

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang pengaruh pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) (X) dalam hal ini transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta fairness terhadap kualitas Pelayanan di PT Bank BTPN Tbk Cabang Padang (Y) dapat ditarik kesimpulan yang sesuai dengan masalah tujuan penelitian. Kesimpulan ini adalah sebagai berikut:

1. *Good Corporate Governance* (GCG) (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Bank BTPN Cabang Padang (Y). Kontribusi *Good Corporate Governance* (X) terhadap Kualitas Pelayanan Bank BTPN Cabang Padang (Y) adalah sebesar 79,9% dan ditemukan berpengaruh signifikan, sedangkan sisanya sebesar 20,1% merupakan faktor lain yang tidak diteliti.
2. Semua dimensi *Good Corporate Governance* meliputi *transparancy, accountability, responsibility, independency* dan *fairness* ditemukan memiliki korelasi yang kuat dengan variabel *Good Corporate Governance* (X), dan signifikan. Dimensi yang paling kuat korelasinya yaitu *Transparancy* dengan nilai korelasi 0,896.
3. Semua dimensi kualitas pelayanan meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* ditemukan memiliki korelasi yang kuat dengan variabel Kualitas Pelayanan (Y), dan signifikan. Dimensi yang paling kuat korelasinya yaitu *Reliability* dengan nilai korelasi 0,900.



4. Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai $t_{hitung} = 19,719$ sedangkan nilai $t_{tabel} = 1,660$ sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ jadi H_0 ditolak atau H_a diterima, yaitu membuktikan variabel *Good Corporate Governance* (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Bank BTPN Cabang Padang (Y).

1. Berdasarkan keempat derajat penerapan GCG maka terbukti GCG memberi pengaruh yang cukup besar bagi peningkatan kualitas pelayanan di bank BTPN. Pengaruh GCG diterapkan dalam empat komponen yaitu cara pandang dan sikap pegawai BTPN Purnabakti kepada para nasabah. Bahwa nasabah adalah orang-orang yang telah mengabdi dan berjasa selama puluhan tahun pada bangsa dan Negara. Fasilitas kantor yang didedikasikan untuk para purnabakti. Ruangan yang aman dan nyaman khusus bagi nasabah lanjut usia, Program daya bagi nasabah BTPN Purnabakti, Pembentukan *community center* untuk mendukung aspirasi nasabah dalam melakukan kegiatan positif.

B. SARAN

B.1 Kepada Bank BTPN Cabang Padang



Dalam upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank BTPN Cabang Padang maka perlu ditingkatkan *Good Corporate Governance*. Hal ini disebabkan variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Bank BTPN Cabang Padang.

Dalam rangka meningkatkan *Good Corporate Governance*, perlu diimplementasikan dengan optimal semua dimensi *Good Corporate Governance*, karena terbukti semua dimensi berkorelasi signifikan dengan *Good Corporate Governance*. Terutama dimensi *Transparency* perlu dipertahankan sebab merupakan yang paling tinggi korelasinya dengan *Good Corporate Governance*.

B.2 Untuk Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan penelitian seperti variabel estetika dan persepsi kualitas sebagai faktor yang tidak diteliti pengaruhnya terhadap variabel Kualitas Pelayanan.

Pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan cara pengambilan sample yaitu *accidental sampling*. Penggunaan metode ini memiliki keterbatasan karena memiliki implikasi secara metodologi yaitu sample yang dihasilkan akan dipilih-dipilih berdasarkan keinginan peneliti. Dalam teknik *accidental sampling* ini yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sample, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Teknik penggunaan metode *probability sampling* dengan jenis sampling metode *random sampling* nantinya diharapkan akan menghasilkan sample yang lebih beragam dan akan menemukan hal-hal lainnya yang akan mendukung penelitian ini. Pada teknik acak, secara teoritis semua anggota dalam populasi mempunyai probabilitas atau kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sample. Penggunaan metode *accidental sampling* penulis lakukan dikarenakan penulis kesulitan untuk mengunjungi responden satu persatu ke alamat masing-masing.



