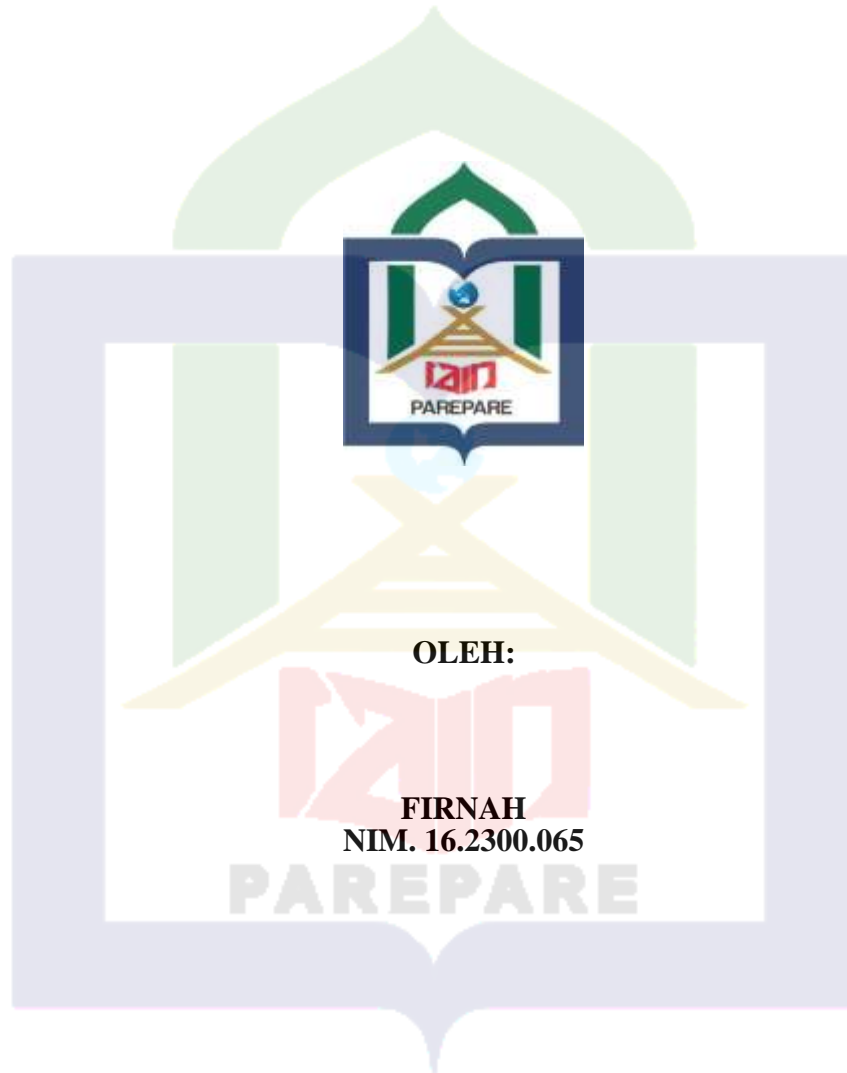


**SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG)  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BRI UNIT BELAWA  
KABUPATEN WAJO (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**



**OLEH:**

**FIRNAH  
NIM. 16.2300.065**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2022**

**PENGARUH PENERAPAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG)  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BRI UNIT BELAWA  
KABUPATEN WAJO (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**



**OLEH:**

**FIRNAH  
NIM. 16.2300.065**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2022**

**PENGARUH PENERAPAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG)  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BRI UNIT BELAWA  
KABUPATEN WAJO (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**

**Skripsi**

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai  
Gelar Sarjana (S.E)**

**Program Studi  
Perbankan Syariah**

**Disusun dan diajukan oleh**

**FIRNAH  
NIM: 16.2300.065**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2022**

## PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Belawa (Analisis Manajemen Syariah)

Nama Mahasiswa : Firnah

Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.065

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
B. 1893/In.39.8/PP.00.9/12/2019

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. (.....)

NIP : 19730129 200501 1 004

Pembimbing Pendamping : Dr. Hj. Marhani, Lc., M. Ag (.....)

NIP : 19611231 199803 2 012

Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. 7  
19730129 200501 1 004

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRI Unit Belawa Kabupaten Wajo (Analisis Manajemen Syariah)

Nama Mahasiswa : Firmah

Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.065

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B.1893/In.39.8/PP.00.9/12/2019

Tanggal Kelulusan : 25 Februari 2022

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M. Ag (Ketua) 

Dr. Hj. Marhani, Lc., M. Ag (Sekretaris) 

Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M. (Anggota) 

Rusnaena, M.Ag. (Anggota) 

Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. 7  
730129 200501 1 004

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Swt berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Belawa (Analisis Manajemen Syariah)”. Skripsi ini disusun guna melengkapi tugas dan syarat untuk menyelesaikan studi memperoleh gelar sarjana serta memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

*Sholawat* dan salam juga penulis panjatkan kepada baginda Rasulullah Nabi Muhammad Saw yang telah menjadi suri tauladan bagi umatnya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dalam penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan doa dari berbagai pihak. Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda tercinta Sumarni dan Ayahanda tercinta Usman yang telah memberikan doa tulusnya, sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Peneliti telah banyak menerima bimbingan dan bantuan dari Dr. Muhammad Kamal Zubair, M. Ag selaku Pembimbing Utama dan Ibu Dr. Hj. Marhani, Lc., M. Ag. selaku Pembimbing Pendamping atas segala bantuan dan bimbingan yang diberikan penulis ucapkan terima kasih.

Disadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak Oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak/ibu dosen beserta admin/staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah meluangkan waktu mereka mendidik penulis selama kuliah di IAIN Parepare.
4. Bapak, Ibu Staff dan admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang membantu segala bentuk urusan akademik sampai proses penyelesaian tugas akhir ini.
5. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staffnya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
6. Teman-Teman CNLK Squad dan Silessureng Squad yang memberikan motivasi dan dukungan untuk bisa menyelesaikan tugas akhir ini
7. Teman-teman seperjuangan KPM Desa Abbanuange Kecamatan Maniangpajo Kabupaten wajo yang memberikan support dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

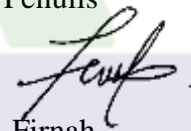
Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah Swt berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna akan tetapi besarharapan penulis semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Parepare, 26 Rajab 1442

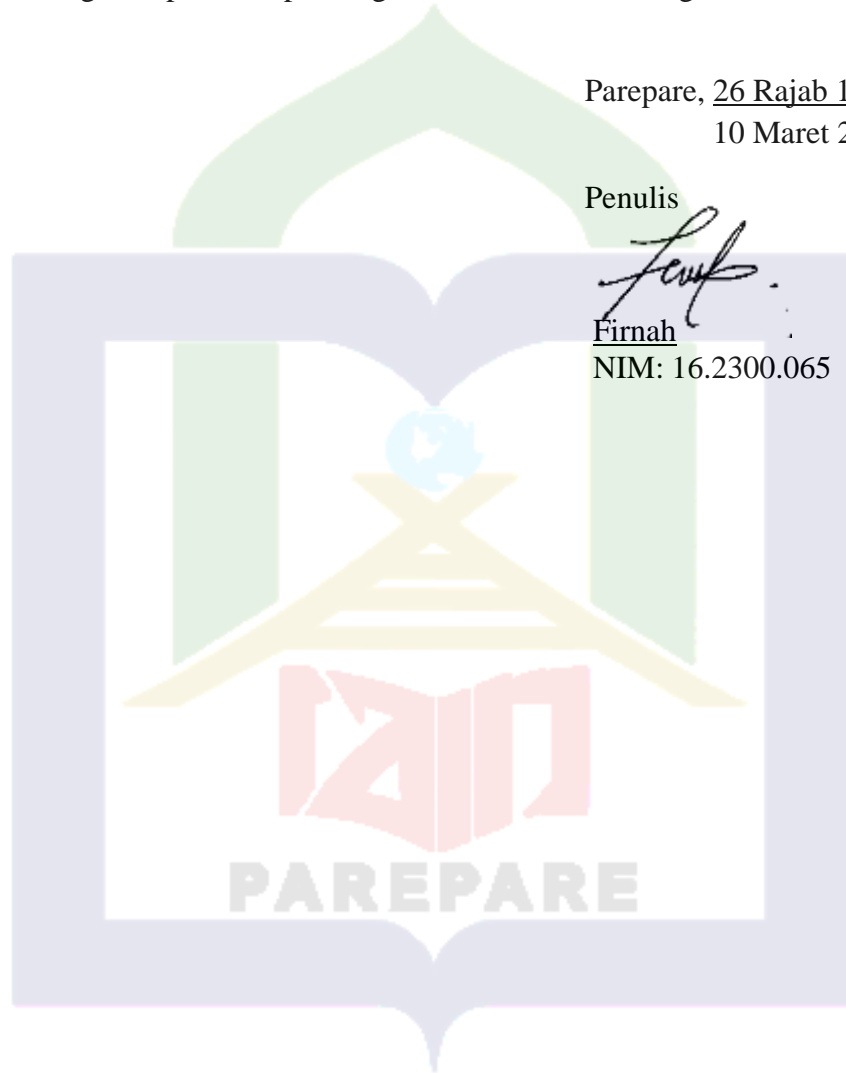
10 Maret 2021

Penulis



Firnah

NIM: 16.2300.065





## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Firnah

Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.065

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 10 Maret 2021

Penulis



Firnah

NIM:16.2300.065

## ABSTRAK

Firnah. *Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance (GCG) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Belawa (Analisis Manajemen Syariah)*. (Dibimbing oleh Kamal Zubair dan Marhani ).

*Good Corporate Governance* (GCG) diartikan sebagai pola hubungan, sistem dan proses yang digunakan oleh organ perusahaan guna memberikan nilai tambah yang berkesinambungan dalam jangka panjang bagi Pemegang Saham berdasarkan peraturan perundang-undangan dan norma yang berlaku. Penerapan sistem *Good Corporate Governance* (GCG) pada penelitian ini adalah Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) dengan analisis manajemen syariah yaitu *Tranparancy, Accountability, Respobility, Independency, dan Fairness*.

Penelitian ini bertujuan bagaimana penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Belawa Kabupaten Wajo.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengungkapkan Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Kepuasan Nasabah. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah pada Bank BRI Unit Belawa dengan teknik pengambilan sampel rumus *Unknown Population*. Data dikumpulkan melalui angket atau kuesioner dengan menggunakan skala *likert* yang telah diuji kevalidan serta keandalannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Belawa. Dimana tabel *coefficients* diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2,490$  yang artinya  $t_{hitung} (2,490) > t_{tabel} (1,699)$  dan signifikansi  $(0,009) > 0,05$  ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka variabel *good corporate governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jika dilihat dari *Analisis Manajemen Syariah* melalui prinsip transparansi (*tranparancy*), prinsip akuntabilitas (*accountability*), prinsip pertanggungjawaban (*respobility*), prinsip kemandirian (*independency*), dan prinsip prinsip kewajaran (*fairness*) maka terdapat Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Belawa.

Kata Kunci: *Good Corporate Governance (GCG)* dan Kepuasan Nasabah

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori .....	8
1. Teori Penerapan.....	8
2. Teori Good Corporate Governance .....	7
3. Teori Kepuasan Nasabah.....	19
4. Teori <i>Good Corporate Governance</i> (GCG) Dalam Analisis Manajemen Syariah .....	25
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	26
C. Kerangka Pikir.....	28
D. Kerangka Konseptual .....	30
E. Hipotesis Penelitian .....	30

F. Definisi Operasional .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
C. Populasi dan Sampel .....	33
D. Teknik Pengumpulan Data .....	34
E. Teknik Instrumen Data .....	35
F. Teknik Analisis Data .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	40
B. Deskripsi Data .....	410
C. Karakteristik Responden .....	40
D. Analisis Data .....	47
1. Uji Validitas .....	47
2. Uji Reliabilitas .....	55
3. Uji Normalitas .....	57
E. Hasil Penelitian .....	58
1. Uji One Sample T Test .....	58
2. Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> .....	61
3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	62
4. Analisis Regresi Sederhana .....	63
F. Pembahasan .....	65
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	71
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	74
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	76
<b>BIODATA PENULIS</b> .....	77

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
1	Instrumen Skala Likert	35
2	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	36
3	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	38
4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
5	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	41
6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
8	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	43
9	Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>Good Corporate Governance (GCG)</i>	44
10	Skor Klasifikasi	45
11	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah	46
12	<i>Correlations</i> Variabel X	48

13	Rekap Uji Validitas <i>Good Corporate Governance</i>	51
14	<i>Correlations</i> Variabel Y (Kepuasan Nasabah )	53
15	Rekap Uji Validitas Loyalitas Nasabah	54
16	Hasil Uji Reliabilitas <i>Good Corporate Governance</i>	56
17	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah	57
18	Hasil <i>One Sample T Test</i> Variabel <i>Good Corporate Governance</i>	59
19	Hasil <i>One Sample T Test</i> Variabel Kepuasan Nasabah	60
20	Hasil Uji Korelasi	61
21	Interpretasi Koefisien Korelasi Niai r	62
22	<i>Output Model Summary</i>	63
23	<i>Output Coefficients</i>	64

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
1	Bagan Kerangka Pikir	29
2	Bagan Kerangka Konseptual	30
3	Uji Normalitas	58



### DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1.	Surat Penelitian dari Kampus	i
2.	Surat Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Wajo	ii
3.	Surat Selesai Meneliti dan Magang dari Bank BRI Unit Belawa	iii
4.	Kuesioner	iv
5.	Tabel Hasil Statistik	v
6.	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Penerapan Good Corporate Governance (GCG)	vi
7.	Jawaban Nasabah Terhadap Pernyataan Variabel Kepuasan Nasabah	vii
8.	Tabel Hasil Statistik	viii
9.	Dokumentasi	xi
10.	Biodata Penulis	x



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan dunia moderen saat ini, peran bank sangat besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Hampir semua sektor yang meliputi sektor industri, pertanian, perkebunan, jasa, perdagangan, dan perumahan sangat membutuhkan bank sebagai mitra dalam melakukan transaksi keuangan. Semua sektor usaha maupun individu saat ini dan masa yang akan datang tidak akan lepas dari sektor perbankan bahkan menjadi kebutuhan dalam menjalankan aktivitas keuangan dalam mendukung kelancaran usaha. Peran bank bagi masyarakat individu, maupun masyarakat bisnis sangat penting bahkan berperan dan berpengaruh dalam perekonomian suatu negara.<sup>1</sup> Lembaga keuangan pada dasarnya adalah lembaga yang menghubungkan antara pihak yang mengalami kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana yang tujuannya untuk menunjang perekonomian.

