

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Moenir (2005:47) mendefinisikan pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Kamus besar bahasa Indonesia mendefinisikan pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain.” Pelayanan nasabah adalah usaha bank dalam melayani kebutuhan nasabahnya serta dapat diartikan sebagai usaha pemenuhan kebutuhan orang lain dengan kegiatan secara langsung. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan kepada nasabah untuk memenuhi dan memuaskan nasabah. .

Rivai dan Basri (2005:50) mendefinisikan kinerja sebagai berikut:

“hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas di bandingkan dengan berbagai kemungkinan, target atau sasaran atau criteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama”.

Seorang pegawai harus memberikan layanan secara maksimal kepada nasabah, dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan secara professional. Hal ini akan menimbulkan kesan yang baik bagi nasabah. Pelayanan prima mencerminkan adanya kedekatan antara seluruh karyawan dengan nasabah. Bentuk pelayanan prima adalah pelayanan yang ramah, cepat, dan nyaman. Peningkatan layanan sangat tergantung pada kualitas kinerja karyawan, hal ini

disebabkan karena tuntutan pekerjaan yang mana untuk meningkatkan tingkat kepuasan nasabah terhadap bank. Semakin baik kinerja pekerjaan pegawai, maka secara tidak langsung tingkat layanan bank juga meningkat yang menimbulkan kepercayaan nasabah yang baik terhadap bank. Kepercayaan nasabah dapat diukur dengan cara menanyakan kepada nasabah secara langsung yang kemudian akan dibandingkan dengan penilaian nasabah secara keseluruhan, dimensi kepuasan nasabah, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang, kesediaan untuk merekomendasi, ketidakpuasan nasabah melalui komplain.

Layanan bank yang baik dipengaruhi oleh bagaimana manajemen bank dalam mengelola usahanya. Tata kelola suatu bank dapat berjalan dengan baik jika, semua bagian-bagiannya seperti dewan komisaris, direksi, komite audit, dan yang lainnya turut berkontribusi dalam mewujudkannya. Jika suatu bank dengan tata kelola yang baik maka, layanan bank akan semakin baik pula. Hal ini akan mempengaruhi citra bank.

Laporan *World Bank* pada tahun 1999, menunjukkan krisis ekonomi di Asia timur disebabkan kegagalan sistematis penerapan *corporate governance* yang berasal dari sistem kerangka hukum yang lemah, perbankan yang buruk, pengawasan *board of director* yang tidak efektif, serta kurangnya mempertimbangkan hak pemegang saham minoritas. Beberapa tahun terakhir di Indonesia *Good Corporate Governance* semakin berkembang. Hal ini dikarenakan adanya beberapa permasalahan tentang lemahnya penerapan *Good Corporate Governance*, misalnya kasus di bank swasta pada tahun 2002 yang telah melakukan manipulasi laporan keuangan, memberikan informasi yang salah.

Kasus ini menunjukkan bahwa lemahnya pengawasan yang harusnya dilakukan oleh dewan komisaris pada bank tersebut. Kasus ini merugi mencapai Rp. 1.7 T.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/12/PBI/2006 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* pada sektor perbankan, mendefinisikan *Good Corporate Governance* adalah suatu kelola bank yang menerapkan prinsip-prinsip *transparency, accountability, responsibility, independency, dan fairness*. Implementasi *Good Corporate Governance* yang mengandung lima prinsip tersebut diharapkan bermanfaat, agar menambah dan memaksimalkan nilai perusahaan. Bank Dunia-MvKinsey Consulting Group mensurvei dan mengindikasikan bahwa investor asing (Asia, Eropa, Amerika Serikat) bersedia memberikan premium sebesar 26%-28% bagi perusahaan Indonesia yang mengimplementasikan *Good Corporate Governance* secara efektif.

Penerapan *Good Corporate Governance* di Bank Tabungan Negara sudah diberlakukan sejak tahun 2007 hingga saat ini. Bank Tabungan Negara memenuhi ketentuan Bank Indonesia yang berkaitan dengan penerapan *Good Corporate Governnace* dalam PBI No.8/4/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang pelaksanaan *Good Corprate Governance* bagi bank umum umum, pasal 61 ayat (1) serta pemenuhan transparansi pelaksanaan *Good Corprate Governance* sebagaimana dengan Surat Edaran Bank Indonesia No.9/12/DPNP tanggal 30 Mei 2007 perihal Pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi bank. Laporan pelaksanaan *Good Corporate Governance* tahun periode 2007 dapat disimpulkan dari hasil penilaian *self-assessment* Bank Tabungan Negara tergolong dalam

kategori “baik” dengan mendapatkan skor 1.75. Laporan pelaksanaan *Good Corporate Governance* tahun periode 2008 tergolong kategori “baik” dengan skor 1.75, yang mana skor tersebut sama dengan tahun sebelumnya. Dengan adanya pencatatan saham perdana (IPO – *Initial Public Offering*) pada tahun 2009 menjadi titik awal untuk melakukan peningkatan kualitas *Good Corporate Governance* yang lebih baik. Bank Tabungan Negara mengupayakan pelaksanaan *Good Corporate Governance* dengan memperhatikan Surat Edaran Bank Indonesia No.11/9/DPB1/TPB1-5 tanggal 20 Juli 2009, perihal Laporan Pelaksanaan *Good Corporate Governance* tahun 2008. Hasil *Self-Assessment* tahun 2008 Bank Tabungan Negara tergolong kategori “baik” dengan mendapatkan skor 1.56. Tahun 2010 Bank Tabungan Negara mengalami peningkatan dalam penerapan *Good Corporate Governance*, hal ini ditunjukkan dalam hasil *Self-Assessment* yang tergolong dalam kategori “sangat baik” dengan skor 1.23. Sama halnya dengan tahun sebelumnya, tahun 2011 juga termasuk dalam kategori sangat baik dengan skor 1.15. Sedangkan untuk tahun 2014, Bank Tabungan Negara berkomitmen untuk meningkatkan penerapan *Good Corporate Governance*.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “PERANAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE DALAM PENINGKATAN STANDAR LAYANAN PERBANKAN PADA BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) KANTOR CABANG PEMUDA SURABAYA”.