Keterbatasan tesis ini juga terkait dengan masalah teoritik. Penelitian *Good Corporate Governance* (GCG) membahas mengenai hubungan antara negara yang menciptakan peraturan perundang-undangan dan penegakan hukum yang konsisten, dunia usaha sebagai pelaku pasar menerapkan GCG sebagai pedoman dasar pelaksanaan usaha dan masyarakat sebagai pengguna produk dan jasa dunia usaha serta pihak yang terkena dampak dari keberadaan perusahaan, menunjukkan kedulian dan melakukan kontrol sosial secara obyektif dan beratanggung jawab. Tesis ini baru membahas mengenai hubungan antara dunia usaha dengan masyarakat saja dan belum ada pembahasan mengenai hubungan antara dunia usaha dengan negara. Hal ini dikaitkan juga dengan keterbatasan peneliti baik dari segi waktu dan biaya sehingga baru mengkaji hubungan antara dunia usaha dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Agung Rakhmat. 2013. Good Corporate Governance (GCG) Sebagai Prinzip Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) (Studi Kasus Pada Community Development Center PT Telkom Malang). Jurnal/Agung Rakhmat/FEB UB/2013.

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.

Denzim Norman K dan Yvona S Lincoln.2009. *Handbook Of Qualitative Research*.Yogyakarta Pustaka Pelajar

Ekky Dwi Ferlinda, Heru Ribawanto, Siswidiyanto. 2010. Implementasi Good Corporate Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada PT Telkom Banyuwangi). *Jurnal Admnistrasi Publik* Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Vol 1 No 4 Hal 22-30.

Grafindo Persada.Lisa Harrison, *Metode Penelitian Politik*.kencana.Jakarta.2007

Iberdrola Company.2013.Good Corporate Governance. www.iberdrola.es/.../gobierno. diakses 9 April 2014 jam 14.10 Wib.

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. Diakses pada 16 Mei 2014, Pukul 19.45 WIB.

Kepmenpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik. Elibrary.ub.ac.id/handle/, diakses 18 April 2014 Pukul 13.30.

Laporan Tahunan 2010. Pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan BTPN.

Lexy J. Moleong, 1995. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya.

Nikhil Chandra Shil. 2008. Accounting For Good Corporate Governance. Shil, N. C. Accounting for good corporate governance, JOAAG, Vol. 3. No. 1. Senior lecturer of Accounting, Department of Business Administration, East West University, Dhaka, Bangladesh. Email: nikhilacc@yahoo.com

Pedoman Penerapan Good Corporate Governance (GCG) di Lingkungan PT Pindad (Persero)

Prinsip Dasar Pedoman Good Corporate Governance Perbankan Indonesia oleh Komite Nasional Kebijakan Governance tahun 2012

Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia Oleh Komite Nasional Kebijakan Governance Tahun 2012.

Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Persada

Reny Dyah Retno M dan Denies Printinah M.Si Ak. 2010. Pengaruh Good Corporate Governance dan pengungkapan corporate social responsibility terhadap nilai perusahaan (Studi empiris pada perusahaan yang terdaftar di bursa efek Indonesia periode 2007-2010. *Jurnal Nominal/Volume I No I/ tahun 2012*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Raffles, S.H., M.H. *Penerapan Good Corporate Governance Dalam Kaitannya Dengan Tata Kelola dan Pengembangan Kelembagaan Perbankan*. Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jambi.

Raharjo. 2014. Uji Autokorelasi dengan Durbin-Watson. Online.

(<http://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-autokorelasi-dengan-durbin-watson.html>)
Diakses tanggal 1 September 2015.

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.

Susi Susanti. 2013. *Pengaruh Good Corporate Governance terhadap Corporate Social Responsibility pada perusahaan cosmetics and Household*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Volume 1 No 1 tahun 2013. Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Wijaya, Toni. 2011. *Cepat Menguasai SPSS 19*. Yogyakarta: Cahaya Atma.



