain-Lain / <i>Miscellaneous Expenses</i>	49.751.498	92.991.134
Jumlah Beban Usaha / <i>Operating Expenses</i>	1.614.419.913	1.721.801.104
Pembayaran Dividen Kepada Pemegang Saham <i>Payments of Dividends to Shareholders</i>	N/A	N/A
Pembayaran Kepada Pemerintah (Pajak, Retribusi, dan Lain-Lain) <i>Payments to Government (Taxes, Charges, etc)</i>	34.152.717	196.172
Pengadaan Barang & Jasa <i>Procurement of Goods & Services</i>	116.468.441*	208.030.201
Pengeluaran untuk Masyarakat <i>Spending on Social/Community Issues</i>	11.428.140.160	11.365.566
Jumlah Nilai Ekonomi yang Didistribusikan <i>Economic Value Distribution</i>	1.776.469.211*	1.941.000.699

* Disajikan Kembali / *Represented*

Kontribusi untuk Negeri

Sebagai upaya untuk ikut serta berkontribusi dalam membangun negeri dan menunjukkan keberlanjutan usaha, Bank Muamalat Indonesia menentukan target utama yang harus dicapai di tahun 2018, yaitu pengelolaan likuiditas yang lebih baik antara lain melalui peningkatan penghimpunan dana dengan fokus pada dana murah, peningkatan kualitas asset antara lain melalui strategi pertumbuhan pembiayaan ritel, peningkatan marjin dan profitabilitas yang dilakukan melalui pengelolaan *yield of assets* dan *cost of funds*, pengelolaan rasio NPF, peningkatan *fee-based income* dari *Wholesale Banking*, pertumbuhan *revenue* yang lebih besar dan menjaga kinerja berdasarkan nilai CAR.

Kontribusi nyata Bank dalam pembangunan nasional di tahun 2018 diwujudkan melalui:

- Keberlanjutan Muamalat Dalam Pembangunan Infrastruktur dan Industri [203-1]**
Bank menangani pembiayaan di sektor-sektor yang mendukung program pembangunan Pemerintah yang

Contribution to the Nation

In an effort to contribute to the country and to demonstrate business continuity, Bank Muamalat Indonesia set the main target to be achieved in 2018, namely good liquidity management through increasing fund raising with a focus on small funds, improving asset quality, through a retail financing growth strategy, increasing margins and profitability through management of yield of assets and cost of funds, managing NPF (Non-performing Financing) ratio, increasing fee-based income from Wholesale Banking, greater revenue growth and maintaining performance based on CAR (Capital Adequacy Ratio) value.

Real contribution of the Bank in building national development in 2018 was actualized through:

- Muamalat's Sustainability Through Infrastructure and Industry Development [203-1]**
The Bank handles financing in sectors that support the Government's sustainable development program. In



berkesinambungan. Selain itu, Bank Muamalat Indonesia fokus membentuk satu unit kerja yang khusus mengelola nasabah sindikasi dan pembiayaan perkebunan yang dikelola oleh Divisi Corporate Financing Linkage & Syndication.

Dalam praktiknya, Bank lebih memfokuskan pemberian pembiayaan pada proyek-proyek yang memiliki *multiplier effect* yang besar bagi umat dan mendorong pertumbuhan ekonomi nasional seperti proyek power plant, telekomunikasi, jalan tol, dan perkebunan.

Upaya mendukung pembangunan infrastruktur nasional tersebut direalisasikan ke berbagai sektor pembiayaan di antaranya: perkebunan (sawit), infrastruktur (jalan tol), energi (operator pembangkit listrik), dan transportasi (laut, darat, dan udara). Di samping proyek infrastruktur, Bank juga menyalurkan pembiayaan untuk pengembangan industri kelapa sawit yang merupakan salah satu sektor unggulan Indonesia yang menyerap banyak tenaga kerja dengan portofolio pembiayaan Rp707,05 miliar di 2018

2. Kontribusi Muamalat Dalam Pembangunan Ekonomi Umat

Sejak awal tahun 2017 Bank membentuk Plasma Specialist Unit yang fokus untuk membiayai petani-petani plasma dari berbagai korporasi. Bank Muamalat Indonesia masuk membiayai plasma untuk grup yang telah memiliki sertifikasi atau member RSPO/ISPO dan memperhatikan aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola.

Pembiayaan perkebunan kelapa sawit dan tebu sampai dengan Desember 2018 mencapai Rp1.227.319.247.995 yang terdiri dari 25 koperasi yang tersebar di 9 provinsi dan 11 kabupaten.

Sedangkan komitmen kami untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat juga diwujudkan melalui peningkatan akses kepemilikan rumah tinggal. Hingga 31 Desember 2018, Bank berhasil menyalurkan pembiayaan untuk 33.340 nasabah.

Bank juga telah berupaya mendorong peningkatan kualitas layanan Publik, melalui peningkatan sinergi dengan perusahaan lainnya antara lain untuk mendukung program Pemerintah dalam memperluas akses pembayaran BPJS Kesehatan berupa jaringan Payment Point Online Bank (PPOB) atau loket pembayaran.

