



+62 878-9658-6407

087896586407

<https://dinastirev.org/JEMSI>

editor@dinastirev.org

ETIKA BISNIS PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK

Wasis Winardi

Program Pascasarjana, Universitas Mercubuana, Jakarta, Indonesia.

ARTICLE INFORMATION

Received: 5 April 2020

Revised: 15 April 2020

Issued: 21 April 2020

Corresponding author:

Wasis Winardi

E-mail:

[wasisterrace@gmail.com](mailto:wasis terrace@gmail.com)



DOI:10.31933/JEMSI

ABSTRAK: Etika Bisnis juga digunakan sebagai Pedoman perilaku yang tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya untuk mengatur hubungan bisnis Bank dengan pelanggan dan relasi antar pegawai. Etika Bisnis pada Bank Mandiri sejalan dengan Visi, Misi dan Budaya Kerja Perusahaan, yang dijunjung tinggi, diyakini kebenarannya dan mampu membawa tujuan organisasi tercapai. Implementasi Etika Bisnis dalam seluruh kegiatan operasional Bank wajib dilakukan oleh seluruh pegawai Bank sampai, karena hal tersebut dapat memberikan dampak positif pada (1) *High Performance*, tercermin dari peningkatan asset, laba perusahaan, nilai saham dan market cap, (2) *Effective & Efficient*, tercermin dari percepatan proses kerja dan penurunan biaya operasional, (3) *No Surprises*, tercermin dari menurunnya kejadian pelanggaran Bank dan (4) *Strong Internal Control*, tercermin dari penurunan kuantitas maupun kualitas kejahatan perbankan (*fraud*). Etika Bisnis pada Bank Mandiri dirancang untuk dapat membawa kinerja perusahaan berada pada level yang diinginkan, yaitu tumbuh secara progresif dan berkelanjutan sehingga memberikan keuntungan yang semakin baik. Selain Etika Bisnis, seluruh pegawai Bank yang merupakan pekerja profesional sekaligus sebagai Bankir, wajib mematuhi 2 pedoman etika dalam bekerja lainnya, yaitu: 1. Kode Etik Bankir, mencakup penjelasan mengenai Bankir Profesional, Kode Etik Bankir oleh IBI, dan *Code of Conduct* Bank Mandiri. 2. Kode Etik Profesi, mencakup penerapan Prinsip Tanggung Jawab, Keadilan, Otonomi, dan Integritas Moral. Metode Penelitian yang digunakan untuk penulisan artikel ini adalah metode Deskriptif; Penulis memaparkan suatu kondisi berdasarkan data-data, menganalisis dan menginterpretasikan sesuai teori dan ketentuan yang berlaku.

Kata Kunci : Business Ethics, Etika Bisnis, Code of Conduct

PENDAHULUAN

Sesuai Pasal 1 Butir 2 Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank didefinisikan sebagai Badan Usaha yang bertugas mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Lebih lanjut Pasal 1 butir 5 UU No. 10 Tahun 1998, menyatakan bahwa Simpanan merupakan dana masyarakat yang diserahkan ke Bank untuk dikelola sesuai perjanjian Bank dan pelanggan, baik rekening Giro, Deposito, Sertifikat Deposito, Tabungan atau bentuk lainnya. Sedangkan Pasal 1 butir 11 menyatakan bahwa Kredit

merupakan penyerahan dana dari bank ke masyarakat sesuai perjanjian Bank dan pelanggan, yang wajib diselesaikan sesuai kesepakatan sebesar pokok ditambah bunga.

Berdasarkan hal di atas, disimpulkan bahwa Bank merupakan badan usaha yang kegiatannya memberikan jasa pengelolaan keuangan simpanan atau kredit bagi masyarakat. Kinerja Bank dipengaruhi oleh kepercayaan pelanggan, khususnya terkait reputasi Bank dalam mengelola keuangan masyarakat. Semakin tinggi kepercayaan, kinerja keuangan baik pada sisi Aset (pinjaman yang diberikan) maupun sisi *Liabilities* (simpanan masyarakat) mengalami peningkatan. Kepercayaan yang tinggi juga mendorong masyarakat melakukan transaksi lainya melalui Bank yang pada akhirnya meningkatkan *fee based income*, yaitu pendapatan transaksi Non Kredit, misal ekspor impor, pembayaran berbagai tagihan, *payroll package*, transfer, fasilitas *e-banking* dan lainya. Sebagai Bank BUMN dengan asset terbesar, Bank menjadi salah satu tulang punggung pembangunan perekonomian Indonesia, penyaluran kredit dilakukan di seluruh segmen, korporasi, komersial, *small medium*, kecil dan perorangan. Bank juga menjadi salah satu pendukung utama pembangunan infrastruktur, baik pembangunan jalan tol, pelabuhan udara, pelabuhan laut dan pembangunan infrastruktur lainnya. Sebagai Bank BUMN, Mandiri memiliki tugas sebagai “*Agent of Development*”.

Dengan jumlah jaringan di Indonesia sebanyak 12 Kantor Wilayah, lebih dari 2.400 Kantor Cabang dan pegawai lebih dari 80.000, Bank tertantang dapat melaksanakan bisnis sesuai Etika Bisnis yang ditetapkan, baik di Kantor Pusat, Kantor Wilayah maupun di Kantor Cabang dengan baik, benar dan konsisten. Etika Bisnis yang disusun berlandaskan Visi, Misi, Nilai-nilai Budaya Perusahaan, Kode Etik Bankir dan Kode Etik Profesi harus difahami, dihayati dan dijadikan landasan moral, sikap dan perilaku pegawai. Setiap Pimpinan wajib menjadi teladan (*role model*) dalam implementasi di masing-masing unit yang dipimpinya. Etika Bisnis bersifat mengikat, oleh karenanya setiap pelanggaran Etika Bisnis dikenakan sanksi, baik sanksi administratif, perdata maupun pidana sesuai dengan jenis pelanggaran. Pegawai yang mengetahui pelanggaran Etika Bisnis, namun tidak melaporkan pelanggaran tersebut, dikategorikan sebagai pegawai yang melakukan pelanggaran Etika Bisnis. Agar pelaporan dapat dilakukan dengan mudah, Bank menyediakan kanal khusus untuk laporan langsung ke Direktur Utama dengan nama kanal “*Letter to CEO*”. Bank menjamin kerahasiaan identitas pegawai yang memberikan laporan pelanggaran Etika Bisnis.

Bank berkomitmen menerapkan Etika Bisnis dimanapun dengan baik, benar, adil dan konsisten untuk mencapai cita-cita Bank menjadi Bank yang “Terdepan, Terpercaya, Tumbuh Bersama Anda”. Bank menerima saran, masukan, laporan pelanggaran Etika Bisnis dan kritik yang membangun dari seluruh lapisan masyarakat secara terbuka. Seluruh pegawai Setiap tahun menandatangani Dokumen “Pakta Integritas” sebagai pernyataan bahwa pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai Etika Bisnis, Nilai-nilai Budaya Perusahaan, Kode Etik Bankir dan Kode Etik Profesi. Bank percaya jika implementasi Etika Bisnis dilakukan dengan baik dan konsisten akan meningkatkan kinerja perusahaan.