LAMPIRAN

KUESIONER

SURVEI PENGARUH PENERAPAN PRINSIP GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI PT BANK BTPN TBK CABANG PADANG

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

untuk meningkatkan kualitas pelayanan perbankan perlu dilakukan survei pengaruh penerapan prinsip *good corporate governance* (gcp) terhadap peningkatan kualitas pelayanan di pt bank btpn tbk cabang padang. Hasil survei ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara objektif mengenai kualitas layanan yang ada, terutama pada unit pelayanan yang langsung berhubungan dengan nasabah. Survei ini menanyakan penilaian masyarakat tentang kualitas layanan yang pernah mereka terima. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara sangat membantu dalam upaya peningkatan mutu pelayanan perbankan di Kota Padang.

Kami berjanji akan menjaga kerahasiaan identitas dan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara hanya akan digunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara kami ucapkan terima kasih.

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai pengaruh penerapan prinsip *good corporate governance* (gcp) terhadap peningkatan kualitas pelayanan di pt bank btpn tbk cabang padang

2. Nilai yang diberikan oleh nasabah diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

Nama Bank : PT Bank BTPN tbk

Unit Pelayanan :(diisi oleh peneliti)

Jenis pelayanan :(diisi oleh peneliti)



I. DATA NASABAH (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
No.Telepon		
Nomor Responden		
Usia Responden Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD Kebawah 2 2. SLTP 1 3. SLTA 3	4. D1, D3, D4 5. S1 6. S2 ke Atas

Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3 3. Wiraswasta 2 4. Pelajar/Mhs	5. Tidak Bekerja 6. Pensiunan 1 7. Tani 8. Lainnya (sebutkan)	
-----------------	--	---	--

DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
NAMA	
NIM	



A. TRANSPARANSI

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/ Saudara tentang ketersediaan informasi pelayanan yang tepat waktu di bank ini ?	a = Sangat Setuju (SS) b = Setuju (S) c = Ragu-Ragu (RR) d = Tidak Setuju (TS) e = Sangat Tidak Setuju (STS)	4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/ Saudara tentang ketersediaan informasi pelayanan yang akurat di bank ini ?	a = Sangat Setuju (SS) b = Setuju (S) c = Ragu-Ragu (RR) d = Tidak Setuju (TS) e = Sangat Tidak Setuju (STS)
---	--	--	--

<p>2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/ Saudara tentang ketersediaan informasi pelayanan yang memadai di bank ini ?</p> <p>a = Sangat Setuju (SS)</p> <p>b = Setuju (S)</p> <p>c = Ragu-Ragu (RR)</p> <p>d = Tidak Setuju (TS)</p> <p>e = Sangat Tidak Setuju (STS)</p>	<p>5. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/ Saudara tentang keterbukaan informasi pelayanan yang memadai di bank ini ?</p> <p>a = Sangat Setuju (SS)</p> <p>b = Setuju (S)</p> <p>c = Ragu-Ragu (RR)</p> <p>d = Tidak Setuju (TS)</p> <p>e = Sangat Tidak Setuju (STS)</p>
<p>3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/ Saudara tentang ketersediaan informasi pelayanan yang jelas di bank ini ?</p> <p>a = Sangat Setuju (SS)</p> <p>b = Setuju (S)</p> <p>c = Ragu-Ragu (RR)</p> <p>d = Tidak Setuju (TS)</p> <p>e = Sangat Tidak Setuju (STS)</p>	<p>6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/ Saudara tentang kebijakan perusahaan harus diungkapkan tertulis dan secara proporsional di bank ini terhadap nasabah?</p> <p>a = Sangat Setuju (SS)</p> <p>b = Setuju (S)</p> <p>c = Ragu-Ragu (RR)</p> <p>d = Tidak Setuju (TS)</p> <p>e = Sangat Tidak Setuju (STS)</p> 

