

Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* Dalam Pelayanan Bank Jatim Kantor Cabang Dr. Soetomo Kepada Nasabah

Mirza Ria Adina¹⁾, Kristyan Dwijo Susilo²⁾, Ika Devy Pramudiana³⁾

^{1) 2) 3)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: mirza.adina@yahoo.com

ABSTRAK

Good Corporate Governance dapat digambarkan sebagai bentuk pelaksanaan tanggung jawab antara perusahaan sebagai badan hukum, direksi, dan komisaris sebagai pengurus dengan para pemegang saham. Secara singkat terdapat lima prinsip GCG, yaitu *transparency*, *independence*, *accountability*, *responsibility*, dan *fairness*. Pengertian *Good Corporate Governance* adalah suatu sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan yang menciptakan nilai tambah bagi semua pemangku kepentingan. Terdapat dua hal yang ditekankan dalam konsep ini, pertama pentingnya hak pemegang saham untuk mendapatkan informasi dengan benar dan tepat waktu, dan kedua yaitu kewajiban perusahaan untuk mengungkapkan secara akurat, tepat waktu, secara transparan semua informasi tentang kinerja perusahaan, kepemilikan dan pemangku kepentingan (Asna, 2009: 226). Tata kelola yang Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya kemudian menjadi sorotan karena menjadi salah satu Bank yang pernah meraih berbagai penghargaan. Ketika produk bank-bank mudah ditiru, maka aspek pembeda bank-bank terletak pada aspek pelayanan. Kepuasan dan loyalitas nasabah akan ditingkatkan melalui pelayanan yang berkesan. Baik praktisi maupun para ahli mengetahui bahwa kepuasan konsumen dan loyalitas memiliki hubungan yang tidak dapat terpisahkan. Selain dengan meningkatkan kualitas pelayanan, untuk menjaga, dan meningkatkan loyalitas para nasabahnya, Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya juga berupaya dengan menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dalam pelayanan.

Kata Kunci: Penerapan, *Good Corporate Governance*, Pelayanan Bank

Abstract

Good Corporate Governance can be described as a form of implementation of responsibilities between companies as legal entities, directors and commissioners as administrators and shareholders. In short, there are five GCG principles, namely *transparency*, *independence*, *accountability*, *responsibility*, and *fairness*. The concept of *Good Corporate Governance* is a system that regulates and controls companies that create added value for all stakeholders. There are two things that are emphasized in this concept, firstly the importance of the right of shareholders to obtain information correctly and on time, and secondly, the company's obligation to disclose accurately, in a timely manner, in a transparent manner all information about company performance, ownership and stakeholders (Asna, 2009: 226). The governance of Bank Jatim Surabaya Dr. Soetomo Branch then became the spotlight because it was one of the banks that had won various awards. When the products of banks are easy to imitate, the differentiating aspect of the banks lies in the service aspect. Customer satisfaction and loyalty will be increased through impressive service. Both practitioners and experts know that customer satisfaction and loyalty have an inseparable relationship. In addition to improving service quality, to maintain, and increase the loyalty of its customers, Bank Jatim Surabaya Dr. Soetomo Branch also strives to apply the principles of good corporate governance in service.

Keywords: Application, *Good Corporate Governance*, Banking Services

A. LATAR BELAKANG

Keberadaan lembaga perbankan dalam lalu lintas bisnis saat ini merupakan sebuah kebutuhan mutlak. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank diartikan sebagai 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. Hal ini merupakan bukti bahwa lembaga perbankan merupakan salah satu pilar utama bagi pembangunan ekonomi nasional yang menggerakkan roda perekonomian negara.

Semakin lama bank menunjukkan eksistensinya di bidang perekonomian, semakin nyata pula peranan yang dapat diberikan bank kepada masyarakat. Masyarakat menjadi semakin banyak yang menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Masyarakat memerlukan produk dan jasa bank dalam rangka mencapai kepentingan ekonominya, begitu juga dengan bank. Bank memerlukan masyarakat agar bank dapat mendapatkan dana yang kemudian akan dipergunakan untuk membiayai kegiatan dan usaha bank dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan oleh bank (Zaini, 2013: 367).

Bank merupakan lembaga yang menghubungkan antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana, dan memperlancar arus pembayaran, serta mencari keuntungan dari usaha yang dijalankannya. Sesuai dengan pengertian bank yaitu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak (Ramadhani dan Mawardi, 2011:2).

