

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai prinsip-prinsip yang terkandung dalam *Good Corporate Governance* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pemuda Surabaya 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 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 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. Dari aspek transparansi disebabkan teller

ataupun *customer service* kurang melakukan *cross selling* pada nasabah setelah selesai melakukan transaksi, dan untuk aspek akuntabilitas disebabkan teller dan *customer service* dirasa kurang dalam menciptakan hubungan baik dengan nasabah, misalnya bersikap akrab seolah-olah sudah mengenal sikap nasabah.

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.

## 5.2 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 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.

### **5.3 IMPLIKASI PENELITIAN**

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, Mahmoeddin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah*. Cetakan Pertama. Jakarta: Pustaka

Sinar Harapan.

Bank BTN. [www.btn.co.id](http://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-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](http://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](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, Isnar. 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-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-](http://happyslide.top/doc/409243/pengaruh-good-corporate-governance-terhadap)

[terhadap](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.

