

**PERANAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE DALAM PENINGKATAN
STANDAR LAYANAN PERBANKAN PADA BANK TABUNGAN
NEGARA (Persero) KANTOR CABANG PEMUDA SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Keuangan dan Perbankan



Oleh :

KIKI MARTI DIANA

NIM : 2014110949

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A**

2017

**PERANAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE DALAM PENINGKATAN
STANDAR LAYANAN PERBANKAN PADA BANK TABUNGAN
NEGARA (Persero) KANTOR CABANG PEMUDA SURABAYA**

Diajukan oleh :

KIKI MARTI DIANA

NIM : 2014110949

Tugas Akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

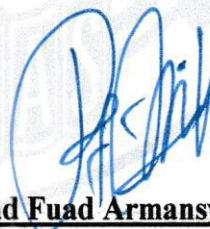
Tanggal : 17 Juli 2017



(Dr. Lutfi, SE., M.Fin.)

Co. Dosen Pembimbing

Tanggal : 17 Juli 2017



(Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si)

TUGAS AKHIR

**PERANAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE DALAM PENINGKATAN
STANDAR LAYANAN PERBANKAN PADA BANK TABUNGAN
NEGARA (Persero) KANTOR CABANG PEMUDA SURABAYA**

Disusun oleh

KIKI MARTI DIANA

NIM : 2014110949

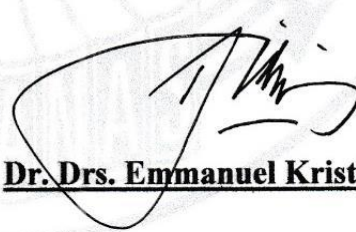
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
pada tanggal 19 Agustus 2017

Penguji I



Hj. Anggraeni, S.E., M.Si

Penguji II



Dr. Drs. Emmanuel Kristijadi, M.M

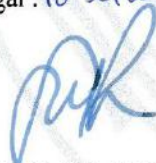
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Kiki Marti Diana
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 20 Maret 1996
N.I.M : 2014110949
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Peranan *Good Corporate Governance* Dalam
Peningkatan Standar Layanan Perbankan Pada
Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang
Pemuda Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 18 September 2017



(Dr. Lutfi, SE., M.Fin.)

Co. Dosen Pembimbing,

Tanggal : 18 September 2017



(Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si)