KAJIAN PUSTAKA

Business Ethic atau Etika Bisnis merupakan norma dan ketentuan yang dinilai baik maupun buruk dalam berperilaku menjalankan kegiatan bisnis (Prihanto Hendi, 2018). Etika Bisnis dalam organisasi atau perusahaan dapat membentuk karakter pegawai menjadi baik karena setiap saat menjalankan nilai/norma yang baik, pada akhirnya akan membawa dampak positif atas hubungan perusahaan dan pelanggan. Etika Bisnis merupakan hal penting dalam

praktik bisnis, karena bisnis yang baik harus didasarkan pada nilai-nilai yang etis. Sementara itu (Muslich, 2004) menyatakan bahwa Etika Bisnis merupakan ilmu untuk mengatur pengelolaan bisnis dengan dilandasi norma dan nilai yang berlaku secara umum. Menurut (Floyd, 2013), Etika dapat diartikan merupakan nilai-nilai yang diterima oleh sekelompok orang atau individu dalam berinteraksi bersama; Terkait dengan Etika, (K. Bertens, 1994) mengemukakan hal-hal berikut: (1) Etika adalah niat, suatu perbuatan melanggar ketentuan atau tidak, ditentukan oleh niat seseorang dalam melakukan perbuatan itu, (2) Etika adalah nurani (batiniah), suara hati dan kesadaran diri sendiri sebagai kendali bagi seseorang dalam bersikap, (3) Etika bersifat absolut, artinya bebas berdiri sendiri, tidak ditentukan oleh keadaan dan situasi dan (4) Etika berlakunya tidak tergantung pada ada atau tidaknya kehadiran orang lain. Dalam kehidupan sehari-hari, peranan Etika terkadang masih dianggap dan diperlakukan sebagai teori belaka, baik untuk dibaca namun tidak untuk diimplementasikan; hal inilah yang menyebabkan dalam praktik bisnis sehari-hari masih sering ditemukan kejahatan terkait etika.

Dalam menjalankan bisnis sangat diperlukan norma atau aturan yang memberikan batasan akan hak dan kewajiban setiap pihak sehingga membuat para pelaku bisnis tidak saling mencari keuntungan sendiri. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dalam praktik bisnis sehari-hari sering terjadi pelanggaran Etika Bisnis. Pelanggaran Etika Bisnis dapat dituntut dengan Hukum Perdata maupun Pidana; misal pelanggaran penipuan (*deception*) terancam dengan sanksi sebagaimana Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana “Barangsiapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang atau sesuatu kepadanya, atau memberikan utang atau menghapus piutang, diancam dengan pidana penjara paling lama empat tahun”. Dalam kegiatan bisnis yang baik, diperlukan kerja sama yang saling menguntungkan antara pihak yang terlibat.

Diperlukan prinsip moral dalam berbisnis, agar masing-masing pihak merasa aman dan terlindungi kepentingannya. Setidaknya terdapat 3 prinsip kehidupan yang merupakan modal dasar manusia yang penting (Magnis Suseno, Frans, 1987), yaitu (1) Prinsip sikap baik, hendaknya siapapun jangan merugikan orang lain, selalu menerapkan sikap positif dan baik., (2) Prinsip keadilan, siapapun wajib menjalankan prinsip ini kepada pemilik hak dan (3) Prinsip hormat terhadap diri sendiri, bahwa setiap manusia wajib untuk memperlakukan diri sendiri sebagai sesuatu yang bernilai dalam dirinya sendiri. Sementara itu, terdapat tiga aspek pokok dalam pelaksanaan kegiatan bisnis (Bartens, 2000), yaitu (1) Sudut Pandang Ekonomis, kegiatan bisnis merupakan kegiatan ekonomis, dimana terjadi proses pertukaran, transaksi penjualan atau pembelian, kegiatan memproduksi barang dan kegiatan pemasaran, pemberi kerja dan karyawan, dan hubungan antar manusia untuk mencapai keuntungan. Dalam hal ini dapat diartikan lebih lanjut bahwa setiap unit kerja dalam perusahaan harus bekerja dengan efektif, efisien sehingga kinerja perusahaan dapat terjaga dengan baik. (2) Sudut Pandang Etika (moral), moral yang baik harus melandasi kegiatan bisnis. Perusahaan dalam menjalankan seluruh bisnisnya selalu menjunjung tinggi norma-norma moral. Tujuan perusahaan didirikan adalah untuk mendapatkan keuntungan, asalkan dalam pelaksanaan untuk mendapatkan keuntungan tidak merugikan pihak lain, dan (3) Sudut Pandang Hukum, setiap pelaksanaan aktivitas bisnis terikat dan tidak terlepas dari hukum, baik terkait dengan Hukum Dagang maupun dengan Hukum Bisnis; secara normative hukum mengatur tentang apa yang boleh

dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan. Usaha yang beretika adalah usaha yang dilaksanakan dengan taat sesuai ketentuan dan etika.

Etika bisnis merupakan keilmuan tentang moral yang baik dan jahat. Fokus keilmuan Etika Bisnis adalah pada kualitas moral sesuai yang telah ditetapkan dalam kebijakan organisasi (Velasquez, 2005). Terdapat empat prinsip dalam pelaksanaan Etika Bisnis (Hapzi Ali, 2020), yaitu:

1. Prinsip Otonomi, perusahaan memiliki otoritas atau kewenangan untuk memiliki sikap kemandirian, kebebasan membuat ketentuan, kebebasan membuat keputusan tanpa tergantung pihak lain; meskipun demikian kebebasan tersebut tetap harus sejalan dengan Visi, Misi dan tidak bertentangan dengan pihak lain, misal dengan regulator.
2. Prinsip Kejujuran, kejujuran dalam berbisnis merupakan hal terpenting untuk mencapai keberhasilan tujuan; prinsip kejujuran wajib diterapkan di seluruh elemen di perusahaan, yaitu pegawai, konsumen, pemasok/mitra dan pihak-pihak lainnya. Penerapan prinsip kejujuran dimulai dari diri sendiri; jika penerapan ini dapat dilakukan oleh seluruh pegawai, maka pengelolaan bisnis dapat berjalan dengan optimal.
3. Prinsip Keadilan, adil adalah memberikan sesuatu yang menjadi hak seseorang akibat dari seseorang tersebut telah melakukan kewajibannya; prinsip keadilan harus diberikan kepada semua pihak terkait yang memberikan kontribusi terhadap keberhasilan kinerja bisnis perusahaan. Keadilan dibagi menjadi tiga John Boatright, Manuel Velasques yaitu (a) Keadilan Distributif (*distributive justice*), yaitu hal-hal yang nikmat untuk didapat dan hal-hal yang menuntut pengorbanan harus dibagi dengan adil, (b) Keadilan Restributif (*retributive justice*), berkaitan dengan kesalahan, hukuman atau denda yang diberikan kepada orang yang bersalah harus bersifat adil, dan (c) Keadilan Kompensatoris (*compensatory justice*), menyangkut tentang kesalahan yang dilakukan, namun menurut aspek lain.
4. Prinsip Saling Menguntungkan, harus menjadi pengendali bisnis perusahaan. Penerapan prinsip secara konsisten, dampaknya akan kembali lagi kepada diri sendiri yaitu kepada perusahaan. Jika bisnis memberikan kontribusi yang baik bagi masyarakat, maka masyarakat akan memberikan respon yang baik pula; namun sebaliknya, jika bisnis memberikan kontribusi yang tidak, maka masyarakat merespon dengan tidak baik pula.