Perbankan menurut Undang-undang nomor 10 tahun 1998 atas perubahan UU Nomor 7 tahun 1992 bahwa *bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk- bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.*<sup>2</sup> Perkembangan perbankan di Indonesia saat ini sangat pesat sehingga mempengaruhi performa atau kinerja suatu bank. Kondisi perekonomian yang semakin sulit sehingga perbankan harus dituntut untuk mampumenghadapi dan mengantisipasi semua keadaan yang mungkin terjadi.

---

<sup>1</sup>Ismail, *Manajemen Perbankan* (Jakarta : Prenadameedia Group, 2018), h. 2.

<sup>2</sup>Irfan Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Bandung : Alfabeta, 2014), h.2.

Dengan manajemen yang *solid* diharapkan perbankan mampu untuk keluar dari semua problematika tersebut.<sup>3</sup>

Sebagaimana diketahui bahwa di era abad ke-21, adanya tuntutan untuk melaksanakan tata kelola yang baik (*Good Corporate Governance*) dalam pengelolaan lembaga keuangan baik perbankan maupun lembaga non perbankan. Pemicu utamanya karena diakibatkan adanya krisis yang terjadi sektor perbankan konvensional pada pertengahan tahun 1997 hingga tahun 2000. Usaha mengembalikan kepercayaan pada dunia perbankan Indonesia melalui restrukturisasi dan rekapitalisasi hanya dapat mempunyai dampak ja

ngka panjang dan mendasar apabila disertai tiga tindakan penting lain yaitu : ketaatan terhadap prinsip kehati-hatian, pelaksanaan GCG, pengawasan yang efektif dari Otoritas Pengawas Bank. Salah satu hal yang terpenting yang utama dilakukan adalah pelaksanaan GCG.

GCG merupakan wujud pertanggungjawaban lembaga keuangan kepada masyarakat bahwa lembaga keuangan dikelola dengan baik, profesional, hati-hati dengan tetap berupaya meningkatkan nilai pemegang saham tanpa mengabaikan kepentingan *stakeholder* lainnya.<sup>4</sup> *Stakeholder* dalam hal ini bisa mempertanggungjawabkan kepada banyak pihak antara lain nasabah, pemegang saham, pegawai/karyawan, serta masyarakat dan lingkungan. GCG ini juga merupakan pilar

---

<sup>3</sup>Amal“Kinerja Keuangan Bank Bni Syariah dan Konvensional Menggunakan Metode Camel (Analisis Perbandingan)” <http://repository.stainparepare.ac.id/>. (Di akses 10 Juli 2020).

<sup>4</sup>Abdul Ghafur Anshori, *Kapita Selekt Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: UII Press, 2008), h. 183-184.

penting yang harus diterapkan untuk mewujudkan perbankan yang tangguh dan unggul.<sup>5</sup>

Tata kelola perusahaan yang baik akan memberikan citra yang baik dan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan atau keyakinan para investor terhadap perusahaan. GCG merupakan tata kelola perusahaan yang dapat menjelaskan hubungan antara berbagai pihak di dalam perusahaan yang kemudiandapat menentukan arah kinerja perusahaan. Secara umum dapat digambarkan bahwa mekanisme GCG merupakan salah satu elemen kunci dalam peningkatan efisiensi ekonomi yang meliputi serangkaian hubungan antara manajemen perusahaan, dewan komisaris, para pemegang saham, komite audit dan *stakeholders* lainnya. Peraturan yang dikeluarkan berkaitan dengan penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) antara lain peraturan Bank Indonesia No. 8/4/PBI/2006 yang disempurnakan dengan peraturan Bank Indonesia No. 8/14/2006 tentang *pelaksanaan Good Corporate Governance bagi bank umum, yang menunjukkan keseriusan Bank Indonesia dalam meminta pengurus perbankan agar taat untuk menerapkan manajemen resiko guna melindungi kepentingan para pemangku kepentingan*.<sup>6</sup> Penilaian terhadap faktor resiko atau GCG merupakan penilaian terhadap manajemen bank atas perbaikan kinerja. Salah satu sumber utama indikator yang dijadikan dasar penilaian adalah laporan keuangan bank yang bersangkutan. Laporan keuangan merupakan hasil akhir dari kegiatan akuntansi (siklus akuntansi) yang mencerminkan

---

<sup>5</sup>Cahyani Nuswandari, "Pengaruh Corporate Governance Perception Index terhadap Kinerja Perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia", *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 2:16, <http://web.iaincirebon.ac.id/simak/student/riset/BAB11410220058.pdf>. (Di akses 30 agustus 2020).

<sup>6</sup>Sri Wijayanti "Pengaruh Penerapan Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Perbankan Yang Tedaftar Di Bursa Efek Indoneia (BEI) Tahun 2009-2011" <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/343/345>. (Di akses 5 juli 2020).

kondisi keuangan dan hasil operasi perusahaan. Informasi tentang kondisi keuangan dan hasil operasi perusahaan berguna bagi berbagai pihak, baik internal maupun luar perusahaan.<sup>7</sup>

Penerapan GCG dalam tubuh institusi adalah penting guna perkembangan perbankan kearah yang lebih maju. Untuk menjamin kepercayaan atas pelaksanaan GCG perusahaan bisa meminta bantuan dari pihak *independent assessmen* seperti halnya lembaga pemeringkat, akuntan publik, maupun lembaga lainnya yang dapat melakukan asesment secara objektif. Selain itu Bank Indonesia juga melakukan penilaina terhadap *self asesment* bank umum. Apabila terdapat ketidaksesuaian penilaian *self asesment* antara bank dengan Bank Indonesia, maka segera dilakukan revisi oleh bank yang bersangkutan.<sup>8</sup>

Prinsip GCG sebagaimana mengikat bank dalam operasionalnya pada dasarnya dapat diterapkan dalam operasional lembaga keuangan lainnya, serta lembaga pembiayaan, dan perusahaan pembiayaan. Apabila GCG tersebut dilaksanakan dengan optimal niscaya masyarakat puas serta kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan dapat dipertahankan bankan dimaksimalkan lagi. Hal ini demikian, penting karena kegiatan usaha dibidang keuangan atau pembiayaan pada hakikatnya sangat pada kepercayaan terhadap masyarakat.<sup>9</sup> Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan atau perbankan berawal dari kepuasan nasabah. Dari kepuasan itulah loyalitas dan harapan nasabah bisa tercapai.

---

<sup>7</sup>Arief Sugiono dan Edy Untung, *Panduan Praktis Dasar Analisa Laporan Keuangan* (Jakarta : Grasindo : 2016), h. 1.

<sup>8</sup>Surat Edaran bank Indonesia Nomor 15/15/DPNP Tanggal 29 April 2013 Perihal Pelaksanaan Good Corporate Governance Bagi Bank Umum.

<sup>9</sup>Abdul Ghofur Anshori, *Penerapan Prinsip Syariah: Dalam Lembaga keuangan, Lembaga Pembiayaan, dan Perusahaan Pembiayaan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 200), h. 210.

Berdasarkan observasi awal peneliti mengamati dan mendapatkan pernyataan dari kalangan masyarakat dalam hal ini nasabah yang merasa kurang puas. Secara implisit hal tersebut menunjukkan bahwa kurang optimalnya penerapan GCG. Hal ini tentunya berdampak terhadap kepuasan nasabah dan bisa berakibat nasabah menjadi tidak loyal terhadap lembaga keuangan. Kepuasan nasabah adalah aset sebuah perbankan, karena mempertahankan nasabah lebih sulit dibandingkan mencari nasabah baru. Hal ini dikarenakan seorang nasabah lama yang puas akan memengaruhi calon nasabah, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah begitupun sebaliknya. Selain itu, seorang nasabah yang puas dapat tetap bertahan sehingga bisa terciptanya loyalitas pada perbankan yang dipilih nasabah. Salah satu lembaga keuangan yang menerapkan GCG adalah Bank Bri, alasan peneliti tertarik untuk meneliti karena ingin mengetahui bagaimana tanggapan nasabah tentang pengaruh GCG terhadap kepuasan nasabah Bank Bri unit Belawa. Selain itu Bank Bri banyak mendapatkan penghargaan dari *governance outcome* sepanjang 2019, antara lain 11th IICD Award: Bank Bri memperoleh penghargaan dari Indonesian Intitute for Corporate Directorship (IICD) dan GCG Award: Bank Bri memperoleh predikat "*most Trusted Company*" dari Indonesian Intitute for Corporate Directorship (IICD).<sup>10</sup>

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun masalah yang diangkat oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Apakah penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Belawa?

---

<sup>10</sup>Laporan tahunan Bank BRI, [www.bri.co.id](http://www.bri.co.id) (Diakses 5 juli 2020).

2. Apakah *Good Corporate Governance* (GCG) berhubungan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Belawa?
3. Apakah ada hubungan yang positif dan signifikan penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Belawa?
4. Apakah ada pengaruh *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Belawa?

### **C. Tujuan**

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Belawa.
2. Untuk mengetahui hubungan penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Belawa.
3. Untuk mengetahui adakah hubungan yang positif dan signifikan penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Belawa.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Belawa.

### **D. Manfaat Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### 1. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur bagi teman-teman mahasiswa dan pihak-pihak lain yang akan menyusun skripsi dan penelitian mengenai pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah pada perusahaan perbankan.

## 2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan kepada penulis mengenai pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah pada perusahaan perbankan.



## BAB II

### TINJAUAN TEORI

#### A. Deskriptif Teori

##### 1. Teori Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode dan hal lain dalam mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Kata penerapan (*inplementasi*) bermuara pada aktifitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa penerapan bukan sekedar aktifitas, tetapi suatu kegiatan terencana dan dilakukan secara bersungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.<sup>11</sup>

##### 2. Teori *Good Corporate Governance* (GCG)

*Governance* yang terjemahannya adalah pengaturan yang dalam konteks *Good Corporate Governance* ada yang menyebut tata pamong. *GCG* dapat didefinisikan sebagai suatu proses dan struktur yang digunakan oleh organ perusahaan (Pemegang Saham, Pemilik Modal, Komisaris atau Dewan Pengawas, Direksi) untuk meningkatkan usaha dan akuntabilitas perusahaan dengan tetap memperhatikan kepentingan *stakeholders* lainnya, berlandaskan peraturan perundang-undangan dan nilai-nilai etika.<sup>12</sup> *GCG* sering disebut sebagai pola hubungan, sistem dan proses yang digunakan oleh organ perusahaan guna memberikan nilai tambah

---

<sup>11</sup>Suad Husnan, *Manajemen Keuangan (Teori dan Penerapan)*, (Yogyakarta: BPFYogyakarta, Ed. 4, 2009), hlm. 5.

<sup>12</sup>Adrian Sutedi, *Good Corporate Governance*, (Jakarta: Sinar Grafika, Ed.1, Cet.1, 2011), hlm. 1.



yang berkesinambungan dalam jangka panjang bagi Pemegang Saham tetap memperhatikan kepentingan stakeholder lainnya, berdasarkan peraturan perundang-undangan dan norma yang berlaku. Untuk mencapai keberhasilan dalam jangka panjang, pelaksanaan prinsip GCG perlu dilandasi oleh integritas yang tinggi. Oleh karena itu, diperlukan pedoman perilaku yang dapat menjadi acuan bagi organ perusahaan dan semua karyawan dalam menerapkan nilai-nilai (*values*) dan etika bisnis sehingga menjadi bagian dari budaya perusahaan.<sup>13</sup>

Komite Cadbury mendefinisikan *Good Corporate Governance* prinsip yang mengarahkan dan mengendalikan perusahaan agar mencapai keseimbangan antara kekuatan serta kewenangan perusahaan dalam memberikan pertanggungjawabannya kepada para *shareholders* khususnya, dan *stakeholders* pada umumnya.<sup>14</sup>

a. Prinsip *Good Corporate Governance*

Prinsip-prinsip GCG menurut Peraturan Bank Indonesia No.8/4/PBI/2006 tentang Pelaksanaan GCG bagi Bank Umum, diantaranya: TARIF (*Transparency, Accountability, Responsibility, Independency* dan *Fairness*). Prinsip-prinsip yang terkandung dalam GCG dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Keterbukaan (*Transparency*) yaitu keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan serta keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan. Dalam mewujudkan transparansi, perusahaan harus menyediakan informasi yang cukup, akurat, dan tepat waktu kepada pihak yang berkepentingan dengan perusahaan tersebut. Selain itu, para

---

<sup>13</sup>Tim Studi Kementerian Keuangan RI Bapepam-LK, *Kajian Tentang Pedoman Good Corporate Governance di Negara-Negara Anggota ACMF*, (Jakarta: Kementerian Keuangan Bapepam-LK, 2010), hlm. 9.

