

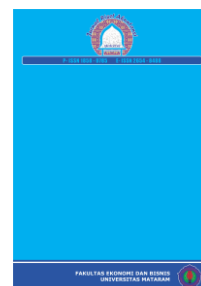


e-ISSN: 2654-8488

Jurnal Riset Akuntansi Aksioma

<https://aksioma.unram.ac.id>

Vol. 24 No. 1, Juni 2025



ANALISIS PENGUNGKAPAN ASPEK SOSIAL BERDASARKAN STANDAR GRI 400 PADA PERUSAHAAN E-COMMERCE DAN FINTECH

Latifatun Nisa¹, Agus Bandiyono²

¹Akuntansi Sektor Publik, Politeknik Keuangan Negara STAN, Indonesia,
4131210037_latifatun@pknstan.ac.id

²Akuntansi Sektor Publik, Politeknik Keuangan Negara STAN, Indonesia,
agusbandiyono@pknstan.ac.id

Riwayat Artikel:

Received: 05 Maret 2025

Revised: 02 Juni 2025

Accepted: 07 Juni 2025

Published: 12 Juni 2025

Corresponding Author:

Nama: Latifatun Nisa

Email:

4131210037_latifatun@pknstan.ac.id

DOI: 10.29303/aksioma.v24i1.473

© 2024 The Authors. This open access article is distributed under a (CC-BY License)



Abstract. *This study aims to analyze the disclosure of social aspects based on GRI standards in an e-commerce and fintech company in Indonesia. The method used is content analysis of the company's sustainability reports from 2021 to 2023. The analysis results indicate that the level of social aspect disclosure is not yet complete and still has room for improvement. The findings show that the disclosure of social aspects in the report is not yet fully comprehensive and can be further developed. This analysis is expected to provide new insights into the implementation of social aspect disclosure in e-commerce and fintech companies. In the future, the government is expected to formulate policies that promote higher transparency in sustainability reporting and strengthen the role of stakeholders in the materiality determination process.*

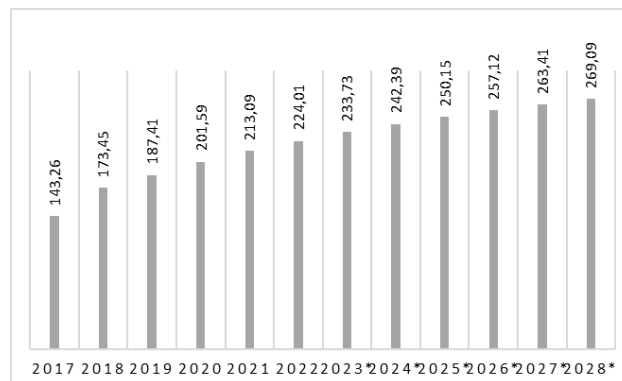
Keywords: *E-commerce sector; fintech sector; GRI 400; sustainability disclosure*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengungkapan aspek sosial berdasarkan standar GRI pada salah satu perusahaan *e-commerce* dan *fintech* di Indonesia. Metode yang digunakan adalah analisis konten terhadap laporan keberlanjutan perusahaan tahun 2021–2023. Hasil analisis didapatkan bahwa tingkat pengungkapan aspek sosial masih belum sepenuhnya dan masih bisa dikembangkan. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengungkapan aspek sosial dalam laporan tersebut belum sepenuhnya komprehensif dan masih dapat dikembangkan lebih lanjut. Analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru mengenai implementasi pengungkapan aspek sosial pada perusahaan *e-commerce* dan *fintech*. Ke depannya, pemerintah diharapkan dapat merumuskan kebijakan yang mendorong transparansi lebih tinggi dalam pelaporan keberlanjutan serta memperkuat peran pemangku kepentingan dalam proses penentuan materialitas.

Kata kunci: *GRI 400, pengungkapan keberlanjutan sektor e-commerce, sektor fintech*

PENDAHULUAN

Dalam satu dekade terakhir, Indonesia telah mengalami transformasi signifikan dalam bidang ekonomi digital yang ditandai dengan pertumbuhan pesat teknologi informasi dan komunikasi yang mengubah lanskap bisnis dan interaksi sosial. Pada tahun 2022, pengguna internet di Indonesia mencapai 224,01 juta dan diproyeksikan akan terus naik hingga tahun 2028 (Statista 2023). Selain itu, Indonesia masih mendominasi *GVM* ekonomi digital di ASEAN dengan nilai mencapai US\$82 miliar pada tahun 2023. *GMV* ekonomi digital di kawasan ini juga diproyeksikan akan tumbuh hingga US\$295 miliar pada 2025 (Databoks.id 2023). Pertumbuhan ekonomi digital tersebut juga didukung dengan kemunculan berbagai perusahaan yang bergerak di sektor perdagangan dan layanan jasa keuangan digital.