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal : 18 September 2017



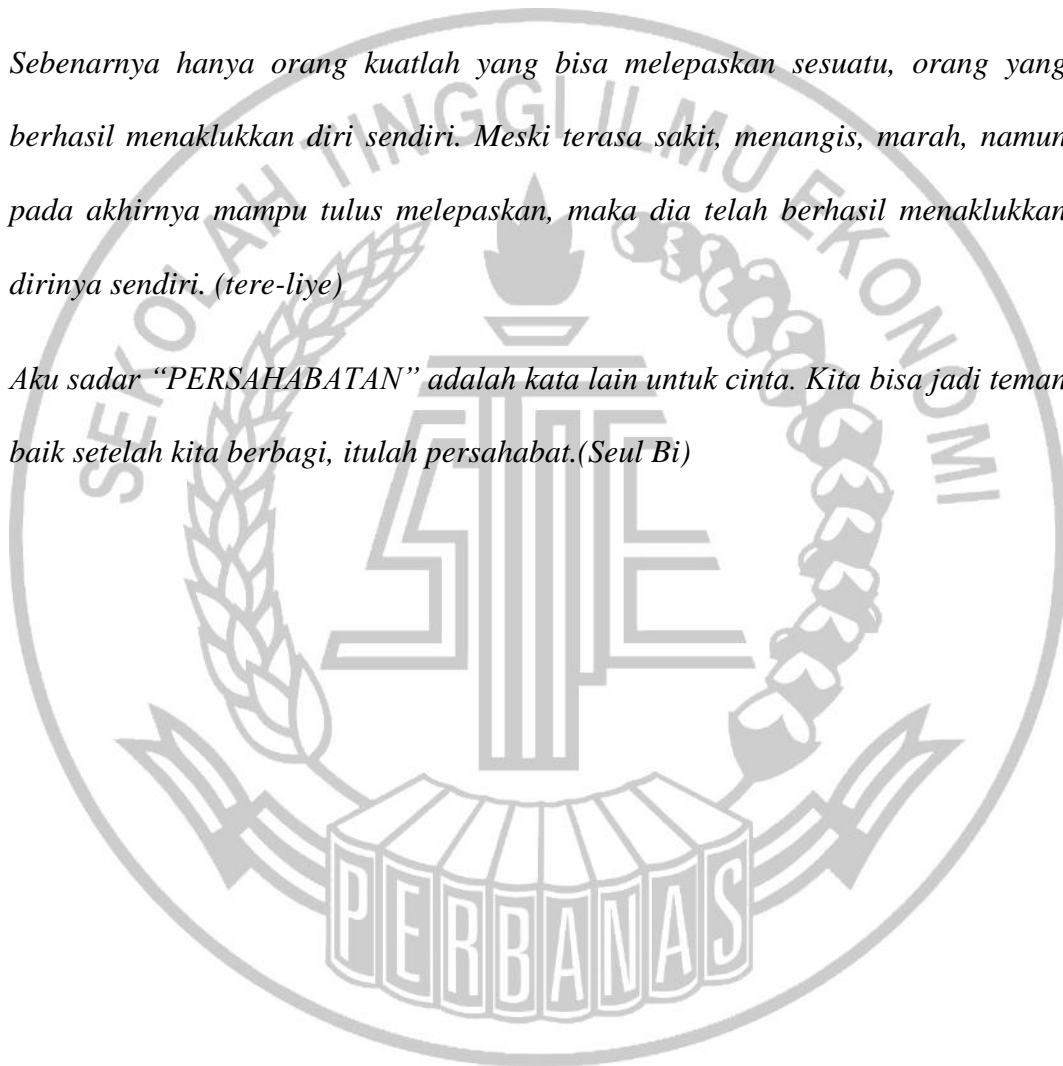
(Putri Wulanditva, SE., M.Ak., CPSAK)

MOTTO

Jangan pernah engkau sia-siakan sisa hidupmu hanya untuk memikirkan sesuatu yang ada didunia ini, namun gunakan sisa hidupmu untuk memikirkan bagaimana hidupmu kelak jika dunia ini berakhir. Apakah bahagia atau sebaliknya?

Sebenarnya hanya orang kuatlah yang bisa melepaskan sesuatu, orang yang berhasil menaklukkan diri sendiri. Meski terasa sakit, menangis, marah, namun pada akhirnya mampu tulus melepaskan, maka dia telah berhasil menaklukkan dirinya sendiri. (tere-liye)

Aku sadar “PERSAHABATAN” adalah kata lain untuk cinta. Kita bisa jadi teman baik setelah kita berbagi, itulah persahabat.(Seul Bi)



PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada Allah SWT yang masih memberikan kesempatan untuk menikmati kenikmatanNya dan tak lupa pula saya haturkan sholawat dan salam kejunjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan saya panduan hidup di dunia. Selain itu terima kasih untuk orang tua saya yang telah memberikan kasih sayangnya, dan kedua kakak saya yang selalu mendukung selama ini. Terima kasih pula buat Pak Lutfi dan Pak Fuad yang memberi semangat saat bimbingan serta para CEO (Silvia, Desy Tri, Siti Alfian, dan Auliyah) dan buat Devi Wahyu, Fahira, Tety, Tammi Fadlilah, Nabila Rohmatul yang telah menjadi sahabat, saudara, partner, dan selalu mensupport saya. Terakhir terima kasih buat penghuni kos semolowaru praja kav.7 khususnya emak Etik, kak Metha, mbak Indah, mbak Thamyoun, mbak Febri, mbak Dwi, mbak Narti yang mau menjadi keluarga saya yang kedua di tempat rantauan.

KATA PENGANTAR

Puji sukur kepada Allah SWT yang masih memberikan kenikmatan-Nya dan tak lupa pula saya haturkan sholawat dan salam kejunjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan saya panduan hidup di dunia sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Peranan Good Corporate Governance dalam Peningkatan Standar Pelayanan Perbankan pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Surabaya”**.