<sup>14</sup>Mas Achmad Daniri, *Lead By GCG*, (Jakarta: Gagas Bisnis Indonesia, 2014), hlm. 7.

investor harus dapat mengakses informasi penting perusahaan secara mudah pada saat diperlukan. Penyediaan informasi yang memadai, akurat, dan tepat waktu kepada *stakeholders* harus dilakukan oleh perusahaan agar dapat dikatakan transparan. Pengungkapan yang memadai sangat diperlukan oleh investor dalam kemampuannya untuk membuat keputusan terhadap risiko dan keuntungan dari investasinya. Kurangnya pernyataan keuangan yang menyeluruh menyulitkan pihak luar untuk menentukan apakah perusahaan tersebut memiliki dana dalam tingkat yang mengkhawatirkan. Kurangnya informasi akan membatasi kemampuan investor untuk memperkirakan nilai dan risiko serta pertambahan dari perubahan modal (*volatility of capital*). Dalam hubungannya dengan islam, konsep keterbukaan informasi (*transparency*) telah diungkapkan oleh Allah SWT dalam potongan ayat dalam (Q.S. *Al-Baqarah* /2:282) yang berbunyi :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اِذَا تَدٰىنْتُمْ بَدِيْنَ اِلَىٰ اَجَلٍ مُّسَمًّى فَاَكْتُبُوْهُ وَلِيَكْتُبَ بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يٰۤاَبَ كَاتِبٌ اَنْ يَّكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللّٰهُ

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya.....<sup>15</sup>

- 2) Akuntabilitas (*Accountability*) yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban organ perusahaan sehingga pengelolaannya berjalan secara efektif. Bila prinsip akuntabilitas ini diterapkan secara efektif, maka perusahaan akan terhindar dari benturan kepentingan peran (*agency problem*). Pengelolaan perusahaan harus didasarkan pada pembagian

<sup>15</sup>Alquran dan Terjemahannya.

kekuasaan diantara manajer perusahaan, yang bertanggungjawab pada pengoperasian setiap harinya, dan pemegang sahamnya yang diwakili oleh dewan direksi. Dewan direksi diharapkan untuk menetapkan kesalahan (*oversight*) dan pengawasan.

- 3) Pertanggungjawaban (*Responsibility*) adalah kesesuaian atau kepatuhan di dalam pengelolaan perusahaan terhadap prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perundangan yang berlaku. Prinsip ini sangat dianggap sebagai suatu perbuatan yang baik dalam islam, sehingga setiap individu dalam perusahaan harus memiliki rasa pertanggungjawaban yang tinggi dalam pekerjaan mereka sebagaimana yang telah dinyatakan dalam (Q.S. *Al-Anfal/* 8: 27) yang berbunyi:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَخُوْنُوْا اللّٰهَ وَالرَّسُوْلَ وَتَخُوْنُوْا اٰمَنَاتِكُمْ وَاَنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.<sup>16</sup>

- 4) Kemandirian (*Independency*) adalah suatu keadaan dimana perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat. Independensi penting sekali dalam proses pengambilan keputusan. Hilangnya independensi dalam proses pengambilan keputusan akan menghilangkan objektivitas dalam pengambilan keputusan tersebut.
- 5) Kesetaraan dan Kewajaran (*Fairness*) yaitu keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak *stakeholder* yang timbul berdasarkan perjanjian dan

<sup>16</sup>Alquran dan Terjemahannya.

peraturan perundang-undangan yang berlaku. *Fairness* diharapkan membuat seluruh aset perusahaan dikelola secara baik dan hati-hati (*prudent*), sehingga muncul perlindungan kepentingan pemegang saham secara *fair* (jujur dan adil).<sup>17</sup> Dalam Al-Qur'an prinsip *fairness* ini dijelaskan dalam surat (Q.S. *An-Nisa* /4: 58) yang berbunyi:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.<sup>18</sup>

#### b. Dasar Penerapan GCG

Penerapan prinsip-prinsip GCG dilaksanakan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu:

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998.
- 2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 21 Tahun 1992 tanggal 29 April 1992 tentang Penyesuaian Bentuk Hukum Bank Rakyat Indonesia menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).
- 3) Undang-Undang RI No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik negara.

<sup>17</sup>Lukas William Andypratama dan Ronny H. Mustamu, "Jurnal Manajemen Bisnis" <http://media.neliti.com> (Diakses 5 Juli 2020).

<sup>18</sup> Alquran dan Terjemahannya.

- 4) Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
- 5) Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara No. PER-01/MBU/2011 tanggal 1 Agustus 2011 tentang Penetapan Tata kelola Perusahaan Yang Baik (Good Corporate Governance) pada Badan Usaha Milik negara (BUMN), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik negara No. PER-09/MBU/2012 tanggal 6 Juli 2012.
- 6) Surat Edaran Bank Indonesia No.15/15/DPNP tanggal 29 April 2013 perihal Pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum.
- 7) Peraturan OJK No.18/POJK.03/2014 tanggal 18 November 2014 tentang Penerapan Tata Kelola Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan.
- 8) Surat Edaran OJK No.15/SEOJK.03/2015 tanggal 25 Mei 2015 tentang Penerapan Tata Kelola Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan.
- 9) Peraturan OJK No.31/POJK.04/2015 tanggal 22 Desember 2015 tentang Keterbukaan atas Informasi atau Fakta Material oleh Emiten atau Perusahaan Publik.
- 10) Peraturan OJK No.4/POJK.03/2016 tanggal 26 Januari 2016 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum.
- 11) Surat Edaran OJK No.32/SEOJK.04/2015 tanggal 17 November 2015 tentang Tata Kelola Perusahaan Terbuka.
- 12) Peraturan OJK No.55/POJK.03/2016 tanggal 07 Desember 2016 tentang Penerapan Tata Kelola bagi Bank Umum.
- 13) Surat Edaran OJK No.13/SE.OJK.03/2017 tanggal 17 Maret 2017 tentang Penerapan Tata Kelola Bank Umum.

14) Surat Edaran Kementerian BUMN No: SE-2/MBU/07/2019 tanggal 29 Juli 2019 tentang Pengelolaan Badan Usaha Milik Negara Yang Bersih Melalui Implementasi Pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, dan Penanganan Benturan Kepentingan serta Penguatan Pengawasan Intern.

c. Manfaat GCG

Perusahaan yang berstatus terbuka (Tbk) tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) dituntut menerapkan GCG dimana inilah yang menjadi pembeda perusahaan non Tbk dan Emiten. CG memiliki tujuan utama yaitu meningkatkan kinerja perusahaan melalui pemantauan kinerja manajemen dalam suatu perusahaan, selain itu juga melalui kemampuan akuntabilitas manajemen terhadap stakeholder dan pemakai kepentingan lainnya berdasarkan aturan-aturan yang telah berlaku. Manfaat dari pelaksanaan GCG antara lain :

- 1) Meningkatkan kualitas kerja karyawan. Dengan GCG lingkungan pekerjaan akan menjadi lebih baik, karyawan akan merasa dihargai dalam pekerjaannya. Hal ni akan meningkatkan kualitas kerja karyawan.
- 2) Meningkatkan hubungan para karyawan sehingga kualitas bekerja karyawan bertambah karena memiliki hubungan kerja yang baik antara stakeholder.
- 3) Selain digunakan untuk melihat kinerja organisasi secara keseluruhan, maka pengukuran kinerja juga dapat digunakan untuk menilai kontribusi suatu bagian dalam pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.
- 4) Dapat digunakan sebagai dasar penentuan strategi perusahaan untuk masa yang akan datang.

- 5) Memberi petunjuk dalam pembuatan keputusan dan kegiatan organisasi pada umumnya dan divisi atau bagian organisasi pada khususnya.
- 6) Sebagai dasar penentuan kebijaksanaan penanaman modal agar dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas perusahaan.

d. Tujuan GCG

BRI juga terus berkomitmen menerapkan GCG yang mampu memberikan dampak positif dalam pencapaian kinerja dan keberlanjutan perusahaan. Tujuan penerapan GCG adalah untuk:

- 1) Mendukung Visi dan Misi Bank.
- 2) Mendukung pencapaian tujuan bank melalui peningkatan kinerja yang signifikan.
- 3) Memaksimalkan nilai perusahaan.
- 4) Meningkatkan keyakinan kepada *shareholders* dan *stakeholders* bahwa pengurusan dan pengawasan Bank dijalankan secara profesional.
- 5) Menjamin kesehatan dan kemajuan Bank.
- 6) Memberikan pedoman bagi Dewan Komisaris, Direksi dan seluruh pekerja Bank.
- 7) Mendukung pengelolaan sumber daya Bank secara efektif dan efisien.
- 8) Mengoptimalkan hubungan *risk return* yang konsisten dengan strategis Bank.
- 9) Mendukung terciptanya pengambilan keputusan oleh seluruh insan Bank didasari prinsip-prinsip GCG.
- 10) Mendukung penetapan kebijakan Bank yang didasari oleh prinsip-prinsip GCG.

11) Membantu terwujudnya *good corporate citizen*.<sup>19</sup>

e. Pelaksanaan Prinsip-Prinsip GCG

1) Prinsip Transparansi (*Tranparancy*)

Penyediaan informasi yang memadai, akurat, dan tepat waktu kepada stakeholders harus dilakukan oleh perusahaan agar dapat dikatakan transparan. Pengungkapan yang memadai sangat diperlukan oleh investor dalam kemampuannya untuk membuat keputusan terhadap risiko dan keuntungan dari investasinya. Pengungkapan masalah yang khusus berhubungan dengan kompleksnya organisasi dari konglomerat. Kurangnya pernyataan keuangan yang menyeluruh menyulitkan pihak luar untuk menentukan apakah perusahaan tersebut memiliki utang yang menumpuk dalam tingkat yang mengkhawatirkan. Kurangnya informasi akan membatasi kemampuan investor untuk memperkirakan nilai dan risiko dan pertambahan modal. Intinya, perusahaan harus meningkatkan kualitas, kuantitas, dan frekuensi dari pelaporan keuangan. Pengurangan dari kegiatan curang seperti manipulasi laporan, pengakuan pajak yang salah dan penerapan dari prinsip-prinsip pelaporan yang cacat, kesemuanya adalah masalah krusial untuk menyakinkan bahwa penegelolaan perusahaan dapat dipertahankan. Pelaksanaan menyeluruh dengan syarat-syarat pemeriksaan dan pelaporan yang sesuai hukum akan meningkatkan kejujuran dan pengungkapan.<sup>20</sup> Transparansi pada bank ditunjukkan dengan penyediaan informasi yang benar tentang pentingnya variabel keuangan, lembaga lain, dan faktor administrasi yang mempengaruhi kredibilitas bank. Hal ini tidak

---

<sup>19</sup> Bank BRI “Annual Report Bank BRI 2019” <https://bri.co.id>. (Diakses 05 Juli 2020).

<sup>20</sup> Adrian Sutedi, *Good Corporate Governance*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 11.



hanya penting untuk menjaga kepentingan pemilik dana dan pihak lain, tetapi juga masalah stabilitas sistem

## 2) Prinsip Akuntabilitas (*Accountability*)

Perusahaan harus dapat mempertanggung jawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar. Untuk itu perusahaan harus dikelola secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan perusahaan dengan tetap memperhitungkan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lain. Akuntabilitas merupakan prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan. Perusahaan harus menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing organ perusahaan dan semua karyawan secara jelas dan selaras dengan visi, misi, nilai-nilai perusahaan (*corporate values*), dan strategi perusahaan. Perusahaan harus meyakini bahwa semua organ perusahaan dan semua karyawan mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam pelaksanaan GCG. Perusahaan harus memastikan adanya sistem pengendalian internal yang efektif dalam pengelolaan perusahaan. Perusahaan harus memiliki ukuran kinerja untuk semua jajaran perusahaan konsisten dengan sasaran usaha perusahaan, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment system*). Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, setiap organ perusahaan dan semua karyawan harus berpegang pada etika bisnis dan pedoman perilaku (*code of conduct*) yang telah disepakati.

## 3) Prinsip Pertanggungjawaban (*Responsibility*)

Perusahaan harus mematuhi peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga

dapat terpelihara kesinambungan usaha dalam jangka panjang dan mendapat pengakuan sebagai *Good Corporate Citizen*. Organ perusahaan harus berpegang pada prinsip kehati-hatian dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, anggaran dasar dan peraturan perusahaan (*by-laws*). Perusahaan harus melaksanakan tanggung jawab sosial dengan antara lain peduli terhadap masyarakat dan kelestarian lingkungan terutama di sekitar perusahaan dengan membuat perencanaan dan pelaksanaan yang memadai.

4) Prinsip Kemandirian (*Independency*)

Untuk melancarkan pelaksanaan asas GCG, perusahaan harus dikelola secara independen sehingga masing-masing organ perusahaan tidak saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak lain. Masing-masing organ perusahaan harus menghindari terjadinya dominasi oleh pihak manapun, tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu, bebas dari benturan kepentingan (*conflict of interest*) dan dari segala pengaruh atau tekanan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara obyektif. Masing-masing organ perusahaan harus melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan anggaran dasar dan peraturan perundang-undangan, tidak saling mendominasi dan atau melempar tanggung jawab antara satu dengan yang lain.

5) Prinsip Kewajaran (*Fairness*)

Dalam melaksanakan kegiatannya, perusahaan harus senantiasa memperhatikan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya berdasarkan asas kewajaran dan kesetaraan. Perusahaan harus memberikan kesempatan kepada pemangku kepentingan untuk memberikan

masuk dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan perusahaan serta membuka akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip transparansi dalam lingkup kedudukan masing-masing. Perusahaan harus memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada pemangku kepentingan sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan kepada perusahaan. Perusahaan harus memberikan kesempatan yang sama dalam penerimaan karyawan, berkarir dan melaksanakan tugasnya secara profesional tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan kondisi fisik.<sup>21</sup>

### 3. Teori Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas nasabah, agar nasabah tetap setia membeli produk atau jasa. Tujuan utama dari strategi pemasaran yang dijalankan sebuah bank untuk meningkatkan jumlah nasabah, baik secara kualitas maupun kuantitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank tersebut. Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui kepuasan nasabah.

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” yang artinya cukup baik atau memadai dan “*facio*” yang artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat

---

<sup>21</sup>KNKG, *Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia* 2006, h. 6.

sesuatu memadai.<sup>22</sup> Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya.<sup>23</sup>

Menurut Lovelock dan Wirtz kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Untuk dapat menciptakan kepuasan para nasabah, manajemen perusahaan harus mengetahui hal-hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan pelanggan. Dengan terciptanya kepuasan nasabah, dapat meningkatkan hubungan kemitraan antara lembaga keuangan dengan nasabah yang pada akhirnya bisa menciptakan loyalitas nasabah sehingga mampu meningkatkan reputasi lembaga keuangan.