Dunia perbankan terus mengalami perkembangan dan daerah di Jawa masih menjadi daerah dengan jumlah bank paling banyak di Indonesia. Perkembangan bank pada provinsi yang ada di Jawa dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1. Perkembangan Jumlah Kantor Cabang Bank Berdasarkan Lokasi Bank

Provinsi	2019	2020	2021
Jawa Barat	418	420	425
Banten	101	103	108
DKI Jakarta	525	523	528
D.I. Yogyakarta	61	60	62
Jawa Tengah	350	347	351
Jawa Timur	435	437	440

Sumber: Statistik Perbankan Indonesia (2021)

Dalam tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah kantor cabang bank terbanyak berada di Jakarta dengan jumlah 528, kemudian Jawa Timur dengan Jumlah 440, dan Jawa Barat dengan jumlah 425. Provinsi dengan jumlah kantor cabang bank paling sedikit adalah Provinsi Banten dengan jumlah 108 kantor cabang. Pertumbuhan jumlah kantor cabang pada periode 2019 sampai 2021 cukup tinggi. Pada tahun 2019, rata-rata jumlah kantor cabang bank di enam provinsi di pulau Jawa adalah 297,5 dan naik menjadi 351,22 pada tahun 2021.

Data yang ada menunjukkan bahwa jumlah kantor cabang bank di Jawa Timur cukup banyak, yaitu mencapai 440 kantor cabang pada 2021. Banyaknya jumlah kantor cabang ini juga merupakan sebuah indikator bahwa kegiatan ekonomi di Jawa Timur terus mengalami perkembangan. Salah satu bank yang eksis di Jawa Timur adalah Bank Jatim. Bank Jatim (BJTM) adalah sebuah Badan Usaha Milik Daerah di Provinsi Jawa Timur. Bank ini didirikan pada tanggal 17 Agustus 1961 dengan bentuk perseroan terbatas, kemudian dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah. PT Bank Jatim menjadi bank devisa sejak tanggal 2 Agustus 1990. Pada tanggal 12 Juli 2012, Bank Jatim melakukan penawaran perdana sahamnya di Bursa Efek Indonesia dengan komposisi 20% saham publik.

Terobosan layanan pada tahun 2017, yaitu Bank Jatim telah meningkatkan pelayanan kepada nasabah yang salah satunya melalui pengembangan pengembangan produk berbasis teknologi, antara lain:

1. Aplikasi pembayaran pajak kendaraan bermotor (SAMSAT) Jawa Timur, Samsat Nasional, Rumah Sakit, dan lainnya.
2. Untuk keamanan bertransaksi menggunakan kartu, Bank Jatim pada tahun 2017 sudah mendapatkan sertifikasi dan sesuai dengan standar NSICCS (*National Standard Indonesian Chip Card Specification*) sebagai Standar Nasional Teknologi Chip Kartu ATM atau kartu debit yang akan digunakan oleh seluruh penyelenggara kartu ATM dan atau Kartu Debit Indonesia.
3. Pada tahun 2017 ini juga Bank Jatim mulai melakukan pengelolaan *switching* secara mandiri, sehingga pengembangan aplikasi yang berhubungan dengan *switching* bisa dilakukan dengan cepat, lebih hemat, lebih tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
4. Pengembangan layanan internet *Banking Corporate* dan *Mobile Banking* Jatim untuk mendukung implementasi GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai) pada pemerintah daerah.
5. Pengembangan aplikasi elektronik SP2D (Surat Perintah Pencairan Dana) untuk memfasilitasi pemerintah daerah dalam melakukan pencairan dana dari rekening Kas Umum Daerah (KASDA) secara non tunai dan *realtime*, sehingga bisa lebih transparan dalam pengelolaannya.
6. Pengembangan berbagai produk dan jasa lainnya untuk meningkatkan *fee based income* dan *brand image* Bank Jatim antara lain pengembangan produk *bancassurance* dan Program Layanan Laku Pandai berupa Program Poin hadiah bagi agen laku pandai.

Berbagai terobosan layanan yang telah dilakukan yang disertai dengan upaya peningkatan kualitas yang berkesinambungan menjadikan Bank Jatim terus berkembang. Perkembangan Bank Jatim ini bisa dilihat dengan cara membandingkan kondisi tahun 2020 dengan tahun 2021 seperti dalam tabel 1.2.

