

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Industri perbankan memegang peranan strategis dalam mendukung perekonomian nasional, terutama melalui fungsi menghimpun dana dari masyarakat, lalu disalurkan kembali berupa kredit, pembiayaan, hingga berbagai layanan keuangan lainnya. Perihal ini sejalan atas ketentuan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang kemudian mengalami perubahan terakhir melalui Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 mengenai Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK), pasal tersebut menyatakan bahwa: Bank berperan menghimpun dana dari masyarakat melalui berbagai jenis simpanan, seperti tabungan, giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, hingga bentuk simpanan lain yang sejenis. Selanjutnya, dana ini disalurkan kembali pada masyarakat berupa pinjaman, pembiayaan, hingga fasilitas keuangan lainnya, guna mendorong peningkatan kesejahteraan serta kualitas hidup masyarakat. Dalam menjalankan perannya, bank dituntut tidak hanya mampu menyediakan layanan keuangan yang kompetitif tetapi juga menerapkan prinsip tata pengelolaan perusahaan yang baik.

Perihal ini terutama didorong oleh krisis yang melanda industri perbankan konvensional saat pertengahan tahun 1997 - 2000, yang menjadi bukti pentingnya penerapan GCG dalam menjaga stabilitas dan kepercayaan publik. *Good Corporate Governance* (GCG) menjadi fondasi utama untuk membangun kepercayaan masyarakat, mencegah praktik korupsi, serta memastikan keberlangsungan usaha. Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) menjadi salah satu aspek utama yang harus diterapkan untuk mewujudkan perbankan yang tangguh dan unggul (Aten et al. 2024).

Merujuk POJK No. 17 Tahun 2023 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum, prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) meliputi *transparency, accountability, responsibility, independency, serta fairness*. Kelima prinsip ini yang menjadi pedoman utama dalam menilai kualitas tata kelola di sektor perbankan.

Implementasi GCG diharapkan bisa meningkatkan performa perusahaan yang kurang baik karena mengingat dalam GCG terdapat lima prinsip yang dapat memperbaiki tata kelola perusahaan secara keseluruhan. *Pertama*, prinsip transparansi, bank harus menyampaikan informasi yang jelas dan valid terkait kebijakan, kinerja, dan risiko yang dihadapi oleh nasabah, regulator, dan pemangku kepentingan lainnya. Ini membantu nasabah dalam membuat keputusan yang tepat. *Kedua*, prinsip akuntabilitas, setiap tindakan dan keputusan dalam pengelolaan bank harus dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berwenang, seperti regulator, nasabah, dan pemegang saham. *Ketiga*, prinsip responsibilitas, bank wajib

mematuhi regulasi yang berlaku serta bertanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan dalam menjalankan operasionalnya. *Keempat*, prinsip independensi, bank harus mengelola kegiatan operasionalnya dengan objektif dan bebas dari pengaruh atau tekanan yang tidak sesuai dengan kepentingan bank, nasabah dan pemangku kepentingan lainnya. *Kelima*, kewajaran dan kesetaraan, bank harus memastikan perlakuan yang adil dan setara kepada semua pemangku kepentingan, termasuk nasabah, karyawan, dan pemegang saham, serta menghindari diskriminasi dalam layanan dan keputusan bisnis.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, menjadi salah satu bank BUMN terbesar di Indonesia. Didirikan tahun 1946, BNI telah berkembang menjadi lembaga keuangan yang menyediakan berbagai produk dan layanan, seperti tabungan, giro, kredit, kartu kredit, dan perbankan korporasi. Sebagai bank, BNI berkewajiban menerapkan prinsip Good Corporate Governance (GCG) guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI kembali meraih penghargaan atas penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik. BNI mendapatkan predikat “*The Most Trusted Company*” dalam ajang *Corporate Governance Perception Index* (CGPI) pada tahun 2024, yang diberikan oleh majalah SWA dan *The Indonesian Institute for Corporate Governance* (IICG). Grafik di bawah ini merupakan penilaian yang dilakukan oleh CGPI dari tahun 2018-2024.