Kepuasan pelanggan mencakup perbandingan antara harapan dan kinerja yang diterima.<sup>24</sup> Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap produsen/lembaga penyedia layanan jasa. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup lembaga tersebut, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk/jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali dan mengajak calon pelanggan baru untuk menggunakan jasa yang telah mereka rasakan kepuasan kinerja

---

<sup>22</sup>Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang:Bayu Media, 2005), h.349.

<sup>23</sup>Herry Sutanto, dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 39.

<sup>24</sup>A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Jogjakarta: Amara Books, 2003), Cet. I, h. 123.

pelayanannya. Untuk dapat memuaskan pelanggan, pihak penyedia layanan jasa dapat melakukan tahapan kiat berikut:

- a. Mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan, yaitu dengan cara melakukan penelitian untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan. Mengetahui apa yang diinginkan pelanggan atas suatu produk atau jasa akan memudahkan perusahaan/lembaga dalam mengkomunikasikan produk/layanan jasa kepada sasaran pelanggannya.
- b. Mengetahui proses pengambilan keputusan dalam membeli. Dengan mengetahui tipe pengambilan keputusan pelanggan dalam memilih dan menggunakan layanan jasa, pihak penyedia jasa dapat memprediksi faktor yang mempengaruhi pelanggan dalam memutuskan pembelian dan memilih cara pelayanan pelanggan yang tepat.
- c. Membangun citra lembaga. Lembaga perlu memperhatikan proses informasi yang membentuk persepsi pelanggan terhadap layanan yang telah diberikan. Persepsi positif atau negatif sangat tergantung pada informasi yang diterima pelanggan atas jasa pelayanan yang telah diberikan oleh lembaga.
- d. Membangun kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan. Membangun kesadaran harus diimplementasikan dalam tindakan nyata bahwa semua unit/bagian yang ada dalam lembaga bertanggung jawab untuk memuaskan pelanggan. Jika kepuasan pelanggan menjadi motivasi setiap unit/bagian dalam lembaga/organisasi, maka pembentukan citra lembaga juga akan maksimal.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup>Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2001), cet. I, h. 94.

Untuk mengetahui apakah konsumen/pelanggan menerima atau menolak suatu produk atau jasa, pemasar harus memperhatikan dengan sungguh-sungguh pandangan konsumen/pelanggan utama terhadap produk atau jasa tersebut. Pemasar/pihak manajemen produk atau jasa khususnya jasa pendidikan tersebut dapat menggunakan metode-metode berikut untuk meneliti tingkat kepuasan pelanggan utama yaitu:

- 1) Sistem Keluhan dan Saran (*complain and suggestion system*). Organisasi yang berwawasan pelanggan akan memudahkan pelanggannya memberikan saran dan keluhan, misalnya: menyediakan kotak saran dan keluhan, kartu komentar, customer hot lines, mempekerjakan petugas pengumpul pendapat/keluhan pelanggan, dan lain-lain dengan cara ini pemasar dapat lebih mudah memecahkan masalah.
- 2) Survei Kepuasan Pelanggan (*customer satisfaction survey*). suatu organisasi yang berorientasi pada pelanggan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Salah satu alasannya adalah karena tidak semua pelanggan akan dan mau menyampaikan keluhannya. Oleh karena itu, perusahaan jasa perlu melakukan survei penelitian setiap periode dengan cara menyebarkan kuesioner, baik secara langsung, atau melalui pos.
- 3) Pembeli Bayangan (*ghost shopper*). Perusahaan produk atau jasa mempekerjakan orang sebagai pembeli ke perusahaan pesaing untuk menilai pelayanan yang diberikan perusahaan pesaing tersebut.
- 4) Analisis Pelanggan yang Beralih (*lost customer analyze*). Perusahaan yang kehilangan pelanggan mencoba menghubungi pelanggan tersebut, mereka

dibujuk untuk mengungkapkan alasan mengapa mereka berhenti, atau pindah ke perusahaan lain.<sup>26</sup>

Menurut Richard F. Gerson untuk melakukan pengukuran kepuasan

pelanggan dapat dilakukan dengan cara:

- a) Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.
- b) Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan
- c) Menutup segala kesenjangan yang ada.
- d) Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak.
- e) Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba.
- f) Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian.
- g) Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus-menerus.<sup>27</sup>

Setiap lembaga penyedia layanan jasa yang memperhatikan kepuasan pelanggannya akan memperoleh beberapa manfaat pokok. Adapun manfaatnya antara lain:

- a) Reputasi lembaga semakin positif di mata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.
- b) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- c) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan membeli dan menggunakan produk / jasa perusahaan.
- d) Meningkatkan volume penjualan dan keuntungan/laba.

---

<sup>26</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Erlangga, 2001), h. 577.

<sup>27</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2014). hlm. 266-267

- e) Hubungan antara perusahaan dan pelanggannya semakin harmonis.
- f) Mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan serta kebanggaan yang lebih baik.
- g) Menekan biaya melayani pelanggan sebagai dampak faktor familiaritas dan relasi khusus dengan pelanggan.
- h) Terbukanya peluang melakukan penjualan silang (*cross selling*).<sup>28</sup>

Kepuasan seorang nasabah sangat berperan penting terhadap kelangsungan produk-produk yang diciptakan oleh perusahaan, hal ini menuntut perusahaan untuk lebih pintar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas yang diinginkan oleh nasabah itu sendiri. Keinginan nasabah bank merupakan kebutuhan yang dibentuk oleh kultur dan kepribadian individu. Keinginan nasabah bank adalah sebagai berikut:

- a) Ingin memperoleh pelayanan yang cepat.
- b) Ingin agar bank dapat menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi.
- c) . Ingin memperoleh komitmen bank.
- d) Ingin memperoleh pelayanan yang bermutu (cepat dan memuaskan).
- e) Ingin memperoleh kepuasan nasabah atas layanan yang diberikan.
- f) Ingin dihargai dan dihormati oleh seluruh karyawan bank.
- g) Ingin memperoleh perhatian oleh seluruh karyawan bank.
- h) Ingin memperoleh status.
- i) Ingin memperoleh keamanan dari setiap transaksi yang berhubungan dengan bank.

Namun nasabah pun seringkali merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan pada nasabah:

---

<sup>28</sup>Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis*, (Yogyakarta: ANDI), hlm. 7.



- a) Tidak sesuai antara manfaat dan hasil yang diharapkan dengan kenyataan atau apa yang didapat oleh konsumen.
- b) Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan.
- c) Perilaku personil atau karyawan perusahaan atau bank yang kurang memuaskan atau mengecewakan pelanggan.
- d) Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang.<sup>29</sup>

#### 4. Teori *Good Corporate Governance* (GCG) Dalam Analisis Manajemen Syariah

Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam analisis manajemen syariah yaitu :

- 1) Prinsip Shiddiq (kejujuran) artinya dalam mengelola manajemen operasional bank syariah dilakukan dengan menjunjung tinggi nilai kejujuran dan menggunakan cara yang halal, tidak menggunakan cara yang subhat atau pun yang bersifat dilarang (haram).
- 2) Prinsip Tabliq (memberi pembelajaran kepada masyarakat) dalam artian seluruh kegiatan operasional dilakukan dengan berkelanjutan, artinya diperlukannya sosialisasi manfaat dari produk dan jasa perbankan.
- 3) Prinsip Amanah (rasa percaya) berarti menjaga tata kelola manajemen operasional dengan hati-hati dan menjunjung tinggi nilai kejujuran, manfaat prinsip amanah ini akan menimbulkan rasa percaya dari pihak nasabah terhadap bank.
- 4) Prinsip Fathanah (mengelola tata manajemen secara profesional) berarti mengelola bank harus dilakukan dengan profesional dan kompetitif agar mendapatkan keuntungan yang maksimum dan rendahnya tingkat risiko bank.

---

<sup>29</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), h. 61.

## B. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait dengan topik yang dibahas telah diteliti oleh beberapa peneliti, penelitian ini bukan yang pertama kalinya baik skripsi maupun jurnal, penelitian sudah dilakukan. Sebelumnya penulis akan menguraikan beberapa perbedaan dan persamaan penelitian dari penelitian sebelumnya diantaranya adalah;

Pertama, Dewi Dahlan “Pengaruh Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di bank BTPN Tbk Cabang Padang”. Hasil penelitian *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. Semua dimensi *Good Corporate Governance* meliputi *trans-parancy*, *accountability*, *respo-nsibility*, *independency* dan *fairness* ditemukan memiliki korelasi yang kuat dengan variabel *Good Corporate Gover-nance* (X), dan signifikan. Dimensi yang paling kuat korelasinya yaitu *Transparency* dengan nilai korelasi 0,896. 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.

Dalam upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank BTPN Cabang Padang maka perlu ditingkatkan *Good Corporate Governance* (GCG). 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.<sup>30</sup>

Kedua, Nurul Novaria “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Penerapan *Good Corporate Governance* Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Umum Syariah Di Ponorogo”. Hasil penelitian ini yaitu terdapat pengaruh secara persial baik variabel literasi keuangan syariah (sebesar 35,2%) dan *good corporate governance* (sebesar 66,5%) terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Umum Syariah di Ponorogo. Kemudian terdapat juga pengaruh secara simultan variabel literasi keuangan syariah dan *good corporate governance* terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Umum Syariah di Ponorogo sebesar 67,2 %. Meski secara simultan variabel literasi keuangan syariah dan *good corporate governance* berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah namun ternyata tidak semua variabel menunjukkan pengaruh yang besar. Ketika diuji secara bersama-sama variabel literasi keuangan syariah menjadi tidak berpengaruh dan variabel *good corporate governance* paling dominan.<sup>31</sup>

Ketiga, Akif Khumaidulloh Ahmad “Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Dengan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Bank Bri Syariah Kcp. Weleri, Kendal)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat

---

<sup>30</sup>Dewi Dahlan “Pengaruh Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di bank BTPN Tbk Cabang Padang”, <https://scholar.google.co.id> (Diakses 31 Agustus 2020).

<sup>31</sup>Nurul Novaria “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Penerapan *Good Corporate Governance* Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Umum Syariah Di Ponorogo”<https://scholar.google.co.id> (Diakses 31 Agustus 2020).

pengaruh positif dan signifikan penerapan *Good Corporate Governance* (X) terhadap loyalitas nasabah (Y), terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan *good Corporate Governance* (X) terhadap *Corporate Social Responsibility* (M), tidak terdapat pengaruh signifikan *corporate social responsibility* (M) terhadap loyalitas nasabah (Y) dan pengaruh langsung GCG (X) terhadap loyalitas nasabah (Y) lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung GCG (X) terhadap loyalitas nasabah (Y) dengan melalui CSR (M). Hasil ini menunjukkan bahwa CSR (M) tidak dapat memediasi pengaruh langsung GCG (X) terhadap loyalitas nasabah (Y).<sup>32</sup>

Berdasarkan penelitian yang telah diuraikan penulis, terdapat persamaan dan perbedaan penelitian yang terdahulu dan yang penulis teliti. Persamaan penelitian terdahulu dengan yang penulis sekarang terdapat pada variabel penelitian yakni menyangkut dengan GCG dan kepuasan nasabah sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan yang penulis sekarang terdapat dari segi indikator, tempat dan waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis sekarang dan dari segi objek penelitian yang diambil oleh penulis adalah Bank BRI Unit Belawa Kabupaten Wajo.

### C. Kerangka Pikir

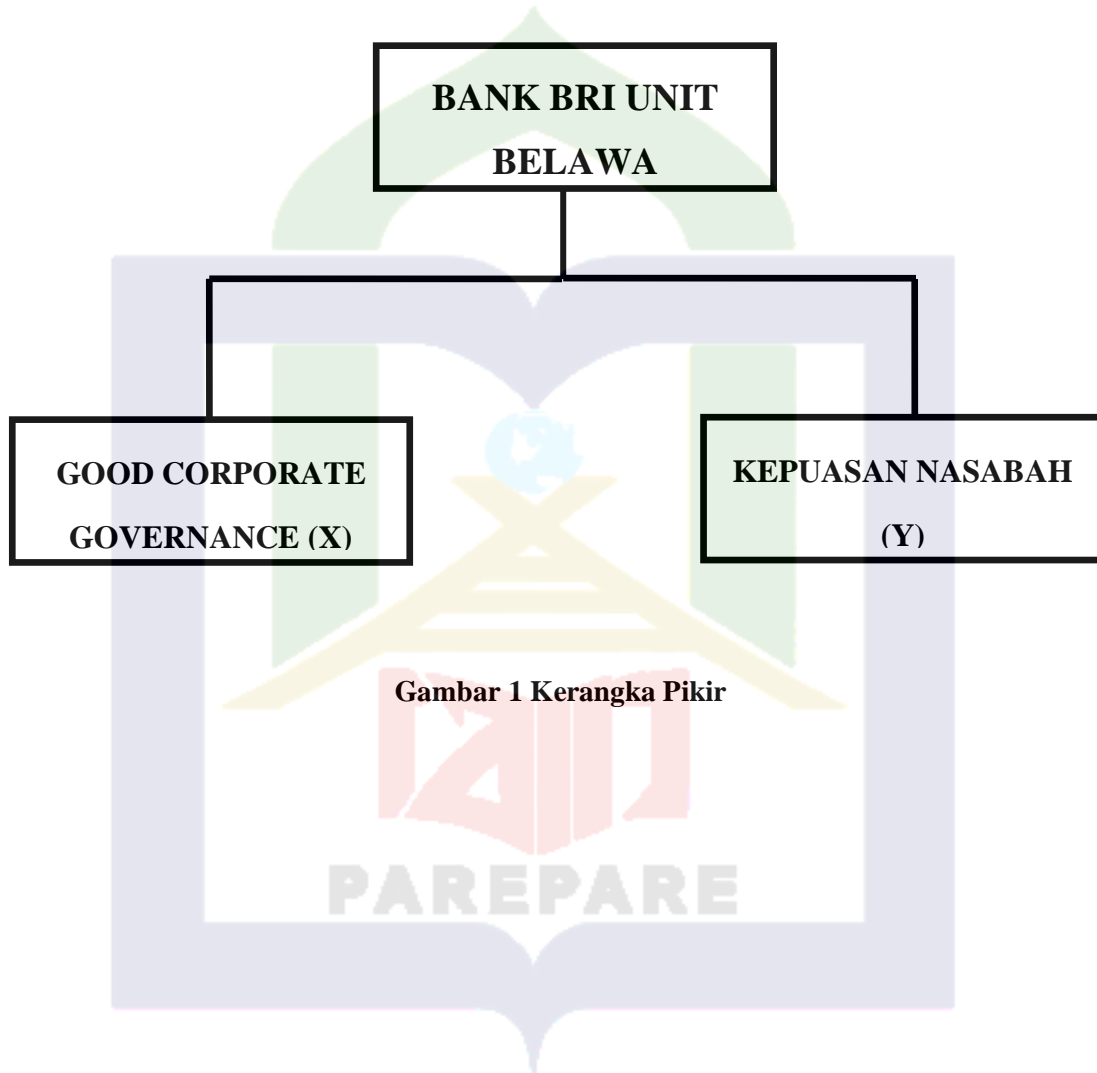
Kerangka pikir adalah gambaran pola hubungan antara konsep atau variabel secara koheren yang merupakan gambaran yang utuh terhadap fokus penelitian.<sup>33</sup> Kerangka pikir yang dibuat penulis yakni, penulis ingin melakukan penelitian kuantitatif dengan metode SPSS dengan tujuan ingin melihat pengaruh penerapan GCG terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Belawa.