**Tabel 1.2. Perkembangan Bank Jatim
 Periode 2021-2021**

Indikator	2020	2021	Kenaikan
User <i>mobile banking</i>	274.265	329.318	5,5%
Jumlah transaksi <i>mobile banking</i>	12.734.322	8.748.548	3,9%
Jumlah penghimpunan dana pihak ketiga	55,56 triliun	81,887 triliun	26,31%
Pengguna internet <i>banking</i>	39.452	58.102	8,41%
Jumlah nasabah simpanan	5.062.358	5.488.012	8,41%
<i>Fee based income</i>	99,16	101,43	1,25%
Kredit yang diberikan	25,95 triliun	26,31 triliun	1,25%
Total <i>asset</i>	83,62 triliun	100,72 triliun	20,45%

Sumber: Laporan Tahunan Bank Jatim (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Bank Jatim terus mengalami perkembangan yang dapat dilihat dari semua indikator perkembangan yang ada menunjukkan kenaikan. Bahkan untuk Jumlah transaksi *mobile banking*, kenaikannya mencapai 769,32%.

Di era global ini dengan semakin beraneka ragam pelayanan maupun jasa yang dibutuhkan masyarakat dan semakin ketatnya persaingan, maka Bank Jatim harus mencari sistem yang paling efektif dan efisien dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat sudah saatnya perusahaan-perusahaan di Indonesia menerapkan *Good Corporate Governance* (GCG) dalam pengelolaannya. Bank Jatim merupakan perusahaan yang mengimplementasikan GCG dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Secara sederhana *Good Corporate Governance* dapat digambarkan sebagai bentuk pelaksanaan tanggung jawab antara perusahaan sebagai badan hukum, direksi, dan komisaris

sebagai pengurus dengan para pemegang saham. Secara singkat terdapat lima prinsip GCG, yaitu *transparency, independence, accountability, responsibility, dan fairness*. Melalui penerapan GCG, diharapkan menjadi kontrol terhadap pertanggungjawaban mengelola perusahaan. Dan dengan adanya penerapan GCG ini merupakan salah satu langkah penting bagi Bank Jatim untuk meningkatkan dan memaksimalkan nilai perusahaan (*corporate value*) serta mendorong pengelolaan perusahaan yang profesional.

Pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik merupakan faktor penting untuk menjamin pencapaian kinerja dan keberlangsungan usaha yang berkelanjutan. Bank Jatim senantiasa menekankan pentingnya prinsip-prinsip etika dan moral serta budaya keterbukaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seluruh Dewan Komisaris, Direksi dan karyawan Bank Jatim berkomitmen untuk melaksanakan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam setiap kegiatan perbankan. Perilaku usaha dari setiap insan Bank Jatim dilandasi oleh pedoman perilaku dan etika, yang wajib ditandatangani oleh seluruh Dewan Komisaris, Direksi dan karyawan. Praktek tata kelola Bank Jatim dilandasi oleh prinsip-prinsip dasar pertama akuntabilitas, yang mencakup kejelasan tanggung jawab dan peran dari setiap posisi dalam organisasi Bank Jatim. Kedua tanggung jawab, yang menekankan kepatuhan sepenuhnya pada peraturan dan ketentuan yang berlaku, dan komitmen menjadi anggota masyarakat yang bertanggung jawab pada lingkungan sekitarnya. Ketiga transparansi guna menjamin keterbukaan informasi material secara jelas, akurat dan tepat waktu. Keempat independen, yang mengedepankan objektivitas dalam semua hal dan keputusan. Kelima kesetaraan yang menjamin perlakuan yang adil dan setara bagi setiap individu berdasarkan asas profesionalisme yang obyektif, serta menjamin perlakuan yang adil dan setara bagi setiap pemegang saham.

Bank Jatim senantiasa berupaya untuk menjaga dan meningkatkan hubungan baik dengan Stakeholder dan karenanya umpan balik dan masukan dari para Stakeholder sangat diharapkan. Untuk meningkatkan pelayanan

kepada *stakeholder*, Bank Jatim telah menyiapkan fasilitas *e-channel* untuk kemudahan akses pengaduan nasabah melalui Call Center 14044, website Bank Jatim (www.bankjatim.co.id) ataupun melalui seluruh jaringan Kantor Cabang, Cabang Pembantu, dan Kantor Kas yang tersebar di seluruh Jawa Timur, Jakarta, Depok, Bekasi, Tangerang dan Batam. Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan kepada nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank.

