

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, penulis membahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan peranan *Good Corporate Governance* dalam standar layanan perbankan pada Bank Tabungan Negara, antara lain: pengertian pelayanan, standar sikap dan penampilan perbankan, pengertian *Good Corporate Governance*, prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*, penilaian penerapan *Good Corporate Governance*, peranan *Good Corporate Governance* pada tata kelola layanan.

2.1 Pengertian Pelayanan

Moenir (2005:47) mendefinisikan Pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Ikatan Bankir Indonesia (2014:75) mendefinisikan pelayanan pada dasarnya adalah “kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki”. Mahmoedin (2010:2) mendefinisikan pelayanan sebagai berikut:

“suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadisebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayananyang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang tidak kasat mata karena adanya pemenuhan kebutuhan antara nasabah dengan pegawai dengan tujuan untuk mengatasi masalah nasabah.

Ikatan Bankir Indonesia (2014:76) mendefinisikan Pelayanan prima atau layanan unggulan adalah “bagaimana pihak pemberi layanan, dalam hal ini pihak bank memberikan layanan secara maksimal kepada nasabah, dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional.” Budaya layanan prima pun muncul untuk menjadi pedoman dalam pelaksanaan layanan prima, yakni:

a. Kecepatan

Kecepatan adalah kemampuan untuk membantu nasabah dalam mengatasi masalahnya, hal ini akan memberikan kesan positif bagi nasabah.

b. Keramahan

Keramahan merupakan sikap positif yang harus dimiliki oleh semua karyawan, selain itu keramahan juga menjadi kunci utama kesuksesan dalam pelayanan.

c. Ketepatan

Ketepatan yakni kemampuan karyawan dalam membantu nasabah dalam mengatasi masalah dengan benar tanpa adanya kesalahan dari pihak karyawan.

d. Kenyamanan

Suasana yang mampu menciptakan nasabah menjadi loyal.

Budaya Layanan prima akan memberikan manfaat bagi perusahaan, yakni meningkatkan citra bank tersebut, promosi bagi bank, menciptakan kesan pertama yang baik, meningkatkan daya saing, serta meningkatkan loyalitas nasabah.

2.2 Standar Sikap dan Penampilan Perbankan

Standar sikap dan penampilan perbankan sangat dibutuhkan oleh suatu bank, hal ini dikarenakan persaingan yang sangat ketat. Jika suatu bank menerapkan standar sikap dan penampilan bank, maka akan menimbulkan kepuasan nasabah terhadap bank. Ikatan Bankir Indonesia (2014:70-75), berpendapat standar sikap dan penampilan perbankan yakni :

a. Penampilan diri.

Standar penampilan pegawai berfungsi untuk menciptakan rasa kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah merasakan kepuasan terhadap pelayanan dan memberikan *image* yang baik bagi bank. Standar penampilan karyawan bank meliputi berpakaian yang rapi, bersih, menggunakan seragam (jika ada), menggunakan sepatu pantofel, wajah terlihat segar, kuku tidak panjang dan bersih, tidak menggunakan aksesoris, berpenampilan menarik dan lain sebagainya.

- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah.**

Nasabah akan merasa nyaman dan puas jika mendapatkan pelayanan yang baik, misalnya dengan sikap yang akrab, ramah, dan penuh percaya diri.

- c. Menyapa dengan lembut, dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.**

Pegawai bank berusaha menyebutkan nama nasabah karena dengan menyebutkan nama nasabah, nasabah merasa dihormati dan dihargai.

- d. Bersikap tenang, sopan, terhormat, dan serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.**

Melayani nasabah dengan tenang, sopan santun dalam bersikap akan memberikan rasa yang nyaman bagi nasabah.

- e. Berbicara dengan Bahasa yang baik dan benar.**

Pegawai dituntut menggunakan Bahasa yang baik dan benar.

- f. Bergairah dalam melayani nasabah.**

Pegawai diwajibkan memberikan pelayanan yang prima dengan menunjukkan rasa yang bersemangat dan kemampuannya dalam melayani nasabah yang baik.

- g. Hindari menyela atau memotong pembicaraan.**

Menyela atau memotong pembicaraan akan memberikan citra yang buruk bagi bank.

h. Mampu menyakini nasabah serta memberikan kepuasan.

Pegawai harus mampu menyampaikan pendapat yang logis, sehingga dapat menyakinkan nasabah.

i. Meminta bantuan dan informasi kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani sendiri.

