

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

ARTIKEL ILMIAH

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

SURABAYA

2017

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

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

Co. Dosen Pembimbing,
Tanggal : 18 September 2017


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


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

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal : 18 September 2017


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

***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

LUTFI

STIE Perbanas Surabaya

Email : lutfi@perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

Problems concerning the implementation of Good Corporate Governance may 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 Surabaya are getting better and will be a healthy bank.

Keywords: *Good Corporate Governance, and Service.*

PENDAHULUAN

Pelayanan nasabah adalah usaha bank dalam melayani kebutuhan nasabahnya serta dapat diartikan

sebagai usaha pemenuhan kebutuhan orang lain dengan kegiatan secara langsung. 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. 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.

Beberapa tahun terakhir di Indonesia muncul 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. Sehingga dalam kasus ini merugikan 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* diharapkan bermanfaat, agar menambah dan memaksimalkan nilai perusahaan. Dengan melihat pengaruh, cara menerapkan serta hambatan dalam penerapan pada penerapan *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan layanan perbankan di Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya akan bertujuan untuk memahami pengaruh, memahami cara penerapan dan dapat mengetahui hambatan dalam proses penerapan *Good Corporate Governance* di Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan kuesioner dan wawancara. Pernyataan kuesioner didapatkan dari penelitian terdahulu. Sedangkan wawancara dilakukan kepada *customer service*, teller dan administrasi kredit pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya.

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".

TINJAUAN PUSTAKA

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 “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 pelayanan yang 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: Kecepatan, keramahan, ketepatan, dan kenyamanan 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.

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.

Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*

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

Transparancy (keterbukaan)

Prinsip ini perusahaan harus bersikap terbuka atas informasi, yang mana perusahaan dituntut menyediakan informasi yang cepat, dan akurat kepada *stakeholders*. Sehingga meminimalisir adanya kegiatan kecurangan, misalnya manipulasi laporan keuangan, pengakuan pajak yang salah, dan lainnya.

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.

Responsibility (pertanggungjawaban)

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.

Fairness (kewajaran)

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

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: Pelaksanaan tugas dan tanggungjawab Dewan Komisaris, pelaksanaan tugas dan tanggungjawab Direksi, kelengkapan dan pelaksanaan tugas Komite, penanganan benturan kepentingan, penerapan fungsi kepatuhan, penerapan fungsi audit intern, penerapan fungsi audit ekstern, penerapan manajemen risiko termasuk sistem pengendalian intern, penyediaan dana kepada pihak terkait (*related party*) dan penyediaan dana besar (*large*

exposures), transparansi kondisi keuangan dan non keuangan Bank, laporan pelaksanaan *Good Corporate Governance* dan pelaporan internal, dan 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.

Peranan *Good Corporate Governance* pada Peningkatan 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.

GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

Secara singkat sejarah Bank Tabungan Negara awal didirikan pada tahun 1897. BTN dengan nama "Postpaarbank" pada masa pemerintahan Belanda. Pada tahun 1950 mengalami perubahan nama menjadi "Bank Tabungan Pos" oleh pemerintah RI. Berganti nama menjadi Bank Tabungan Negara pada tahun 1963. Tahun 1974 pemerintah menunjuk BTN sebagai satu-satunya institusi yang menyalurkan KPR bagi golongan masyarakat menengah kebawah. Tahun 1989 Bank Tabungan Negara mulai beroperasi sebagai Bank Umum (komersial) dan mulai menerbitkan obligasi pertama. Saat tahun 1994 Bank BTN mendapat ijin sebagai Bank Devisa, tahun 2002 Bank Tabungan Negara sebagai Bank Umum dengan fokus pinjaman tanpa subsidi untuk perumahan (berdasarkan Surat Menteri BUMN No. S-554/ M-MBU/2002 tanggal 21 Agustus 2002). Pada tahun 2009 Bank Tabungan Negara menjadi bank pertama di Indonesia yang melakukan sekuritasasi asset melalui pencatatan transaksi Kontrak Investasi Kolektif Efek Beragunan Aset (KIK-EBA) di Bursa Efek Indonesia. Pada tahun yang sama, Bank BTN melepaskan 2.360.057.000 lembar saham, setara dengan 27,08% dari total saham Bank Tabungan Negara, dan tercatat sebagai emisi IPO terbesar di tahun 2009 dengan nilai dana sebesar Rp. 188.000.000.000. Pada tahun 2010, Bank Tabungan Negara meletakkan daasr-dasar pertumbuhan

berkelanjutan dengan melakukan perubahan stuktur organisasi, SDM, IT dan penerapan GCG, seiring dengan pengembangan produk & layanan serta perluasan jaringan. Sedangkan pada tahun 2012 BTN melakukan *Right Issue*.