Gambar 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2017-2022 dengan perkiraan hingga 2028 (dalam juta)

Sumber: diolah penulis

Seiring dengan pesatnya pertumbuhan ekonomi digital, berbagai tantangan baru pun bermunculan, terutama dalam aspek keamanan siber, privasi data, dan maraknya kasus penipuan investasi digital. Digitalisasi bahkan dianggap sebagai ancaman non-militer bagi pertahanan negara (Dwi Aprilia et al. n.d.). Dalam era digital yang terus berkembang, arus peredaran data menjadi semakin sulit dikendalikan. Pemanfaatan teknologi internet yang semakin meluas dan mencakup berbagai aspek kehidupan telah mengurangi kontrol individu terhadap data pribadinya. Disrupsi teknologi ini tidak hanya membuka peluang besar di berbagai sektor, tetapi juga membawa tantangan serius terkait perlindungan data dan privasi. Salah satu contoh nyata adalah kasus kebocoran data yang terjadi pada salah satu perusahaan *e-commerce* pada tahun 2020, di mana informasi pribadi 91 juta pengguna aplikasi tersebut bocor dan berpotensi disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab (Kurnianingrum 2020). Jika tidak ditangani dengan baik, masalah ini dapat mengikis kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital dan memperlambat pertumbuhan ekonomi berbasis teknologi. Terkait hal tersebut, laporan keberlanjutan (*sustainability report*) menjadi instrumen penting bagi perusahaan digital dalam memastikan transparansi, akuntabilitas, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip tata kelola yang baik (*good corporate governance/GCG*). CSR adalah bentuk komitmen perusahaan untuk menjalankan bisnisnya dengan mengedepankan etika, kepatuhan terhadap hukum, serta tanggung jawab sosial di mana CSR tidak hanya berfokus pada pertumbuhan ekonomi, tetapi juga berupaya meningkatkan kesejahteraan karyawan beserta keluarganya, mendukung komunitas lokal, dan memberikan dampak positif bagi masyarakat secara luas (Prayitno et al. 2020). Perusahaan yang mengungkapkan lebih banyak informasi sosial dan lingkungan cenderung mendapatkan respons positif dari investor (Abbas et al. 2020). Transparansi ini menjadi semakin penting bagi perusahaan yang bergerak di sektor

digital seperti *e-commerce* dan *fintech* di mana kepercayaan publik terhadap keamanan data, privasi, serta dampak sosial dan lingkungan dari operasional perusahaan menjadi faktor utama dalam keberlanjutan bisnis mereka.

Standar Global Reporting Initiative (GRI) 400 yang mencakup aspek sosial seperti privasi data, etika bisnis, kesejahteraan tenaga kerja, serta perlindungan konsumen dapat menjadi salah satu acuan bagi perusahaan dalam menyusun laporan keberlanjutan pada aspek sosial. Dengan adanya pelaporan keberlanjutan, perusahaan dapat lebih terbuka dalam mengkomunikasikan langkah-langkah yang telah mereka ambil untuk melindungi kepentingan *stakeholder* serta menunjukkan bagaimana mereka mengelola risiko dan meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan, baik dari sisi konsumen, investor, maupun regulator. Pengungkapan ini merupakan tanda bahwa perusahaan peduli terhadap pemangku kepentingan, bukan hanya pemegang saham. Dengan menjalankan pengungkapan tanggung jawab dalam aspek sosialnya, perusahaan dapat membangun hubungan baik dengan pelanggan, mitra bisnis, dan karyawan yang berpotensi meningkatkan profitabilitas di masa depan (Immanuel 2021).

Pelaporan keberlanjutan, khususnya aspek sosial yang diatur dalam GRI 400 menjadi semakin krusial bagi perusahaan teknologi digital. Sebagai perusahaan yang mengelola data jutaan pengguna dan memfasilitasi transaksi finansial dalam skala besar, perusahaan di bidang ini memiliki tanggung jawab signifikan dalam memastikan praktik bisnis yang bertanggung jawab dan berkelanjutan. Penelitian terkait implementasi GRI di sektor *fintech* dan *e-commerce* masih terbatas. Penelitian sebelumnya belum pernah membahas secara spesifik bagaimana implementasi standar GRI 400 terhadap perusahaan *e-commerce* dan *fintech*. Penelitian Chandra & Shauki (2024) menganalisis implementasi standar GRI 400 di sektor perbankan dan menemukan bahwa terdapat peningkatan jumlah indikator GRI 400 yang dilaporkan. Penelitian lain, seperti Lasmana et al. (2023) dan Hidayat et al. (2022) menganalisis GRI 400 di sektor barang konsumen, dan (Erinda et al. 2024) yang meneliti di sektor kecantikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan standar GRI 400 dalam laporan keberlanjutan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *fintech* dan *e-commerce* yang dalam penelitian ini akan disebut sebagai perusahaan A, tantangan dan peluangnya, serta rekomendasi perbaikannya. Oleh sebab itu, tinjauan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara literatur mengenai gambaran komprehensif tentang studi yang telah dilakukan terkait pengungkapan aspek sosial di perusahaan *e-commerce* dan *fintech* berdasarkan standar GRI. Secara praktis, tinjauan ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi berbasis bukti untuk memperbaiki atau menyempurnakan praktik pelaporan keberlanjutan pada perusahaan *e-commerce* dan *fintech*, terutama dalam hal mendorong transparansi dan kualitas pengungkapan kinerja dan dampak kinerja aspek sosialnya.

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pengungkapan keberlanjutan aspek sosial di perusahaan yang beralamat di sektor *e-commerce* dan *fintech* sekaligus di Indonesia, yang dalam penelitian ini akan disebut sebagai PT A Tbk, berdasarkan standar Global Reporting Initiative (GRI) 400. PT A Tbk merupakan perusahaan yang mengintegrasikan layanan *e-commerce*, *financial technology*, dan *on-demand services* yang melayani jutaan pengguna, mitra pengemudi, dan pedagang dengan produk dan layanan di seluruh platformnya. Dalam penelitian ini, data diperoleh dari laporan keberlanjutan (*sustainability report*) PT A Tbk tahun 2021—2023. Laporan tersebut menjadi sumber utama dalam mengidentifikasi informasi terkait kebijakan, program, serta pencapaian perusahaan dalam aspek sosial.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis konten (*content analysis*) dengan pendekatan model Miles dan Huberman. Metode ini melibatkan tiga