Grafik 1. 1 Score CGPI Bank BNI



Sumber : Laporan GCG Bank BNI(<https://www.bni.co.id/id-id/>).

Penilaian tersebut didasarkan dari *Corporate Governance Perception Index* (CGPI) yang diselenggarakan oleh *The Indonesian Institute for Corporate Governance* (IICG) yang bekerja sama dengan Majalah SWA. CGPI adalah program riset dan pemeringkatan penerapan GCG di perusahaan-perusahaan di Indonesia yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas GCG di perusahaan-perusahaan serta mendorong peningkatan tata kelola yang baik. CGPI menilai praktik tata kelola perusahaan berdasarkan aspek-aspek yang sejalan dengan prinsip TARIF (*Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, dan Fairness*). Dalam tahap penilaian, dilakukan pengukuran terhadap tiga aspek utama, yaitu struktur tata kelola, proses tata kelola dan hasil tata kelola, serta 24 indikator penilaian lainnya.

Tabel 1. 1 Kategori Pemeringkatan CGPI

Kategori	Score	Keterangan
A	85,01 – 100,00	Sangat Terpercaya
B	70,01 – 85,00	Terpercaya
C	55,01 – 70,00	Cukup Terpercaya

Sumber: *The Indonesia Institute for Corporate Governance* (<https://iicg.org/wp/>).

Berdasarkan tabel tersebut BNI mendapatkan predikat sangat terpercaya dari tahun 2018 hingga tahun 2024. Dari tahun ke tahun, skor BNI dalam penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terus meningkat. BNI berkomitmen untuk terus meningkatkan GCG dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola di setiap kegiatan usaha. Komitmen ini tidak hanya memperkuat citra perusahaan, tetapi juga memberikan dampak nyata terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah. Penerapan GCG yang efektif diyakini dapat menciptakan sistem kerja yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sendiri merupakan indikator penting yang mencerminkan keberhasilan bank dalam memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah atas layanan, produk, serta pengalaman yang diberikan. Menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh (Mahulae & Sholikhah, 2024:44) kepuasan adalah respon seperti rasa senang atau kecewa yang dialami oleh individu yang timbul setelah memperbandingkan antara kinerja atau hasil produk sesuai ekspektasi yang dimilikinya.

Firnah (2022) mengatakan bahwa penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Bri Unit Belawa Kabupaten Wajo.

Oktaviani et al. (2020) mengatakan bahwa prinsip – prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah KC kediri Trade Center.

Penelitian tersebut telah menunjukkan bahwa penerapan prinsip GCG yang baik memiliki dampak positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Namun, sejauh ini, hanya sedikit penelitian yang fokus pada pengaruh GCG terhadap kepuasan nasabah, terutama di unit bank yang berada

dalam lingkungan akademik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji pengaruh penerapan GCG terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Kantor Kas Universitas Kristen Indonesia (UKI).

Pemilihan Bank BNI Kantor Kas Universitas Kristen Indonesia (UKI) sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan akademik dan empiris yang kuat. Mayoritas nasabah Bank BNI Kantor Kas UKI berasal dari kalangan mahasiswa, dosen, dan pegawai akademik yang memiliki tingkat literasi digital serta kemampuan berpikir kritis yang tinggi. Karakteristik ini menjadikan mereka kelompok yang tepat untuk menilai secara objektif penerapan prinsip-prinsip GCG. Selain itu, lingkungan kampus yang menjunjung tinggi nilai-nilai transparansi, tanggung jawab, dan etika menciptakan konteks sosial yang ideal untuk mengamati implementasi GCG dalam interaksi layanan perbankan. Di samping itu, pemilihan BNI dibandingkan bank lain juga dilandasi oleh sejumlah pertimbangan tambahan, antara lain BNI merupakan bank milik negara (BUMN) dengan reputasi dan jangkauan nasional, sehingga hasil penelitian diharapkan memiliki relevansi yang lebih luas. BNI juga secara konsisten menerbitkan laporan GCG tahunan yang terbuka dan komprehensif, sehingga mendukung validitas dan transparansi data sekunder dalam penelitian. Bank BNI Kantor Kas UKI pun merupakan bagian dari ekosistem kampus yang inklusif, sehingga dapat menjadi representasi miniatur layanan perbankan terhadap komunitas intelektual.