Seringkali dalam aktivitas bisnis, terdapat hal-hal yang menyebabkan pelanggaran Etika Bisnis; berikut tiga hal penyebab pelanggaran Etika Bisnis (Prihanto Hendi, 2018):

1. Mengejar Keuntungan dan kepentingan pribadi (*personal gain and selfish interest*), tujuan pendirian perusahaan adalah mencari keuntungan maksimal, namun sikap serakah berlebihan mendapatkan keuntungan dapat mengakibatkan pelanggaran Etika Bisnis.
2. Tekanan Manghasilkan Laba (*competitive pressure on profits*), persaingan yang kompetitive, dapat membuat perusahaan melanggar etika; meskipun sadar namun perusahaan tetap melakukannya karena melindungi target keuntungan yang ditetapkan.
3. Pertentangan Nilai perusahaan dengan pegawai (*business goals versus personal values*), masalah ini timbul saat perusahaan berusaha mencapai tujuan bisnis dengan strategi baru, namun ditolak pegawai karena tidak sejalan dengan aspirasi pegawai.

Di tengah kompetisi yang ketat, diperlukan prinsip bisnis yang beretika, yaitu bisnis yang dilandasi dengan moral baik, jujur dan adil. Pengalaman membuktikan saat pelanggan kecewa terhadap perusahaan, apalagi kecewa karena etika bisnis, maka bisnis pelanggan akan menurun dan akhirnya memutuskan bisnis dengan perusahaan. Pelanggan loyal memiliki kepercayaan

tinggi ke perusahaan, sehingga pelanggan merasa aman melakukan transaksi dengan perusahaan; pelanggan mendapatkan kepastian transaksinya dilaksanakan perusahaan dengan baik (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985). Ini berarti bahwa kepercayaan merupakan awal dari satu rangkaian kegiatan bisnis yang saling menguntungkan. Kepercayaan merupakan kesediaan atau kerelaan seseorang untuk menggantungkan atau menyerahkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran, karena ia memiliki keyakinan padanya (Moorman, Deshpande & Zaltman, 1993).

Perusahaan harus mengatur hal-hal yang boleh dilakukan maupun yang tidak boleh dilakukan; karena hal tersebut dapat membantu perusahaan menghindari konflik internal maupun eksternal. *Code of Conduct* merupakan pedoman organisasi terkait sistem nilai, etika bisnis, etika kerja dan komitmen yang dianut, yang harus ditaati dan dilaksanakan oleh pegawai saat menjalankan bisnis maupun berinteraksi dengan stakeholders. *Code of Conduct* bermanfaat untuk (1) Membuat suasana kerja yang bersahabat di lingkungan perusahaan, (2) Membentuk karakter pegawai perusahaan memiliki disiplin dan beretika dalam bergaul dengan sesama pegawai maupun dengan pihak eksternal, (3) Menjadi alat untuk mengatur penggunaan wewenang dan jabatan pegawai, (4) Menjadi sarana untuk menilai integritas dan kedisiplinan pegawai, dan (5) Menjadi acuan perilaku pegawai dalam melaksanakan kewajibannya berinteraksi dengan seluruh *stakeholders*. Oleh karenanya, hal berikut penting untuk dimiliki oleh perusahaan yaitu (1) Memiliki nilai-nilai Budaya Perusahaan (*corporate values*), (2) Memiliki ketentuan Etika Bisnis sebagai pedoman operasional dan (3) Memiliki Pedoman Perilaku bagi seluruh pegawai agar difahami dan diterapkan dengan baik.

Terdapat 3 (tiga) pendekatan dasar yang dapat digunakan untuk merumuskan tingkah laku Etika Bisnis (Hapzi Ali, 2020), yaitu (1) *Utilitarian Approach*, memiliki pengertian bahwa setiap tindakan harus memperhitungkan konsekuensi yang akan mengikutinya. Dalam bertindak, setiap orang harus taat kepada asas yang dapat bermanfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat; dilakukan dengan biaya yang optimal dan aman bagi semua orang, (2) *Individual Rights Approach*, setiap orang memiliki hak yang harus dihormati oleh pihak lain dalam melakukan perbuatan; namun seseorang tidak dapat melakukan perbuatan dengan sembarangan jika berpotensi menyebabkan terjadinya konflik dengan orang lain. Perbuatan dinilai benar jika memperhatikan kepentingan terbaik untuk waktu yang Panjang, dan (3) *Justice Approach*, pada dasarnya setiap pembuat keputusan dalam sebuah organisasi memiliki kedudukan, hak dan kewajiban untuk memutuskan sesuatu bagi orang lain, pelanggan misalnya pelanggan individu maupun pelanggan kelompok/golongan. Perilaku etis sangat diperlukan untuk mempertahankan kinerja jangka panjang perusahaan. Oleh sebab itu, setiap perusahaan dalam melakukan aktivitas penetapan strategi bisnis jangka panjangnya senantiasa memperhatikan nilai-nilai etika dalam mencapai tujuan perusahaan. Terdapat enam belas kegunaan Etika Bisnis bagi perusahaan untuk strategi jangka Panjangnya (Muslich, 2004), yaitu (1) Pelanggan percaya kepada Perusahaan, (2) Pelanggan memiliki citr/image yang baik terhadap Perusahaan, (3) Etika dan budaya kerja perusahaan menjadi keunggulan yang kompetitif, (4) Orientasi Perusahaan adalah kepentingan Bersama, (5) Nyaman melakukan kegiatan bisnis, (6) Biaya tak terduga menjadi turun, (7) Kinerja keuangan perusahaan dapat maksimal dicapai, (8) Biaya kerugian akibat kecerobohan kerja dapat berkurang, bahkan dihindari, (9) Pegawai dan anggota perusahaan menjunjung tinggi nilai moral, (10) Pegawai dan anggota perusahaan memiliki motivasi bekerja yang baik, (11) Pegawai dan anggota perusahaan mampu mengembangkan jati dirinya, (12) Pegawai dan

anggota perusahaan memiliki pengendalian diri yang baik, (13) tercipta persaingan yang sehat dalam perusahaan, (14) tercipta saling percaya yang kuat dalam perusahaan, (15) tercipta atmosfer (lingkungan) kerja yang baik, dan (16) tercipta hubungan yang harmonis antar anggota perusahaan.