tahapan utama dalam analisis data. Tahap pertama adalah reduksi data di mana penulis mengumpulkan data dan mengidentifikasi bagian laporan yang membahas aspek sosial sesuai GRI 400. Kemudian, pada tahap penyajian data penulis menyusun tabel kelengkapan data untuk menilai keberadaan indikator berdasarkan standar GRI 400 dan menganalisis indikator yang sudah dilaporkan dan yang belum. Keberadaan indikator tersebut dianalisis dari *sustainability report* perusahaan. Dalam menganalisis laporan keberlanjutan, penulis menggunakan seluruh indikator dalam GRI 400 sebagai acuan awal. Namun, tidak semua indikator memiliki urgensi dan relevansi secara kontekstual terhadap sektor industri yang diteliti. Oleh karena itu, penulis menetapkan kriteria inklusi sebagai indikator yang secara eksplisit disebutkan atau diindikasikan dalam laporan keberlanjutan PT A Tbk tahun 2021–2023 serta yang relevan dan memiliki urgensi terhadap konteks operasional sektor digital. Selanjutnya, tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan untuk menyusun temuan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Pengungkapan GRI 400

Kategori Pengungkapan GRI	Total Indikator	Diungkapkan		
		2021	2022	2023
GRI 401: Kependudukan (2016)	3	2 (401-1, 401-3)	2 (401-1, 401-3)	2 (401-1, 401-3)
GRI 402: Hubungan Tenaga Kerja/Manajemen 2016	1	-	-	-
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja 2018	10	9 (403-1 s.d 403-9)	9 (403-1 s.d 403-9)	9 (403-1 s.d 403-9)
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016	3	2 (404-2, 404-3)	2 (404-2, 404-3)	2 (404-2, 404-3)
GRI 405: Keanekaragaman dan Peluang Setara 2016	2	1 (405-1)	1 (405-1)	1 (405-1)
GRI 406: Nondiskriminasi 2016	1	-	-	-
GRI 407: Kebebasan Berserikat dan Perundingan Kolektif 2016	1	-	-	-
GRI 408: Pekerja Anak 2016	1	-	-	-
GRI 409: Kerja Paksa atau Wajib Kerja 2016	1	-	-	-
GRI 410: Praktik Keamanan 2016	1	-	-	-
GRI 411: Hak Masyarakat Adat 2016	1	-	-	-
GRI 413: Masyarakat Setempat 2016	2	-	-	-
GRI 414: Penilaian Sosial Pemasok 2016	2	-	-	-
GRI 415: Kebijakan Publik 2016	1	-	-	-
GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan 2016	2	-	-	-
GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan 2016	3	-	-	-
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016	1	1 (418-1)	1 (418-1)	1 (418-1)
GRI 419: Kepatuhan Sosial Ekonomi 2016*	1	1 (419-1)	1 (419-1)	
<i>*standar GRI 419 sudah tidak berlaku sejak 1 Januari 2023</i>				
Total (Tanpa GRI 419)	36	15 (42%)	15 (42%)	15 (42%)

Sumber: diolah penulis

PT A Tbk belum sepenuhnya mengungkapkan aspek sosial sesuai standar GRI dalam laporan keberlanjutannya. Hal ini terlihat dari rendahnya persentase pengungkapan selama periode 2021 hingga 2023 di mana tingkat pengungkapan perusahaan tidak mengalami perubahan yang signifikan. Pada tahun 2021, perusahaan

melaporkan item GRI 419 terkait kepatuhan sosial ekonomi. Namun, pada tahun-tahun berikutnya, item tersebut tidak lagi dilaporkan karena standar tersebut telah diubah dan digantikan dengan Pengungkapan 2-27 tentang Kepatuhan terhadap Hukum dan Peraturan. Dari sejumlah item yang diungkapkan, terdapat beberapa hal yang masih perlu mendapat perhatian terkait kesesuaian antara informasi yang disajikan dan persyaratan yang ditetapkan oleh standar GRI. Pertama, untuk aspek Kepegawaian (401) pada indikator Perekrutan Karyawan (401-1), perusahaan hanya mencantumkan jumlah karyawan baru yang direkrut serta tingkat pergantian karyawan baru berdasarkan usia dan jenis kelamin. Namun, sesuai dengan persyaratan standar, informasi ini juga perlu mencakup tingkat perekrutan berdasarkan kelompok wilayah. Oleh karena itu, perlu adanya penambahan data yang mencerminkan distribusi rekrutmen karyawan menurut wilayah geografis guna memastikan bahwa pengungkapan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, pada indikator Cuti Melahirkan (401-3), perusahaan belum mencantumkan informasi yang diharuskan mengenai tingkat karyawan yang kembali bekerja setelah mengambil cuti melahirkan dan yang dapat dipertahankan dalam perusahaan.

Kedua, pada aspek kesehatan dan keselamatan kerja (403), PT A Tbk belum sepenuhnya memenuhi persyaratan pelaporan yang ditetapkan oleh standar GRI 403-2 mengenai pengidentifikasian bahaya, penilaian risiko, dan investigasi insiden. Sebagai contoh, meskipun perusahaan menyebutkan adanya *Driver Care Unit* (DCU) yang bertugas untuk mengatur standar keselamatan, platform daring untuk melaporkan pesanan fiktif, serta sistem untuk mengonfirmasi keluhan konsumen, laporan keberlanjutan perusahaan tidak memberikan deskripsi yang spesifik dan komprehensif mengenai beberapa elemen penting yang mencakup: (1) proses rutin untuk mengidentifikasi bahaya dan melakukan penilaian risiko beserta hierarki pengendaliannya, (2) prosedur bagi pekerja untuk melaporkan bahaya secara aman tanpa takut akan pembalasan, (3) kebijakan yang mengatur hak pekerja untuk meninggalkan situasi kerja yang berbahaya serta perlindungan dari tindakan pembalasan, dan (4) proses investigasi insiden yang mencakup identifikasi bahaya, penilaian risiko, serta penentuan tindakan korektif berdasarkan hierarki pengendalian. Semua aspek ini merupakan elemen wajib yang harus dilaporkan sesuai dengan standar GRI 403-2.