Pengaduan nasabah yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dan dalam jangka Panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat kepada Bank, sesuai dengan:

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan SE OJK No.2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No. 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan serta PBI No. 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran dan EBI No.16/16/DKSP tanggal 30 September 2014 Tentang Semua Penyelenggara dan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran di Indonesia.

Tema yang diangkat oleh Bank Jatim dalam proses pengembangan perusahaan adalah meraih peluang, meningkatkan nilai menuju kinerja prima yang berkelanjutan. Dilatarbelakangi oleh berbagai tantangan baik dari internal maupun eksternal, Bank Jatim sebagai bank kepercayaan masyarakat Jawa Timur telah melakukan strategi yang presisi dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat melalui peningkatan keunggulan kompetitif dan operasional. Berbagai pengembangan yang berkelanjutan dan meraih berbagai peluang baru

serta nilai tambah, akan terus dilakukan oleh perseroan. Selain itu untuk mendukung setiap usaha menggali peluang, perseroan telah memperkuat daya dukung organisasi melalui efektifitas dan efisiensi kinerja. Diharapkan dengan kemampuan perseroan untuk mengatur strategi dalam meraih berbagai peluang yang mampu meningkatkan nilai perorangan di segala aspek untuk meningkatkan kinerja dan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan dan perekonomian Jawa Timur.

Salah satu prioritas yang telah diambil oleh Bank Jatim pada tahun 2017 adalah: Penguatan implementasi tata kelola perusahaan. Bank Jatim telah memiliki struktur dan mekanisme Tata Kelola Perusahaan yang kuat dan efektif, sesuai dengan standar dan praktik terbaik. Hal ini tidak terlepas dari peran pemegang saham dan Dewan Komisaris, Direksi, beserta seluruh karyawan Bank telah berkomitmen menjunjung tinggi dan senantiasa melaksanakan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik, dengan terus menerus berupaya melakukan perbaikan dan penyempurnaan terhadap implementasi dengan membuat kebijakan internal yang selaras dengan baik.

Pada tahun 2017 dalam rangka meningkatkan kinerja, melindungi kepentingan stakeholder dan meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan dan perundang-undangan serta nilai etika dalam industri perbankan, maka Bank Jatim menjalankan kegiatan usahanya dengan berpedoman pada prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik, meliputi transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), pertanggungjawaban (*responsibility*), independensi (*independency*), dan kewajaran (*fairness*). Tata kelola perusahaan selalu menjadi isu yang menarik untuk dibahas, terutama ketika dikaitkan dengan kualitas layanan.

Berdasarkan fenomena yang telah diungkapkan, maka peneliti tertarik untuk membahas lebih dalam tentang praktik tata kelola perusahaan dalam bidang pelayanan di Bank Jatim. Oleh karena itulah maka judul yang diangkat “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good*

Corporate Governance Dalam Pelayanan Bank Jatim Kepada Nasabah”.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pengertian *Good Corporate Governance*

Pengertian *Good Corporate Governance* adalah suatu sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan yang menciptakan nilai tambah bagi semua pemangku kepentingan. Terdapat dua hal yang ditekankan dalam konsep ini, pertama pentingnya hak pemegang saham untuk mendapatkan informasi dengan benar dan tepat waktu, dan kedua yaitu kewajiban perusahaan untuk mengungkapkan secara akurat, tepat waktu, secara transparan semua informasi tentang kinerja perusahaan, kepemilikan, dan pemangku kepentingan (Asna, 2009:226).

Bank Dunia (*World Bank*) mendefinisikan *Good Corporate Governance* (GCG) sebagai kumpulan hukum, peraturan, dan kaidah-kaidah yang wajib atau 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 (Sonjaya dan Yusuf, 2017:2).

Brinkerhoff dan Goldsmith (2005:199) menyatakan bahwa tata kelola dapat didefinisikan sebagai proses melalui mana individu dan pejabat negara berinteraksi untuk mengekspresikan minat mereka, menggunakan hak dan kewajiban mereka, menyelesaikan perbedaan mereka, dan bekerja sama untuk menghasilkan barang dan layanan publik.

