

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai prinsip-prinsip yang terkandung dalam *Good Corporate Governance* pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Tuban maka dapat disimpulkan bahwa *Good Corporate Governance* pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Tuban berpengaruh dalam peningkatan pemberian kredit, hal ini ditunjukkan dengan penerapan SOP yang berjalan efektif, konsisten, standar dan sistematis yang dapat mempermudah penyelenggaraan administrasi kredit sehingga dapat meningkatkan intensitas kepuasan nasabah kredit..

Penerapan *Good Corporate Governance* di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Tuban sudah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan para pegawai sudah memahami dari SOP yang sudah ada dan adanya pengawasan agar terhindar dari *fraud* serta nasabah sudah merasakan manfaat dari penerapan *Good Corporate Governance* yaitu pada aspek keadilan, pertanggungjawaban, kemandirian, akuntabilitas serta transparansi.

Pelayanan yang telah diberikan oleh Bagian Administrasi Kredit Briguna terhadap nasabah memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.01 dari responden nasabah yang termasuk dalam kategori “Baik (Puas)” dan sebesar 4.48 dari

responden pegawai. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Administrasi Kredit Briguna.

Aspek akuntabilitas, pertanggungjawaban dan kemandirian merupakan aspek dengan perolehan nilai tertinggi dari total nilai rata-rata kuisisioner yang telah dibagikan dan diisi oleh responden nasabah. Dari aspek akuntabilitas, Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tuban dapat menumbuhkan rasa percaya para nasabah. Dari aspek kemandirian, Bagian *Account Officer* dan Administrasi Kredit Briguna dalam memutuskan kredit sudah terlepas dari benturan kepentingan. Dari aspek pertanggungjawaban, Bagian Administrasi Kredit Briguna sudah mematuhi setiap komitmen yang ditetapkan oleh bank.

Aspek transparansi dan keadilan perlu mendapatkan perhatian lebih dari pihak bank, dikarenakan dari total nilai rata-rata kuisisioner yang telah dibagikan dan diisi oleh responden nasabah ternyata lebih rendah dari aspek transparansi disebabkan BRI tidak menyajikan laporan keuangan seperti kas, laporan laba rugi, laporan neraca secara transparansi karena itu merupakan rahasia bank. Kemudian aspek keadilan disebabkan Bagian Administrasi Kredit Briguna BRI tidak pernah menyebutkan nama nasabah., dikarenakan ADK bukan merupakan bagian dari *front liner* bank melainkan bagian *back office* yang hanya melakukan administrasi kredit saja. Penerapan *Good Corporate Governance* juga mengalami hambatan yakni keberagaman sifat nasabah serta pegawai, akan tetapi tidak menjadi hambatan yang besar bagi Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Tuban.

## 5.2 SARAN

Dari simpulan diatas, Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Tuban perlu meningkatkan aspek transparansi dan keadilan antara lain dengan mewajibkan pegawainya memahami semua produk dan jasa kredit yang ditawarkan kepada nasabah serta memberikan informasi kepada nasabah mengenai program-program promo kredit terbaru sehingga dapat menarik perhatian nasabah untuk melakukan pinjaman kredit. Selain itu Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Tuban juga mewajibkan pegawainya untuk memahami produk dan jasa kredit perbankan sehingga mampu memberikan pelayanan prima maka, nasabah merasa nyaman dan percaya.

Keberagaman pegawai sangat berpengaruh dalam kinerja perusahaan, Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Tuban perlu mengatasi keberagaman sifat pegawai antara lain dengan memperlakukan pegawai secara adil, mempelajari karakteristik pegawai, serta membangun komunikasi internal dengan baik, misalnya dengan penyampaian informasi. Sehingga keberagaman sifat pegawai dapat dijadikan sebagai keuntungan dalam menyelesaikan masalah.

Dalam peningkatan wawasan karyawan mengenai *Good Corporate Governance* Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tuban dapat melakukan pelatihan dan sosialisasi terhadap karyawan sehingga karyawan bank dapat memberikan pelayanan prima (*excellent*) kepada nasabah demi mendapatkan kepuasan nasabah dan tidak akan kehilangan kepercayaan nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tuban.

Bank Rakyat Indonesia menyediakan materi SOP pada *e-learning* BRI-Link untuk mempermudah pegawai mengakses atau mempelajari SOP yang terbaru.

Tersedia sarana dan prasarana yang baik untuk mendukung penerapan SOP tersebut dan perlu adanya dukungan dari manajemen sebagai penanggung SOP untuk mencapai keberhasilan pegawai dalam menjalankan tugas yang sesuai SOP.

Memberikan *reward* kepada pegawai yang telah berhasil menjalankan tugas sesuai SOP yang telah ditetapkan oleh Bank Rakyat Indonesia dengan baik dan memberikan *punishment* kepada pegawai yang tidak menjalankan tugas sesuai SOP yang telah ditetapkan.

Bagi peneliti selanjutnya dapat memperluas wilayah penelitian sehingga tidak hanya terbatas pada satu wilayah saja. Selain itu, dapat meningkatkan jumlah responden serta memperluas objek penelitian.