Pada indikator (403-4) terkait partisipasi, konsultasi, dan komunikasi pekerja mengenai kesehatan dan keselamatan kerja (K3), PT A Tbk juga belum sepenuhnya memenuhi persyaratan pelaporan yang diatur dalam standar GRI 403-4 di mana belum ada deskripsi komprehensif mengenai proses partisipasi dan konsultasi pekerja dalam pengembangan, implementasi, dan evaluasi sistem manajemen K3 secara keseluruhan. Dalam laporan keberlanjutan disebutkan bahwa ada pelatihan rutin untuk memastikan karyawan memahami standar kesehatan, keselamatan, dan keamanan (HSE). Namun, tidak disebutkan secara eksplisit apakah ada mekanisme formal bagi pekerja untuk berpartisipasi dalam pengembangan, implementasi, dan evaluasi sistem manajemen K3. Selain itu, pada indikator GRI 403-8 terkait pekerja yang tercakup dalam sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja, perusahaan belum memberikan penjelasan yang cukup detail mengenai proporsi pekerja yang tercakup dalam sistem tersebut. Hal ini mencakup baik pekerja yang merupakan karyawan tetap maupun pekerja non-karyawan yang pekerjaan dan/atau tempat kerjanya dikendalikan oleh perusahaan. Penyajian informasi yang lebih rinci mengenai cakupan sistem manajemen K3 bagi semua kelompok pekerja ini merupakan elemen penting untuk memenuhi standar GRI 403-8 secara menyeluruh.

Ketiga, pada aspek pelatihan dan pendidikan (404), PT A Tbk belum melaporkan secara spesifik terkait standar GRI 404-1, yaitu rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan berdasarkan *gender* dan kategori karyawan. Dalam laporan keberlanjutan,

hanya disebutkan jumlah jam total waktu pelatihan karyawan dalam satu tahun. Informasi yang lebih spesifik berdasar *gender* dan kategori karyawan akan menunjukkan sejauh mana perusahaan menjamin pemerataan akses pelatihan bagi seluruh karyawan. Namun, perusahaan telah memberikan informasi mengenai GRI 404-2 terkait program untuk meningkatkan keterampilan karyawan serta GRI 404-3 mengenai persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier secara total meskipun tidak secara spesifik menyajikan informasi berdasarkan jenis kelamin dan kategori karyawan sesuai ketentuan. Keempat, pada aspek keanekaragaman dan peluang setara (GRI 405), PT A Tbk belum mencantumkan informasi mengenai rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki untuk setiap kategori karyawan berdasarkan lokasi operasi yang signifikan (405-1). Meskipun demikian, dalam laporan keberlanjutan, perusahaan memberikan klaim bahwa karyawan menerima upah minimum yang berlaku di semua lokasi dan pasar tempat beroperasi dan setiap karyawan memiliki hak yang sama. Pada laporan tersebut, perusahaan telah menyampaikan indikator GRI 405-2 sesuai dengan ketentuan baik dari komposisi jenis kelamin maupun kelompok usia.

Kelima, pada aspek perlindungan data pelanggan, PT A Tbk telah mencantumkan informasi yang relevan dengan standar GRI 418-1 secara parsial. Perusahaan telah memenuhi sebagian persyaratan dengan menyatakan secara eksplisit bahwa dari bulan Januari sampai dengan Desember 2023, PT A Tbk tidak menerima keluhan pelanggaran privasi pengguna atau keamanan data yang berdasar di semua platformnya. Pernyataan ini sesuai dengan ketentuan GRI 418-1, yang mengharuskan perusahaan untuk melaporkan jumlah total pengaduan yang berdasar terkait pelanggaran privasi pelanggan. Karena tidak terdapat pengaduan yang berdasar selama periode pelaporan, pernyataan tersebut secara teknis telah memenuhi persyaratan pelaporan yang ditetapkan dalam standar. Namun, meskipun PT A Tbk telah mencantumkan informasi terkait keluhan pelanggan, laporan keberlanjutan perusahaan tidak secara eksplisit menyatakan apakah selama periode pelaporan terjadi insiden kebocoran, pencurian, atau kehilangan data pelanggan. Untuk memenuhi standar GRI 418-1 secara lebih komprehensif, perusahaan perlu memberikan klarifikasi lebih lanjut mengenai aspek ini. Aspek privasi pelanggan merupakan salah satu elemen yang sangat diperhatikan oleh investor dalam pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR), terutama di sektor perbankan, karena berkaitan langsung dengan perlindungan data dan kepercayaan publik (Sujarwati et al. 2022). Hal ini juga relevan bagi PT A Tbk karena meskipun bukan perusahaan yang bergerak di sektor perbankan, perusahaan beroperasi dalam ekosistem digital yang mencakup layanan *e-commerce*, transportasi, dan keuangan, di mana perlindungan data pelanggan menjadi aspek yang krusial.