---

<sup>32</sup>Akif Khumaidulloh Ahmad “Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Dengan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Bank Bri Syariah Kcp. Weleri, Kendal)”<https://scholar.google.co.id> (Diakses 31 Agustus 2020).

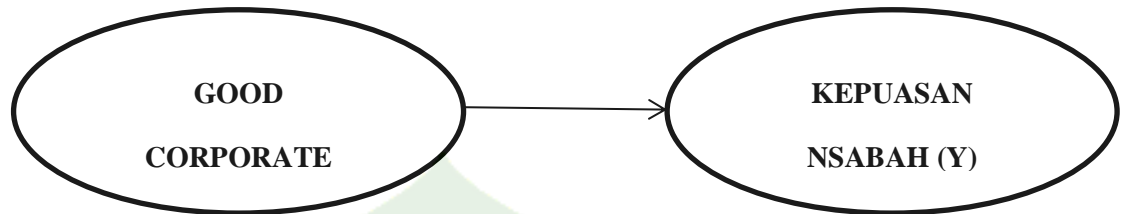
<sup>33</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, (Parepare: STAIN, 2013), h. 26.

Gambar dibawah ini menunjukkan kerangka pemikiran yang dibuat dalam model penelitian mengenai pengaruh penerapan GCG terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Belawa Kabupaten Wajo.



Gambar 1 Kerangka Pikir

#### D. Kerangka Konseptual



**Gambar 2 Kerangka Konseptual**

Berdasarkan skema tersebut diatas akan dibuktikan bahwa *Good Corporate Governane* (GCG) berpengaruh positif dan signifikan atau tidak terhadap Kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Belawa Kabupaten Wajo.

#### E. Hipotesis

Berdasarkan pemikiran diatas, maka peneliti mengemukakan hipotesis, hipotesis adalah asumsi sementara yang terlebih dahulu harus diuji kebenarannya. Adapun hipotesis dari penelitian sebagai berikut :

$H_0$  Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Variabel *Good Corporate Governane* (GCG) dengan Variabel Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Belawa.

$H_1$  Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Variabel *Good Corporate Governane* (GCG) dengan Variabel Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Belawa .

$H_0$  Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Variabel *Good Corporate Governane* (GCG) terhadap Variabel Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Belawa

*H<sub>2</sub>* Variabel *Good Corporate Governance* (GCG) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Belawa.

## **F. Definisi Operasional**

### 1. Penerapan

Penerapan adalah sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individual maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan

### 2. *Good Corporate Governance* (GCG)

*Good Corporate Governance* (GCG) adalah pola hubungan, sistem dan proses yang digunakan oleh organ perusahaan guna memberikan nilai tambah yang erkesinambungan dalam jangka panjang bagi Pemegang Saham tetap memperhatikan kepentingan stakeholder lainnya, berdasarkan peraturan perundang-undangan dan norma yang berlaku.

Indikator- Indikator *Good Corporate Governance* (GCG)

- a. Prinsip Transparansi (*Tranparancy*)
- b. Prinsip Akuntabilitas (*Accountability*)
- c. Prinsip Pertanggungjawaban (*Respobility*)
- d. Prinsip Kemandirian (*Independency*)
- e. Prinsip Kewajaran (*Fairness*)

### 3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan Nasabah adalah tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya.

Indikator Pengukuran Kepuasan Nasabah

- a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)
- b. Dimensi kualitas Pelanggan/Nasabah

- c. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectations*)
- d. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)
- e. Kesiediaan untuk Merekomendasi (*Willingnes to Recommend*)
- f. Ketidakpuasan Pelanggan/Nasabah (*Dissatisfaction Customer*)





## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *survai*. Pendekatan *survai* adalah suatu metode penelitian untuk mendapatkan informasi tentang karakteristik, tindakan dan berpendapat yang mewakili populasi melalui kuesioner. Dalam penelitian yang ingin di *survei* adalah kepuasan nasabah dari penerapan GCG di Bank BRI Unit Belawa.

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis akan melakukan penelitian dilakukan Bank BRI Unit Belawa yang bertempat di Jl. Olahraga No. 1, Lingkungan Menge, Belawa, Kabupaten Wajo dan adapun waktu yang digunakan dalam penelitian ini selama  $\pm$  2 bulan.

#### C. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya.<sup>34</sup> Pada penelitian ini peneliti akan mengambil populasi yakni seluruh nasabah Bank BRI Unit Belawa.

##### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.<sup>35</sup> Untuk sampel penelitian ini peneliti akan mengambil nasabah Bank BRI Unit Belawa. Banyaknya jumlah responden atau sebagai sampel minimal 30 subjek.

---

<sup>34</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2013), h. 30.

<sup>35</sup>*Ibid*, h. 30.

Dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui dengan pasti maka untuk memudahkan penentuan jumlah sampel yang diambil ditentukan dengan rumus *Unknown Population*.

$$n = \frac{Z^2}{4\mu^2}$$

Ket :

$n$  = Ukuran sampel

$Z$  = Tingkat keyakinan sampel yang dibutuhkan dalam penelitian, pada  $\alpha = 5\%$  (derajat keyakinan ditentukan 95%) maka  $Z = 1,96$

$\mu$  = *Margin of error*, tingkat kesalahan yang ditolerir (ditentukan 10%)

Dengan menggunakan rumus diatas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{Z^2}{4\mu^2} \\ n &= \frac{1,96^2}{4(0,1)^2} \\ n &= 96,4 \approx 100 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan maka diketahui sampel yang diperlukan adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* yaitu cara pengambilan sampel didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu. Dimana pertimbangan tertentu tersebut dilihat dari apakah nasabah benar-benar loyal terhadap Bank BRI Unit Belawa Kabupaten Wajo dengan melakukan observasi yang mendapat 30 nasabah yang aktif melakukan transaksi. Sehingga pada penelitian ini didapat responden sejumlah 30 responden.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, pengumpulan data yang akan dilakukan menggunakan angket/kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan

tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>36</sup> Pengisian kuesioner dilakukan oleh nasabah Bank BRI Unit Belawa Kabupaten Wajo sebagai obyek dari penelitian ini. Skala yang digunakan adalah skala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Kuesioner ini terdiri dari 2 bagian, yaitu bagian I yang berisi keterangan pribadi responden, bagian II berisi pernyataan yang merupakan penjabaran dari GCG terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Belawa Kabupaten Wajo .

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin yang akan diberikan kepada nasabah yang sedang berada di Bank BRI Unit Belawa. Adapun 5 alternatif jawaban responden yang disediakan, yaitu

**Tabel 1**  
**Instrumen Skala Likert**

<b>Pernyataan</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

---

<sup>36</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), h.199.

## E. Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Suatu alat pengukur dikatakan valid, jika alat itu mengukur apa yang harus diukur oleh alat itu. Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang diukur.<sup>29</sup> Dalam uji validitas, apabila pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur pada kuesioner tersebut, maka data tersebut dikatakan valid. Butir-butir pernyataan yang ada dalam kuesioner diuji terhadap faktor terkait. Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen pengukur dikatakan *valid* apabila instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti. Uji validitas ini digunakan untuk menguji kecocokan atau keakuratan dari semua data yang didapatkan pada kuesioner yang sudah divalidasi.

### 2. Uji Reabilitas

Reabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.<sup>37</sup> Suatu alat pengukur dikatakan *reliabel* bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi alat reliabel secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama.<sup>38</sup> Uji reabilitas digunakan untuk

---

<sup>37</sup>Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2013)h. 55.

<sup>38</sup>S. Nasution, "*Metode Research Penelitian ilmiah*", (Jakarta: Bumi Aksara, 1996) h.77.

meneliti reliabel atau tidaknya suatu instrumen penelitian. Jika  $r$  reliabel berarti instrumen tersebut dapat dipercaya kebenarannya. Untuk mempermudah perhitungan peneliti menggunakan uji reabilitas dengan bantuan SPSS.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan untuk lebih dari suatu variabel, namun sebaiknya uji reliabilitas dilakukan pada masing-masing variabel pada lembar kerja yang berbeda sehingga dapat diketahui konstruk variabel mana yang tidak reliabel.

**Tabel 2**  
**Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha**

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 -0,20	Kurang Reliabel
0,20 - 0,40	Agak Reliabel
0,40 - 0,60	Cukup Reliabel
0,60 - 0,80	Reliabel
0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, data variabel dependen dan independen yang digunakan berdistribusi normal atau tidak, atau bertujuan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.<sup>33</sup> Untuk mengetahui normal atau tidaknya data berdistribusi normal maka dapat dilihat pada *Unstandardized residuall* pada *Asymp. Sig. (2-tailed)* dengan 0.05

## F. Teknik Analisis Data

### 1. *One Sample T Test* / Uji t satu sampel

*One sample t test* merupakan teknik analisis untuk membandingkan satu variabel bebas. Teknik ini digunakan untuk menguji apakah nilai tertentu berbeda secara signifikan atau tidak dengan rata-rata sebuah sampel.

Rumus :

$$t = \frac{\bar{x} - \mu}{S / \sqrt{n}}$$

Ket :

t = Koefisien t

$\bar{x}$  = Mean sampel

$\mu$  = Mean populasi

S = Standard deviasi sampel

N = Banyak sampel

### 2. Korelasi *Pearson Product Moment*

Penelitian yang dimaksud untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua atau beberapa variabel. Dengan teknik korelasi seorang peneliti dapat mengetahui hubungan variasi dalam sebuah variabel dengan variasi yang lain. Besarnya atau tingginya hubungan tersebut dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi.

Rumus:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

**Tabel 3**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 - 1,000	Sangat Kuat
0,60 - 0,799	Kuat
0,40 - 0,599	Sedang
0,20 - 0,399	Lemah
0,00 – 0,199	Sangat Lemah

### 3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menurut Nugroho bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Dalam output SPSS, koefisien determinasi terletak pada tabel *Model Summary* dan tertulis *R Square*.

Rumus:

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Ket:

$R^2$  : Koefisien Determinasi

r : koefisien korelasi

### 4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab terhadap variabel akibatnya. Variabel faktor penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut juga dengan predictor sedangkan variabel akibat dilambangkan

dengan Y atau disebut juga dengan response. Regresi linear sederhana atau sering disingkat dengan SLR (*Simple Linear Regression*) juga merupakan salah satu metode statistik yang dipergunakan dalam produksi untuk melakukan peramalan ataupun prediksi tentang karakteristik kualitas maupun kuantitas.

Rumus :

$$Y = \alpha + \beta(X) + e$$

Ket :

Y = Variabel response atau variabel akibat (dependen)

X = Variabel predictor atau variabel faktor penyebab (independen)

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien regresi (kemiringan); besaran response yang ditimbulkan oleh predictor.

e = Variabel Pengganggu (error)



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Nama Bank : Bank BRI Unit KCPS Belawa

Nama Perusahaan : PT Bank Rakyat indonesia (BRI) Syariah KCPS Belawa

Alamat : Jl. Olahraga No. 1, Ling. Menge, Belawa, Kabupaten Wajo

Kode Pos : 90953

Telpon : (0421) 3583362

Website : [www.bri.co.id](http://www.bri.co.id)

#### B. Deskripsi Data

Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah bank Bank BRI Unit KCPS Belawa sebanyak 30 responden dan metode yang digunakan adalah metode angket atau kuesioner dengan memberikan atau membagikan secara langsung angket atau kuesioner tersebut kepada nasabah yang berkunjung atau bertransaksi di Bank BRI Unit KCPS Belawa tersebut.

#### C. Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 30 responden untuk mengetahui karakteristik responden. Identitas responden yang diungkap dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

Dari seluruh responden yang diteliti, maka responden-responden tersebut dapat dikategorikan menurut karakteristiknya, yaitu sebagai berikut:

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase %</b>
Pria	12	40%
Wanita	18	60%

Berdasarkan tabel 4.2 maka dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah nasabah berjenis kelamin wanita.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 5**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

<b>Umur Responden</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase %</b>
16-25	10	33%
26-35	15	50%
36-45	5	17%

Berdasarkan tabel 4.3 maka dapat diketahui bahwa responden terbanyak jika dilihat dari segi umur adalah usia 26-35 Tahun yaitu sebanyak 29 responden atau setara dengan 51%.