Etika Bisnis dapat meningkatkan kepercayaan dalam lingkungan bisnis, yaitu pemasok, mitra dan pelanggan. Masing-masing pihak harus menjaga norma yang baik, agar kepercayaan sebagai dasar hubungan bisnis dapat terus ditingkatkan. (Deny Dermawan, Hapzi Ali, 2017). Penerapan Etika Bisnis dan *Good Corporate Governance* (GCG) yang baik merupakan keharusan dan landasan penting bagi keberhasilan mewujudkan visi dan misi serta kelangsungan usaha perusahaan. Pelaksanaan prinsip Etika Bisnis dan GCG diyakini membawa dampak positif terhadap keberlanjutan perusahaan (Saputro Ari, 2019). Di dalam kegiatan bisnis, seringkali antara Etika dan perilaku di tempat kerja menjadi dilema; perilaku organisasi kadang bersinggungan dengan etika bisnis; dilema ini mempengaruhi etika dan implikasi dari hubungan kerja, perilaku organisasi, dan praktik manajemen sumber daya manusia (Treviño et al. 2006; Wooten 2001). Etika dan perilaku di tempat kerja meningkatkan proses dan hasil kerja karyawan (Fu dan Deshpande 2012; Fu et al. 2011; Zhang 2010), melindungi hak-hak karyawan, menciptakan tempat kerja yang etis dan lebih adil (Wang 2005; Yu 2009).

METODE PENELITIAN

Dalam penyusunan tulisan ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan studi literature yang berkaitan dengan Etika Bisnis. Informasi didapatkan dari buku, jurnal, artikel, modul perkuliahan dan internet. Disamping hal tersebut, penulisan juga dilakukan atas dasar pengamatan penulis terhadap obyek penelitian, analisis data-data, interpretasi penulis, pengalaman empiris dan pengalaman langsung yang dirasakan oleh penulis yang telah bekerja di Bank lebih dari 30 tahun.

Metode deskriptif merupakan pengumpulan fakta, dengan berbagai penilaian dan cara pandang yang tepat; penelitian ini berusaha untuk menjelaskan sesuatu hal yang terjadi berdasarkan fakta dan data (Whitney, 1960).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kajian pustaka, pengamatan, analisis data, interpretasi, dan pengalaman langsung penulis sebagai pegawai Bank Mandiri, disampaikan hal-hal berikut:

A. Bank Mandiri merupakan Bank hasil merger empat Bank BUMN, yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor dan Bank Pembangunan Indonesia yang didirikan pada tanggal 2 Oktober 1998. Bank, meskipun kadang terjadi penyesuaian, sejak awal didirikan telah memiliki Visi, Misi, Budaya Perusahaan, *Code of Conduct*, Etika Bisnis, Kode Etik Bankir dan Kode Etik Profesi sebagai acuan penyusunan ketentuan terkait bisnis. Berikut adalah Visi, Misi, Budaya Perusahaan, Etika Bisnis, Kode Etik Bankir dan Kode Etik Profesi:

1. Visi, visi Bank Mandiri yaitu “*Indonesia's best, ASEAN's prominent*”. Berdasarkan Visi tersebut seluruh jajaran pegawai Bank dari Direksi sampai dengan *level* terendah, secara bersama-sama bertekad bekerja dengan keras, cerdas, efektif dan efisien agar Visi perusahaan sebagai bank yang “Terbaik di Indonesia dan Disegani di ASEAN” terwujud sesuai tahapan-tahapan yang telah ditetapkan.

2. Misi, misi Bank Mandiri terdiri atas lima hal yang dapat mendukung tercapainya Visi dan tujuan perusahaan, yaitu:
 - a. Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar, Dalam menjalankan aktivitas bisnis, Bank berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan pelanggan. Oleh sebab itu, dalam aktivitas bisnis kepada pelanggan, perusahaan selalu berusaha produk dan jasa yang dipasarkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.
 - b. Mengembangkan sumber daya yang professional, agar aktivitas dan operasional bisnis dapat terselenggara dengan optimal, perusahaan berkomitmen mengembangkan SDM yang professional melalui pendidikan, pelatihan dan sertifikasi. Pegawai yang kompeten, skillfull, berperilaku baik, diyakini dapat mempercepat tercapainya visi, misi dan tujuan perusahaan.
 - c. Memberi keuntungan yang maksimal kepada stakeholder, Bank berusaha secara maksimal sehingga dapat memberikan keuntungan kepada stakeholder dengan cara yang beretika, adil, jujur dan saling menguntungkan.
 - d. Melaksanakan manajemen terbuka, Bank mengelola bisnis dengan menerapkan Manajemen Terbuka, yaitu hubungan kerja dan komunikasi antara Manajemen dan pegawai cair, Manajemen dan pegawai dapat berkomunikasi secara terbuka untuk menyampaikan berbagai hal, namun tetap ada batas-batas tentang boleh tidaknya sesuatu hal atau suatu kondisi tertentu disampaikan. Bank juga menerima saran, masukan dan kritik membangun dari masyarakat secara terbuka.
 - e. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan, Bank melaksanakan bisnisnya dengan tujuan mendapatkan keuntungan yang optimal. Keuntungan yang diperoleh sebagian dikembalikan kepada kepentingan masyarakat dan lingkungan. Dalam hal ini, Bank memiliki berbagai macam program *Corporate Social Responsibility* (CSR), yaitu Mandiri Peduli, Wirausaha Muda Mandiri, Mandiri Bersama Mandiri, Mandiri SahabatKU dan sebagainya.
3. Tata Nilai Utama:

Bank memiliki 5 (lima) Tata Nilai Utama untuk mengatur sikap dan perilaku pegawai dan menjadi acuan dalam bekerja. Dengan memahami dan melaksanakannya, pegawai akan disiplin, professional dan beretika. Berikut lima Tata Nilai dimaksud:

 - a. Kepercayaan, sangka baik dalam bisnis berdasarkan asas keterbukaan dan handal.
 - b. Integritas, terpuji, bermartabat dan menjunjung tinggi etika profesi.
 - c. Profesionalisme, bekerja akurat, bertanggung jawab sesuai kompetensi terbaik.
 - d. Fokus Pada Pelanggan, pelanggan internal eksternal menjadi fokus bisnis yang saling menguntungkan dan berkesinambungan.
 - e. Kesempurnaan, mencapai keunggulan kompetitif cerminan cinta Bank Mandiri.
4. Budaya Kerja & Perilaku Utama:
 - a. Satu Hati Satu Mandiri, meliputi (1) Mengutamakan Kepentingan Mandiri (2) Kolaborasi dan (3)Empati dan Menghargai
 - b. Mandirian Tangguh, meliputi (1) *Code of Conduct & Business Ethics* (2) Pola Pikir Pembelajar Kerja Cerdas, Gesit (Agile), (3) Adaptif, dan Solutif dan (4) *Intrapreneurship*.
 - c. Tumbuh Sehat, meliputi (1) Berpikir dan Bertindak Seimbang, (2) Berkesinambungan