Sehubungan dengan hal tersebut, PT A Tbk perlu meningkatkan kualitas laporan keberlanjutannya guna memperkuat transparansi serta akuntabilitas perusahaan. Peningkatan ini menjadi aspek yang krusial, terutama dalam memastikan bahwa seluruh pemangku kepentingan, termasuk investor, memiliki akses terhadap informasi yang komprehensif dan akurat mengenai praktik keberlanjutan perusahaan. Sebagai bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan, transparansi dalam pelaporan tidak hanya mencerminkan komitmen perusahaan terhadap keberlanjutan, tetapi juga berperan dalam menyediakan informasi sosial dan keuangan yang dapat menjadi salah satu pertimbangan utama bagi investor dalam pengambilan keputusan investasi (Fauzan & Purwanto 2017). Hal ini sejalan dengan teori pemangku kepentingan (*stakeholder theory*), yang menyatakan bahwa pengungkapan CSR dalam laporan tahunan merupakan bentuk transparansi perusahaan terhadap pemangku kepentingan (Anugrah & Dianawati 2020). Selain itu, perusahaan yang aktif dalam pelaksanaan dan pengungkapan CSR umumnya lebih dipercaya oleh pasar dan memperoleh legitimasi sosial yang lebih tinggi. Hal ini mendukung teori legitimasi (*legitimacy theory*) di mana

perusahaan yang menjalankan tanggung jawab sosialnya secara optimal akan memperoleh dukungan yang lebih besar dari masyarakat (Kusuma & Subowo 2019).

Di sisi lain, PT A Tbk juga perlu memperhatikan kualitas pengungkapan keberlanjutannya dalam aspek sosial. Tidak hanya dengan melaksanakan kegiatan yang berdampak positif bagi masyarakat, tetapi juga dengan memastikan bahwa inisiatif tersebut selaras dan terintegrasi dengan strategi serta proses bisnis perusahaan. Keselarasan ini menjadi faktor penting karena CSR yang terintegrasi dengan strategi bisnis menunjukkan kemampuan manajemen yang baik dalam mengelola perusahaan secara berkelanjutan yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan investor dibandingkan pengungkapan yang hanya bersifat formalitas tanpa adanya integrasi yang jelas dengan strategi perusahaan (Sayekti 2015). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelaporan keberlanjutan tidak hanya berdampak pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas perusahaan, tetapi juga berkontribusi terhadap reputasi perusahaan serta keberlanjutan bisnis dalam jangka panjang.

Di sisi lain, terdapat berbagai tantangan dalam keberlanjutan ekonomi digital yang turut memengaruhi bagaimana perusahaan melaporkan aspek keberlanjutannya. Pertama, terkait kompleksitas ekosistem digital. Perusahaan yang beroperasi dalam ekosistem digital seperti PT A Tbk menghadapi tantangan yang kompleks dalam mengelola keberlanjutan, terutama karena karakteristik dan dinamika sektor digital yang sangat cepat berubah dan cakupan bisnisnya yang luas. Salah satu tantangan utama adalah beragamnya jenis pekerja yang terlibat dalam operasional perusahaan. Dalam ekosistem digital, pekerja tidak hanya terdiri dari karyawan tetap, tetapi juga pekerja kontrak, mitra pengemudi, dan mitra bisnis lainnya yang memiliki hubungan lebih fleksibel dan kadang tidak memiliki ikatan kontrak tetap dengan perusahaan. Pada tahun 2023, PT A Tbk memiliki total 7.828 karyawan dengan 236 di antaranya karyawan kontrak dan 4.297 pekerja non karyawan, dan 3,1 juta mitra pengemudi. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam hal pelaporan keberlanjutan karena perusahaan perlu memastikan bahwa data yang diperoleh dari berbagai kategori ini mencerminkan kondisi yang akurat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam GRI. Selain itu, tantangan selanjutnya terkait kompleksitas rantai pasok digital yang sangat luas dan terhubung dengan banyak pihak, terlebih dengan adanya faktor-faktor seperti globalisasi dan fluktuasi pasar (Jamal et al. 2024). Berbagai lapisan dalam rantai pasok ini membuat perusahaan sulit untuk mengontrol dampak sosial secara langsung. Oleh karena itu, pelaporan keberlanjutan yang komprehensif mengharuskan perusahaan untuk mengumpulkan data dan melakukan pemantauan secara menyeluruh, tidak hanya terkait dengan operasi internal tetapi juga dengan seluruh pihak dalam ekosistem yang lebih luas.

Tantangan lainnya dalam ekosistem digital adalah perlindungan data pelanggan yang menjadi isu krusial mengingat perusahaan seperti PT A Tbk mengumpulkan dan mengelola data pribadi dalam jumlah besar melalui platform mereka. Data pelanggan yang mencakup informasi pribadi, transaksi keuangan, dan perilaku konsumen menjadi sangat rentan terhadap pelanggaran dan kebocoran. Langkah-langkah perlindungan data pribadi yang efektif, seperti kebijakan terkait pengumpulan, penggunaan, dan penyimpanan data perlu diterapkan (Suryadarma & Faqih 2024). Dalam hal ini, penerapan standar GRI 418-1 tentang perlindungan data pelanggan sangat penting karena perusahaan harus memberikan pengungkapan yang transparan tentang bagaimana data pelanggan dijaga, serta melaporkan segala insiden pelanggaran privasi atau kebocoran data. Dalam laporan keberlanjutan, pengungkapan mengenai pelanggaran privasi dan keamanan data pelanggan harus dilakukan dengan transparan. Namun, adanya ekosistem yang luas ini juga menciptakan peluang untuk mengembangkan model bisnis yang tidak hanya menguntungkan secara finansial tetapi juga mendukung tujuan keberlanjutan. Misalnya dengan menjaga prinsip keberlanjutan