Apabila ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup untuk dijawab, maka pegawai dapat bertanya kepada pegawai lainnya.

j. Meminta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani.

Beritahukanlah kepada nasabah dengan rasa simpatik, jika pegawai belum dapat melayani nasabah.

2.3 Pengertian Good Corporate Governance

Good Corporate Governance di Indonesia semakin berkembang beberapa tahun lalu, dan sekarang sebagian besar perusahaan sudah menerapkan *Good Corporate Governance*. *World Bank* mendefinisikan *Good Corporate Governance* sebagai berikut:

“kumpulan hukum, peraturan, dan kaidah-kaidah yang wajib dipenuhi, yang dapat mendorong kinerja sumber-sumber perusahaan untuk berfungsi secara efisien guna menghasilkan nilai ekonomi jangka panjang yang berkesinambungan bagi para pemegang saham maupun masyarakat sekitar secara keseluruhan”.

Komite Cadbury yang dikutip Adrian Sutedi (2012:1) mengatakan bahwa *Good Corporate Governacne* adalah “mengarahkan dan mengendalikan perusahaan agar tercapai keseimbangan antara kekuatan dan kewenangan perusahaan”.

Jadi *Good Corporate Governance* merupakan peraturan yang wajib dipenuhi untuk mendorong kinerja agar tercapai keseimbangan bagi para pemegang saham maupun masyarakat sekitar secara keseluruhan.

2.4 Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*

Terdapat lima prinsip *Good Corporate Governance* yang dapat dijadikan pedoman bagi para pelaku bisnis, yaitu :

1. *Transparancy* (keterbukaan)

Prinsip ini perusahaan harus bersikap terbuka atas informasi, yang mana perusahaan dituntut menyediakan informasi yang cepat, dan akurat kepada *stakeholders*. Hal ini sangat diperlukan oleh investor dalam pengambilan keputusan terhadap risiko maupun dari investasinya. Jika kekurangan informasi, akan menyebabkan pembatasan kemampuan investor untuk memperkirakan nilai dan risiko dan pertambahan dari perubahan modal (*volatility of capitl*). Perusahaan harus meningkatkan kualitas, kuantitas dan frekuensi dari pelaporan keuangan. Sehingga meminimalisir adanya kegiatan kecurangan, misalnya manipulasi laporan keuangan, pengakuan pajak yang salah, dan lainnya.

2. *Accountability* (akuntabilitas)

Akuntabilitas adalah kejelasan fungsi, struktur, sistem dan pertanggungjawaban elemen perusahaan. Bank harus menetapkan tanggung jawab yang jelas dari masing-masing organ organisasi yang selaras dengan visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan. Apabila prinsip ini diterapkan secara efektif, maka akan ada kejelasan akan fungsi, hak, kewajiban dan wewenang serta

tanggung jawab antara pemegang saham, dewan komisaris dan dewan direksi. Undang-undang Bank Indonesia No. 23/1999 menuntut adanya akuntabilitas dan transparansi dalam setiap pelaksanaan tugas, wewenang, dan anggaran Bank Indonesia. Prinsip tersebut salah satunya diterapkan dengan menyampaikan informasi kepada masyarakat secara terbuka. Selain itu Bank Indonesia memberikan kepada seluruh masyarakat untuk mengakses informasi dengan cepat dan mudah melalui website sesuai dengan Undang-undang dan peraturan yang berlaku.

3. *Responsibility* (pertanggungjawaban)

Bentuk pertanggung jawaban perusahaan adalah kepatuhan perusahaan terhadap peraturan yang berlaku, diantaranya; masalah pajak, hubungan industrial, kesehatan dan keselamatan kerja, perlindungan lingkungan hidup, memelihara lingkungan bisnis yang kondusif bersama masyarakat dan sebagainya. Dengan menerapkan prinsip ini, diharapkan akan menyadarkan perusahaan bahwa dalam kegiatan operasionalnya, perusahaan juga mempunyai peran untuk bertanggung jawab kepada *shareholder* juga kepada *stakeholders* lainnya.

4. *Independency* (independensi)

Prinsip ini mensyaratkan agar perusahaan dikelola secara profesional tanpa ada benturan kepentingan dan tanpa tekanan atau intervensi dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.

5. *Fairness* (kewajaran)

Prinsip ini menuntut adanya perlakuan yang adil dalam memenuhi hak *stakeholder* sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Diharapkan *fairness* dapat menjadi faktor pendorong yang dapat memonitor dan memberikan jaminan perlakuan yang adil di antara beberapa kepentingan dalam perusahaan.