3. Hubungan Kemitraan dengan Mitra Lokal dan Nasional [204-1]

Bank terus mengembangkan, meningkatkan dan memberdayakan perekonomian lokal melalui peningkatan peran masyarakat sekitar kantor operasional Bank Muamalat Indonesia sebagai rekanan keperluan barang

in addition, the Bank has a work unit that specializes in managing syndicated customers and plantation financing managed by Corporate Financing Linkage & Syndication Division.

Practically, the Bank focuses more on financing projects that have massive multiplier effect for the people (Ummah) and encourages the national economic growth, such as power plants, telecommunication, toll roads and plantation projects.

Financial attempts to support the national infrastructure development are actualized into several sectors, such as; plantation (palm oil), infrastructure (toll roads), energy (power plant operator), and transportation (sea, land and air). Besides infrastructure projects, the Bank also distributes financing for the development of palm oil industry which is one of Indonesia's superior sectors that absorbs huge amount of manpower with portfolio of Rp707.05 billion in 2018.

2. Muamalat's Contribution for Development of Community

Since the beginning of 2017, the Bank established Plasma Specialist Unit that focuses on financing plasma farmers from various corporation. Bank Muamalat Indonesia financed plasma for groups that have certifications or being RSPO/ISPO member and consider Environment, Social, and Governance aspects.

Financing of palm oil and sugar cane plantations until December 2018 is around Rp1,227,319,24,995 consisting of 25 cooperatives spread across 9 provinces and 11 regencies.

Meanwhile, the commitment to improve community welfare is also realized by improving home ownership access. As of December 31, 2018, the Bank has succeeded in channeling financing for 33,340 customers.

The Bank has also endeavored to encourage the improvement of the quality of public services, through increasing synergy with other companies, to support the Government's program in expanding access to BPJS Kesehatan by providing Payment Point Online Bank (PPOB) counters.

3. Partnership Relationship with Local and National Suppliers [204-1]

The Bank continues to develop, to improve and to empower the local economy by involving the communities around its operational offices as suppliers of goods and services. To that end, a variety of Bank Muamalat Indonesia's business

dan jasa Bank Muamalat Indonesia. Untuk itu, berbagai program pengembangan mitra usaha Bank Muamalat Indonesia laksanakan, salah satunya adalah program pengembangan Mitra (*Supplier*) Lokal.

Sampai dengan akhir tahun 2018, total jumlah mitra barang dan jasa Bank Muamalat Indonesia yang terdaftar di unit kerja pengelolaan pengadaan barang dan jasa (Corporate Real Estate and Procurement/CREP) sebanyak 119 mitra yang terdiri dari mitra pemasok lokal setempat, mitra pemasok nasional dan mitra pemasok asing. Khusus untuk pemasok asing, yang bermitra dengan Bank Muamalat Indonesia hanyalah pemasok di bidang IT, sementara untuk bidang lainnya Bank Muamalat Indonesia bermitra dengan pemasok lokal. Tidak hanya pelibatan dalam proyek konstruksi ekspansi produksi dan pembangunan infrastruktur untuk masyarakat, para kontraktor dan pemasok lokal turut dilibatkan dalam operasional sehari-hari di Bank Muamalat Indonesia. Saat ini beberapa pemasok lokal telah menjadi rekanan penyedia barang dan jasa, antara lain penyediaan dan perbaikan perabotan kantor, pekerjaan sipil skala kecil dan menengah, landscaping, catering dan pembuatan seragam karyawan.

Adapun jumlah pengadaan barang dan jasa Bank pada tahun 2018, yang terdiri dari barang dan jasa, *outsourcing*, ATK dan barang cetak, adalah sekitar Rp302 miliar, meningkat dibanding tahun 2017 yang berkisar Rp206 miliar.

partner development programs has been implemented. One of which is the local supplier development program.

Until the end of 2018, the number of suppliers registered in the Corporate Real Estate and Procurement (CREP) work unit is 119 suppliers consisting of local suppliers, national suppliers and foreign suppliers. Foreign suppliers only supply IT goods and services, while other needs are supplied by local suppliers. Local contractors and suppliers were not only involved in the construction project of production expansion and infrastructure development for the community, but they were also involved in the Bank's daily operation. Presently, several local suppliers have become partners in providing various kinds of goods and services, including supplying and repairing office furnitures, small and medium scale construction works, landscaping, catering and manufacturing uniforms for employees.

The Bank's procurement cost in 2018, which consists of goods and services, outsourcing, office stationery (ATK) and printed goods, was Rp302 billion, an increase from 2017's spending at Rp206 billion.

Langkah Keberlanjutan untuk Kesejahteraan Umat

Langkah-Langkah Keberlanjutan yang di tempuh Bank Muamalat Indonesia di tahun 2018 adalah langkah bisnis dengan mengusung tema: "Membangun dan Melayani Ekonomi Umat Menuju Pertumbuhan Bisnis yang Berkelanjutan", langkah-langkah strategis yang di tempuh oleh Bank diprioritaskan pada 3 (tiga) fokus utama, yaitu:

1. *Bad Bank and Capital*

Manajemen terus memperketat standar *underwriting* dan proaktif memonitor nasabah dalam sektor industri yang terkena dampak perlambatan ekonomi secara umum. Penyelesaian pembiayaan bermasalah ini juga fokus pada percepatan penjualan AYDA (Agunan yang Diambil Alih) untuk mendukung upaya peningkatan pendapatan Bank. Dalam menyelesaikan pembiayaan yang paling penting untuk diperhatikan adalah biaya yang ditimbulkan serta potensi aset yang dikelola. Oleh karena itu, perlunya dukungan permodalan yang kuat untuk memperbaiki kualitas aset dan sebagai roda penggerak pertumbuhan bisnis Bank yang berkelanjutan.