dalam rantai pasokan yang berarti PT A Tbk tidak hanya fokus pada efisiensi dalam menghubungkan pembeli dan penjual, tetapi juga memastikan bahwa seluruh proses dalam rantai pasokan, dari penyedia barang hingga konsumen akhir, dilakukan dengan memperhatikan dampak lingkungan dan sosial. Beberapa layanan PT A Tbk yang selaras dengan prinsip keberlanjutan ini antara lain: memperluas program kemitraan untuk mengakomodasi lebih banyak merek kendaraan listrik, meluncurkan inisiatif seperti Kurir Rekomendasi untuk mengurangi redundansi pengiriman dan jarak yang ditempuh dalam pengiriman *e-commerce*, serta mengurangi penggunaan bahan kemasan berlebih dengan mengutamakan pengadaan ulang atau penggunaan kembali bahan kemasan.

Tantangan kedua terkait kendala pengumpulan dan pengungkapan data yang lengkap. Perusahaan berbasis digital seperti PT A Tbk sering kali menghadapi kesulitan dalam mengumpulkan dan menyajikan data keberlanjutan yang komprehensif. Sebagian besar informasi yang diperlukan untuk laporan keberlanjutan berkaitan dengan tenaga kerja, keberagaman, kesehatan dan keselamatan, serta dampak sosial dan lingkungan. Dalam sektor digital, banyak pekerja yang terlibat dalam model kontrak yang tidak tetap, seperti pekerja lepas, mitra pengemudi, atau pekerja jarak jauh, yang membuat pengumpulan data terkait mereka menjadi sulit. Salah satu tantangan dalam mengungkapkan aspek kepegawaian adalah perekrutan dan perputaran karyawan baru berdasarkan wilayah geografis. Berdasarkan standar GRI 401, perusahaan diharuskan untuk melaporkan informasi mengenai distribusi perekrutan karyawan berdasarkan wilayah geografis atau lokasi. Namun, perusahaan digital seperti PT A Tbk, yang beroperasi di berbagai lokasi dan melibatkan berbagai jenis pekerja (tetap, kontrak, mitra), sering kali kesulitan untuk menyajikan data perekrutan yang rinci berdasarkan wilayah. Data ini penting karena dapat menunjukkan apakah perusahaan memiliki dinamika pendekatan yang inklusif tiap periode dalam menyebarkan peluang kerja di berbagai daerah atau apakah ada kecenderungan konsentrasi perekrutan hanya di wilayah tertentu yang lebih berkembang atau lebih mudah dijangkau.

Di sisi lain, adanya teknologi digital memberikan peluang besar bagi perusahaan untuk memperbaiki pengumpulan dan pengolahan data yang lebih efisien dan akurat. Teknologi industri 4.0, termasuk kecerdasan buatan (AI) dan analitik big data mengubah cara manajemen rantai pasok dengan memungkinkan pertukaran informasi dan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat dalam waktu nyata (Jamal et al., 2024). Penggunaan teknologi dalam pelaporan keberlanjutan memungkinkan perusahaan untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber dengan lebih mudah dan transparan yang kemudian dapat digunakan untuk memberikan laporan yang lebih komprehensif dan dapat dipercaya. Dengan demikian, teknologi tidak hanya membantu dalam pengumpulan data yang lebih efisien tetapi juga memastikan bahwa informasi yang disajikan dalam laporan keberlanjutan lebih berkualitas.

Berdasarkan analisis penerapan standar GRI yang telah dilaporkan oleh PT A Tbk, dapat disimpulkan bahwa laporan keberlanjutan perusahaan belum sepenuhnya mencakup seluruh standar yang masih relevan untuk disertakan. Meskipun demikian, perusahaan masih memiliki peluang untuk meningkatkan laporan keberlanjutannya. Oleh karena itu, beberapa standar GRI 400 yang disarankan untuk diungkapkan dan dilaporkan guna meningkatkan transparansi dan kualitas pelaporan keberlanjutan. Pertama, GRI 417 Pemasaran dan Pelabelan. Di sektor *e-commerce*, PT A Tbk perlu memastikan bahwa iklan dan informasi produk yang disampaikan melalui platform tidak mengandung klaim yang menyesatkan, seperti klaim kualitas produk. Di sektor *fintech*, pemasaran dan informasi terkait layanan pembayaran harus transparan mengenai biaya, bunga, dan syarat penggunaan layanan agar tidak ada penyesatan kepada konsumen. Dalam hal ini, PT A Tbk harus memberikan informasi yang jelas mengenai biaya transaksi

atau bunga yang berlaku, serta memastikan setiap promosi atau kampanye pemasaran sesuai dengan kenyataan. Di sektor jasa logistik, terutama layanan pengiriman, penting bagi perusahaan untuk memastikan bahwa setiap iklan terkait biaya, waktu pengiriman, dan ketentuan layanan juga transparan. *Labeling* dalam layanan pengiriman harus menyertakan informasi yang jelas tentang estimasi waktu pengiriman dan biaya terkait, termasuk dalam kondisi khusus seperti pengembalian barang atau pengiriman ulang.