Bank Tabungan Negara memiliki visi yakni Menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan. Selain itu memiliki beberapa misi yakni memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah, meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini, menyiapkan dan mengembangkan *Human Capital* yang berkualitas, professional dan memiliki integritas tinggi, dan melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan *Shareholder Value*, serta mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

Peneliti melakukan penelitian pada Kantor Cabang Pemuda PT. Bank Tabungan Negara (Persero) yang berlokasi di Jl. Pemuda No. 50 Surabaya dengan nomor telepon (031) 5353513 dan situs Web www.btn.co.id. Selain itu, responden Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya memiliki produk dan layanan yang sama dengan Bank Tabungan Negara yang lainnya yakni

Tabunganku, Tabungan BTN e'Batara Pos, Tabungan BTN Haji Plus, Tabungan BTN Haji Reguler, Tabungan BTN Payroll, Tabungan BTN Junior, Tabungan BTN Juara, Tabungan BTN Batara, Tabungan BTN Prima, Tabungan BTN Batara Pensiunan, SimPel iB, Tabungan BTN Perumahan, Tabungan BTN Cermat, Deposit BTN, Deposito BTN Valas, Giro Valas BTN, Giro BTN, KPR BTN Subsidi, KPR BTN Platinum, KPA BTN, Kredit Agunan Rumah, Kring BTN, Kredit Ruko BTN, Kredit Bangun Rumah, Kredit Swadana BTN, PRR- KB BTN

Jamsostek, TBUM Bapertarum, BTM Bapertarum, Kredit Yasa Griya / Kredit Konstruksi (KYG), Kredit Modal Kerja – Kontraktor, Kredit Modal Kerja, Kredit Investasi, Kredit Usaha Mikro dan Kecil, Kredit Linkage, *Non Cash Loan* : Garansi Bank. Sedangkan jenis layanan Jasa yakni: BTN Payroll, SKBDN, Inkaso / *Clean Collection, Safe Deposit Box*, Fasilitas Deposito, Kartu ATM BTN, Kiriman Uang, *Money Changer*, Bank Garansi, *SPP Online Perguruan Tinggi, Real Time Gross Settlement (RTGS), Layanan BTN Prioritas*, dan *Payment Point*.

PEMBAHASAN

Adapun responden yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya yang didapat dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 orang, dan didapat sebanyak 42 data

responden. Data 42 responden inilah yang dijadikan fokus dalam penelitian ini. Dalam kuesioner tersebut terdiri atas karakteristik responden secara umum yang meliputi jenis kelamin, usia, dan status.

Tabel 1

DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	22	52%
Laki-laki	20	48%
Jumlah	42	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jenis kelamin responden Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya dengan rincian perempuan sebanyak 22 responden (52%) dan laki-laki

sebanyak 20 responden (48%) dari total responden sebanyak 42 orang. Sehingga nasabah Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya sebagian besar berjenis kelamin perempuan

Tabel 2

DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN USIA

Usia	Jumlah	Persentase (%)
17-29	15	36%
>29-45	14	33%
>45	13	31%
Jumlah	42	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa usia responden nasabah Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya yang berusia 17-29 tahun sebanyak 15 responden (36%), sebanyak 14 responden (33%) berusia >29-45 tahun, sedangkan yang >45 tahun sebanyak 13 responden (31%) dari total responden sebanyak 42 orang.

Tabel 3

DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN STATUS PERKAWINAN

Status Perkawinan	Jumlah	Persentase (%)
Kawin	27	64%
Tidak Kawin	15	36%
Jumlah	42	100%

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa status responden yang berstatus kawin sebanyak 27 responden (64%), dan sebanyak 15 responden (36%) berstatus tidak kawin dari total responden sebanyak 42 orang.

Tabel 4
Hasil Kuesioner

Aspek	Mean	Kategori
Transparansi	3.74	S
Akuntabilitas	3.97	S
Pertanggungjawaban	4.18	S
Kemandirian	4.16	S
Keadilan	4.32	SS

Data diolah

Berdasarkan data-data kuesioner yang telah diisi oleh responden nasabah Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda

Surabaya, maka dapat dikatakan bahwa prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* sudah diterapkan pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya dengan “sangat baik”, hal ini dapat ditunjukkan dengan salah satu prinsip *Good Corporate Governance* sangat berpengaruh pada peningkatan standar pelayanan Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya yakni prinsip keadilan dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.32. Hal ini

disebabkan karena pegawai Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya pada saat melaksanakan tugasnya selalu mengutamakan sifat keadilan terhadap semua nasabah tanpa memandang status nasabahnya, misalnya menyapa nasabah dengan namanya. Sehingga dapat menjawab rumusan masalah yang mengenai bagaimana pentingnya *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan layanan perbankan di Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya.