- d. Memenuhi Kebutuhan Pelanggan, meliputi (1) Mendalami dan Memenuhi Kebutuhan Pelanggan, (2) Menjaga Hubungan Dengan Pelanggan
 - e. Bersama Membangun Negeri, meliputi (1) Kontribusi untuk Negeri, (2) Peran Seimbang
5. Etika Bisnis
- Dalam Ketentuan Etika Bisnis, diatur hal-hal berikut:
- a. Perilaku Individu:
 - 1) Integritas Pribadi, meliputi (a) Jajaran Bank menjunjung tinggi moral, memiliki harga diri dan disiplin yang kuat, (b) Jajaran Bank menjaga integritas pribadi sesuai aturan, ketentuan, kebijakan dan sistem yang berlaku, (c) Jajaran Bank memiliki komitmen untuk menjaga citra dan reputasi Bank, (d) Jajaran Bank menyanggah segala tindak dan perilaku kepada nurani yang murni, (e) Jajaran Bank bertindak terhormat dan bertanggung jawab serta bebas dari pengaruh yang memungkinkan hilangnya obyektivitas dalam pelaksanaan tugas atau mengakibatkan Bank kehilangan bisnis atau reputasinya, (f) Jajaran Bank menghindarkan diri dari kegiatan yang berhubungan dengan suatu organisasi dan atau individu yang memungkinkan terjadinya benturan kepentingan dan (g) Jajaran Bank, baik secara individu maupun bersama-sama senantiasa berupaya untuk tidak terlibat dalam kegiatan yang dapat menurunkan integritas system perbankan di Indonesia.
 - 2) Perlakuan/Tindakan Diskriminasi, meliputi (a) Jajaran Bank menjunjung tinggi hak asasi manusia, (b) Jajaran Bank mencegah praktek diskriminasi dalam segala bentuknya.
 - 3) Tindakan Pelecehan, Seluruh pegawai Bank menghindari segala bentuk perbuatan yang melanggar ketertiban umum dan kesusilaan.
 - b. Perlindungan terhadap Harta Milik Bank:
 - 1) Harta Milik Bank, meliputi (a) Jajaran Bank selalu memelihara dan melindungi semua harta milik Bank baik yang berwujud maupun tidak berwujud, (b) Jajaran Bank menggunakan harta milik Bank hanya untuk kegiatan terkait kepentingan Bank dan (c) Jajaran Bank bertanggung jawab atas menggunakan harta milik Bank termasuk kesesuaian peruntukannya.
 - 2) Perlindungan Informasi Rahasia, meliputi (a) Jajaran Bank melindungi dan mencegah informasi yang berharga dan bersifat rahasia dari kehilangan, penyalahgunaan, pembocoran dan pencurian, (b) Jajaran Bank tidak menyebarkan laporan/informasi mengenai Bank yang tidak dimaksudkan untuk umum.
 - 3) Hak Milik Intelektual Bank, meliputi (a) Jajaran Bank menjaga hak milik intelektual Bank, (b) Jajaran Bank mendedikasikan kompetensi yang dimiliki untuk kepentingan Bank sebagai hak milik intelektual Bank.
 - 4) Pencatatan dan Pelaporan, Jajaran Bank bertanggung jawab atas keakuratan dan kelengkapan catatan dan laporan yang disajikan.
 - c. Penyelenggaraan Bisnis Bank:
 - 1) Mis-representasi meliputi (a) Jajaran Bank yang mewakili Bank berhubungan dengan pihak lain, bertindak sesuai kapasitas dan kewenangannya, (b) Jajaran Bank yang mewakili Bank memberikan keterangan, dokumen dan laporan yang

- benar dengan cara yang benar, (c) Jajaran Bank menghindarkan diri dari tindakan yang dapat menimbulkan kesalahpahaman dengan pihak lain.
- 2) Hubungan dengan Mitra Kerja, meliputi (a) Jajaran Bank senantiasa memprioritaskan kepentingan Bank dalam berhubungan dengan mitra kerja, (b) Jajaran Bank mencegah terjadinya korupsi, kolusi, nepotisme dan citra negatif dalam berhubungan dengan mitra, (c) Jajaran Bank bekerja sama dengan mitra secara profesional dan adil dengan dilandasi itikad baik.
 - 3) Perilaku dalam Berkompetisi, meliputi (a) Jajaran Bank bertanggung jawab menciptakan kompetisi sehat dalam menjalankan bisnis, (b) Jajaran Bank menghindari dan mencegah kompetisi tidak sehat dalam karirnya
 - 4) Hubungan dengan Organisasi Lain, meliputi (a) Jajaran Bank dapat melakukan kontak bisnis dengan organisasi lain termasuk kompetitor sepanjang memberikan manfaat bagi Bank, (b) Jajaran Bank menghindarkan diri dari persekongkolan yang tidak patut dengan pihak lain.
 - 5) Mendapatkan dan Menggunakan Informasi Pihak Ketiga, meliputi (a) Jajaran Bank menghindari perolehan informasi rahasia dari pihak ketiga/kompetitor dengan cara yang tidak patut, (b) Jajaran Bank tidak merekrut pegawai kompetitor untuk mendapatkan informasi rahasia dari perusahaan pesaing.
 - 6) Hubungan dengan *Regulator*, Jajaran Bank memegang teguh prinsip etika dan ketentuan yang berlaku dalam membina hubungan dengan Regulator

6. Code of Conduct

Code of Conduct merupakan pedoman berperilaku dalam bekerja sehari-hari terkait hubungan bisnis dengan pelanggan, mitra dan rekan sekerja. *Code of Conduct* mengatur perilaku Benturan Kepentingan, Kerahasiaan, Penyalahgunaan Jabatan, Perilaku Insiders, Integritas dan Akurasi Data Bank serta Integritas Sistem Perbankan.

- a. Benturan Kepentingan, benturan kepentingan adalah suatu kondisi dimana pegawai Bank dalam bekerja memiliki kepentingan pribadi di luar kepentingan dinas, baik kepentingan sendiri, keluarga atau kelompok yang mempengaruhi obyektivitasnya dalam mengambil keputusan sesuai wewenangnya. Oleh sebab itu (1) Seluruh pegawai Bank harus menjaga hubungannya dengan pihak lain agar tidak mendatangkan benturan kepentingan. Jika tidak dapat dihindari, laporkan kepada pimpinan unit kerja, (2) Seluruh pegawai tidak diperkenankan memutuskan atau meminta keputusan atasan atas fasilitas pinjaman, bunga ataupun hal lain yang terkait untuk Pegawai sendiri, Anggota Keluarga atau Perusahaan dimana ia dan atau keluarganya mempunyai kepentingan, (3) Seluruh pegawai tidak diperkenankan bekerja di institusi lain baik sebagai Direksi, Komisaris, penasehat atau karyawan, kecuali karena ditugaskan oleh Bank atau telah mendapatkan persetujuan dari Bank, (4) Seluruh pegawai Bank tidak diperkenankan menjadi mitra Bank dalam penyediaan barang atau jasa baik secara langsung/tidak langsung, (5) Seluruh pegawai Bank tidak diperkenankan memanfaatkan barang-barang yang merupakan hak Bank bagi pegawai sendiri, anggota keluarga ataupun pihak lain dan (6) Seluruh pegawai Bank diperkenankan melakukan transaksi sekuritas, jual beli valas, logam mulia, derivatif sepanjang tidak ada benturan kepentingan dan *insider trading*.