Sustainable Leaps for Community Welfare

The Sustainable Leaps taken by Bank Muamalat Indonesia in 2018 are business steps with the theme: "Building and Serving the Community Economy Towards Sustainable Business Growth". Strategic steps taken by Bank Muamalat Indonesia are prioritized in 3 (three) main focuses, namely:

1. *Bad Bank and Capital*

Management tightens the standard of underwriting and proactively monitors customers in industry sectors that experienced economic slowdown. The settlement of this problematic financing also focuses on accelerating the sale of foreclosed assets to increase the Bank's revenue. In completing financing, the most important thing to consider is the costs incurred as well as the potential assets. Therefore, a strong capital is needed to improve asset quality and sustainable business growth.



2. Good Bank

Pertumbuhan pembiayaan difokuskan pada pembiayaan ritel khususnya pembiayaan perumahan. Di sisi lain, pertumbuhan pembiayaan korporasi juga ditujukan untuk menjaga besaran volume pembiayaan yang diinginkan secara *bank wide*. Selain itu, upaya peningkatan produktivitas *sales* akan dilakukan untuk mengoptimalkan upaya peningkatan pendapatan.

3. New Bank

Unit kerja *Islamic Enterprise and Alliances*, yang dibentuk khusus untuk menjalin sinergi Bank dengan organisasi-organisasi Islam dan seluruh elemen Umat Islam, turut mendorong peningkatan literasi keuangan syariah pada komunitas-komunitas Islam sekaligus turut serta dalam pertumbuhan pembiayaan baik di segmen ritel maupun korporasi. Melalui sinergi tersebut, diharapkan peran Bank dalam membangun dan melayani Umat semakin baik yang pada gilirannya juga akan berdampak positif terhadap pertumbuhan bisnis Bank.

2. Good Bank

Financing growth focuses on retail financing, particularly mortgage financing. On the other side, the growth in corporate financing aims to maintain corporate financing volume. In addition, the attempt to increase sales productivity will be conducted to optimize increasing revenue.

3. New Bank

The Islamic Enterprise and Alliances was established to synergize Bank and Islamic organizations and elements. It drives an increase in sharia financial literacy of the Islamic communities also participating in leveraging financing either for the retail or corporation segment. Through this synergy, the Bank is expected to play important roles in building and serving Islamic societies, which in turn will bring positive impacts to the growth of the Bank.



Formulir Tanggapan Pemangku Kepentingan [102-53]

Stakeholder's Feedback Form [102-53]

Untuk memperbaiki kualitas dan meningkatkan transparansi Bank dalam penyusunan Laporan Keberlanjutan tahun 2019, Kami mengapresiasi saran dan tanggapan Anda.

In the effort of improving the quality and enhancing the Bank's transparency in developing year 2019 Sustainability Report, we appreciate your suggestion and feedback.

Tabel 11.1 Daftar Pertanyaan

Tabel 11.1 Question List

No	Pertanyaan / Question	Ya Yes	Tidak No
1	Laporan Keberlanjutan ini menggambarkan kinerja Bank dalam pembangunan keberlanjutan, khususnya yang mencakup tiga pilar utama dari aspek keberlanjutan yaitu aspek ekonomi, sosial dan lingkungan. <i>This Sustainability Report describes the Bank's performance in the sustainability development initiative, particularly in explaining the three main sustainability pillars comprising the aspects of economy, social and environment.</i>		
2	Laporan Keberlanjutan ini telah memberikan informasi yang bermanfaat mengenai kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan yang telah dilaksanakan oleh Bank. <i>The Sustainability Report has provided useful information on the economic, social and environmental performance of the Bank.</i>		
3	Data dan informasi yang diungkapkan mudah dipahami. <i>The data and information disclosed is easy to understand.</i>		
4	Data dan informasi yang disajikan berguna dalam pengambilan keputusan. <i>The data and information provided is useful for decision making process.</i>		
5	Laporan Keberlanjutan ini telah memberikan informasi mengenai profil Bank dan seluruh kegiatannya secara lengkap. <i>The data and information provided is useful for decision making process.</i>		
6	Apakah informasi dalam laporan ini bermanfaat bagi Anda, dalam aspek: <i>The data and information provided is useful for decision making process:</i>		
	a. Kontribusi Nilai Ekonomi yang Keberlanjutan/Sustainable Economic Value Contribution		
	b. Meningkatkan Layanan Prima Dalam Mencapai Kepuasan Nasabah/Achieving Customer Satisfaction Through Service Excellence		
	c. Mengembangkan Insan Muamalat yang Tangguh/Developing Resilient Human Capital		
	d. Mendukung Inklusivitas Jasa Keuangan/Supporting Financial Inclusiveness through Products and Services		
	e. Meningkatkan Kualitas Masyarakat yang Independen/Reaching a Better Quality of Self-Reliant Community		
	f. Mendukung Kelestarian Lingkungan Hidup/Involvement in Environmental Preservation		
7	Bagian laporan mana yang Anda inginkan untuk diperdalam, dalam aspek: <i>Which part of this report that you think requires more in-depth explanation, in the aspect of:</i>		
	a. Kontribusi Nilai Ekonomi yang Berkelanjutan/Sustainable Economic Value Contribution		
	b. Meningkatkan Layanan Prima Dalam Mencapai Kepuasan Nasabah/Achieving Customer Satisfaction through Improved Service Excellence		
	c. Mengembangkan Insan Muamalat yang Tangguh/Developing Resilient Human Capital		
	d. Mendukung Inklusivitas Jasa Keuangan/Supporting Financial Inclusiveness Through Products and Services		
	e. Meningkatkan Kualitas Masyarakat yang Independen/Reaching a Better Quality of Self-Reliant Community		
	f. Mendukung Kelestarian Lingkungan Hidup/Involvement in Environmental Preservation		