### **5.2.1 IMPIKASI**

Berdasarkan penerapan *Good Corporate governance* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tuban dalam pemberian kredit sudah berjalan dengan optimal. Akan tetapi, dalam meningkatkan kepercayaan nasabah dan pelayanan *excellent* maka Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tuban perlu melakukan beberapa perbaikan. Adapun implikasi dari hasil penelitian ini adalah:

1. Perlunya pengadaan sosialisasi dan pelatihan pegawai Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tuban guna meningkatkan pengetahuan pegawai tentang *Good Corporate Governance* (GCG).
2. Perlunya komitmen tinggi pegawai Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tuban guna memberikan pelayanan prima kepada nasabah.



## DAFTAR RUJUKAN

- Bank BRI (Online). <https://bri.co.id> diakses pada tanggal 13 April 2018
- \_\_\_\_\_. File download sejarah BRI (<https://bri.co.id/sejarah>).
- \_\_\_\_\_. File download visi dan misi BRI (<https://bri.co.id/tentang-bri>).
- Bank Indonesia. (<https://www.bi.go.id/id/Default.aspx>, diakses pada tanggal 5 April 2018).
- \_\_\_\_\_. 2017. *Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/10/PBI/2017 Tentang Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme Bagi Bank Umum*. ([https://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Pages/pbi\\_191017.aspx](https://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Pages/pbi_191017.aspx), diakses pada 5 April 2018).
- Bank, World. 2005. *Corporate Governance Country Assessment: Republic of Indonesia*. Jakarta.
- Daniri, Mas Achmad. 2005. *Good Corporate Governance: Konsep dan Penerapannya dalam Konteks Indonesia*. Jakarta: Ray Indonesia.
- Diana, Kiki M. 2014. "Peranan Good Corporate Governnace Dalam Peningkatan Standar Layanan Perbankan Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya", TA Sarjana tak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya.
- Febriyanto, Danang. 2013. "Analisis Penerapan Good Corporate Governance (Gcg) Terhadap Kinerja Perusahaan". (<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/23906/1/ANALISIS%20PENERAPAN%20GOOD%20CORPORATE%20GOVERNANC>

[E.pdf](#), diakses pada tanggal 6 Maret 2018). Universitas Islam Negeri (Uin) Syarif Hidayatullah Jakarta.

*Forum for Corporate Governance in Indonesia. (2001). Studi Implementasi Good Corporate Governance di Indonesia. Jakarta: Prentice Hall.*

Hariyani, Iswi. 2010. *Restrukturisasi dan Penghapusan Kredit Macet*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Imam, Sjahputra Tunggal dan Amin, Widjaja Tunggal. 2002. *Membangun Good Corporate Governance (GCG)*. Jakarta : Harvarindo.

Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Jusuf, Jopie. 2014. *Analisis Kredit Untuk Credit (Account) Offica*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT Raja Gravindo Persada.

\_\_\_\_\_. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : Rajawali Pers.

Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG). 2006. *Pedoman Umum Good Corporate Governance di Indonesia*. Jakarta.

Moeljono, Djokosantoso, 2005. “*Good Corporate Culture Sebagai Inti Dari Good Corporate Governance*”. Elex Media Komputindo. Jakarta.

Muhammad Fajar M. 2017. Jakarta : Kompas (Online).  
<https://ekonomi.kompas.com/read/2017/03/23/082400326/saling.salip.bank.papan.atas> diakses pada 4 April 2018).

*Organization for Economic Cooperation and Development. (2004). OECD*

*Principles of Corporate Governance 2004. The OECD Paris.*

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 55/POJK.03/2016. *Penerapan Tata Kelola*

*Bagi Bank Umum, Indonesia.*

(<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/peraturan-ojk/Documents/Pages/POJK-tentang-Penerapan-Tata-Kelola-bagi-Bank-Umum/SAL%20-%20POJK%20Tata%20Kelola.pdf>, diakses pada 20 Maret 2018).

\_\_\_\_\_. 2017. *Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.13/SEOJK.03/2017 Tentang Tata Kelola bagi Bank Umum.*

(<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/surat-edaran-ojk/Pages/Surat-Edaran-Otoritas-Jasa-Keuangan-Nomor-13-SEOJK.03-2017-.aspx>, diakses pada 28 Maret 2018).

\_\_\_\_\_. 2017. *Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.14/SEOJK.03/2017 Tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum.*

(<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/surat-edaran-ojk/Pages/Surat-Edaran-Otoritas-Jasa-Keuangan-Nomor-14-SEOJK.03-2017.aspx>, diakses pada 28 Maret 2018).

Susilo, J. Leo dan Sinamarta, Karle. 2007. *Good Corporate Governance Pada Bank, Tanggung Jawab Direksi dan Komisaris Dalam Melaksanakannya*, Bandung: Hikayat Dunia.

Suyatno, Thomas. 2007. *Dasar-dasar Perkreditan*. Jakarta : Gramedia

Tangkilisan Hessel Nogi S. 2003. *Mengelola Kredit Berbasis Good Corporate Governance*. Yogyakarta : Balairung & Co.

Taswan. 2003. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Undang-Undang Pasal 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan (Online).

([www.hukumonline.com/pusatdata/downloadfile/lt4cce89fb14e43/parent/334](http://www.hukumonline.com/pusatdata/downloadfile/lt4cce89fb14e43/parent/334), diakses pada 14 Maret 2018).

Yuniarti, Cintia. 2014. "Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Dan Nilai Perusahaan Pada Perusahaan High Profile Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2010-2013".  
<http://eprints.uny.ac.id/15294/1/Skripsi.pdf>, diakses pada tanggal 6 Maret 2018). Universitas Negeri Yogyakarta (UNY).