Hasil Wawancara

Pengaruh SOP dalam Peningkatan Layanan Perbankan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan, maka dapat disimpulkan pengaruh SOP pada peningkatan layanan adalah pelayanan yang diberikan kepada nasabah lebih cepat

dan akurat hal ini dikarenakan pegawai semakin berhati-hati dalam melayani nasabah sehingga intensitas jumlah komplain berkurang. Dengan demikian SOP mampu meningkatkan kualitas layanan.

Penerapan SOP dalam Peningkatan Layanan Perbankan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan, maka dapat disimpulkan penerapan SOP pada peningkatan layanan yakni dengan cara memahami isi dari SOP tersebut agar

pada saat bekerja, para pegawai tidak bingung saat melayani nasabah dan dilakukan pengawasan, yang bertujuan untuk menghindari kemungkinan adanya *fraud* dan untuk mendisiplinkan para pegawai.

Hambatan untuk Menerapkan SOP dalam Meningkatkan Layanan Perbankan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan, maka dapat disimpulkan hambatan untuk menerapkan SOP pada peningkatan layanan antara lain

nasabah memiliki keberagaman sifat yang berbeda, sedangkan didalam SOP tidak dijelaskan secara rinci mengenai keberagaman tersebut. Selain itu, proses SOP memakan

waktu yang cukup lama mengakibatkan para pegawai merasa keberatan. Namun hambatan tersebut

tidak menjadikan masalah yang besar.

KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa *Good Corporate Governance* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya berpengaruh dalam peningkatan layanan, hal ini ditunjukkan dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah semakin cepat dan akurat sehingga intensitas jumlah komplain dari nasabah berkurang.

Penerapan *Good Corporate Governance* di Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya 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

Saran

Dari simpulan diatas, Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya perlu meningkatkan aspek transparansi dan akuntabilitas antara lain dengan mewajibkan pegawainya memahami semua produk dan jasa yang ditawarkan kepada nasabah serta melakukan *cross selling* guna menawarkan produk-produk bank. Selain itu Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya juga mewajibkan pegawainya untuk memahami

dari penerapan *Good Corporate Governance* yaitu pada aspek keadilan, pertanggungjawaban, kemandirian, akuntabilitas serta transparansi dengan total nilai rata-rata yaitu 4.32; 4.18; 4.16; 3.97; 3.74. Sehingga untuk aspek akuntabilitas dan transparansi perlu mendapatkan perhatian lebih dari pihak bank, dikarenakan dari total nilai rata-rata lebih rendah dari aspek kemandirian, pertanggungjawaban dan keadilan.

Penerapan *Good Corporate Governance* juga mengalami hambatan yakni keberagaman sifat nasabah serta pegawai, akan tetapi tidak menjadi hambatan yang besar bagi Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya.

produk dan jasa perbankan sehingga mampu memberikan pelayanan prima maka, nasabah merasa nyaman dan percaya.

Keberagaman pegawai sangat berpengaruh dalam kinerja perusahaan, Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya 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.

Implikasi

Implikasi penelitian bagi Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya adalah *Good Corporate Governance* sudah diterapkan pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya dengan penerapan tersebut pelayanan prima dapat terwujud, sehingga nasabah merasa nyaman dan *image* Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya akan semakin baik. Selanjutnya Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya memperoleh peringkat ke 2 dari Bank Indonesia atau OJK berarti bank telah melakukan penerapan *Governance* secara baik dengan *Governance Outcome* kinerja bank

posisi per 31 Desember 2016 menunjukkan adanya peningkatan dalam total asset, laba bersih, kualitas kredit dan rasio KPMM. Dalam penilaian dan survei *Corporate Governance Perception Index (CGPI)* dengan tahapan *self assessment*, sistem dokumentasi, makalah dan observasi untuk tahun 2016 sebesar 86.59 dengan predikat “perusahaan sangat terpercaya”. Sehingga Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya menjadi bank yang sehat sesuai yang diharapkan untuk masa depan Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya

DAFTAR RUJUKAN

- Abdulsyani. 2012. *Sosiologi Skematika, Teori dan Terapan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Adrian Sutedi. 2012. *Good Corporate Governance*. Jakarta: Sinar Grafika.
- As, Mahmoeuddin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah*. Cetakan Pertama. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bank BTN. www.btn.co.id diakses pada tanggal 13 Maret 2017
- _____. File download budaya perusahaan (<http://www.btn.co.id/id/content/BTN-Info/Tentang-Kami/Work-Ethics>).
- _____. File download laporan pelaksanaan GCG BTN (<http://www.btn.co.id/content/Hubungan-Investor/GCG/Laporan-Pelaksanaan-GCG>).
- _____. File download laporan tahunan 2016 (<http://www.btn.co.id/BTN/files/5b/5b88154d-308e-477b-a7db-9bbf2bf4744a.pdf>).
- _____. File download produk dan jasa bank (<http://www.btn.co.id/id/content/Produk>).
- _____. File download sejarah BTN (<http://www.btn.co.id/id/content/BTN>)

N-Info/Tentang-Kami/Sejarah-Bank-BTN).

_____. File download visi dan misi BTN (<http://www.btn.co.id/corporate/BTN-Info/Tentang-Kami/Visi-Misi>).

Bank Indonesia. (www.bi.go.id diakses pada tanggal 24 Februari 2017).

_____. 2006. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/4/PBI Tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance Bagi Bank Umum.

(<http://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/Pages/pbi%208406.aspx>).

_____. 2006. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/12/PBI Tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance Bagi Bank Umum.

(http://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/Pages/pbi_81206.aspx).

_____. 2013. Surat Edaran No.15/15/DPNP Tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance Bagi Bank Umum.

(<http://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/Documents/f8688e071dd1448c9206ed470f2af533SEGCGFinal1.pdf>).

Budiarti, Isniar. 2011. "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Pada Dunia Perbankan". Majalah Ilmiah UNIKOM, Volume 8 no.2. ISSN 1411-9374

(<https://repository.unikom.ac.id/30523/>, diakses pada tanggal 14 Maret 2017).

Clinical Practice Guideline. 1990. "Dalam karya Godeliva Santriani". (online).

([http://godelivasantriani.blogspot.co.id/2015/05/standar-pelayanan-](http://godelivasantriani.blogspot.co.id/2015/05/standar-pelayanan-kebidanan-dasar.html)

[kebidanan-dasar.html](http://godelivasantriani.blogspot.co.id/2015/05/standar-pelayanan-kebidanan-dasar.html) diakses pada 13 Maret 2017)

Dahlan Siamat. 2005. *Manajemen Lembaga Keuangan; Kebijakan Moneter dan Perbankan* (Edisi Kelima). Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Dedi Joko. 2014. "Analisis Kepuasan Nasabah Melalui Metode Importance And Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)". (<http://etheses.iun-malang.ac.id/704/11/08510076%20Lampiran.pdf>, diakses pada tanggal 20 Mei 2017). Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.

Dewi Anggraeni. 2010. *Privatisasi Pengaruhnya Terhadap Tata Kelola dan Kinerja Perusahaan (Cetakan I)*. Yogyakarta: Pascasarjana UGM Yogyakarta.

Effendi, M.A. 2016. *The Power of Good Corporate Governance: Teori dan Implementasi*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.

FCGI. 2002. *Peranan Dewan Komisaris and Komite Audit dalam Pelaksanaan Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan)*. Seri Tata Kelola Perusahaan Jilid II: 1-25

Governance, K. N. K. C. 2004. *Pedoman Good Corporate Governance Perbankan Indonesia*. Bank Indonesia. (<http://www.knkg-indonesia.org/dokumen/Pedoman-GCG-Perbankan.pdf>, diakses pada tanggal 3 April 2017)

Hasibuan, M. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Lelys Listiawati. 2012. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Bukopin Cabang Esa Unggul" (<http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Undergraduate-356-LAMPIRAN.pdf>, diakses pada tanggal 20 Mei 2017). Universitas Esa Unggul Jakarta.
- Maryani, M. 2012. "Persepsi Nasabah Bank Perkreditan Rakyat Swadharma Artha Nusa Yogyakarta Tentang Corporate Governance". (<http://eprints.uny.ac.id/8878/5/lampiran%20-08412144028.pdf> diakses pada tanggal 20 Mei 2017). UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA).
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Purwani, T. 2010. "Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Perusahaan". *Majalah Ilmiah INFORMATIKA Vol. 1 No. 2 Mei 2010* (<http://happyslide.top/doc/409243/pengaruh-good-corporate-governance-terhadap>, diakses pada tanggal 14 Maret 2017).
- Rivai, Veithzal dan Basri, 2005. *Performance Appraisal : Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robertus, M. Bambang Gunawan,. 2016. *GRC (Good Governance, Risk Management, and Compliance) Konsep Dan Penerapannya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*. Jakarta: Pusat Bahasa. h 206.