B. AKUNTABILITAS

<p>7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/ Saudara tentang kejelasan rincian tugas dan tanggung jawab karyawan pelayanan di bank ini ?</p> <p>a = Sangat Setuju (SS)</p> <p>b = Setuju (S)</p> <p>c = Ragu-Ragu (RR)</p>	<p>8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/ Saudara tentang ukuran kinerja pelayanan yang jelas di bank ini ?</p> <p>a = Sangat Setuju (SS)</p> <p>b = Setuju (S)</p> <p>c = Ragu-Ragu (RR)</p>
---	---

<p>d = Tidak Setuju (TS)</p> <p>e = Sangat Tidak Setuju (STS)</p>	<p>d = Tidak Setuju (TS)</p> <p>e = Sangat Tidak Setuju (STS)</p>
<p>9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/ Saudara tentang semua karyawan mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas pelayanan yang memadai di bank ini ?</p> <p>a = Sangat Setuju (SS)</p> <p>b = Setuju (S)</p> <p>c = Ragu-Ragu (RR)</p> <p>d = Tidak Setuju (TS)</p> <p>e = Sangat Tidak Setuju (STS)</p>	

C. RESPONSIBILITAS

<p>10. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/ Saudara tentang kehati-hatian tugas pelayanan karyawan di bank ini ?</p> <p>a = Sangat Setuju (SS)</p> <p>b = Setuju (S)</p> <p>c = Ragu-Ragu (RR)</p> <p>d = Tidak Setuju (TS)</p> <p>e = Sangat Tidak Setuju (STS)</p>	<p>11. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/ Saudara tentang pelaksanaan tanggung jawab sosial dengan antara lain peduli terhadap masyarakat (nasabah) pelayanan yang jelas di bank ini ?</p> <p>a = Sangat Setuju (SS)</p> <p>b = Setuju (S)</p> <p>c = Ragu-Ragu (RR)</p> <p>d = Tidak Setuju (TS)</p> <p>e = Sangat Tidak Setuju (STS)</p>
---	---

D. INDEPENDENSI

12. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/ Saudara tentang kepentingan pelayanan bank yang tidak mencari keuntungan terhadap nasabah di unit ini ?

a = Sangat Setuju (SS)

b = Setuju (S)

c = Ragu-Ragu (RR)

d = Tidak Setuju (TS)

e = Sangat Tidak Setuju (STS)

13. Bagaimana penilaian Bapak/ibu/ saudara tentang pelayanan bank yang harus bebas dari dominasi pihak manapun?

a = Sangat Setuju (SS)

b = Setuju (S)

c = Ragu-Ragu (RR)

d = Tidak Setuju (TS)

e = Sangat Tidak Setuju (STS)

E. FAIRNESS

14. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/ Saudara tentang kesempatan yang sama yang diberikan bank bagi memberikan masukan pendapat pelayanan yang di bank ini ?

a = Sangat Setuju (SS)

b = Setuju (S)

c = Ragu-Ragu (RR)

d = Tidak Setuju (TS)

e = Sangat Tidak Setuju (STS)



15. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/ Saudara tentang kesempatan yang sama yang diberikan bank dalam penerimaan karyawan sehingga terpilih orang-orang yang berkompeten dan mampu menjalankan pekerjaan dengan baik dan citra perusahaan menjadi baik di bank ini ?

a = Sangat Setuju (SS)

b = Setuju (S)

c = Ragu-Ragu (RR)

d = Tidak Setuju (TS)

e = Sangat Tidak Setuju (STS)

III. Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan Perbankan

Bagian ini merupakan penilaian kualitas pelayanan Perbankan saat ini menurut persepsi Bapak/Ibu. Mohon lingkari kode angka sesuai jawaban Bapak/Ibu/Saudara

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Ragu-Ragu (RR)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Dalam mengisi kuesioner Responden dipandu dengan lembar standar pelayanan pada masing-masing unit pelayanan.



No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
A	Kehandalan (Reliability)					
1.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah	5	4	3	2	1
2.	Petugas memperlihatkan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan	5	4	3	2	1
3.	Petugas yang melayani saya memiliki keahlian yang sesuai dengan kebutuhan	5	4	3	2	1
4.	Petugas yang melayani saya memiliki keterampilan yang sesuai tugasnya	5	4	3	2	1
5.	Petugas Bank ini memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	5	4	3	2	1
B.	Daya Tanggap (Responsiveness)	SS	S	RR	TS	STS
6.	Petugas cepat menanggapi keluhan nasabah	5	4	3	2	1
7.	Pertanyaan yang diajukan nasabah dijawab secara memuaskan oleh Petugas	5	4	3	2	1
8.	Petugas di unit ini menunjukkan kemauan baik untuk	5	4	3	2	1

	membantu nasabah					
9.	Pelayanan kepada nasabah oleh tenaga di unit ini diberikan secara cepat	5	4	3	2	1
C	Jaminan (Assurance)	SS	S	RR	TS	STS
10.	Keamanan dalam pelayanan di unit pelayanan ini terjamin	5	4	3	2	1
11.	Pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada nasabah bebas dari kesalahan	5	4	3	2	1
D	Empati (Empathy)	SS	S	RR	TS	STS
12.	Waktu yang disediakan petugas bagi nasabah dalam melayani nasabah memadai	5	4	3	2	1
13.	Petugas selalu membantu nasabah dalam menyelesaikan permasalahan nasabah	5	4	3	2	1
14.	Bahasa yang digunakan oleh petugas mudah dipahami oleh nasabah	5	4	3	2	1
15.	Nasabah dapat dengan mudah menghubungi petugas pelayanan	5	4	3	2	1
16.	Petugas melayani nasabah dengan tutur kata yang ramah dan santun	5	4	3	2	1
17.	Petugas sangat peduli kepada masalah yang dihadapi nasabah.	5	4	3	2	1
18.	Sikap dan perilaku petugas sesuai dengan tata krama dan sopan santun masyarakat setempat	5	4	3	2	1
E	Bukti Fisik (Tangible)	SS	S	RR	TS	STS
19.	Ruang atau tempat pelayanan ini sangat nyaman bagi kebutuhan nasabah	5	4	3	2	1
20.	Fasilitas pendukung di ruangan pelayanan ini tersedia sesuai kebutuhan nasabah	5	4	3	2	1
21.	Fasilitas kafetaria sudah memadai bagi kebutuhan nasabah	5	4	3	2	1

22.	Kebersihan lingkungan unit pelayanan ini sangat terjaga	5	4	3	2	1
23.	Kebersihan ruang pelayanan ini sangat terjaga	5	4	3	2	1
24.	Kebersihan toilet & WC di ruangan ini sangat terjaga	5	4	3	2	1
25.	Ketersediaan Kelengkapan/Alat/Sarana di unit pelayanan ini sudah memadai	5	4	3	2	1
F	Prosedur Pelayanan	SS	S	RR	TS	STS
26.	Prosedur pelayanan di unit pelayanan ini mudah dipahami dan dilaksanakan	5	4	3	2	1
27.	Prosedur pelayanan di unit pelayanan ini jelas, sederhana dan tidak berbelit-belit	5	4	3	2	1
28.	Persyaratan administrasi untuk mendapatkan pelayanan tidak terlalu rumit	5	4	3	2	1
29.	Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan prosedur/aturan yang tertulis	5	4	3	2	1
30.	Terdapat rincian biaya pelayanan yang disampaikan secara terbuka	5	4	3	2	1

Terima Kasih atas jawaban dari Bapak/Ibu. Semoga bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan perbankan. Mudah-Mudah-mudahan Allah SWT menjadikan niat baik kita ini sebagai amal ibadah.