Penyelesaian Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan pihak-pihak yang terkait, sehingga penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin selaku ketua STIE Perbanas Surabaya dan selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
2. Bapak Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si selaku CO. Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, MM selaku ketua Program Studi Diploma 3 STIE Perbanas Surabaya.
4. Ibu Dita selaku HRD Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Pemuda.
5. Semua karyawan dan *staff* Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Pemuda.
6. Semua keluarga saya yang selalu mendukung dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Serta rekan-rekan yang telah mendukung dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari masih adanya kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, oleh dari itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan.

Surabaya, Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK/RINGKASAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penjelasan Judul.....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Metode Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pelayanan.....	11
2.2 Standar Sikap dan Penampilan Perbankan.....	13
2.3 Pengertian <i>Good Corporate Governance</i>	15
2.4 Prinsip-prinsip <i>Good Corporate Governance</i>	16
2.5 Penilaian Penerapan <i>Good Corporate Governance</i>	18
2.6 Peranan <i>Good Corporate Governance</i> pada Tata Kelola <i>Layanan</i>	19
BAB III GAMBARAN SUBJEK PENGAMATAN	
3.1 Sejarah Bank Tabungan Negara.....	21
3.2 Visi dan Misi Bank Tabungan Negara.....	23
3.3 Budaya Perusahaan & Perilaku Utama.....	24
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	26
3.5 <i>Job Description</i>	26
3.6 Profil Usaha.....	31

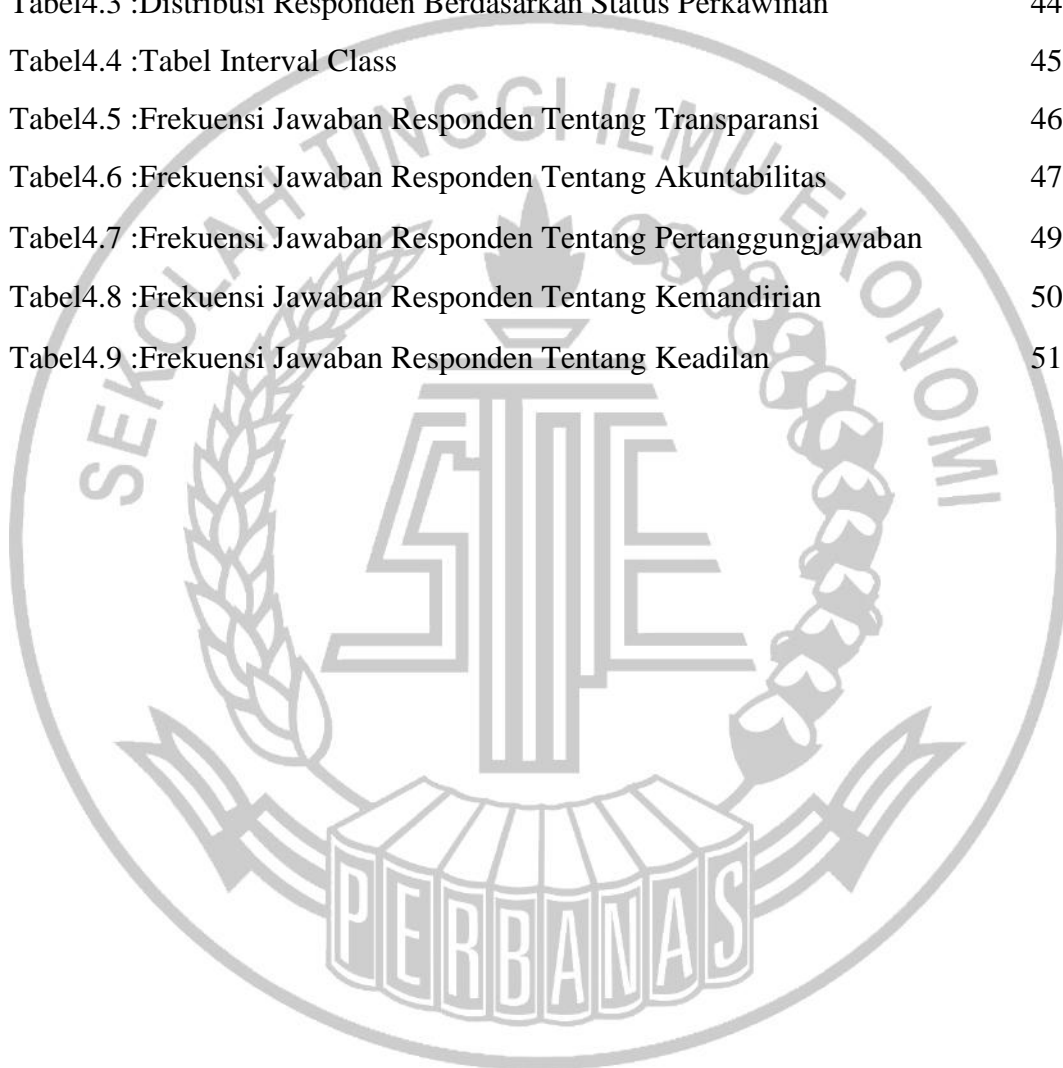
BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1	Gambaran Umum Responden	42
4.2	Tanggapan Responden	45
4.3	Hasil Wawancara	53
BAB V	PENUTUP	
5.1	Simpulan	60
5.2	Saran	61
5.3	Implikasi Penelitian.....	62