1.2 Penjelasan Judul

Dalam penjelasan judul dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Peranan

Peranan merupakan keterlibatan suatu bagian tertentu dalam melakukan aktivitas.

2. *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.”

3. Standar

Clinical practice Guildelines (1990) mendefinisikan Standar adalah “keadaan ideal atau tingkat pencapaian tertinggi dan sempurna yang digunakan sebagai batas penerimaan minimal.”

4. Pelayanan

Moerir (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”.

5. Perbankan

Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 mendefinisikan bank sebagai berikut :

“Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

6. Pada

Kata depan yang menunjukkan tempat.

7. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya

Salah satu bank umum cabang Pemuda Surabaya, dimana peneliti melakukan peneliatan dan pengamatan untuk Tugas Akhir.

Jadi judul yang dimaksud dalam Tugas Akhir di sini adalah, mempraktekkan peraturan yang mengatur hubungan antara pemegang saham, pengelola perusahaan, dan pihak-pihak yang terkait dengan tingkat pencapaian tertinggi dengan memberikan pertolongan kepada nasabah Bank Tabungan

Negara. Sehingga penulis tertarik menulis Tugas Akhir dengan judul “PERANAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* DALAM PENINGKATAN STANDART LAYANAN PERBANKAN PADA BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) KANTOR CABANG PEMUDA SURABAYA”.

1.3 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana pengaruh *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan layanan perbankan di Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya?
2. Bagaimana menerapkan *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan layanan perbankan di Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya?
3. Bagaimana hambatan pada penerapan *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan layanan perbankan di Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Memahami pengaruh *Good Corporate Governance* di Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya.
2. Memahami cara penerapan *Good Corporate Governance* Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya.

3. Dapat mengetahui hambatan dalam proses penerapan *Good Corporate Governance* di Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya.

1.5 **Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diperoleh beberapa manfaat dari hasil penelitian yang dilakukan adalah:

1. **Bagi Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya**

Sebagai suatu masukan yang dapat dipertimbangkan dalam mengevaluasi dan menyempurnakan kegiatan dalam *Good Corporate Governance*.

2. **Bagi Pembaca**

Dapat menambah wawasan pengetahuan tentang *Good Corporate Governance* bagi pihak yang ingin mengadakan pengamatan lebih lanjut, tetapi dengan judul yang berbeda.

3. **Bagi STIE Perbanas Surabaya**

Diharapkan kegunaan penelitian ini dapat menambah kajian ilmu mengenai pentingnya *Good Corporate Governance*. Disamping itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sama dikemudian hari.

1.6 Metode Penelitian

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode kuantitatif, yang mana memiliki data tunggal, sehingga menimbulkan hubungan variabel yang saling berkaitan antara sebab dan akibat.. Teknik yang digunakan oleh penulis adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah kumpulan pertanyaan yang diberikan peneliti untuk diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Dalam penyertaan kuesioner, didapatkan dari kuesioner yang sudah ada sebelumnya.

Transparansi	
Aspek	Judul
Laporan Keuangan	MARYANI, M. 2012
Penyampaian informasi produk dan jasa bank	MARYANI, M. 2012
Layanan pengaduan	MARYANI, M. 2012

Akuntabilitas	
Aspek	Judul
Bersikap siap dalam melayani	DEDI JOKO. 2014
Menciptakan hubungan yang baik	DEDI JOKO. 2014
Tanggap terhadap permintaan nasabah	DEDI JOKO. 2014
Menumbuhkan rasa percaya para nasabah	LELYS LISTIAWATI. 2012
Satpam bersedia membantu	LELYS LISTIAWATI. 2012

Pertanggungjawaban	
Aspek	Judul
Mematuhi komitmen	MARYANI, M. 2012
Merahasiakan identitas nasabah	MARYANI, M. 2012
Pelayanan yang cepat	LELYS LISTIAWATI. 2012
Ruangan yang bersih	LELYS LISTIAWATI. 2012

Kemandirian	
Aspek	Judul
Memiliki kemampuan yang sesuai dengan pekerjaan	MARYANI, M. 2012
Menjalankan aktivitas dengan baik	MARYANI, M. 2012
Menjawab pertanyaan dengan baik	LELYS LISTIAWATI. 2012

Keadilan	
Aspek	Judul
Menyebutkan nama nasabah	LELYS LISTIAWATI. 2012
Berperilaku adil	MARYANI, M. 2012
Melayani sesuai urutan	DEDI JOKO. 2014

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode yang dilakukan dengan tanya jawab kepada seseorang yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal. Wawancara ini dilakukan kepada *customer service*, teller dan administrasi kredit pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya.