

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Penerapan dan pengelolaan *good corporate governance* (GCG) merupakan sebuah konsep yang menekankan pentingnya hak pemegang saham untuk memperoleh informasi dengan benar, akurat, dan tepat waktu. Oleh karena itu, baik perusahaan publik maupun tertutup harus memandang GCG bukan sebagai aksesoris belaka, tetapi sebagai upaya peningkatan kinerja dan nilai perusahaan<sup>1</sup>.

Kajian mengenai GCG meningkat dengan pesat seiring dengan terbukanya skandal keuangan berskala besar seperti skandal Enron, Tyco, Worldcom, Merck, Global Crossing mayoritas perusahaan lain di Amerika Serikat (Cornett, Marcuss, Saunders dan Tehranian, 2006) yang melibatkan akuntan, salah satu elemen penting dari GCG. Beberapa kasus yang terjadi di Indonesia, seperti PT. Lippo Tbk dan PT. Kimia Farma Tbk (Boediono, 2005) juga melibatkan pelaporan keuangan (*financial reporting*) yang berawal dari terdeteksi adanya manipulasi (Boediono, 2005)<sup>2</sup>.

Dengan melihat beberapa contoh kasus tersebut, sangat relevan bila ditarik suatu pertanyaan tentang pengaruh penerapan GCG terhadap perusahaan. Bukti menunjukkan lemahnya praktik GCG di Indonesia mengarah pada defisiensi pembuatan keputusan dalam perusahaan dan tindakan perusahaan. GCG merupakan konsep yang diajukan demi peningkatan kinerja perusahaan melalui supervisi atau monitoring kinerja manajemen dan menjamin akuntabilitas manajemen terhadap *stakeholder* dengan mendasarkan pada kerangka peraturan. Konsep GCG diajukan demi tercapainya pengelolaan perusahaan yang lebih baik untuk peningkatan kinerja karyawannya.

---

<sup>1</sup> Sam'ani. 2008. Pengaruh Good Corporate Governance dan Leverage terhadap Kinerja Keuangan Pada Perbankan Yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2004-2007. *Jurnal Magister Manajemen Universitas Diponegoro*. hlm.3

<sup>2</sup> Ibid

GCG diperlukan untuk mendorong terciptanya pasar yang efisien, transparansi dan konsistensi dengan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu penerapan GCG perlu didukung oleh tiga pilar yang saling berhubungan, yaitu negara dan perangkatnya sebagai regulator, dunia usaha sebagai pelaku pasar, dan masyarakat sebagai pengguna produk dan jasa dunia usaha<sup>3</sup>. Penerapan dan pengelolaan GCG juga menunjukkan kewajiban perusahaan untuk mengungkapkan semua informasi kinerja keuangan perusahaan secara akurat, tepat waktu dan transparan. Oleh karena itu, baik perusahaan publik maupun tertutup harus memandang (GCG) bukan sebagai aksesoris belaka, tetapi sebagai upaya peningkatan kinerja dan nilai perusahaan dan salah satunya adalah peningkatan kualitas pelayanan (*corporate value*)<sup>4</sup>.

Di era globalisasi ini dengan semakin beraneka ragam pelayanan maupun jasa yang dibutuhkan masyarakat dan semakin ketatnya persaingan, maka Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) 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 GCG dalam pengelolaannya. Salah satu bank swasta yang menerapkan prinsip GCG dalam meningkatkan kualitas pelayanannya adalah PT Bank BTPN Tbk. Secara sederhana GCG dapat digambarkan sebagai bentuk pelaksanaan tanggung jawab antara perusahaan sebagai badan hukum, direksi, dan komisaris sebagai pengurus dengan para pemegang saham.



Berdasarkan hasil observasi awal Bank BTPN merupakan bank milik Sumitomo di bawah naungan Jepang yang melakukan fungsi manajemen dengan cara mengembangkan *market share*, membangun *relationship* dengan pihak ketiga, dan melakukan koordinasi dengan wilayah untuk menjalin hubungan dengan mitra<sup>5</sup>. *Market share* inilah yang salah satunya menjadi landasan pelayanan bagi BTPN. Bank BTPN memiliki berbagai bidang usaha yaitu bisnis pensiun, syariah, usaha mikro dan pengumpulan dana (*funding*). *Market share* yang paling besar penjualannya adalah market bisnis pensiun (*business pension*). Oleh sebab itu pelayanan kepada

---

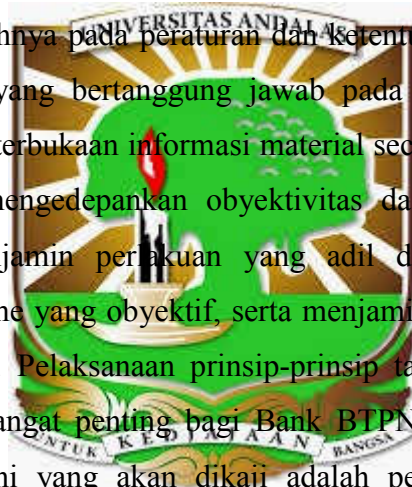
<sup>3</sup> Pedoman *Good Corporate Governance* dikeluarkan oleh Komite Nasional Kebijakan Governance tahun 2006. hlm.3

<sup>4</sup> Sam'ani, Op Cit

<sup>5</sup> Corporate Communication Bank btpn, (BTPN)Info, Sent by email Monday, November 18,2013 4:51 PM, to ##BTPN Group (All), Subject Fokus Info-18 November 2013.

nasabah yang merupakan calon dan pensiunan dari sipil, TNI, Polri, serta BUMN menjadi target utama pelayanan.

Pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik merupakan faktor penting untuk menjamin pencapaian kinerja dan keberlangsungan usaha yang berkelanjutan. BTPN senantiasa menekankan pentingnya prinsip-prinsip etika dan moral serta budaya keterbukaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seluruh Dewan Komisaris, Direksi dan karyawan BTPN berkomitmen untuk melaksanakan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam setiap kegiatan perbankan. Perilaku usaha dari setiap insan BTPN dilandasi oleh pedoman perilaku dan etika, yang wajib ditandatangani oleh seluruh Dewan Komisaris, Direksi dan karyawan. Praktek tata kelola BTPN dilandasi oleh prinsip-prinsip dasar pertama akuntabilitas, yang mencakup kejelasan tanggung jawab dan peran dari setiap posisi dalam organisasi BTPN. 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 obyektivitas 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<sup>6</sup>. Pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (GCG) merupakan hal yang sangat penting bagi Bank BTPN untuk mengembangkan bidang usahanya. Dalam penelitian ini yang akan dikaji adalah pengaruh GCG terhadap kualitas pelayanan di PT Bank BTPN, Tbk Cabang Padang.



Sebagai upaya untuk memenuhi salah satu prinsip GCG, BTPN mengadakan *public expose* pada 24 Oktober 2013, di *ball room* Hotel Intercontinental Jakarta. Pada acara tersebut dipaparkan apa saja penghargaan yang diterima BTPN dari berbagai lembaga, baik nasional maupun Internasional. Penghargaan tersebut antara lain Bank Terbaik dengan Modal Inti Rp. 5 Triliun sampai dengan Rp. 30 Triliun dari Tempo Media Group dan *Center for Risk Management*, Peringkat 1 "Anugerah Perbankan Indonesia 2013" Kategori *Finance* dengan modal inti Rp. 5 Triliun sampai dengan Rp. 30 Triliun dari Majalah *Economic Review* dan Perbanas, masuk peringkat kedua terbaik dalam Hubungan Investor oleh *Asiamoney Corporate*

<sup>6</sup> Laporan Tahunan 2010. Pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan BTPN. Hlm. 75.

*Governance Poll* 2012, serta kembali meraih peringkat tertinggi dalam "Rating 120 Bank" versi Infobank 2013<sup>7</sup>.

Mengingat bahwa akhir-akhir ini *GCG* merupakan salah satu topik pembahasan sehubungan dengan semakin gencarnya publikasi tentang kecurangan maupun keterpurukan bisnis yang terjadi sebagai akibat kesalahan yang dilakukan oleh para eksekutif manajemen, maka hal ini menimbulkan suatu tanda tanya tentang kecukupan (*adequacy*) *GCG*. Dalam pengelolaan Bank BTPN aksi kecurangan merupakan salah satu risiko operasional perbankan yang tidak saja berpotensi merugikan bank secara finansial, namun juga secara reputasi/ kualitas perbankan<sup>8</sup>.

Ketentuan hukum yang berlaku mengenai *GCG* adalah yang dikeluarkan Bank Indonesia (BI), Badan Pengawas Pasar Modal (BAPEPAM), maupun Keputusan Menteri BUMN. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/14/PBI/2006 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/4/PBI/2006 tentang Pelaksanaan *GCG* bagi bank umum serta surat edaran Nomor 9/12/DPNP tanggal 30 Mei 2007 tentang Pelaksanaan *GCG* bagi Bank Umum. Bank berkewajiban untuk melaksanakan prinsip-prinsip *GCG* dalam setiap aktivitas usahanya pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi. Badan Pengawasan Pasar Modal (Bapepam) dan Bursa Efek Jakarta (BEJ) juga sudah mensyaratkan keberadaan komisaris independent dan komite audit bagi semua perusahaan publik. Ditambah lagi, Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Nomor 117/2002 sudah mensyaratkan hal yang sama untuk BUMN. Bank BTPN telah memakai ketentuan tersebut dalam pengelolaan *GCG* di perusahaannya.

Secara singkat terdapat lima prinsip *GCG*, yaitu *transparency*, *independence*, *accountability*, *responsibility*, dan *fairness*. Hal ini sejalan dengan Pedoman Umum Penerapan *Good Corporate Governance* yang diterbitkan oleh Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) tahun 2006 dimana setiap perusahaan harus memastikan bahwa asas *GCG* diterapkan pada setiap aspek bisnis dan di semua jajaran perusahaan. Asas *GCG* yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggungjawab, independensi serta kesetaraan diperlukan untuk mencapai kesinambungan usaha (*sustainability*) perusahaan dengan memperhatikan

---

<sup>7</sup> Corporate Communication Bank btpn, Op. Cit

<sup>8</sup> Corporate Communication Bank btpn, Loc. Cit

pemangku kepentingan (*stakeholders*<sup>9</sup>). Melalui penerapan prinsip GCG, diharapkan menjadi kontrol terhadap pertanggungjawaban mengelola perusahaan. Dan dengan adanya penerapan GCG ini merupakan salah satu langkah penting bagi Bank BTPN tbk untuk meningkatkan dan memaksimalkan nilai perusahaan (*corporate value*) serta mendorong pengelolaan perusahaan yang professional melalui kualitas pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan semenjak diterapkan GCG di Bank BTPN memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kualitas pelayanan. Aksi-aksi kecurangan atau penggelapan, termasuk pembobolan rekening nasabah di bank akan mendapat sanksi yang tegas. Perbuatan yang termasuk dalam kecurangan adalah perbuatan korupsi/manipulasi, pencurian atau pembobolan rekening nasabah bank (deposito, giro, tabungan, dll.), penggelapan, pemalsuan, penipuan, suap-menyuap, pemerasan dan berbagai macam perbuatan melawan hukum lain yang merugikan keuangan perusahaan/negara. Kasus-kasus kecurangan yang terjadi memungkinkan sebuah institusi perbankan (bank) tak hanya mengalami kerugian secara finansial, tetapi juga secara reputasional yang akan mempengaruhi kepercayaan dan mengakibatkan penurunan kualitas layanan terhadap masyarakat. Tentunya hal ini akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat dan regulator terhadap bank yang bersangkutan. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan<sup>11</sup>.

Menurut Parasuraman (1985) yang memperkenalkan konsep *Service Quality (Servqual)* secara ringkas menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan fungsi harapan pelanggan pada tahap pra pembelian, proses penyediaan kualitas yang diterima dan kualitas output yang diterima. Parasuraman et al. (1985) mendefinisikan kualitas pelayanan (*servqual*) sebagai suatu konsep yang secara tepat mewakili inti kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap keterandalan (*excellence*) dalam *service counter* yang dilakukan oleh pelanggan<sup>12</sup>.

---

<sup>9</sup> Pedoman Umum Penerapan Good Corporate Governance Op.Cit

<sup>10</sup> Corporate Communication Bank btpn, Loc Cit

<sup>11</sup> Ekky Dwi Ferlinda, Heru Ribawanto, Siswidiyanti. Implementasi Good Corporate Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Telkom Banyuwangi). Jurnal Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang. Hlm. 24. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No 4.

<sup>12</sup> Juzan Tri Hartanto. 2010. Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus Pada Bank BPR Jogja). *Jurnal Magister Manajemen Universitas Gunadarma*. [www.gunadarma.ac.id](http://www.gunadarma.ac.id). Diakses pada 16 Mei 2014, Pukul 19.45 WIB. Hlm.9.



Banyak penelitian yang berhasil menemukan adanya hubungan positif antara GCG dengan nilai/ kinerja perusahaan (Klapper dan Love, 2002; Mitton, 2000; dan Darmawati dkk, 2004). Penelitian-penelitian tersebut secara tidak langsung juga menunjukkan kegunaan (*usefulness*) dari peneringkatan praktik GCG di tingkat perusahaan yang sudah dilakukan di beberapa negara (termasuk Indonesia). Menurut Berghe dan Ridder (1999) dalam penelitian sebelumnya, menghubungkan kinerja perusahaan dengan GCG tidak mudah dilakukan. Beberapa penelitian menunjukkan tidak ada hubungan GCG dengan kinerja perusahaan, misalnya penelitian Daily dkk. (1998) dan hasil survey CBI, Deloitte dan Touche (1996) sebagaimana yang dikutip oleh Darmawati dkk (2004). Demikian juga dengan Young (2003) yang menganalisis beberapa penelitian yang menghubungkan *corporate governance* dengan kinerja perusahaan. Di lain pihak, berdasarkan beberapa hasil penelitian, Berghe dan Ridder menyatakan bahwa perusahaan yang mempunyai *poor performance* disebabkan oleh *poor governance*. Pernyataan ini didukung oleh penelitian Gompers dkk (2003) dalam Darmawati (2004) yang menemukan hubungan positif antara indeks GCG dengan kinerja perusahaan jangka panjang. Menurut Kakabadse dkk, (2001) dalam Darmawati, (2004) perbedaan hasil penelitian tersebut disebabkan oleh beberapa hal, yaitu : 1) perspektif teoritis yang diterapkan 2) metodologi penelitian, 3) pengukuran kinerja, dan 4) perbedaan pandangan atas keterlibatan dewan dalam pengambilan keputusan. Walaupun penelitian-penelitian tentang hubungan GCG dengan kinerja perusahaan menunjukkan hasil yang berbeda, namun semuanya menyatakan bahwa GCG mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap kinerja perusahaan. Penelitian ini bertujuan menguji variabel GCG yang dikeluarkan oleh KNKG (Menggunakan prinsip-prinsip GCG) dengan kualitas pelayanan yang diukur dengan indikator pelayanan.

Dalam hubungannya dengan pelayanan, mekanisme pengelolaan perusahaan yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan di suatu lembaga dalam hal ini adalah perusahaan. Prinsip-prinsip GCG yang diterapkan yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan fairness menjadikan indikator bagi perusahaan untuk mengukur tingkat keberhasilan pengelolaan perusahaan. Disisi lain kualitas pelayanan diukur dari indikator kemampuan petugas layanan, otoritas dan tanggung jawab, disiplin kerja serta inisiatif petugas. Untuk itu penelitian ini akan mengukur apakah penerapan prinsip GCG sudah ada di bank BTPN. Apakah penerapan prinsip GCG tersebut sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanan

terhadap nasabahnya atau sebaliknya tidak ada pengaruh antara penerapan GCG dengan kualitas pelayanan di Bank BTPN.

## B. Rumusan Masalah

*Good Corporate Governanace* merupakan salah satu elemen kunci dalam meningkatkan efisiensi ekonomis, yang meliputi serangkaian hubungan antara manajemen perusahaan, dewan komisaris, para pemegang saham dan stakeholders lainnya agar perbankan dapat tumbuh dan berkembang secara sehat dan efisien. Dari beberapa penelitian terdahulu terdapat perbedaan mengenai hubungan antara *good corporate governance* dengan kinerja perusahaan yang berimbang pada kualitas perusahaan. Beberapa hasil penelitian terdahulu menunjukkan tidak ada hubungan corporate governance dengan kinerja perusahaan, Daily dkk. (1998) dan hasil survey CBI, Deloitte dan Touche (1996) sebagaimana yang dikutip oleh Darmawati dkk (2004). Di lain pihak menyatakan bahwa perusahaan yang mempunyai *poor performace* disebabkan oleh *poor governance*, adanya hubungan positif antara GCG dengan nilai/ kinerja perusahaan (antara lain, Black dkk., 2003; Klapper dan Love, 2002; Mitton, 2000; dan Darmawati dkk., 2004).

Pertanyaan penelitian dari perumusan masalah tersebut adalah:

1. Bagaimana derajat penerapan prinsip GCG yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dan *fairness* di BTPN Kota Padang?
2. Bagaimana derajat kualitas layanan dilihat dari dimensi *tangible*, *responsibilitas*, *assurance* dan *emphaty* di BTPN Kota Padang?
3. Bagaimana hubungan antara GCG dengan kualitas pelayanan di BTPN Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh GCG terhadap Kualitas Pelayanan di BTPN Kota Padang?

## C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menjelaskan derajat penerapan prinsip GCG yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dan *fairness* di BTPN Kota Padang.

2. Menjelaskan derajat kualitas layanan dilihat dari dimensi *tangible*, *responsibility*, *assurance* dan *emphaty* di BTPN Kota Padang.
3. Menjelaskan hubungan antara GCG dengan kualitas pelayanan di BTPN Kota Padang.
4. Menjelaskan pengaruh GCG terhadap Kualitas Pelayanan di BTPN Kota Padang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi pengembangan teori, dapat menjelaskan pengaruh GCG terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini juga bermanfaat kepada para pemegang saham dari perusahaan yang ingin mewujudkan konsep GCG. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memberikan masukan kepada para pemakai laporan keuangan dan praktisi penyelenggara perusahaan dalam memahami mekanisme GCG sehingga dapat meningkatkan nilai dan pertumbuhan perusahaan.