Mohon berikan saran/usul/komentar Anda / *Please give us your advice/suggestions/comments:*

.....
.....
.....
.....
.....

Nama (bila berkenan)
Name (if you please) :

Jenis Kelamin
Gender :

Umur
Age :

Pendidikan Terakhir
Educational Attainment :

Pekerjaan
Occupation :

Nama Institusi
Name of Institution :

Email/Telp./HP
Email/Phone/Mobile :

Kami menghargai tanggapan dan saran yang Anda berikan kepada kami atas informasi yang disajikan dalam laporan ini. Untuk menyampaikannya kepada Bank, kirimkan formulir ini ke:

We much appreciate your responses and suggestions shared with us relating to the information disclosed in this report. Kindly submit your feedback to the Bank by submitting the form addressed to:

KANTOR PUSAT / HEAD OFFICE

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk
Muamalat Tower
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18

Kuningan Timur, Setiabudi
Jakarta Selatan 12940
Tel. : (+62-21) 8066 6000
Fax. : (+62 21) 8066 6001
Email : corporate.affairs@bankmuamalat.co.id
Website : www.bankmuamalat.co.id

Referensi Silang Indeks GRI Standards dan Indikator Suplemen Sektor Keuangan [102-55]

GRI G4 Cross Reference & Indicators of Financial Sector Service Supplement [102-55]

Indeks <i>Index</i>		Halaman <i>Pages</i>
Pengungkapan Umum <i>General Disclosure</i>		
Profil Perusahaan <i>Company Profile</i>		
102-1	Nama Organisasi <i>Name of Company</i>	31
102-2	Kegiatan, Merek, Produk, dan Jasa <i>Activities, Brands, Products and Services</i>	29, 30, 31
102-3	Lokasi Kantor Pusat <i>Location of Headquarters</i>	31-32, 36
102-4	Lokasi Operasi <i>Location of Operations</i>	36
102-5	Kepemilikan dan Bentuk Hukum <i>Ownership and Legal Form</i>	31, 32
102-6	Pasar yang Dilayani <i>Markets Served</i>	36
102-7	Skala Organisasi <i>Scale of Organization</i>	34
102-8	Informasi Mengenai Karyawan dan Pekerja Lain <i>Information on Employees and Other Workers</i>	93-95
102-9	Rantai Pasokan <i>Supply Chain</i>	34-35
102-10	Perubahan Signifikan Pada Organisasi dan Rantai Pasokannya <i>Significant Changes to the Organisation and Its Supply Chain</i>	35
102-11	Pendekatan atau Prinsip Pencegahan <i>Precautionary Principle or Approach</i>	36
102-12	Inisiatif Eksternal <i>External Initiatives</i>	7-8
102-13	Keanggotaan Asosiasi <i>Membership of Associations</i>	33
Strategi <i>Strategy</i>		
102-14	Pernyataan dari Pembuat Keputusan Senior <i>A statement from the Most Senior Decision-Maker of the Organisation</i>	19
102-15	Dampak Utama, Risiko, Dan Peluang <i>Key Impacts, Risks, and Opportunities</i>	19-21
Etika dan Integritas <i>Ethics and Integrity</i>		
102-16	Nilai, Prinsip, Standar, dan Norma Perilaku <i>Organisation's Values, Principles, Standards, and Norms of Behaviour.</i>	28-29
Tata Kelola <i>Governance</i>		
102-18	Struktur Tata Kelola <i>Governance Structure</i>	54
102-19	Mendelegasikan Wewenang <i>Delegating Authority</i>	60-62
102-20	Tanggung jawab Tingkat Eksekutif untuk Topik Ekonomi, Lingkungan, dan Social <i>Executive-Level Responsibility for Economic, Environmental, and Social Topics</i>	60-62