## 3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 6

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir Responden</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase %</b>
SD	1	3%
SMP	4	13%
SMA/SMK	16	54%
DIPLOMA	2	7%
S1/S2	7	23%

Berdasarkan tabel 4.4, dapat diketahui bahwa responden terbanyak jika dilihat dari pendidikan terakhirnya adalah SMA/SMK sebanyak 16 orang atau setara dengan 54%.

## 4) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 7

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan Responden</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase %</b>
Pelajar/Mahasiswa	3	10%
PNS/Guru/Polri	4	13%
Karyawan Swasta	18	60%
Tidak Bekerja/Pensiunan	5	17%

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, maka dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan pekerjaan terbanyak adalah karyawan swasta sebanyak 18 responden atau setara dengan 60%.

5) Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

**Tabel 8**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

<b>Lama Menjadi Nasabah</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentasi %</b>
< 1 Tahun	6	20%
1 Tahun	12	40%
> 3 Tahun	12	40%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden terbanyak jika dilihat dari lama menjadi nasabah adalah 1 Tahun dan > 3 Tahun sebanyak 12 orang atau sebesar 40%.

**2. Deskripsi Jawaban Responden**

a). Jawaban Responden Terhadap Pernyataan terkait *Good Corporate Governance* (GCG)

Dapat dilihat dari seluruh responden untuk variabel X mengenai *Good Corporate Governance* (GCG) hasil perhitungannya dari 30 responden berdasarkan kuesioner atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 1196 untuk variabel *Good Corporate Governance* (GCG) dan rata-ratanya sebesar 39,87.

**Tabel 9**  
**Hasil Statistik Deskriptif Variabel *Good Corporate Governance* (GCG)**

Statistics		
GCG		
N	Valid	30
	Missing	0
Mean		39,87
Std. Error of Mean		,317
Median		39,87
Std. Deviation		1,737
Variance		3,016
Kurtosis		,856
Std. Error of Kurtosis		,833
Range		8
Minimum		36
Maximum		44
Sum		1196

*Sumber : Data diolah menggunakan SPSS*

Pada tabel statistik diatas dapat diketahui bahwa hasil penelitian menunjukkan skor jawaban dari item pernyataan *Good Corporate Governance* (GCG) (Variabel X) berada pada angka 36-44, dengan skor rata-rata (mean) sebesar 39,87 dan standar deviasi (Std. Deviation) sebesar 1,737.

Berdasarkan tabel di atas untuk mengetahui skor ideal variabel *Good Corporate Governance* (GCG) =  $5 \times 9 \times 30 = 1.350$  (5 = skor tertinggi, 9 = jumlah butir instrumen *Good Corporate Governance* (GCG) dan 30 = jumlah responden). Total perhitungan jawaban responden sejumlah 1.196. Jadi skor ideal *Good Corporate Governance* (GCG) adalah  $1.196 : 1.350 = 0,88 = 88\%$ .

Penentuan klasifikasi dari skor *Good Corporate Governance* (GCG) dilakukan

dengan persentase sebagai berikut:

**Tabel 10**  
**Skor Klasifikasi**

Skor	Klasifikasi
80 – 100	Sangat Baik
66 – 79	Baik
56 – 65	Cukup
40 – 55	Buruk
<39	Sangat Buruk

Berdasarkan tabel skor klasifikasi diatas dapat disimpulkan bahwa *Good Corporate Governance* (GCG) dengan skor ideal sebesar 88% mempunyai klasifikasi yang sangat baik.

## 2. Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Dapat dilihat dari seluruh responden untuk variabel Y Kepuasan Nasabah hasil perhitungannya dari 30 responden berdasarkan kuesioner atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 649 untuk variabel Kepuasan Nasabah dan nilai rata-ratanya sebesar 21,63.

**Tabel 11**  
**Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah**

**Statistics**

Kepuasan

N	Valid	30
	Missing	0
Mean		21,63
Std. Error of Mean		,301
Median		21,63
Std. Deviation		1,650
Variance		2,273
Kurtosis		,146
Std. Error of Kurtosis		,833
Range		7
Minimum		18
Maximum		25
Sum		649

*Sumber : Data diolah menggunakan SPSS*

Pada tabel statistik diatas dapat diketahui bahwa hasil penelitian menunjukkan skor jawaban dari item pernyataan Kepuasan Nasabah (Variabel Y) berada pada angka 18-25, dengan skor rata-rata (mean) sebesar 21,63 dan standar deviasi (Std. Deviation) sebesar 1,650.

Berdasarkan tabel di atas untuk mengetahui skor ideal Kepuasan Nasabah =  $5 \times 5 \times 30 = 750$  (5 = skor tertinggi, 5 = jumlah butir instrumen Kepuasan Nasabah dan 30 = jumlah responden). Total perhitungan jawaban responden sejumlah 649. Jadi skor ideal Kepuasan Nasabah adalah  $649 : 750 = 0,86 = 86\%$ .

Penentuan klasifikasi dari skor Kepuasan Nasabah dilakukan dengan persentase sebagai berikut:

**Skor Klasifikasi**

Skor	Klasifikasi
80 – 100	Sangat Baik
66 – 79	Baik
56 – 65	Cukup
40 – 55	Buruk
<39	Sangat Buruk

Berdasarkan tabel skor klasifikasi diatas dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Nasabah dengan skor ideal sebesar 86% mempunyai klasifikasi yang sangat baik.

#### **D. Pengujian Prasyarat Analisis Data**

##### **1. Uji Validitas**

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrumen penelitian. Pengujian validitas mengacu pada sejauh mana suatu instrumen dalam menjalankan fungsi. Instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Untuk hasil uji validitas tidak berlaku secara universal, artinya bahwa suatu instrumen dapat memiliki nilai valid yang tinggi pada saat tertentu dan tempat tertentu, akan tetapi menjadi tidak valid untuk waktu yang berbeda atau pada tempat yang berbeda. Untuk itu, perlu adanya uji validitas terlebih dahulu dengan tujuan untuk mengetahui kualitas instrumen terhadap objek yang akan diteliti lebih lanjut.<sup>39</sup>

Adapun hasil uji validitas dari setiap item pernyataan variabel dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

---

<sup>39</sup>Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), h. 63.



1) *Good Corporate Governance (GCG)*

Tabel 12

*Correlations Variabel X (Good Corporate Governance )*

		Correlations									Total_Item
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Total_Item
Item_1	Pearson Correlation	1	-,038	-,224	-,146	,340	,461*	,178	-,040	,094	,531**
	Sig. (2-tailed)		,841	,233	,443	,066	,010	,345	,833	,062	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_2	Pearson Correlation	-,038	1	,047	-,072	-,131	-,309	,048	,190	-,295	,522
	Sig. (2-tailed)	,841		,804	,707	,492	,097	,803	,314	,113	,611
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_3	Pearson Correlation	-,224	,047	1	,190	,025	-,262	,144	,279	-,227	,369

										1	
	Sig. (2-tailed)	,2 33	,8 04		,3 15	,8 97	,1 61	,4 48	,1 36	, 1 4 7	,511
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	3 0	30
Item _4	Pearson Correlation	- ,1 46	- ,0 72	,1 90	1	- ,2 06	- ,1 88	- ,0 24	- ,0 24	- , 3 2 4	,353
	Sig. (2-tailed)	,4 43	,7 07	,3 15		,2 75	,3 20	,9 00	,9 00	, 0 8 1	,485
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	3 0	30
Item _5	Pearson Correlation	,3 40	- ,1 31	,0 25	- ,2 06	1	,2 42	,1 99	- ,0 50	, 0 6 6	,461 *
	Sig. (2-tailed)	,0 66	,4 92	,8 97	,2 75		,1 98	,2 92	,7 94	, 7 2 9	,010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	3 0	30
Item _6	Pearson Correlation	,4 61 *	- ,3 09	- ,2 62	- ,1 88	,2 42	1	,1 61	- ,1 32	, 4 0 4 *	,417 *
	Sig. (2-tailed)	,0 10	,0 97	,1 61	,3 20	,1 98		,3 94	,4 86	, 0 2	,022

										7	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item _7	Pearson Correlation	,1 78	,0 48	,1 44	- 0 24	,1 99	,1 61	1	,0 50	, 2 4 5	,601 **
	Sig. (2-tailed)	,3 45	,8 03	,4 48	,9 00	,2 92	,3 94		,7 94	, 1 9 2	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item _8	Pearson Correlation	- 0 40	,1 90	,2 79	- 0 24	- 0 50	- 1 32	,0 50	1	, 1 2 4	,404 *
	Sig. (2-tailed)	,8 33	,3 14	,1 36	,9 00	,7 94	,4 86	,7 94		, 5 1 2	,027
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item _9	Pearson Correlation	,0 94	- 2 95	- 2 71	- 3 24	,0 66	,4 04	,2 45	,1 24	1	,350
	Sig. (2-tailed)	,6 22	,1 13	,1 47	,0 81	,7 29	,0 27	,1 92	,5 12		,093
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Tota l_It em	Pearson Correlation	,5 31 **	,0 97	,2 69	,1 33	,4 61 *	,4 17 *	,6 01 **	,4 04 *	, 3 1 2	1
	Sig. (2-tailed)	,0 03	,6 11	,1 51	,4 85	,0 10	,0 22	,0 00	,0 27	, 0	

										9	
										3	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	3	30
										0	
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											

*Sumber : Data diolah menggunakan SPSS*

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah:

Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel} = \text{valid}$

Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel} = \text{tidak valid}$

Tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  (0,05),  $df = N-2$

**Tabel 13**

**Rekap Uji Validitas *Good Corporate Governance***

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Customer Relationship Management</i>			
X1	0,531	0,349	Valid
X2	0,522		Valid
X3	0,369		Valid
X4	0,353		Valid
X5	0,461		Valid
X6	0,417		Valid
X7	0,601		Valid
X8	0,404		Valid
X9	0,350		Valid

*Sumber : Data diolah menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel 7 dan 8 di atas dapat menunjukkan bahwa hasil uji

validitas dari 9 butir pernyataan variabel *Good Corporate Governance* diatas dapat diperoleh *Corrected Item* seperti diatas, maka apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,349). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variable teknologi informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah). Hal ini bisa dilihat dari;

Hasil uji validitas dari X1 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation*  $r$  hitung (0,531)  $>$   $r$  tabel (0,349). Hal ini berarti pernyataan dari X1 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari X2 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation*  $r$  hitung (0,522)  $>$   $r$  tabel (0,349). Hal ini berarti pernyataan dari X2 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari X3 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation*  $r$  hitung (0,369)  $>$   $r$  tabel (0,349). Hal ini berarti pernyataan dari X3 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari X4 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation*  $r$  hitung (0,353)  $>$   $r$  tabel (0,349). Hal ini berarti pernyataan dari X4 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari X5 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation*  $r$  hitung (0,461)  $>$   $r$  tabel (0,349). Hal ini berarti pernyataan dari X5 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari X6 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation*  $r$  hitung (0,417)  $>$   $r$  tabel (0,349). Hal ini berarti pernyataan dari X6 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari X7 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation*  $r$  hitung (0,601)  $>$   $r$  tabel (0,349). Hal ini berarti pernyataan dari X7 yang digunakan

dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari X8 diperoleh *Corrected Item Total Correlation r* hitung (0,404) > r tabel (0,349). Hal ini berarti pernyataan dari X8 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari X9 diperoleh *Corrected Item Total Correlation r* hitung (0,350) > r tabel (0,349). Hal ini berarti pernyataan dari X9 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

## 2) Kepuasan Nasabah

**Tabel 14**  
***Correlations* Variabel Y (Kepuasan Nasabah )**

		Correlations					
		Item _1	Item _2	Item _3	Item _4	Item _5	Total_It em
Item _1	Pearson Correlation	1	,060	- ,022	,158	,301	,585**
	Sig. (2-tailed)		,753	,908	,405	,106	,001
	N	30	30	30	30	30	30
Item _2	Pearson Correlation	,060	1	,152	,035	- ,112	,377*
	Sig. (2-tailed)	,753		,423	,855	,556	,040
	N	30	30	30	30	30	30
Item _3	Pearson Correlation	- ,022	,152	1	,085	,041	,405*
	Sig. (2-tailed)	,908	,423		,653	,829	,026
	N	30	30	30	30	30	30
Item _4	Pearson Correlation	,158	,035	,085	1	,174	,636**
	Sig. (2-tailed)	,405	,855	,653		,357	,000
	N	30	30	30	30	30	30

Item _5	Pearson Correlation	,301	- ,112	,041	,174	1	,572**
	Sig. (2-tailed)	,106	,556	,829	,357		,001
	N	30	30	30	30	30	30
Tota l_Ite m	Pearson Correlation	,585 **	,377 *	,405 *	,636 **	,572 **	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,040	,026	,000	,001	
	N	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS

**Tabel 15**

**Rekap Uji Validitas Loyalitas Nasabah**

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Loyalitas Nasabah			
Y1	0,585	0,349	Valid
Y2	0,377		Valid
Y3	0,405		Valid
Y4	0,636		Valid
Y5	0,572		Valid

Berdasarkan tabel 9 dan 10 di atas dapat menunjukkan bahwa hasil uji validitas dari 9 butir pernyataan variabel loyalitas nasabah diatas dapat diperoleh *Corrected Item* seperti diatas, maka apabila  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  (0,349). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variable teknologi informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah). Hal ini bisa dilihat dari;

Hasil uji validitas dari Y1 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation*  $r$  hitung (0,585)  $>$   $r$  tabel (0,349). Hal ini berarti pernyataan dari Y1 yang digunakan

dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari Y2 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation r* hitung (0,377) > r tabel (0,349). Hal ini berarti pernyataan dari Y2 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari Y3 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation r* hitung (0,405) > r tabel (0,349). Hal ini berarti pernyataan dari Y3 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari Y4 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation r* hitung (0,636) > r tabel (0,349). Hal ini berarti pernyataan dari Y4 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari Y5 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation r* hitung (0,572) > r tabel (0,349). Hal ini berarti pernyataan dari Y5 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia reliabilitas memiliki arti perihal sesuatu yang bersifat reliabel (bersifat andal); ketelitian dan ketepatan teknik pengukuran; keterandalan. Menurut Sumadi Suryabrata reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemandapan.<sup>40</sup>

Instrumen dalam penelitian ini dikatakan reliabel atau handal apabila dipergunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama sehingga menghasilkan data yang sama. Untuk melakukan uji reliabilitas terhadap instrument penelitian adalah dengan menggunakan alpha cronbach yang mengelompokkan item-item menjadi dua

---

<sup>40</sup>I Putu Ade Andre Payadnya dan I Made Dharma Atmaja, *Implementasi Strategi Pembelajaran "What -If"*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), h. 44.



atau beberapa belahan. jika  $r$  hitung  $>$  nilai kritis  $r$  tabel product moment maka penelitian dianggap reliabel atau handal untuk digunakan sebagai input dalam proses penganalisaan data guna menguji hipotesis penelitian.

Adapun hasil uji reabilitas dari setiap item pernyataan variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel dibawah:

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah:

Jika  $\alpha > r$  tabel = konsisten (handal)

Jika  $\alpha < r$  tabel = tidak konsisten

1) *Good Corporate Governance* (X)

**Tabel 16**

**Hasil Uji Reliabilitas *Good Corporate Governance***

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,412	9

*Sumber : Data diolah menggunakan SPSS*

Data pada tabel di atas merupakan hasil uji reliabilitas, dimana nilai Cronbach's Alpha ( $r$  hitung) dari 9 pernyataan adalah 0,412. Nilai  $r$  hitung (0,412)  $>$   $r$  tabel (0,349). Hal ini berarti setiap pernyataan dari setiap variabel *Good Corporate Governance* (X) yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsisten (reliabel).

Nilai Cronbach Alpha dari keseluruhan butir pernyataan variabel *Good Corporate Governance* (X) dalam instrumen penelitian ini adalah 0,412 yang menunjukkan tingkat konsistensi (kehandalan) dari instrumen penelitian yang digunakan adalah sebesar 41%, artinya apabila kuesioner dalam penelitian ini akan digunakan secara berulang- ulang pada populasi akan memberikan nilai objektivitas,

stabilitas, akurasi dan konsistensi yang tinggi untuk mengukur pengaruh *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah.

2) Kepuasan Nasabah (Y)

**Tabel 17**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,357	5

Data pada tabel di atas merupakan hasil uji reliabilitas, dimana nilai Cronbach's Alpha ( $r$  hitung) dari 9 pernyataan adalah 0,357. Nilai  $r$  hitung ( $0,357$ )  $>$   $r$  tabel ( $0,349$ ). Hal ini berarti setiap pernyataan dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah cukup reliabel.

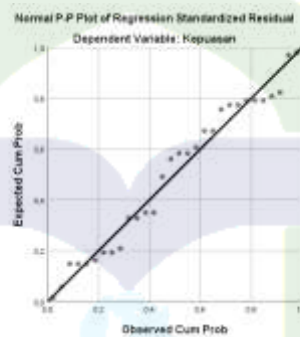
Nilai Cronbach Alpha dari keseluruhan butir pernyataan dalam instrumen penelitian ini adalah 0,357 yang menunjukkan tingkat konsistensi (kehandalan) dari instrumen penelitian yang digunakan adalah sebesar 35%, artinya apabila kuesioner dalam penelitian ini akan digunakan secara berulang-ulang pada populasi akan memberikan nilai objektivitas, stabilitas, akurasi dan konsistensi yang tinggi untuk mengukur pengaruh *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji prasyarat untuk melakukan teknik analisis statistika parametrik. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya distribusi yang menjadi syarat untuk menentukan jenis statistik yang digunakan dalam analisis selanjutnya.<sup>41</sup>

<sup>41</sup>Tri Hidayanti, Ita Handayani dan Ines Heidiani Ikasari, *Statistika Dasar Panduan Bagi Dosen dan Mahasiswa*, (Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2019), h. 77.

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas, jika data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka data dikatakan terdistribusi normal, apabila data atau titik menyebar jauh dari arah garis dan tidak mengikuti garis diagonal maka data dikatakan tidak terdistribusi normal.



*Sumber : Data diolah menggunakan SPSS*

**Gambar 2 Uji Normalitas**

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebaran titik berada disepanjang garis diagonal dan mengikuti garis diagonal. Hasil dari pengujian normalitas yang dilakukan dengan metode grafik ini dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan untuk mengukur pengaruh *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah karena telah memenuhi asumsi normalitas.

## **E. Pengujian Hipotesis**

### **1. Uji One Sample T Test**

Untuk mengetahui seberapa baik *Good Corporate Governance* (GCG) pada Bank BRI Unit Belawa

#### 1) *Good Corporate Governance* (X)

Pengambilan keputusan pengambilan keputusan sebagai berikut: Jika  $H_0$  lebih

kecil atau sama dengan 75% dari skor ideal, dan  $H_a$  lebih besar dari 75% dari skor ideal/yang diharapkan.

$$H_0 = \mu < 75\%$$

$$H_a = \mu > 75\%$$

**Tabel 18**  
**Hasil One Sample T Test Variabel Good Corporate Governance**

One-Sample Test						
Test Value = 75						
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
GC	-	29	,000	-35,133	-35,78	-34,48
G	110,805					

*Sumber : Data diolah menggunakan SPSS*

Berdasarkan hasil t test diatas diperoleh nilai t hitung sebesar -110,805 jika dibandingkan dengan nilai t tabel dengan  $dk = n - 1 = (30 - 1 = 29)$  dengan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  (0.05) diperoleh nilai t tabel sebesar 1,699. Nilai t hitung  $(-110,805) < t$  tabel (1,699), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, dengan demikian bahwa *Good Corporate Governance* (GCG) “paling tinggi 75% dari nilai ideal” tidak dapat diterima atau terdapat perbedaan antara yang diduga di dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel. Dari perhitungan jawaban responden diketahui bahwa rata-rata *Good Corporate Governance* (GCG) 88% dari yang diharapkan.

## 2) Kepuasan Nasabah (Y)

Pengambilan keputusan pengambilan keputusan sebagai berikut: Jika  $H_0$  lebih

kecil atau sama dengan 75% dari skor ideal, dan  $H_a$  lebih besar dari 75% dari skor ideal/yang diharapkan.

$$H_0 = \mu > 75\%$$

$$H_a = \mu < 75\%$$

**Tabel 19**  
**Hasil One Sample T Test Variabel Kepuasan Nasabah**

One-Sample Test						
	Test Value = 75					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kepuasan	-	29	,000	-53,367	-53,98	-52,75
n	177,136					

*Sumber : Data diolah menggunakan SPSS*

Berdasarkan hasil t test diatas diperoleh nilai t hitung sebesar -288,220 jika dibandingkan dengan nilai t tabel dengan  $dk = n - 1 = (30 - 1 = 29)$  dengan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  (0.05) diperoleh nilai t tabel sebesar 1,699. Nilai t hitung ( $-177,136 < t$  tabel (1,699), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian bahwa loyalitas nasabah “paling tinggi 75% dari nilai ideal” tidak dapat diterima atau terdapat perbedaan antara yang diduga di dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel. Dari perhitungan jawaban responden dapat diketahui bahwa rata-rata kepuasan nasabah 86% dari yang diharapkan.

## 2. Korelasi Pearson Product Moment

Uji korelasi adalah uji yang bertujuan mencari hubungan antar dua variabel dan menganalisis bagaimana hubungan antara dua variabel tersebut baik arah hubungan maupun seberapa kuat hubungan antara 2 variabel tersebut.<sup>42</sup>

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0$  = Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Variabel *Good Corporate Governance* (GCG) dengan Variabel Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Belawa.

$H_a$  = Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Variabel *Good Corporate Governance* (GCG) dengan Variabel Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Belawa.

**Tabel 20**  
**Hasil Uji Korelasi**

Correlations			
		GCG	Kepuasan
GCG	Pearson Correlation	1	,353**
	Sig. (2-tailed)		,009
	N	30	30
Kepuasan	Pearson Correlation	,403	1
	Sig. (2-tailed)	,009	
	N	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS

<sup>42</sup>Taufan Bramantoro, Abdi Marang Gusti Alhaq dan Nur Azmi Prasetyo, *Jurus Praktis Statistik Dasar dan Penggunaan R Commander*, (Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2020), h. 31.

Pada pengujian ini dasar pengambilan keputusannya adalah:

Jika  $r_{xy} < r$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Jika jika  $r_{xy} > r$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan signifikan  $\alpha = 5\%$  (0,05).

Pada tabel correlation diatas dapat diketahui bahwa nilai  $r$  hitung sebesar 0,353, dan nilai  $r$  tabel sebesar 0,349. Nilai  $r$  hitung (0,353)  $>$   $r$  tabel (0,349), dengan nilai signifikansi (0,009)  $<$  0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Belawa

#### Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai $r$

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 - 1,000	Sangat Kuat
0,60 - 0,799	Kuat
0,40 - 0,599	Sedang
0,20 - 0,399	Lemah
0,00 – 0,199	Sangat Lemah

Berdasarkan pada tabel interpretasi koefisien korelasi nilai  $r$  diketahui bahwa hubungan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah dengan nilai 0,353 memiliki hubungan lemah.

### 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen (*Good Corporate Governance*) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Nilai  $R$  square dikatakan baik jika diatas 0,5 karena nilai  $R$  square berkisar antara 0 – 1.

**Tabel 21**  
***Output Model Summary***

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,103 <sup>a</sup>	,039	,020	1,670
a. Predictors: (Constant), GCG				

Berdasarkan tabel 21 di atas dapat diketahui bahwa R Square atau koefisien determinasi sebesar 0,039 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,020 – 02,0% . Artinya Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh *Good Corporate Governance* sebesar 02,0%. Sedangkan sisanya 98,0% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain. Jika dilihat menggunakan tabel tingkat korelasi dan kekuatan hubungan pada halaman sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa nilai 02,0% memiliki tingkat hubungan yang sangat rendah.

#### **4. Uji Regresi Linear Sederhana**

Uji regresi linear sederhana ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara *good corporate governance* terhadap kepuasan nasabah. Adapun hasil dari uji ini adalah sebagai berikut:



**Tabel 22**  
**Output Coefficients**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17,744	7,127		2,490	,000
	GCG	,414	,179	,103	,546	,009

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan hasil tersebut, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta x + e$$

$$Y = 17,744 + 0,414X$$

Dimana:

Y = loyalitas nasabah

X = *customer relationship management*

$\alpha$  = konstanta

$\beta$  = koefisien regresi

e = eror

Berdasarkan persamaan diatas dapat disimpulkan bahwa nilai Konstanta sebesar 17,744 berarti loyalitas nasabah sebesar 17,744 poin apabila *good corporate governance* dengan nol atau tidak ada. Sedangkan Koefisien Regresi X sebesar 0,414, Nilai ini menunjukkan apabila *good corporate governance* terhadap kepuasan nasabah meningkat 1 point, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar koefisien regresi X dengan catatan tidak ada faktor lain seperti produk, lokasi dan sebagainya yang mempengaruhi atau variabel lain konstan.

Selain persamaan regresi pada tabel diatas, juga dapat diketahui apakah ada pengaruh antara *good corporate governance* terhadap kepuasan nasabah. Adapun dasar pengambilan keputusannya yaitu, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  serta tingkat signifikannya  $< 0.05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  serta tingkat signifikannya  $> 0.05$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak,

Hipotesis :

$H_0$  = tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan *good corporate governance* terhadap kepuasan nasabah.

$H_a$  = ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *good corporate governance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan tabel *coefficients* diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2,490$  yang artinya  $t$  hitung ( $2,490$ )  $>$   $t$  tabel ( $1,699$ ) dan signifikansi ( $0,009$ )  $>$   $0,05$  ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka variabel *good corporate governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## F. Pembahasan

### 1. Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Unit Belawa (Analisis Manajemen Syariah)

Secara umum *Good Corporate Governance* (GCG) lebih ditunjukkan untuk sistem pengendalian dan pengaturan perusahaan, GCG lebih ditujukan pada tindakan yang dilakukan eksekutif perusahaan agar tidak merugikan para *stakeholder* karena GCG menyangkut moralitas, etika kerja dan prinsip-prinsip kerja yang baik. Terdapat beberapa pemahaman tentang definisi GCG yang dikeluarkan beberapa pihak baik dalam prespektif yang sempit dan perspektif yang luas.

Dalam penerapan sistem *Good Corporate Governance* (GCG) yang ingin dilihat dari penelitian ini adalah pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah tentang harapannya apakah telah sesuai atau melebihi dari yang diharapkan terhadap suatu organisasi. Dapat disimpulkan kepuasan nasabah adalah sejauh mana kinerja produk memenuhi harapan pemakai. Jika kinerja produk lebih rendah daripada harapan nasabah, maka nasabahnya tidak puas. Bila prestasi sesuai atau melebihi harapan, maka nasabahnya merasa puas.

Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah yaitu:

1. Prinsip Transparansi (*Tranparancy*) adalah prinsip yang dimana perusahaan harus meningkatkan kualitas, kuantitas, dan frekuensi dari pelaporan keuangan. Pengurangan dari kegiatan curang seperti manipulasi laporan, pengakuan pajak yang salah dan penerapan dari prinsip-prinsip pelaporan yang cacat, kesemuanya adalah masalah krusial untuk menyakinkan bahwa penegelolaan perusahaan dapat dipertahankan. Pelaksanaan menyeluruh dengan syarat-syarat pemeriksaan dan pelaporan yang sesuai hukum akan meningkatkan kejujuran dan pengungkapan, sehingga sangat dibutuhkan oleh pihak instansi, terlebih pada pihak lembaga keuangan seperti bank yang harus transparansi dalam menjelaskan mengenai Informasi layanan produk yang ada pada bank tersebut.
- 2) Prinsip Akuntabilitas (*Accountability*) adalah prinsip yang dimana perusahaan harus meyakini bahwa semua organ perusahaan dan semua karyawan mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam pelaksanaan GCG. Perusahaan harus memastikan adanya sistem pengendalian internal yang efektif dalam pengelolaan perusahaan. Perusahaan harus memiliki

ukuran kinerja untuk semua jajaran perusahaan konsisten dengan sasaran usaha perusahaan, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment system*). yang harus diterapkan pada bank yaitu Kinerja pencatatan tabungan atau angsuran selama ini selalu tepat atau konsisten atau setiap transaksi yang dilakukan harus mempunyai catatan.