Kedua, GRI 416 Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan. PT A Tbk beroperasi dalam sektor *e-commerce*, *fintech*, dan jasa logistik yang masing-masing memiliki potensi risiko terkait kesehatan dan keselamatan bagi penggunaannya. Di sektor *e-commerce*, PT A Tbk perlu memastikan bahwa produk yang dijual melalui platformnya aman dan memenuhi standar keselamatan yang berlaku, seperti produk elektronik atau makanan yang mungkin berisiko bagi konsumen. Dalam sektor *fintech*, perusahaan harus mempertimbangkan dampak kesehatan finansial bagi konsumen, seperti kemungkinan risiko terkait produk pinjaman atau investasi yang bisa merugikan mereka jika tidak dikelola dengan benar serta keamanan transaksi dan data pribadi pelanggan dalam transaksi. Sedangkan di sektor jasa logistik/transportasi *online*, PT A Tbk bertanggung jawab untuk memastikan keamanan pengiriman, baik itu terhadap pengemudi yang terlibat dalam pengantaran maupun barang atau pelanggan yang dikirim agar tidak menyebabkan kerusakan atau kecelakaan.

Ketiga, melengkapi pengungkapan pada indikator sesuai dengan persyaratan standar GRI pada indikator yang sudah diungkapkan tetapi masih terdapat kekurangan atau masih bisa diperbaiki. Meskipun perusahaan sudah mencantumkan beberapa indikator dalam laporan keberlanjutannya, masih terdapat kekurangan dalam detail atau cakupan informasi yang disajikan. Untuk memenuhi standar GRI dengan lebih komprehensif, perusahaan perlu memperbaiki dan melengkapi pengungkapan terkait aspek-aspek yang belum sepenuhnya dilaporkan atau masih belum sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh standar.

SIMPULAN

Secara keseluruhan, penerapan standar GRI dalam laporan keberlanjutan PT A Tbk masih memiliki potensi untuk dikembangkan lebih lanjut. Terdapat beberapa tantangan, terutama dalam memenuhi persyaratan pengungkapan yang komprehensif dan mengelola kompleksitas ekosistem digital. Namun, terdapat pula peluang signifikan untuk memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengumpulan serta penyajian data sekaligus mendukung pengembangan bisnis yang berkelanjutan. Untuk meningkatkan kualitas laporan keberlanjutan, dalam jangka pendek, PT A Tbk perlu memperhatikan aspek-aspek yang belum sepenuhnya terungkap seperti pada GRI 401, 403, hingga 405, serta mempertimbangkan pengungkapan terkait aspek yang relevan namun belum disampaikan, seperti GRI 416 dan 417 dalam jangka panjang. Keterbatasan penelitian ini mencakup beberapa aspek. Pertama, keterbatasan informasi mengenai proses penentuan materialitas yang dilakukan oleh PT A Tbk yang dapat mempengaruhi hasil analisis mengenai relevansi standar GRI. Kedua, penelitian ini tidak melakukan perbandingan (*benchmarking*) dengan praktik pelaporan perusahaan sejenis dalam industri yang sama sehingga sulit untuk menilai apakah praktik sudah sesuai dengan praktik terbaik yang berlaku di industri. Terakhir, usulan penambahan aspek pengungkapan dalam pengungkapan laporan keberlanjutan tidak didasarkan pada survei atau wawancara dengan pemangku kepentingan yang relevan sehingga terdapat potensi bias dalam rekomendasi yang diberikan.

Untuk perbaikan penulisan, penelitian selanjutnya dapat lebih mendalami proses penentuan materialitas oleh PT A Tbk dan melakukan perbandingan (*benchmarking*) dengan perusahaan sejenis di industri yang sama guna menilai kesesuaian praktik pelaporan dengan praktik terbaik industri. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat

melibatkan survei atau wawancara dengan pemangku kepentingan terkait penting untuk memperoleh perspektif objektif tentang tambahan aspek pengungkapan dalam laporan keberlanjutan sehingga mengurangi potensi bias. Terakhir, perluasan literatur dan analisis konten yang lebih mendalam akan membantu menghasilkan analisis yang lebih komprehensif dan perspektif yang lebih luas tentang penerapan standar GRI pada perusahaan digital. Pemerintah dapat mendorong pengembangan pedoman yang lebih komprehensif mengenai standar pelaporan keberlanjutan yang disesuaikan dengan karakteristik perusahaan digital. Pemerintah dapat memperkenalkan kebijakan yang mengharuskan perusahaan digital untuk lebih transparan dalam mengungkapkan data terkait aspek sosial, lingkungan, dan tata kelola (ESG) serta memperkuat peran pemangku kepentingan dalam proses penentuan materialitas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Agus Bandiyono, selaku dosen pembimbing, atas bimbingan dan arahan yang diberikan sepanjang proses penyusunan penelitian ini. Dukungan dan wawasan yang beliau berikan sangat membantu dalam mengembangkan pemahaman serta memperdalam analisis yang dilakukan. Dalam penelitian ini, berbagai literatur telah digunakan untuk memperkaya kajian teoritis dan mendukung analisis yang dilakukan. Sumber utama yang digunakan meliputi laporan keberlanjutan perusahaan yang menjadi objek penelitian, serta berbagai referensi akademik yang diperoleh melalui platform Google Scholar. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif dalam memahami pengungkapan aspek sosial dalam laporan keberlanjutan perusahaan *e-commerce* dan *fintech*.

KONTRIBUSI AUTHOR

Penelitian ini merupakan hasil kolaborasi antara Latifatun Nisa, sebagai penulis utama dan mahasiswa Program Studi Akuntansi Sektor Publik, dengan Bapak Agus Bandiyono yang berperan sebagai pembimbing utama. Dalam prosesnya, penulis bertanggung jawab atas seluruh tahapan penelitian, mulai dari perumusan masalah, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan naskah akhir. Sementara itu, dosen pembimbing memberikan bimbingan serta masukan untuk meningkatkan kualitas penelitian. Kerja sama ini diharapkan dapat menghasilkan penelitian yang lebih mendalam dan memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian akademik mengenai pengungkapan aspek sosial dalam laporan keberlanjutan perusahaan *e-commerce* dan *fintech*.