- b. Kerahasiaan, mengatur hal-hal berikut (1) Seluruh pegawai wajib menjaga kerahasiaan suatu informasi, baik informasi pelanggan maupun informasi lain sesuai ketentuan, (2) Seluruh pegawai hanya diperkenankan untuk menggunakan informasi yang diterimanya untuk kepentingan Bank, bukan untuk pribadi, keluarga atau kepentingan lain diluar Bank, (3) Dalam menyampaikan informasi apapun, setiap pegawai harus mentaati ketentuan yang berlaku, (4) Agar tidak terjadi penyalahgunaan atas penerusan informasi di dalam internal Bank, maka penyampaian informasi hanya diperkenankan kepada pihak yang berkepentingan, (5) Seluruh pegawai Bank tidak diperkenankan menyampaikan informasi kepada pihak lain, selain kepentingan Bank, terkait (a) Operasional Bank dengan Pemerintah Republik Indonesia, (b) Ketentuan & prosedur kerja Bank, (c) Pengelolaan Sistem Informasi, (d) Data pegawai, baik yang masih bekerja maupun sudah purnabhakti dan (e) Aktivitas usaha Bank, termasuk aktivitas dengan pelanggan dan mitra. Pengecualian diperkenankan atas ijin pejabat berwenang atau karena menjalankan ketentuan perundangan, missal permintaan data dari institusi terkait dan (6) Pegawai Bank purnabhakti, tetap wajib menjaga kerahasiaan hal-hal khusus yang dirahasiakan.
- c. Penyalahgunaan Jabatan dan Gratifikasi, mengatur hal-hal berikut (1) Seluruh pegawai tidak diperkenankan menyalahgunakan wewenang untuk mengambil manfaat secara langsung/tidak, atas pengetahuannya yang berasal dari aktivitas bisnis Bank untuk Manfaat untuk individu/diri sendiri, anggota keluarga atau untuk Orang lain, (2) Seluruh pegawai tidak diperkenankan meminta, menerima atau menyetujui pemberian gratifikasi terkait dengan jabatannya, melanggar kewajibannya sesuai peraturan perundangan. Termasuk larangan terkait penerimaan hadiah atau komisi (imbalan) dari pihak lain terkait fasilitas cash loan maupun non cash loan yang akan diberikan ke pelanggan, atau terkait pembelian Surat Berharga terkait operasional Bank, (3) Seluruh pegawai tidak diperkenankan meminta, menerima atau menyetujui penerimaan hadiah atau imbalan dari pihak lain terkait dengan proses pengadaan barang/jasa, (4) Jika pegawai Bank menerima bingkisan pada hari raya keagamaan misalnya, maka apabila Mempengaruhi obyektivitas dalam mengambil keputusan Bank, dan Harga hadiah diatas batas kewajaran maka pegawai Bank harus menolak dan segera mengembalikan hadiah dengan sikap sopan dan menjelaskan bahwa pegawai Bank dilarang menerima hadiah, (5) Jika karena sesuatu hal hadiah tersebut tidak dapat ditolak dan dikembalikan, maka pegawai wajib menyampaikan hal tersebut kepada pimpinan unit kerja untuk ditindaklanjuti sesuai ketentuan, (6) Apabila pegawai Bank diberi barang promosi oleh pihak lain, maka sepanjang atas penerimaan tersebut tidak mempengaruhi obyektivitas mengambil keputusan, maka pegawai Bank dapat menerimanya, (7) Seluruh pegawai wajib berusaha dengan maksimal untuk mendapatkan harga terbaik, dengan discount/potongan maksimal atas setiap proses pengadaan barang dan jasa. Potongan dibukukan sebagai keuntungan Bank, (8) Seluruh pegawai tidak diperkenankan untuk memanfaatkan jabatan dan relasinya dengan pelanggan untuk meminta sesuatu dari pelanggan dan mitra dan (9) Seluruh pegawai tidak diperkenankan memanfaatkan menggunakan fasilitas Bank untuk pribadi.

- d. Perilaku *Insiders*, mengatur hal berikut (1) Seluruh pegawai Bank yang yang memiliki informasi rahasia, dilarang untuk memanfaatkannya demi keuntungan pribadi, keluarga atau kelompok tertentu melalui Memberikan advis kepada nasabah untuk melakukan transaksi dengan Bank atau Memberikan informasi kepada pihak lain dengan melanggar ketentuan, (2) Seluruh pegawai tidak diperkenankan memanfaatkan informasi internal untuk melakukan transaksi sekuritas, kecuali informasi tersebut sudah menjadi konsumsi masyarakat, (3) Seluruh pegawai Bank tidak diperkenankan memanfaatkan jabatannya dan mengambil keuntungan untuk pribadi, keluarga atau pihak lain baik secara langsung maupun tidak langsung; termasuk mempengaruhi proses pengambilan keputusan terkait diri pegawai dan (4) Pejabat Bank saat mengambil keputusan terkait transaksi aset Bank atau jasa lainnya, harus dilakukan dengan mengedepankan kepentingan Bank; tanpa dipengaruhi oleh *insiders*.
- e. Integritas dan Akurasi Data Bank, mengatur hal berikut (1) Seluruh pegawai Bank wajib menampilkan atau menyajikan data dengan tepat dan akurat serta dapat diyakini kebenarannya, (2) Seluruh pegawai Bank dilarang untuk melakukan perubahan data keuangan dan transaksi lainnya dengan tujuan untuk menyamarkan atau mengaburkan transaksi tertentu, (3) Seluruh pegawai Bank hanya dapat melakukan perubahan data keuangan atau data lainnya berdasarkan persetujuan pejabat yang berwenang sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku dan (4) Seluruh pegawai Bank dilarang melakukan manipulasi dan pemalsuan dokumen apapun.
- f. Integritas Sistem Perbankan, mengatur hal berikut (1) Seluruh pegawai Bank harus selalu introspeksi dan menghindari dari berbagai jenis kejahatan bidang keuangan dan perbankan, (2) Seluruh Pegawai Bank wajib meningkatkan kewaspadaan sehingga dapat mendeteksi transaksi yang tidak wajar, melakukan tindakan pencegahan terjadinya penyalahgunaan rekening untuk penampungan dana hasil money laundering, terorisme, korupsi dan kejahatan lainnya.

Bank juga menerbitkan ketentuan yang wajib difahami, ditaati dan dilaksanakan oleh seluruh Perusahaan Anak, meliputi (1) *Mandiri Group Principle Guideline*, (2) *Mandiri Subsidiary Management Principle Guideline*, (3) Arsitektur Kebijakan Bank Mandiri, dan (4) Arsitektur Kebijakan masing-masing Perusahaan Anak.