102-21	Berkonsultasi dengan Para Pemangku Kepentingan Mengenai Topik-Topik Ekonomi, Lingkungan, dan Sosial <i>Consulting Stakeholders on Economic, Environmental, and Social Topics</i>	24-26
102-22	Komposisi Badan Tata Kelola Tertinggi dan Komitinya <i>Composition of The Highest Governance Body and Its Committees</i>	58, 59
102-23	Ketua Badan Tata Kelola Tertinggi <i>Chair of The Highest Governance Body</i>	60-62
102-24	Menominasikan dan Memilih Badan Tata Kelola Tertinggi <i>Nominating and Selecting the Highest Governance Body</i>	59
102-26	Peran Badan Tata Kelola Tertinggi dalam Menetapkan Tujuan, Nilai-Nilai, dan Strategi <i>Role of Highest Governance Body in Setting Purpose, Values, and Strategy</i>	60-62
102-29	Mengidentifikasi dan Mengelola Dampak Ekonomi, Lingkungan, Dan Sosial <i>Identifying and Managing Economic, Environmental, and Social Impacts</i>	60-62
102-30	Keefektifan Proses Manajemen Risiko <i>Effectiveness of Risk Management Processes</i>	62-66
102-32	Peran Badan Tata Kelola Tertinggi Dalam Pelaporan Keberlanjutan <i>Highest Governance Body's Role in Sustainability Reporting</i>	16, 18-21
102-38	Rasio Kompensasi Total Tahunan <i>Annual Total Compensation Ratio</i>	98
Keterlibatan Pemangku Kepentingan <i>Stakeholder Engagement</i>		
102-40	Daftar Kelompok Pemangku Kepentingan <i>List of Stakeholder Groups</i>	24-26
102-41	Perjanjian Perundingan Kolektif <i>Collective Bargaining Agreements</i>	97
102-42	Mengidentifikasi dan Memilih Pemangku Kepentingan <i>Identifying and Selecting Stakeholders</i>	15, 24-26
102-43	Pendekatan Terhadap Keterlibatan Pemangku Kepentingan <i>Approach to Stakeholder Engagement</i>	15, 24-26
102-44	Topik Utama dan Masalah Yang Dikemukakan <i>Key Topics and Concerns Raised</i>	14-15
Praktik Pelaporan <i>Reporting Practice</i>		
102-45	Entitas yang Termasuk Dalam Laporan Keuangan Dikonsolidasi <i>Entities Included in the Consolidated Financial Statements</i>	12-13
102-46	Menetapkan Isi Laporan dan Batasan topik <i>Defining Report Content and Topic Boundaries</i>	12-13
102-47	Daftar Topik Material <i>List of Material Topics</i>	14-15
102-48	Penyajian Kembali Informasi <i>Restatements of Information</i>	12-13
102-50	Periode Pelaporan <i>Reporting Period</i>	11
102-51	Tanggal Laporan Terbaru <i>Date of Most Recent Report</i>	12-13
102-52	Siklus Pelaporan <i>Reporting Cycle</i>	11
102-53	Titik Kontak Untuk Pertanyaan Mengenai Laporan <i>Contact Point for Questions Regarding the Report</i>	16, 125-126

102-54	Klaim Bahwa Pelaporan Sesuai Dengan Standar Gri <i>Claims of Reporting In Accordance with the Gri Standards</i>	11
102-55	Indeks Isi GRI <i>GRI Content Index</i>	127
102-56	Assurance oleh Pihak Eksternal <i>External Assurance</i>	127
Topik Ekonomi <i>Economical Topics</i>		
Kinerja Ekonomi <i>Economic Performance</i>		
201-1	Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan <i>Direct Economic Value Generated and Distributed</i>	127
201-3	Kewajiban Program Pensiun Manfaat Pasti dan Program Pensiun Lainnya <i>Defined Benefit Plan Obligations and Other Retirement Plans</i>	101
Dampak Ekonomi Tidak Langsung <i>Indirect Economic Impacts</i>		
203-1	Investasi Infrastruktur dan Dukungan Layanan <i>Infrastructure Investments and Services Supported</i>	41, 80, 121-122
203-2	Dampak Ekonomi Tidak Langsung yang Signifikan <i>Significant Indirect Economic Impacts</i>	45-48
Praktik Pengadaan <i>Procurement Practices</i>		
204-1	Proporsi Pengeluaran untuk Pemasok Lokal <i>Proportion of Spending on Local Suppliers</i>	45-48
Anti Korupsi <i>Anti-Corruption</i>		
205-1	Operasi-Operasi yang Dinilai Memiliki Risiko Terkait Korupsi <i>Operations Assessed for Risks Related to Corruption</i>	72
205-2	Komunikasi dan Pelatihan Tentang Kebijakan dan Prosedur Anti-Korupsi <i>Communication and Training About Anti-Corruption Policies and Procedures</i>	71-72, 73, 74-75
205-3	Insiden Korupsi yang Terbukti dan Tindakan yang Diambil <i>Confirmed Incidents of Corruption and Actions Taken</i>	71
Topik Lingkungan <i>Environmental Topics</i>		
Material <i>Materials</i>		
301-1	Material yang Digunakan Berdasarkan Berat atau Volume <i>Materials Used by Weight or Volume</i>	110
Energi <i>Energy</i>		
302-1	Konsumsi Energi Dalam Organisasi <i>Energy Consumption Within the Organization</i>	109
Air <i>Water</i>		
303-1	Pengambilan Air Berdasarkan Sumber <i>Water Withdrawal by Source</i>	110
303-3	Daur Ulang dan Penggunaan Air Kembali <i>Water Recycle and Reuse</i>	110