2.5 Penilaian Penerapan *Good Corporate Governance*

Surat Edaran No.15/15/DPNP menjelaskan bahwa Penerapan lima prinsip dasar *Good Corporate Governance* yakni transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), pertanggungjawaban (*responsibility*), independensi (*independency*), kewajaran (*fairness*) untuk memastikan prinsip tersebut sudah diterapkan, maka bank harus melakukan penilaian sendiri (*self assessment*) yang paling kurang meliputi sebelas faktor yakni:

- 1) Pelaksanaan tugas dan tanggungjawab Dewan Komisaris
- 2) Pelaksanaan tugas dan tanggungjawab Direksi
- 3) Kelengkapan dan pelaksanaan tugas Komite
- 4) Penanganan benturan kepentingan
- 5) Penerapan fungsi kepatuhan
- 6) Penerapan fungsi audit intern
- 7) Penerapan fungsi audit ekstern
- 8) Penerapan manajemen risiko termasuk sistem pengendalian intern
- 9) Penyediaan dana kepada pihak terkait (*related party*) dan penyediaan dana besar (*large exposures*)

- 10) Transparansi kondisi keuangan dan non keuangan Bank, laporan pelaksanaan *Good Corporate Governance* dan pelaporan internal, dan
- 11) Rencana strategis bank

Penilaian penerapan *Good Corporate Governance* pada Bank Tabungan Negara dilakukan dengan membuat laporan pelaksanaan *Good Corporate Governance* Bank Tabungan Negara setiap tahunnya dan akan di publikasikan melalui website Bank Tabungan Negara. Mulai dari laporan pelaksanaan *Good Corporate Governance* Periode 2007, Laporan Pelaksanaan *Good Corporate Governance* Periode 2008, Laporan Pelaksanaan *Good Corporate Governance* Periode 2009, Laporan Pelaksanaan *Good Corporate Governance* Periode 2009, Laporan Pelaksanaan *Good Corporate Governance* Periode 2010, Laporan Pelaksanaan *Good Corporate Governance* Periode 2011, dan yang terakhir Komitmen Peningkatan Penerapan *Good Corporate Governance*. Selain itu, setiap bank wajib melaporkan laporan keuangannya setiap triwulan, atau semester, dan atau setiap tahun yang akan di publikasikan oleh Bank Indonesia agar semua masyarakat dapat mengaksesnya.

2.6 Peranan *Good Corporate Governance* pada Tata Kelola Layanan

Dewi Anggraeni (2010:26) menjelaskan bahwa mekanisme tata kelola merupakan “prosedur dan pola hubungan diantara berbagai pihak yang terkait dalam proses pengambilan keputusan dengan pihak-pihak yang melakukan pengendalian.” FCGI (2002:5) menjelaskan bahwa tujuan tata kelola perusahaan adalah menciptakan nilai tambah bagi semua pihak yang berkepentingan,

sehingga tata kelola perusahaan dapat pula dipergunakan untuk menjelaskan peranan dan perilaku dari Direksi, Dewan Komisaris, dan para pemegang saham.

Robertus (2016:67) berpendapat, jika suatu perusahaan yang menerapkan *Good Corporate Governance* maka perusahaan mendapatkan keuntungan yakni pengelolaan perusahaan yang baik. Dengan mengelola perusahaan dengan baik, maka perusahaan akan mengambil keputusan dengan baik, operasi yang efektif dan efisien.

Bank menyakini dengan menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dapat menumbuhkan budaya-budaya perusahaan yang baik dan akan menjadi sebuah etika perusahaan. Transparansi merupakan salah satu prinsip *Good Corporate Governance* yang mana semua nasabah tanpa terkecuali dapat mengakses informasi perusahaan seperti, status keuangan, strategi bank, sasaran usaha dan yang lainnya. Namun perusahaan tetap memperhatikan ketentuan rahasia bank. Prinsip lainnya seperti kewajaran, juga memperhatikan kepentingan semua nasabahnya dengan adil tanpa adanya kesenjangan sosial. Serta memberikan kesempatan kepada semua nasabah untuk memberikan kritik dan saran terhadap kualitas layanan bank sehingga bank dapat mengevaluasi sistem layanan bank. Dengan demikian, bank dapat mewujudkan tujuan jangka panjang.