- B. Bank Mandiri senantiasa mengedepankan hubungan saling menguntungkan, tidak merugikan pihak lain dan sesuai perjanjian yang telah disepakati. Berikut prosedur beberapa layanan transaksi di Bank Mandiri:

1. Layanan Transaksi Simpanan Masyarakat.

Saat petugas Bank melayani transaksi rekening Simpanan baik Tabungan, Giro atau Deposito, saat pelanggan melakukan pembukaan rekening, petugas Bank menyampaikan *fitur, benefit*, keunggulan termasuk biaya transaksi yang akan dibebankan Bank. Nasabah menentukan jenis produk sesuai kebutuhannya sehingga menjadi solusi atas masalah pelanggan. Bank dan pelanggan menandatangani dokumen berikut (a) Aplikasi Pembukaan Rekening Simpanan, (b) Syarat Umum Pemegang Rekening di Bank Mandiri, (c) Syarat Khusus sesuai jenis rekening yang dibuka (d) Surat Pernyataan dari pelanggan tentang boleh tidaknya data identitasnya disampaikan kepada Perusahaan Anak, (e) Menandatangani specimen yang akan digunakan sebagai

sarana verifikasi transaksi, dan (f) Pelanggan mendapatkan bukti kepemilikan rekening, misalnya Buku Tabungan, Sertifikat Deposito dan lainnya.

2. Layanan Transaksi Pinjaman (Kredit)

Saat pelanggan mengajukan permohonan Kredit, petugas menginformasikan produk Kredit yang tersedia, termasuk *fitur*, *benefit*, keunggulan dan biaya yang dibebankan Bank. Pelanggan menentukan produk kredit sesuai kebutuhannya, sehingga dapat menjadi solusi kebutuhan keuangannya. Petugas Bank melakukan proses administrasi, analisa jumlah pinjaman dan *on the spot* untuk verifikasi jaminan/agunan. Jika permohonan kredit disetujui, baik sebagian atau seluruhnya, pelanggan dan Bank menandatangani dokumen berikut (a) Aplikasi Permohonan Pinjaman, (b) Syarat Umum Pemegang Rekening, (c) Syarat Khusus Rekening Pinjaman, (d) Surat Perjanjian Kredit dan Surat Permohonan Pencairan Kredit, (e) Surat Kuasa untuk melakukan pendebitan rekening simpanan lain atas nama pelanggan jika angsuran pinjaman tertunda atau macet, (f) Surat Kuasa dari pelanggan untuk melakukan pengikatan jaminan kepada institusi terkait, (g) Surat Pernyataan dari pelanggan tentang boleh tidaknya data identitas pelanggan disampaikan ke Perusahaan Anak, dan (h) Specimen tanda tangan sebagai sarana verifikasi transaksi pelanggan.

3. Layanan Transaksi Setoran, Penarikan Dana, Transfer, Pemindahbukuan, Pembayaran dan Transaksi Keuangan lainnya.

Transaksi Setoran, penarikan, transfer, pemindahbukuan dan pembayaran saat ini mayoritas dilakukan melalui sarana *e-banking*; sebagian kecil transaksi dilakukan melalui cabang, misalnya karena nilai transaksi besar. Transaksi dengan nilai nominal kecil, mayoritas dilakukan melalui *e-banking*, misal *internet banking*, ATM, *mobile banking* dan lainnya. Berikut prosedur transaksi melalui cabang atau *e-banking*:

a. Transaksi melalui Cabang

Saat pelanggan melakukan transaksi keuangan, pelanggan wajib mengisi formulir dengan benar dan menandatangani formulir sesuai specimen dan bukti diri (KTP). Selanjutnya formulir transaksi diverifikasi petugas bank, ditandatangani sebagai persetujuan transaksi, dan dieksekusi melalui system Bank. Dengan menandatangani formulir transaksi, Bank dan pelanggan sepakat untuk menundukkan diri dan terikat dengan syarat transaksi yang tercantum di halaman belakang formulir. Jika di kemudian hari terdapat perselisihan, maka syarat pelaksanaan transaksi tersebut dijadikan dokumen pembuktian di Pengadilan.

b. Transaksi melalui sarana *e-banking*

Saat pelanggan mengajukan permohonan penggunaan sarana *e-banking*, petugas memberikan penjelasan produk *e-banking*, *fitur*, *benefit*, keunggulan dan biaya yang akan dibebankan. Pelanggan dan Bank menandatangani dokumen berikut (a) Surat Permohonan Penggunaan Fasilitas *e-banking*, (b) Syarat Khusus Produk dan Layanan *e-banking*, (c) Surat Pernyataan dari pelanggan yang menyatakan bahwa jika terdapat transaksi keuangan melalui sarana *e-banking* dengan *user-id* dan *password* dan/atau *personal identification number* (PIN) sesuai administrasi Bank, maka pelanggan menyatakan transaksi tersebut dilakukan pelanggan sendiri, dan (d) Surat Pernyataan yang menyatakan pelanggan telah menerima *user-id*, *password* dan/ atau PIN dari petugas, telah mengganti PIN dan berjanji menjaga

kerahasiaan *user-id*, *password* dan PIN. Penyalahgunaan *user-id*, *password* dan PIN menjadi tanggung jawab pelanggan, dan membebaskan Bank dari risiko.

4. Pengadaan Vendor untuk Kebutuhan Barang dan Jasa dari Pihak Ketiga.

Dalam menjalankan bisnis, kadang terjadi Bank membutuhkan dukungan dari Mitra untuk menyediakan barang/jasa yang tidak dapat dilakukan Bank. Bank secara terbuka melakukan pengadaan sesuai metode yang disetujui Manajemen. Terdapat tiga metode proses pengadaan, yaitu Penunjukkan Langsung, Pemilihan Langsung atau Pelelangan Umum. Mitra peserta pengadaan wajib menandatangani dokumen berikut (a) Surat Pernyataan Tidak Adanya *Conflict of Interest* pada Proses Pengadaan, (b) Dokumen Pakta Integritas, dan (c) Dokumen *Non Disclosure Agreement* (NDA) berjanji tidak membocorkan informasi atau data Bank.

C. Bank secara rutin mengingatkan pegawai, agar bekerja sesuai *Code of Conduct*, Nilai-nilai Budaya Perusahaan, Etika Bisnis, Kode Etik Bankir dan Kode Etik Pegawai yang telah ditetapkan. Sebagai tindak lanjut, setiap awal tahun pegawai menandatangani “Dokumen Pakta Integritas”, untuk melaporkan pekerjaan yang telah dilakukan tahun sebelumnya; melaporkan kepada atasan jika terdapat hal yang dapat mengakibatkan benturan kepentingan untuk ditindaklanjuti.