Air Limbah (Effluents) dan Limbah <i>Effluents and Waste</i>		
306-2	Limbah Berdasarkan Jenis dan Metode Pembuangan <i>Waste by Type and Disposal Method</i>	110
Topik Sosial <i>Social Topics</i>		
Kepegawaian <i>Employment</i>		
401-1	Perekrutan Karyawan Baru dan Pergantian Karyawan <i>New Employee Hires and Employee Turnover</i>	95-96
401-2	Tunjangan yang Diberikan Kepada Karyawan Purnawaktu yang Tidak Diberikan Kepada Karyawan Sementara atau Paruh Waktu <i>Benefits Provided to Full-Time Employees That are Not Provided to Temporary or Part-Time Employees</i>	98-99
401-3	Cuti Melahirkan <i>Parental Leave</i>	100
Kesehatan Dan Keselamatan Kerja <i>Occupational Health and Safety</i>		
403-4	Topik Kesehatan dan Keselamatan Tercakup Dalam Perjanjian Resmi dengan Serikat Buruh <i>Health and Safety Topics are Included in Official Agreements with Trade Unions</i>	97
Pelatihan Dan Pendidikan <i>Training And Education</i>		
404-3	Persentase Karyawan Yang Menerima Tinjauan Rutin Terhadap Kinerja Dan Pengembangan Karier <i>Percentage Of Employees Receiving Regular Performance and Career Development Reviews</i>	103
Pemasaran Dan Pelabelan <i>Marketing And Labeling</i>		
417-1	Persyaratan Untuk Pelabelan Dan Informasi Produk dan Jasa <i>Requirements For Product And Service Information and Labeling</i>	87
417-2	Insiden Ketidakpatuhan Terkait Pelabelan Dan Informasi Produk dan Jasa <i>Incidents of Non-Compliance Concerning Product and Service Information and Labeling</i>	87
417-3	Insiden Ketidakpatuhan Terkait Komunikasi Pemasaran <i>Incidents of Non-Compliance Concerning Marketing Communications</i>	87

Referensi Silang Peraturan OJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik

Cross Reference to OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies

Isi Laporan Berkelanjutan Content of Sustainable Report	Halaman Page
<p>1. Penjelasan Strategi Keberlanjutan Bagian ini berisi penjelasan mengenai strategi keberlanjutan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.</p> <p><i>Description of Sustainable Strategy</i> <i>This section contains of description concerning sustainable strategy of LJK, Issuers, and Public Companies.</i></p>	39-48
<p>2. Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan Diisi dengan perbandingan kinerja 3 (tiga) tahun terakhir (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang telah beroperasi lebih dari 3 (tiga) tahun sebagai berikut:</p> <p><i>Highlights of Performance on Sustainable Aspects</i> <i>Contains with performance comparison in the last 3 (three) years (for LJK, Issuers, and Public Companies that have operated more than 3 (three) years as follows:</i></p>	
<p>a. Aspek ekonomi, paling sedikit meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kuantitas produksi atau jasa yang dijual; • pendapatan atau penjualan; • laba atau rugi bersih; • produk ramah lingkungan; dan • pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan. <p><i>a. Economic Aspect:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>the quantity of production or sold services;</i> • <i>income and sales;</i> • <i>profits and net loss;</i> • <i>environmentally friendly products; and</i> • <i>involvement of local parties related with the process of Sustainable Financial business.</i> 	6
<p>b. aspek Lingkungan Hidup, paling sedikit meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • penggunaan energi (antara lain listrik dan air); • pengurangan emisi yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup); • pengurangan limbah dan efluen (limbah yang telah memasuki lingkungan) yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup); atau • pelestarian keanekaragaman hayati (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup). <p><i>b. Living Environment Aspect:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>the utilization of energy (electricity and water);</i> • <i>emission reduction (for LJK, Issuers, and Public Companies whose business process is directly related to Living Environment);</i> • <i>waste and effluent reduction (waste polluting the environment) that are resulted (for LJK, Issuers, and Public Companies whose business process is directly related to the Living Environment); or</i> • <i>conservation of biodiversity (for LJK, Issuers and Public Companies whose business process is directly related to the Living Environment).</i> 	5



Isi Laporan Berkelanjutan <i>Content of Sustainable Report</i>	Halaman <i>Page</i>
<p>c. Aspek sosial yang merupakan uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah, dan dana).</p> <p><i>c. Social Aspect is describe about positive and negative impacts on the implementation of Sustainable Finance for community and environment (including people, region, and fund)</i></p>	4-5
<p>3. Profil singkat menyajikan gambaran keseluruhan mengenai karakteristik LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, paling sedikit memuat:</p> <p><i>A brief profile presenting an overall picture of the characteristics of LJK, Issuers, and Public Companies, which at least contains:</i></p>	
<p>a. Visi, misi, dan nilai keberlanjutan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik;</p> <p><i>vision, mission, and sustainability values of LJK, Issuers and Public Companies;</i></p>	28-29
<p>b. Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimil, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs web LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik;</p> <p><i>name, address, telephone number, facsimile number, e-mail address, and website of LJK, Issuer and Public Company, as well as branch offices and/or representative offices of LJK, Issuer and Public Company;</i></p>	16, 31-32
<p>c. Skala usaha LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik secara singkat, meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban (dalam jutaan rupiah); • jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan; • persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah); dan • wilayah operasional. <p><i>c. Business scale of LJK, Issuers, and Public Companies in brief, including:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>total assets and assets capitalization, and total liability (in million Rupiah);</i> • <i>total employees classified based on gender, position, age, education, and employment status;</i> • <i>percentage of share ownership (public and government); and</i> • <i>operational area.</i> 	32-34, 36-38, 93-95
<p>d. Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan;</p> <p><i>Brief description of the run products, services, and business activities</i></p>	31-32
<p>e. Keanggotaan pada asosiasi;</p> <p><i>Membership in association;</i></p>	33
<p>f. Perubahan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan.</p> <p><i>Significant changes in the LJK, Issuers and Public Companies, including but not limited to the closure or opening of branches, and ownership structure.</i></p>	34-35