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 : Distribusi Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel4.3 :Distribusi Responden Berdasarkan Status Perkawinan	44
Tabel4.4 :Tabel Interval Class	45
Tabel4.5 :Frekuensi Jawaban Responden Tentang Transparansi	46
Tabel4.6 :Frekuensi Jawaban Responden Tentang Akuntabilitas	47
Tabel4.7 :Frekuensi Jawaban Responden Tentang Pertanggungjawaban	49
Tabel4.8 :Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kemandirian	50
Tabel4.9 :Frekuensi Jawaban Responden Tentang Keadilan	51



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar3.1 :GambarStrukturOrganisasi Perusahaan

26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Wawancara

Lampiran 3 : Tabulasi Data

Lampiran 4 : Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 5 : Persetujuan Penelitian Skripsi

Lampiran 6 : Keterangan Selesai Melakukan Penelitian



***The Role of Good Corporate Governance in Banking Service Standards
Improvement of Bank Tabungan Negara (Persero) Branch Office Pemuda
Surabaya***

KIKI MARTI DIANA

STIE Perbanas Surabaya

E-mail: kikimarti49@gmail.com

ABSTRACT

Problems concerning the implementation of Good Corporate Governancemay lead to poor banking services. This study aims to determine the effect, how, as well as obstacles in the implementation of Good Corporate Governance on improving services in Bank Tabungan Negara (Persero) Branch Office Pemuda Surabaya. Statement of the questionnaire obtained from previous studies covering five aspects, namely transparency, accountability, responsibility, independence and fairness by distributing questionnaires were 42 respondent data. These results indicate that Good Corporate Governance affects the quality of services, and has been applied properly so that customers feel the benefits in the aspect of independence. There are also implications for research that is the image of the Bank Tabungan Negara (Persero) Branch Office Pemuda Surabayaare getting better and will be a healthy bank.

Keywords: Good Corporate Governance, and Service.

Peranan *Good Corporate Governance* Dalam Peningkatan Standar Layanan Perbankan Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya

KIKI MARTI DIANA

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : kikimarti49@gmail.com

ABSTRAK

Adanya masalah mengenai penerapan *Good Corporate Governance* yang menimbulkan pelayanan bank yang kurang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh, cara, serta hambatan dalam proses penerapan *Good Corporate Governance* terhadap peningkatan layanan pada Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Pemuda Surabaya. Pernyataan kuesioner didapatkan dari penelitian terdahulu meliputi lima aspek, yakni transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian dan keadilan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 42 data responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Good Corporate Governance* berpengaruh terhadap kualitas layanan, serta telah di terapkan dengan baik sehingga nasabah merasakan manfaatnya pada aspek kemandirian. Selain itu terdapat pula implikasi penelitian yakni *image* Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya yang semakin baik dan akan menjadi bank yang sehat.

Kata Kunci : *Good Corporate Governance*, dan Pelayanan.