D. Bank bertekad melakukan kegiatan bisnis dengan beretika, adil, jujur, saling menguntungkan dan mentaati ketentuan; hal ini mendapat respon positif dari masyarakat. Kinerja Bank terus tumbuh berkat kepercayaan masyarakat yang tinggi; bahkan dari tahun ke tahun Bank mendapatkan penghargaan dari berbagai lembaga nasional, regional dan internasional terkait Etika Bisnis, *Service Quality* dan *Good Corporate Governance* sebagaimana Tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Daftar Penghargaan Bank

Tahun	Nama Penghargaan	Institusi Penyelenggara
2015	Perusahaan Sangat Terpercaya	IICG
	Best Financial, Corporate Governance Award	IICD
	8 tahun berturut - Best Service Excellence	Infobank & MRI
	BUMN Award – 3 rd Tranparancy	BUMN Track
2016	9 kali berturut –Best Service Excellence	Infobank & MRI
	Indonesia’s Safest Bank	Global Finance
	GCG Terbaik Bank Buku IV	Economi Review
	Pengendalian Gratifikasi Terbaik	Komisi Pemberantasan Korupsi
	The Most Indonesia Trusted Company	IICG & Majalah SWA
2017	The Best 2016 Employee Engagement	LPPI & Majalah SWA
	10 tahun berturut – Best Service EXellence	Majalah Infobank
	The Best Bank in Indonesia	Alpha Southeast Asia
	The Best Bank in Service Excellence	MRI
	The Most Trusted Company	IICG
2018	2 nd Appreciation fir Diversity of the Board	Majalah Tempo
	Sistem Pengendalian Gratifikasi Terbaik	Komisi Pemberantasi Korupsi
	Teresponsif Memberi Perlindungan Konsumen	Otoritas Jasa Keuangan
	3 Perusahaan Terbuka Terbaik Indonesia	Asean Capital Market Form
	The Best Bank in Service Excellence	IICG & Majalah SWA
	The Most Trusted Company	AsiaMoney
2019	Indonesia Most Trusted Company	IICG & SWA Network
	Besat of Best CFO	The Finance

Tahun	Nama Penghargaan	Institusi Penyelenggara
	BUMN Hadir untuk Negeri	Kemeneg BUMN
	Best Strategy CSR in Indonesia	Alpha Southeast Asia
	Best CFO in Indonesia	Alpha Southeast Asia
	Bank Berpredikat Sangat Bagus selama 10 Thn	Infobank
	Bank Terbaik Bank Buku IV	Majalah Investor

E. Peningkatan kinerja bisnis Bank yang konsisten, membuktikan pelaksanaan bisnis yang baik memberikan dampak yang baik pula “*Goods Ethics, Good Business*”. Berikut data lima tahun terakhir atas tiga parameter keuangan untuk memperlihatkan kinerja Bank yang terus mengalami meningkat. Tiga parameter tersebut Jumlah Dana Pihak Ketiga, Jumlah Pinjaman ke Masyarakat dan Laba Bersih sebagaimana Tabel 2 berikut:

Tabel 2. 3 Parameter kinerja keuangan Bank

Parameter Bisnis Yang Diamati Penulis	Tahun Laporan Kinerja Keuangan				
	2015	2016	2017	2018	2019
Dana Pihak Ketiga	622.332	702.060	749.583	766.008	850.108
Kredit Yang Diberikan	564.393	616.706	678.293	767.761	855.847
Laba Bersih	18.378	19.286	22.282	25.882	28.455

Kinerja keuangan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk , pada 31 Desember 2019 khususnya untuk ketiga parameter tersebut di atas, jika dibandingkan dengan posisi 31 Desember 2015 masing-masing mengalami peningkatan, sebagai berikut:

1. Dana Pihak Ketiga..... 36,6 % atau rata-rata 7,32% per tahun
2. Kredit yang Diberikan 51,6 % atau rata-rata 10,32% per tahun
3. Laba Bersih 54,8 % atau rata-rata 10,96 per tahun

KESIMPULAN DAN SARAN

Sesuai fakta, data, interpretasi dan hasil pembahasan di atas, disimpulkan berikut:

1. Bank dalam menjalankan bisnisnya selalu mengedepankan prinsip yang beretika dan sesuai dengan norma, prinsip keadilan, kejujuran, saling menghormati, saling menguntungkan dan mentaati ketentuan dari regulator dan perundangan.
2. Bank memiliki ketentuan yang mengatur etika yang harus difahami, ditaati dan dilaksanakan oleh seluruh pegawai untuk mendukung tercapainya Visi, Misi dan tujuan Bank, yaitu Etika Bisnis, *Code of Conduct*, Budaya Perusahaan, Kode Etik Bankir, Kode Etik Pegawai dan Good Corporate Governance. Ketentuan tersebut harus ditaati oleh pegawai Bank dan seluruh Perusahaan Anak.
3. Bank senantiasa menjalankan bisnis secara transparan, professional dan menghargai hak dan kewajiban pelanggan; transaksi keuangan apapun yang dilakukan oleh pelanggan melalui jaringan Bank mendapatkan perlindungan sesuai ketentuan dan syarat-syarat yang ditandatangani pelanggan dan Bank.
4. Komitmen Bank akan menjalankan aktivitas bisnis dengan mengedepankan prinsip yang beretika, jujur, adil, saling menghormati, dan saling menguntungkan, mendapatkan respon positif dari stakeholders. Kepercayaan tidak hanya dari masyarakat yang tinggi, bahkan setiap tahunnya Bank selalu mendapatkan penghargaan dari berbagai institusi nasional, regional atau internasional terkait Etika Bisnis, *Service Quality* dan *Good Governance*.
5. Kepercayaan masyarakat Indonesia meningkatkan kinerja bisnis Bank secara progresif dan berkesinambungan, tercermin dari peningkatan tiga parameter kinerja keuangan Bank yaitu Dana Pihak Ketiga, Pinjaman kepada masyarakat dan laba perusahaan. Dengan

keberhasilan ini, sebagai Bank BUMN, Mandiri dapat berkontribusi untuk pembangunan Indonesia.

DAFTAR RUJUKAN

Darmawan, Deny & Hapzi Ali, Prof. Dr, IR, H, MM, CMA, MPM, 2017; Artikel tentang Business Ethic & Good Governace , Etika Bisnis pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, Jakarta. Tersedia:

<https://www.slideshare.net/DenyDermawan1/be-ggdeny-dermawan-prof-dr-hapzi-ali-cma-etika-bisnis-pada-pt-bank-mandiri-tbk-universitas-mercubuana-2017-word-84471562> diakses pada 24 maret 2020 pukul 16:36 wib

Bertens, K, 2000, Pengantar Etika Bisnis, Yogyakarta, Kanisius.

Hapzi Ali, Concepts and Theories of Business Ethics, Jakarta: Universitas Mercu Buana

Jakarta Journal International “Business Ethics in the Greater China Region: Past, Present, and Future Research”, Juelin Yin dan Ali Quasi, Crossmark, Published online: 30 May 2016 Springer Science+Business Media Dordrecht 2016. Vol. 150 pp.815-835 Tersedia:

<https://search.proquest.com/abicomplete/docview/2061754436/F2A85A132C8D4CC9PQ/2?accountid=35002> diakses pada 23 maret 2020 pukul 14:21 wib

Prihanto, Hendi, 2018, Etika Bisnis dan Profesi, Sebuah Pencarian, Depok, Rajawali Pers.

Saputro,Ari, 2019, Journal Business Ethic dan Good Corporate Governance (GCG) pada PT. Bank Danamon Indonesia Tbk, Universitas Mercubuana, Jakarta. Vol. 1, pp 122-134