Isi Laporan Berkelanjutan Content of Sustainable Report	Halaman Page
<p>4. Penjelasan Direksi memuat:</p> <p>a. Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • penjelasan nilai keberlanjutan bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik; • penjelasan respon LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik terhadap isu terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan; • penjelasan komitmen pimpinan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam pencapaian penerapan Keuangan Berkelanjutan; • pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan; dan • tantangan pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan. <p>b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan (ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup) dibandingkan dengan target; dan • penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi LJK yang diwajibkan membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan). <p>c. Strategi pencapaian target, paling sedikit meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pengelolaan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup; • pemanfaatan peluang dan prospek usaha; dan • penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik. <p>4. Explanation of the Board of Directors containing:</p> <p>a. Policies to respond to challenges in meeting the sustainability strategy, at least include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • explanation of the value of sustainability for LJK, Issuers and Public Companies; • explanation of the response of LJK, Issuers, and Public Companies on issues related to the implementation of Sustainable Finance; • an explanation of the commitment of LJK leaders, Issuers, and Public Companies in achieving Sustainable Finance implementation; • achieving performance in the implementation of Sustainable Finance; and • challenges of achieving performance in the implementation of Sustainable Finance. <p>b. Implementation of Sustainable Finance, at least includes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • achievement of the performance of the application of Sustainable Finance (economic, social, and the Environment) compared to the target; and • an explanation of achievements and challenges including important events during the reporting period (for LJK required to create a Sustainable Financial Action Plan). <p>c. Target achievement strategies, at least include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • risk management for the application of Sustainable Finance related to economic, social and Environmental aspects; • exploiting business opportunities and prospects; and • an explanation of the external economic, social and environmental situation that has the potential to affect the sustainability of the FSI, Issuers and Public Companies. 	18-21
<p>5. Tata kelola keberlanjutan memuat:</p> <p>5. Sustainable governance including:</p>	
<p>a. Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.</p> <p>a. Job description of Directors and Board of Commissioners, employees, officers and/or work units who are responsible for the implementation of Sustainable Finance.</p>	55-62
<p>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.</p> <p>b. Development of the competencies of the Directors, members of the Board of Commissioners, employees, officials and/or work units responsible for implementing Sustainable Finance.</p>	55-62



Isi Laporan Berkelanjutan <i>Content of Sustainable Report</i>	Halaman <i>Page</i>
<p>c. Penjelasan mengenai prosedur LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.</p> <p><i>c. A description of the procedures for LJK, Issuers and Public Companies in identifying, measuring, monitoring, and controlling risks for the implementation of Sustainable Finance related to economic, social, and environmental aspects, including the role of the Board of Directors and the Board of Commissioners in managing, conducting periodic reviews, and reviewing the effectiveness risk management processes for LJK, Issuers and Public Companies.</i></p>	62-66
<p>d. Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (assessment) manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya; dan • pendekatan yang digunakan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, antara lain dalam bentuk dialog, survei, dan seminar. <p><i>d. A description of the stakeholders which includes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>stakeholder involvement based on management assessment, GMS, decree or other; and</i> • <i>the approach used by LJK, Issuers, and Public Companies in involving stakeholders in the application of Sustainable Finance, including in the form of dialogue, surveys and seminars.</i> 	24-26
<p>e. Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan.</p> <p><i>e. Problems encountered, developments, and influences on the implementation of Sustainable Finance.</i></p>	69-75
<p>6. Kinerja keberlanjutan paling sedikit memuat: <i>Sustainability performance containing at least:</i></p>	
<p>a. Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.</p> <p><i>a. Explanation on the activities of building a culture of sustainability in internal LJK, Issuers, and Public Companies.</i></p>	42-43
<p>b. Uraian mengenai kinerja ekonomi dalam 3 (tiga) tahun terakhir meliputi:</p> <p><i>b. A description of the economic performance in the last 3 (three) years includes:</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> • perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dalam hal Laporan Keberlanjutan disusun secara terpisah dengan Laporan Tahunan; dan • perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan. <p><i>• comparison of targets and performance of production, portfolio, financing targets, or investment, revenue and profit or loss in the event that the Sustainability Report is prepared separately from the Annual Report; and</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>comparison of targets and portfolio performance, financing targets, or investments in financial instruments or projects that are in line with the implementation of Sustainable Finance.</i> 	120-121