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat dikatakan bahwa *Good Corporate Governance* adalah suatu sistem berisi kumpulan hukum, peraturan, dan kaidah-kaidah yang wajib atau dipenuhi, yang mengatur dan mengendalikan perusahaan dimana individu dan pejabat negara berinteraksi untuk mengekspresikan minat mereka, menggunakan hak dan

kewajiban mereka, menyelesaikan perbedaan mereka, dan bekerja sama untuk menghasilkan barang dan layanan publik.

2. Prinsip Dasar *Good Corporate Governance*

Secara umum terdapat lima prinsip dasar dari *Good Corporate Governance* (Kaihatu, 2006:2) diantaranya yaitu:

- a) *Transparency* (keterbukaan informasi), yaitu keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materiil dan relevan mengenai perusahaan.
- b) *Accountability* (akuntabilitas), yaitu kejelasan fungsi, struktur, sistem, dan pertanggungjawaban organ perusahaan sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif.
- c) *Responsibility* (pertanggungjawaban), yaitu kesesuaian (kepatuhan) di dalam pengelolaan perusahaan terhadap prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perundangan yang berlaku.
- d) *Independency* (kemandirian), yaitu suatu keadaan dimana perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manajemen yang tidak sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.
- e) *Fairness* (kesetaraan dan kewajaran), yaitu perlakuan yang adil dan setara di dalam memenuhi hak-hak *stakeholder* yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku.

3. Esensi *Corporate Governance*

Esensi dari *corporate governance* adalah peningkatan kinerja perusahaan melalui supervisi atau pemantauan kinerja manajemen dan adanya akuntabilitas manajemen terhadap pemangku kepentingan lainnya, berdasarkan kerangka aturan dan peraturan yang berlaku.

C. METODE

Penelitian yang akan dilakukan termasuk penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian adalah permasalahan yang dibahas atau disoroti dalam penelitian kualitatif (Suwendra, 2018:11). Fokus penelitian ini adalah meneliti pelayanan nasabah bank Jatim Pusat Surabaya dari perspektif prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* yang meliputi *effectiveness and efficiency, rule of law, transparency, responsiveness, accountability, participation, consensus orientation, equity*, dan *strategic vision*.

Penelitian ini dilakukan di mana kegiatan layanan publik dijalankan oleh Bank Jatim. Kantor yang dipilih adalah Kantor Cabang Bank Jatim Dr. Soetomo yang beralamatkan di Jl. Prof. Moestopo No. 6-8, Surabaya.

Pemilihan informan penelitian menggunakan *purposive sampling*, yaitu sebuah prosedur pengambilan sampel dimana elemen yang dipilih dari target populasi didasarkan pada kesesuaian dengan tujuan penelitian dan juga kriteria yang ditetapkan (Daniel, 2012: 87). Sesuai dengan fokus penelitian ini maka informan penelitian ini terdiri dari informan utama (*key informan*) dan informan tambahan. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian Pelayanan dan staf pelayanan. Sedangkan informan tambahan terdiri atas nasabah dan pimpinan perusahaan.

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahapan pengumpulan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Wawancara dilakukan dengan informan yang sudah dipilih untuk mengetahui permasalahan yang sedang dibahas.
2. Hasil dari wawancara terkadang tidak bisa menggambarkan proses dan praktik layanan publik yang ada di kantor Bank Jatim, oleh karena itulah maka proses pengumpulan data dengan wawancara dilengkapi dengan observasi untuk memberikan gambaran menyeluruh.
3. Hasil dari wawancara dan observasi dilengkapi dengan kegiatan dokumentasi

untuk mengumpulkan bukti-bukti fisik yang dapat mendukung pembahasan masalah penelitian.

Kegiatan pengumpulan data dilakukan pada bulan Februari dan Maret 2019. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara semi terstruktur dan observasi partisipatif sehingga peneliti terlibat langsung dalam kegiatan wawancara dan observasi.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Profil Bank Jatim

Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur atau yang dikenal dengan sebutan Bank Jatim. Bank Jatim didirikan pada tanggal 17 Agustus 1961 di Surabaya. Landasan hukum pendirian adalah Akte Notaris Anwar Mahajudin Nomor 91 tanggal 17 Agustus 1961 dan dilengkapi dengan landasan operasional Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor BUM.9-4-5 tanggal 15 Agustus 1961.

Berikut ini adalah visi dan misi Bank Jatim, yang juga merupakan visi dan misi standar seluruh cabang dan cabang pembantu di seluruh Jawa Timur. Visi dari Bank Jatim meliputi:

- a) Menjadi bank yang sehat berkembang secara wajar.
- b) Memiliki manajemen dan sumber daya manusia yang profesional.