PENDANAAN

Penelitian ini dilakukan secara mandiri tanpa menerima atau menggunakan pendanaan dari sumber eksternal mana pun.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menegaskan bahwa penelitian ini dilakukan secara independen tanpa adanya konflik kepentingan. Seluruh tahapan penelitian, mulai dari perancangan, pengumpulan dan analisis data, hingga penyusunan naskah, disusun secara mandiri tanpa intervensi dari pihak mana pun. Selain itu, karena penelitian ini tidak menerima dukungan pendanaan eksternal, tidak ada keterlibatan pihak pemberi dana dalam proses penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Abbas, D. S., Eksandy, A., & Hidayat, I. (2020). The Effect of Corporate Social Responsibility, Voluntary Disclosure, Leverage, and Timeliness on Earnings

- Response Coefficient. *Journal of Business Management Review*, 1(6), 413–424. <https://doi.org/10.47153/jbmr16.762020>
- Anugrah, Y. R., & Dianawati, W. (2020). Corporate Social Responsibility (CSR) Disclosure, Earnings Response Coefficient (ERC), and the Chance to Grow. *Cuadernos de Economía*, 43(123), 382–390.
- Chandra, B. A., & Shauki, E. R. (2024). Evaluasi Pengungkapan Laporan Keberlanjutan Berdasarkan GRI Framework Pada PT. Bank Syariah Indonesia. *Owner*, 8(2), 1786–1796. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i2.2059>
- Databoks.id. (2023, September 9). *Indonesia Masih Rajai Ekonomi Digital di Asia Tenggara*.
- Dwi Aprilia, N., Djoko Waluyo, S., Saragih, H. J., Pertahanan, E., Pertahanan, M., & Pertahanan, U. (n.d.). Perkembangan Ekonomi Digital Indonesia *The Development Of Indonesia's Digital Economy*.
- Erinda., Imani, S., Manajemen, J. I., Kewirausahaan, B., Jurnal, H., Salma Imani1, E., Ayu, D., Mahadharma2, C., Sujarno3, A. A., Yovita, M., & Pandin4, R. (2024). *Analisis Komparatif Pengungkapan Sustainability Report Pada Perusahaan Sektor Kecantikan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2022* (Vol. 11, Issue 2).
- Fauzan, M., & Purwanto, A. (2017). Pengaruh Pengungkapan Csr, Timeliness, Profitabilitas, Pertumbuhan Perusahaan dan Resiko Sistematis terhadap Earning Response Coefficient (ERC) (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur, Properti dan Pertambangan yang Terlisting di Bursa Efek Indonesia (BEI) pada periode 2013-2014). *Diponegoro Journal of Accounting*, 6(1), 1–15. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Hidayat, M., Afifah, J., & Ukriyawati, C. F. (2022). Analisis Pengungkapan Sustainability Report Berdasarkan GRI Indeks pada PT. Indofood CBP Sukses Makmur dan PT. Unilever Indonesia. *Measurement Jurnal Akuntansi*, 16(2), 238–249. <https://doi.org/10.33373/mja.v16i2.4754>
- Immanuel, A. M. (2021). Effect of CSR, Financial Distress, and Corporate's Growth on Earning Response Coefficient. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 13(2), 362–374. <https://doi.org/10.17509/jaset.v13i2.39621>
- Jamal, R., Ikhval, A. A., Nisa, N. A., Qulbi, S. H., & Arifin, M. U. (2024). Penggunaan Teknologi Informasi dalam Mengoptimalkan Supply Chain Management. *Jurnal Inovasi Global*, 2(7), 737–750. <https://doi.org/10.58344/jig.v2i7.117>
- Kurnianingrum. (2020). Urgensi Pelindungan Data Pribadi Konsumen di Era Ekonomi Digital. *Kajian: Menjembatani Teori Dan Persoalan Masyarakat Dalam Perumusan Kebijakan*, 25(3).
- Kusuma, K. I., & Subowo, S. (2019). An The Analysis of Factors Affecting the Profit Response Coefficient. *DOAJ (DOAJ: Directory of Open Access Journals)*, 7(2). <https://doi.org/10.15294/aaaj.v7i2.22188>
- Lasmana, L. I., Breliastiti, R., & Setiawan, T. (2023). Penerapan GRI Standards dalam Penyusunan Laporan Keberlanjutan Tahun 2021 pada Perusahaan Sektor Barang Konsumen Primer. *JAF (Journal of Accounting and Finance)*, 7(2), 57. <https://doi.org/10.25124/jaf.v7i2.6023>
- Prayitno, U. S., Susiana, S., Suryani, A. S., Hakim, L. N., & Permana, S. H. (2020). Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan. Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI.
- Sayekti, Y. (2015). Strategic Corporate Social Responsibility (CSR), Company Financial Performance, and Earning Response Coefficient: Empirical Evidence On Indonesian Listed Companies. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211, 411–420. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.054>

- Statista. (2023, December 12). Number of internet users in Indonesia from 2017 to 2022 with forecasts until 2028 (in millions).
- Sujarwati, R., Khoirunisa, I., & Firmansyah, A. (2022). Good Corporate Governance dan Corporate Social Responsibility di Indonesia: Pentingkah Earnings Response Coefficient? *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 11(1), 15–31. <https://doi.org/10.21831/nominal.v11i1.37577>
- Suryadarma, F. R., & Faqih, M. (2024). Regulasi Fintech Di Indonesia: Mendorong Inovasi Dan Melindungi Konsumen Dalam Ekosistem Digital. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 4(1), 117–126. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v4i1.320>