Isi Laporan Berkelanjutan Content of Sustainable Report	Halaman Page
<p>c. Kinerja sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir: c. <i>Social performance in the last 3 (three) years:</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen. • Ketenagakerjaan, paling sedikit memuat: <ul style="list-style-type: none"> » pernyataan kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak; » persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional; » lingkungan bekerja yang layak dan aman; dan » pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai. • Masyarakat, paling sedikit memuat: <ul style="list-style-type: none"> » informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan; » mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti; dan » TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat. • <i>Commitment of LJK, Issuer, or Public Company to provide services for equivalent products and/or services to consumers.</i> • <i>Labor, at least contains:</i> <ul style="list-style-type: none"> » <i>a statement of equality of employment opportunities and the presence or absence of forced and child labor;</i> » <i>the percentage of permanent employee remuneration at the lowest level of the regional minimum wage;</i> » <i>a decent and safe working environment; and</i> » <i>training and capacity building of employees.</i> • <i>Community, at least includes:</i> <ul style="list-style-type: none"> » <i>information on activities or operational areas that produce positive and negative impacts on the surrounding community including financial literacy and inclusion;</i> » <i>the mechanism of public complaints as well as the number of public complaints received and acted upon; and</i> » <i>TJSL that can be linked to support for sustainable development goals includes the types and achievements of community empowerment program activities.</i> 	<p>81-92, 93-107, 111-118, 48, 79-80, 121-124</p>
<p>d. Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, paling sedikit memuat: d. <i>Environmental Performance for LJK, Issuers, and Public Companies, at least contains:</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> • biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan; • uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang; dan • uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat: <ul style="list-style-type: none"> » jumlah dan intensitas energi yang digunakan; dan » upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan; • <i>environmental costs incurred;</i> • <i>a description of the use of environmentally friendly materials, for example the use of recycled materials; and</i> • <i>a description of the use of energy, at least contains:</i> <ul style="list-style-type: none"> » <i>the amount and intensity of the energy used; and</i> » <i>efforts and achievement of energy efficiency including the use of renewable energy sources;</i> 	<p>109-111</p>



Isi Laporan Berkelanjutan Content of Sustainable Report	Halaman Page
<p>e. Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup paling sedikit memuat:</p> <p><i>e. Environmental Performance for LJK, Issuers, and Public Companies whose business processes are directly related to the Environment contains at least:</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> • kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d; • informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap Lingkungan Hidup sekitar terutama upaya peningkatan daya dukung ekosistem; • keanekaragaman hayati, paling sedikit memuat: <ul style="list-style-type: none"> » dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati; dan » usaha konservasi keanekaragaman hayati yang dilakukan, mencakup perlindungan spesies flora atau fauna; • emisi, paling sedikit memuat: <ul style="list-style-type: none"> » jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya; dan » upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan; • limbah dan efluen, paling sedikit memuat: <ul style="list-style-type: none"> » jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis; » mekanisme pengelolaan limbah dan efluen; dan » tumpahan yang terjadi (jika ada); dan • jumlah dan materi pengaduan Lingkungan Hidup yang diterima dan diselesaikan. <p><i>• performance as referred to in letter d;</i></p> <p><i>• information on activities or operational areas that produce positive and negative impacts on the surrounding environment, especially efforts to increase the carrying capacity of ecosystems;</i></p> <p><i>• biodiversity, at least contains:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> » <i>the impact of operational areas that are close to or are in conservation areas or have biodiversity; and</i> » <i>biodiversity conservation efforts undertaken, including the protection of flora or fauna species;</i> <p><i>• emissions, at least containing:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> » <i>the amount and intensity of emissions produced by type; and</i> » <i>efforts and achievement of emission reductions carried out.</i> <p><i>• waste and effluents, contains at least:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> » <i>the amount of waste and effluent produced by type;</i> » <i>waste and effluent management mechanisms; and</i> » <i>spills that occur (if any); and</i> <p><i>• the amount and material of environmental complaints received and resolved.</i></p>	109-111
<p>f. Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit memuat:</p> <p><i>f. The responsibility for developing Sustainable Financial Products and/or Services, at least includes:</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> • inovasi dan pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan; • jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan; • dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif; • jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya; atau • survei kepuasan pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan. <p><i>• innovation and development of Sustainable Financial Products and/or Services;</i></p> <p><i>• the number and percentage of products and services that have been evaluated for safety for customers;</i></p> <p><i>• positive and negative impacts arising from Sustainable Financial Products and/or Services and the distribution process, as well as mitigation undertaken to mitigate negative impacts;</i></p> <p><i>• the number of products withdrawn and the reasons; or</i></p> <p><i>• customer satisfaction survey of Sustainable Financial Products and/or Services.</i></p>	81-85
<p>7. Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada.</p> <p><i>7. Written verification from an independent party, if any.</i></p>	N/A



PT Bank Muamalat Indonesia Tbk

Muamalat Tower
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18,
Kuningan Timur, Setiabudi,
Jakarta Selatan 12940
Telp: (+62 21) 8066 6000
Fax: (+62 21) 8066 6001

www.bankmuamalat.co.id