Sedangkan misi dari Bank Jatim meliputi:

- a) Mendorong pertumbuhan ekonomi daerah serta ikut mengembangkan usaha kecil dan menengah.
- b) Memperoleh laba optimal.

2. Pelayanan Nasabah di Kantor Cabang Dr. Soetomo Kepada Nasabah

Mobile banking Bank Jatim merupakan salah satu *e-channel* yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan mengirimkan perintah melalui koneksi paket data. Bank Jatim internet banking adalah salah satu *electronic channel* (*e-channel*), yang memungkinkan Bank memberikan layanan kepada

nasabahnya melalui media internet yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Kiriman uang adalah jasa pengiriman uang atau penerimaan kiriman uang secara cepat (*real time online*) yang dilakukan lintas negara atau dalam satu negara.

3. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Dalam Pelayanan Bank Jatim Kepada Nasabah

a) Efektivitas

Efektifitas pelayanan Bank Jatim Kantor Cabang Dr. Soetomo Surabaya dilakukan berdasarkan budaya kerja yang diterapkan. Budaya kerja Bank Jatim sebagai sebuah perusahaan dibangun diatas 5 (lima) pilar. Pilar pertama, Bank Jatim adalah Bank Umum milik Pemerintah Daerah di Jawa Timur. Pilar kedua, Bank Jatim berorientasi ada pasar dan secara berkesinambungan membina hubungan yang menguntungkan dengan nasabah dan mitra usaha lainnya. Pilar ketiga, Bank Jatim menerapkan *Good Corporate Government* dengan mengutamakan prinsip kehati-hatian guna menjaga kepercayaan masyarakat dan pemilik. Pilar keempat, Bank Jatim mengakui peranan dan menghargai kepentingan setiap pegawai. Pilar kelima, Bank Jatim mengupayakan terciptanya semangat kebersamaan agar pegawai dapat melaksanakan tugas dan kewajibannya secara profesional serta mampu menerapkan *service excellence* kepada nasabah yang dilayaninya. Berdasarkan pilar budaya kerja tersebut, kemudian membentuk staf dan manajemen yang kuat dan memiliki integritas pelayanan yang baik.

b) Efisiensi

Dimana efisiensi pelayanan masih sedikit terkendala mesin cetak ATM yang pernah mengalami isu teknis. Padahal, sarana dan prasarana yang dapat digunakan agar efisiensi dalam pelayanan pada nasabah Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya dapat terwujud. Oleh

karena itu, perlu diperhatikan kondisi sarana dan prasarana seperti kondisi panel valas atau suku bunga, *writing desk*, slip transaksi, *ballpoint*, rak brosur dan brosur, kursi tunggu tamu, tempat sampah, *Automated Teller Machine* (ATM), *time delivery* pembuatan kartu ATM, bahkan jika ada penambahan fitur seperti *cash counter* atau pemakaian mesin antrian harus dalam kondisi yang baik dan berfungsi.

c) *Rule of Law*

Dimana penerapan prinsip *rule of law* (penegakan hukum) sudah berjalan cukup baik. Bank Jatim sudah menerapkan kode etik dalam pelaksanaan operasional maupun pelayanan Bank Jatim, yaitu Kode Etik Bank Jatim Diatur dalam buku pedoman No. 058/116/DIR/PRS/KEP tentang pedoman perilaku, etika kerja dan bisnis (*code of conduct*). Selanjutnya, juga diterapkan Ketentuan Bank Indonesia No 8/4/PBI/2006 tentang pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi bank umum dan diperkuat dengan SE BI No. 9/12/DPNP tanggal 30 Mei 2007 perihal pelaksanaan *Good Corporate Governance*.

d) *Transparency*

Dimana pelayanan di Bank Jatim perlu keterbukaan, dan telah dilaksanakan baik keterbukaan informasi dan operasional. Keterbukaan tersebut terkait dengan keterbukaan Bank dalam menyampaikan informasi, keterbukaan prosedur, keterbukaan pengelolaan maupun audit pemilik saham, dan *stakeholder*.

e) *Responsiveness*

Dimana Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya sudah responsif, dimana adanya pelatihan dan pendidikan bagi seluruh staf agar lebih tanggap, bertanggung jawab pada keluhan dan kebutuhan nasabah, termasuk dalam hal memberi tanggapan pada keluhan

percetakan ATM dan dilayani semaksimal mungkin.

f) *Accountability*

Dimana karyawan bank sudah memiliki kompetensi, pemahaman dan pengetahuan yang memadai mengenai bidang tugasnya masing-masing dalam menjelaskan prosedur pelayanan produk atau jasa yang ditawarkan oleh Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya, hal ini juga karena didukung oleh karena telah berpengalaman dibidangnya artinya sudah lama berkecimpung di pelayanan perbankan. Prinsip akuntabilitas ini berhubungan dengan tersedianya sistem yang mengendalikan hubungan antara organ-organ yang ada dalam perusahaan. Selanjutnya prinsip akuntabilitas ini dapat diterapkan dengan mendorong agar seluruh organ perusahaan menyadari tanggung jawab, wewenang, hak, dan kewajiban mereka masing-masing.

g) *Participation*

Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya sudah melibatkan seluruh staf, pemegang saham, dewan dan jajaran direksi serta nasabah dalam pengembangan pelayanan produk maupun jasa perbankan di Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya. Akan tetapi, partisipasi nasabah dinilai masih minim kontribusi. Kalaupun ada, bentuk partisipasi nasabah secara garis besar masih dalam tahap edukatif atau penyampaian mengenai hal-hal ringan seperti kenyamanan antrian.

h) *Consensus Orientation*

Dimana melibatkan nasabah juga merupakan salah satu strategi dalam menangkap peluang maupun memperluas jangkauan pasar oleh Bank Jatim cabang Dr. Soetomo Surabaya. Ada beberapa strategi pemasaran yang dapat diterapkan oleh perusahaan jasa seperti perbankan yaitu salah satunya dengan peningkatan kualitas pelayanan yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pelanggan atau nasabah.

i) *Equity*

Dimana penerapan prinsip kesetaraan dalam pelayanan Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya telah melaksanakan pelayanan perbankan dengan mengedepankan prinsip kesetaraan.

j) *Strategic Vision*

Dimana keberadaan visi bersama, sebagai motivator dan inspirasi untuk mendorong langkah-langkah strategis untuk mencapai pelayanan publik yang sangat baik dan sudah dilaksanakan oleh Bank Jatim Kantor Cabang Dr. Soetomo Surabaya. Layanan terbaik adalah proses memberikan layanan terbaik kepada nasabah menggunakan standar yang berlaku untuk memberikan kepuasan kepada nasabah dan pengguna Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip *Good Corporate Governance* di Bank Jatim cabang Dr. Soetomo Surabaya pada umumnya berjalan dengan baik. Namun ada salah satu prinsip yaitu prinsip partisipasi yang masih belum berjalan dengan baik, hal ini disebabkan oleh nasabah dalam partisipasi masih belum maksimal atau cenderung pasif, hanya masalah kenyamanan antrian saja. Secara keseluruhan terdapat berbagai pihak yang terkait dalam pelaksanaan *Good Corporate Governance* yang terdiri dari pemegang saham, investor, karyawan, dan manajer, pemasok dan rekanan bisnisnya, masyarakat setempat, pemerintah, institusi bisnis, media, akademisi, serta pesaingnya. Masing-masing pihak ini tentu memainkan peran-peran tertentu dalam penerapan *Corporate Governance*. Dalam hal ini perusahaan harus mampu mengakomodasikan kepentingan para pihak (*stakeholder*) tersebut.

Praktik *Good Corporate Governance* sendiri dinilai dapat meningkatkan nilai perusahaan, meningkatkan kinerja keuangan, mengurangi risiko yang mungkin dilakukan oleh dewan dengan keputusan-keputusan

yang menguntungkan diri sendiri, dan secara umum meningkatkan kepercayaan investor. Sebaliknya praktik *Corporate Governance* yang buruk dapat menurunkan tingkat kepercayaan para investor dan nasabah.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Penerapan prinsip *Good Corporate Governance* di Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya yang diukur dengan prinsip efektivitas, efisiensi, *rule of law*, *transparency*, *responsiveness*, *accountability*, *participation*, *consensus orientation*, *equity*, dan *strategic vision* dimana dari kesepuluh prinsip tersebut pada umumnya berjalan dengan baik. Namun ada salah satu prinsip, yaitu partisipasi (*participation*) yang masih belum berjalan dengan baik. Bank Jatim cabang Dr. Soetomo Surabaya sudah melibatkan seluruh staf, pemegang saham, dewan dan jajaran direksi, serta nasabah dalam pengembangan pelayanan produk maupun jasa perbankan di Bank Jatim cabang Dr. Soetomo Surabaya. Akan tetapi, partisipasi nasabah dinilai masih minim kontribusi, dimana bentuk partisipasi nasabah secara garis besar masih dalam tahap edukatif atau penyampaian mengenai hal-hal ringan seperti kenyamanan antrian hanya masalah kenyamanan antrian saja.