Sebagai bank yang dikenal memiliki penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) yang baik, BNI telah memperoleh skor tinggi dalam penilaian *Corporate Governance Perception Index* (CGPI), yang menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjalankan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Namun demikian, penerapan GCG yang dinilai baik secara kelembagaan belum tentu dirasakan secara langsung oleh seluruh nasabah, terutama pada unit operasional seperti kantor kas. Hal ini memunculkan pertanyaan apakah tingginya skor GCG tersebut sejalan dengan tingkat kepuasan nasabah di lapangan, khususnya di Bank BNI Kantor Kas Universitas Kristen Indonesia (UKI) yang melayani komunitas akademik dengan karakteristik kritis dan rasional. Dari latar belakang sebelumnya, penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BNI Kantor Kas Universitas Kristen Indonesia (UKI)”**.

1.2 Perumusan masalah

Dari uraian latar belakang sebelumnya, maka terdapat beberapa rumusan masalah yakni: Bagaimana penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta Kewajaran dan Kesetaraan) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Kantor Kas Universitas Kristen Indonesia (UKI).

1.3 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah sebelumnya, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, diantaranya:

Guna menganalisis pengaruh prinsip-prinsip GCG (transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, Independensi, serta Kewajaran dan Kesetaraan) terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Kantor Kas Universitas Kristen Indonesia (UKI).

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Akademis

Penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen keuangan dan tata kelola perusahaan. Hasil penelitian ini juga bisa menjadi bahan ilmiah dalam memahami hubungan antara penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dan tingkat kepuasan nasabah di sektor perbankan, terutama pada lingkungan kampus.

2. Praktis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan masukan yang berfungsi bagi manajemen Bank BNI Kantor Kas Universitas Kristen Indonesia (UKI), khususnya dalam mengevaluasi dan meningkatkan penerapan prinsip-prinsip GCG. Dengan demikian, bank dapat memperbaiki strategi pelayanan guna meningkatkan kepuasan nasabah, terutama dari kalangan mahasiswa, dosen, dan pegawai kampus.

3. Penulis

Penelitian ini membantu penulis untuk mengasah kemampuan berpikir kritis dan analitis serta memahami secara langsung keterkaitan antara teori dan praktik tata kelola perusahaan dalam industri perbankan. Penelitian ini juga memperkaya wawasan penulis tentang pentingnya prinsip GCG dalam menjaga kepercayaan dan Kepuasan nasabah.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini hanya membahas sejauh mana penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Kantor Kas Universitas Kristen Indonesia (UKI). Adapun batas masalah yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Bank BNI Kantor Kas Universitas Kristen Indonesia Jakarta
2. Penelitian hanya menilai pengaruh penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) diantaranya: Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi, dan Kesetaraan & Kewajaran (TARIF)

3. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada nasabah aktif yang menggunakan layanan Bank BNI Kantor Kas Universitas Kristen Indonesia (UKI)
4. Penelitian ini hanya membahas hubungan antara prinsip-prinsip GCG dengan kepuasan nasabah, tanpa mempertimbangkan variabel lain di luar penelitian. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui sebaran kuesioner selama periode penelitian berlangsung

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun garis besar sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan informasi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori-teori atau pendapat para ahli sesuai dengan judul yang diteliti dan berisi ringkasan penelitian sebelumnya yang sesuai dengan judul yang diteliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan jenis penelitian (menggunakan metode kuantitatif), populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil dari analisis hipotesis yang diuji, termasuk proses pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis hasil yang sudah dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan penelitian, saran untuk tindakan lebih lanjut, dan masukan yang diperoleh berdasarkan analisis dari penelitian yang sudah dilaksanakan.