2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka pada penelitian ini dapat diberi saran sebagai berikut:

- a) Untuk bank-bank Jatim cabang Dr. Soetomo Surabaya, diharapkan diadakannya seminar atau pelatihan mengenai *Good Corporate Governance* minimal satu kali dalam enam bulan. Agar semua karyawan selalu ingat dan memahami dan dapat mempersepsikan GCG.
- b) Selain itu diharapkan adanya arahan dari Kepala Cabang minimal satu kali dalam sebulan, arahan mengenai setiap kegiatan pengelolaan bank harus selalu patuh

kepada peraturan-peraturan, terutama sekali menerapkan prinsip kehati-hatian dan prinsip *Good Corporate Governance*, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan nasabah maupun investor.

REFERENSI

- Asna. (2009). Good Governance Melalui Penerapan Penjaminan Mutu Prosedur Pelayanan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 5(3), 224–237.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Brinkerhoff, D., & Arthur, A. (2005). Institutional Dualism and International Development: A Revisionist Interpretation of Good Governance. *Journal of Administration and Society*, 37(2), 199–224.
- Bungin, B. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Dwiyanto, A. (2008). *Achieve Good Governance Through Public Service*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiridotjahjono, J. (2009). Penerapan Good Corporate Governance: Manfaat dan Tantangan Serta Kesempatan Bagi Perusahaan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(2), 101–112.
- Iskandar, S. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Semesta Asa Bersama.
- Kaihatu, T. S. (2006). Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(1), 1–9.
- Kasmir. (2005). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kinteki, N. (2013). *Pelayanan Prima: Tantangan Untuk Melakukan Perubahan Bagi Aparatur Pemerintah*. Jakarta: Kemenkes Republik Indonesia.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2008). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mawarto. (2017). Penerapan Good Corporate Governance (GCG) Pada Non Governmental Organization (Studi Kasus: Migrant Institute). *Journal of Management dan Business Review*, 14(1), 233–257.
- Mulyowahyudi, A. (2016). *Pedoman Good Corporate Governance*. Cilegon: Krakatau Daya Listrik.
- Nugraha, A., Sumartono., Domai, T., & Suryadi. (2015). Public Service Quality in Good Governance Perspective: Study on Publishing Trade License in South Tangerang City. *International Journal of Applied Sociology*, 5(2), 63–75.
- Noor, J. (2016). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2012). *Kerangka Acuan Kerja (Term Of Reference) Survey Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah*. Diakses dari <http://www.ombudsman.go.id/en/publikasi/category/15-lelang.html?download=108%3Aator>.
- Ramadhani, L., & Mawardi, W. (2011). *Analisis Pengaruh Car, Pertumbuhan DPK, Pertumbuhan Simpanan Dari Bank Lain Dan Suku Bunga SBI Terhadap Pertumbuhan Kredit (Studi Kasus pada Bank Umum Konvensional yang terdaftar di BEI Periode 2006-2010)*. Diakses dari eprints.undip.ac.id/29460/1/Jurnal.pdf.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sonjaya, A., & Yusuf, B.P. (2017). Peningkatan Kualitas Layanan Mahasiswa Berdasarkan Prinsip Good University Governance Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka. *Prosiding Kolokium Doktor dan Seminar Hasil Penelitian Hibah*, 1(2), 1–10.
- Sugiarto, E. (2017). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Sunarto. (2006). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS

- Sutopo, & Suryanto. (2006). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Suwendra, I. W. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, dan Keagamaan*. Bandung: Nila Cakra.
- Zaini, Z. D. (2013). Hubungan Hukum Bank Indonesia Sebagai Bank Sentral Dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Pasca Pengalihan Fungsi Pengawasan Perbankan. *Jurnal Media Hukum*, 20(2), 366–383.