- 3) Prinsip Pertanggungjawaban (*Responsibility*) adalah prinsip yang dimana Organ perusahaan harus berpegang pada prinsip kehati-hatian dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, anggaran dasar dan peraturan perusahaan (*by-laws*). Perusahaan harus melaksanakan tanggung jawab sosial dengan antara lain peduli terhadap masyarakat dan kelestarian lingkungan terutama di sekitar perusahaan dengan membuat perencanaan dan pelaksanaan yang memadai. yang bermakna bahwa dalam prinsip ini pihak lembaga keuangan harus memiliki rasa pada layanan yang diberikan kepada nasabah dan juga berkewajiban dalam mentaati semua peraturan yang telah diatur oleh UU.
4. Prinsip Kemandirian (*Independency*) adalah prinsip yang dimana Masing-masing organ perusahaan harus menghindari terjadinya dominasi oleh pihak manapun, tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu, bebas dari benturan kepentingan (*conflict of interest*) dan dari segala pengaruh atau tekanan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara obyektif. Masing-masing organ perusahaan harus melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan anggaran dasar dan peraturan perundang-undangan, tidak saling mendominasi.
- 5) Prinsip Kewajaran (*Fairness*) adalah prinsip yang dimana Perusahaan harus memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada pemangku kepentingan

sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan kepada perusahaan. Perusahaan harus memberikan kesempatan yang sama dalam penerimaan karyawan, berkarir dan melaksanakan tugasnya secara profesional. bermakna bahwa keputusan yang dikeluarkan lembaga keuangan atau instansi lainnya selalu bersikap objektif dan bebas dari segala tekanan pihak manapun dan juga selalu menerima kritikan dan masukan yang diberikan oleh pelanggan atau nasabah.

Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam analisis manajemen syariah yaitu :

- 5) Prinsip Shiddiq (kejujuran) artinya dalam mengelola manajemen operasional bank syariah dilakukan dengan menjunjung tinggi nilai kejujuran dan menggunakan cara yang halal, tidak menggunakan cara yang subhat atau pun yang bersifat dilarang (haram).
- 6) Prinsip Tabliq (memberi pembelajaran kepada masyarakat) dalam artian seluruh kegiatan operasional dilakukan dengan berkelanjutan, artinya diperlukannya sosialisasi manfaat dari produk dan jasa perbankan.
- 7) Prinsip Amanah (rasa percaya) berarti menjaga tata kelola manajemen operasional dengan hati-hati dan menjunjung tinggi nilai kejujuran, manfaat prinsip amanah ini akan menimbulkan rasa percaya dari pihak nasabah terhadap bank.
- 8) Prinsip Fathanah (mengelola tata manajemen secara profesional) berarti mengelola bank harus dilakukan dengan profesional dan kompetitif agar mendapatkan keuntungan yang maksimum dan rendahnya tingkat risiko bank.

Dilihat Berdasarkan hasil uji regresi sederhana yang telah dilakukan diperoleh persamaan regresi  $Y = 17,744 + 0,414X$ . Koefisien Regresi X sebesar 0,414, Nilai ini menunjukkan apabila *good corporate governance* terhadap kepuasan nasabah meningkat 1 point, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar koefisien regresi X dengan catatan tidak ada faktor lain seperti produk, lokasi dan sebagainya yang mempengaruhi atau variabel lain konstan. Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2,490$  yang artinya  $t_{hitung} (2,490) > t_{tabel} (1,699)$  dan signifikansi  $(0,009) > 0,05$  ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka variabel *good corporate governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## **2. Hubungan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Unit Belawa.**

Hubungan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Unit Belawa. Dapat dijelaskan dari hasil pengujian *one sample t-test* dapat diketahui *Good Corporate Governance* (GCG) pada Bank Unit Belawa baik karena dilihat dari 30 kuesioner yang disebarakan kepada nasabah bank tersebut diperoleh  $t_{hitung} (-110,805) < t_{tabel} (1,699)$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, dengan demikian bahwa *Good Corporate Governance* (GCG) “paling tinggi 75% dari nilai ideal” tidak dapat diterima atau terdapat perbedaan antara yang diduga di dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel. Dari perhitungan jawaban responden diketahui bahwa rata-rata *Good Corporate Governance* (GCG) 88% dari yang diharapkan.

Dari hasil hasil pengujian *one sample t-test* dapat diketahui kepuasan nasabah pada Bank Unit Belawa baik karena dilihat dari 30 kuesioner yang disebarakan kepada

nasabah bank tersebut diperoleh  $t$  hitung  $-288,220$  jika dibandingkan dengan nilai  $t$  tabel dengan  $dk = n - 1 = (30 - 1 = 29)$  dengan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  ( $0,05$ ) diperoleh nilai  $t$  tabel sebesar  $1,699$ . Nilai  $t$  hitung  $(-177,136) < t$  tabel ( $1,699$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian bahwa loyalitas nasabah “paling tinggi 75% dari nilai ideal” tidak dapat diterima atau terdapat perbedaan antara yang diduga di dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel. Dari perhitungan jawaban responden dapat diketahui bahwa rata-rata kepuasan nasabah 86% dari yang diharapkan.

Dari hasil pengujian korelasi *pearson product moment* diketahui terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah tetapi tingkat hubungannya rendah. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $r$  hitung ( $0,353$ )  $>$   $r$  tabel ( $0,349$ ), dengan nilai signifikansi ( $0,009$ )  $<$   $0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Belawa.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

1. Penerapan sistem *Good Corporate Governance* (GCG) pada penelitian ini adalah Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) dengan analisis manajemen syariah yaitu Prinsip Transparansi (*Tranparancy*), Prinsip Akuntabilitas (*Accountability*), 3). Prinsip Pertanggungjawaban (*Respobility*), 4). Prinsip Kemandirian (*Independency*), 5). Prinsip Kewajaran (*Fairness*). Dilihat Berdasarkan hasil uji regesi sederhana yang telah dilakukan diperoleh persamaan regresi  $Y = 17,744 + 0,414X$ . Koefisen Regresi X sebesar 0,414, Nilai ini menunjukkan apabila *good corporate governance* terhadap kepuasan nasabah meningkat 1 point, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar koefisien regresi X dengan catatan tidak ada faktor lain seperti produk, lokasi dan sebagainya yang mempengaruhi atau variabel lain konstan. Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2,490$  yang artinya  $t_{hitung} (2,490) > t_{tabel} (1,699)$  dan signifikansi  $(0,009) > 0,05$  ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka variabel *good corporate governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Hubungan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Belawa Dari hasil pengujian korelasi *pearson product moment* diketahui terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah. Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) merupakan hal yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Belawa. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $r_{hitung} (0,353) > r_{tabel} (0,349)$ , dengan nilai signifikansi  $(0,009) <$



0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Belawa. Berdasarkan pada tabel interpretasi koefisien korelasi nilai  $r$  diketahui bahwa hubungan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan nasabah dengan nilai 0,353 memiliki hubungan rendah.

## **B. Saran**

Adapun penelitian ini akan bermanfaat bagi pihak-pihak tertentu yang dimanfaatkan sesuai dengan tujuannya, maka saran yang akan diberikan adalah sebagai berikut:

### **1. Bagi Lembaga Keuangan Perbankan**

Dilihat dari hasil penelitian ini peneliti mengharapkan kepada pihak perbankan (Bank BRI Unit Belawa) bank harus lebih memperhatikan penerapan *good corporate governance* tanpa harus mengabaikan layanan dan produk yang lebih baik agar pihak nasabah merasa puas dan tidak beralih kepala bank lainnya.

Sekarang ini nasabah semakin selektif dalam memilih lembaga keuangan yang akan mereka gunakan, dengan kenyataan seperti ini, bank dituntut untuk terus melakukan inovasi dalam hal penerapan *good corporate governance* dan produknya yang dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah..

### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Peneliti mengharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan bukti yang empiris terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah sebuah bank. Penelitian ini diharapkan untuk dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, dengan mengembangkan ruang lingkup penelitian ini dengan menambah

jumlah sampel dan variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah sebuah bank sehingga perkembangan ilmu pengetahuan pada sektor lembaga keuangan bank dapat berkembang.



## DAFTAR PUSTAKA

*Al-Qur'an Al-Karim.*

### Referensi Buku

- Adrian.. *Good Corporate Governance*. Jakarta: Sinar Grafika, Ed.1, Cet.1, 2011.
- Anshori, Abdul Ghofur.. *Penerapan Prinsip Syariah: Dalam Lembaga keuangan, Lembaga Pembiayaan, dan Perusahaan Pembiayaan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2008.
- Daniri, Mas Achmad.. *Lead By GCG*. Jakarta: Gagas Bisnis Indonesia, 2014.
- Fahmi, Irfan.. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Bandung : Alfabeta, 2014.
- Kasmir, , *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2014.
- \_\_\_\_\_. *Pemasaran Bank*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Kotler, Philip.. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Sutedi KNKG, *Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia*, 2006.
- Ismail.. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Prenadameedia Group, 2018.
- Nasution.. *Metode Research Penelitian ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar Syofian.. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PTFajar Interpretama Mandiri, 2013.
- Sugiono, Arief dan Edy Untung.. *Panduan Praktis Dasar Analisa Laporan Keuangan*. Jakarta : Grasindo, 2016.
- Sutanto, Herry dan Khaerul Umam.. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Tjiptono, Fandi.. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media, 2005.
- Penyusun, Tim.. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*. Parepare: STAIN, 2013.
- Usmara, A.. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Cet. I; Jogjakarta: Amara Books, 2003.
- Yamit, Zulian.. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Cet. I; Yogyakarta: Ekonisia, 2001.

### Skripsi dan Jurnal

Amal. “Kinerja Keuangan Bank Bni Syariah Dan Konvensional Menggunakan Metode Camel (Analisis Perbandingan)” <http://repository.stainparepare.ac.id/>. (Di akses 10 Juli 2020).

Bank BRI “Annual Report Bank BRI 2019” <https://bri.co.id>. (Diakses 05 Juli 2020).

Dahlan Dewi. “Pengaruh Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di bank BTPN Tbk Cabang Padang”. <https://scholar.google.co.id> (Diakses 31 Agustus 2020).

Ahmad Akif Khumaidulloh. “Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Dengan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Bank Bri Syariah Kcp. Weleri, Kendal)”. <https://scholar.google.co.id> (Diakses 31 Agustus 2020).

Fachrie Husain Zul. 2019 “*Pengaruh Corporate Sosial Responsibility Terhadap Kinerja keuangan BNI Syariah*”. <https://repostory.iainparepare.ac.id>, (Diakses 5 Juli 2020).

Lukas William Andypratama dan Ronny H. Mustamu, “Jurnal Manajemen Bisnis”. <http://media.neliti.com> (Diakses 5 Juli 2020).

Nuswandari Cahyani. “Pengaruh Corporate Governance Perception Index terhadap Kinerja Perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia”. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 2:16, <https://scholar.google.co.id> (Diakses 31 Agustus 2020).

Nurul Novaria. “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Penerapan *Good Corporate Governance* Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Umum Syariah Di Ponorogo”. <https://scholar.google.co.id> (Diakses 31 Agustus 2020).

Wijayanti Sri. 2009-2011. “Pengaruh Penerapan Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Perbankan Yang Tedaftar Di Bursa Efek Indoneia (BEI). <https://scholar.google.co.id> (Diakses 31 Agustus 2020).

### Internet

Analisis Regresi Linear Sederhana, <http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/analisis-regresi-linier-sederhana.html>. (Diakses 31 Agustus 2020).

<http://web.iaincirebon.ac.id/simak/student/riset/BAB11410220058.pdf>. (Di akses 30 agustus 2020).

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/343/345>. (Di akses 5 juli 2020).

<https://dscape.uui.ac.id/bitstream/handle/12345678/10672/05.2%20bab%20.pdf?sequence=5&isAllowed=y> (Diakses 31 agustus 2020).

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/343/345>. (Di akses 5 juli 2020).

KNKG, 2006. *Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia*. Laporan tahunan Bank BRI, [www.bri.co.id](http://www.bri.co.id) (Diakses 5 juli 2020).

Surat Edaran bank Indonesia Nomor 15/15/DPNP Tanggal 29 April 2013 Perihal Pelaksanaan Good Corporate Governance Bagi Bank Umum.

Tim Studi Kementerian Keuangan RI Bapepam-LK, 2010. *Kajian Tentang Pedoman Good Corporate Governance di Negara-Negara Anggota ACMF*, (Jakarta: Kementerian Keuangan Bapepam-LK).





Yth : Bapak/Ibu Responden

Hal : Kuesioner Penelitian

Dengan Hormat,

Berkenan dengan penyusunan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Belawa (Analisis Manajemen Syariah) ”.

Saya : Firnah : 16.2300.065 mahasiswi jenjang S-1, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare bermaksud melakukan penelitian dilingkungan perbankan. Oleh karenanya, saya memohon kepada Bapak/Ibu untuk membantu dalam pengisian kuesioner sebagai bahan penulisan skripsi saya. Semua jawaban yang Bapak/Ibu berikan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti dan tidak untuk dipublikasikan kepada umum atau pihak manapun, kecuali kesimpulan akhir yang diperoleh berdasarkan hasil pengujian statistik.

Demikian surat permohonan kami. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu sebagai responden, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Peneliti,

Firnah

## KUESIONER PENELITIAN

Berikan tanda (√) pada salah satu kotak pilihan yang paling sesuai dengan jawaban Anda.

### A. DATA RESPONDEN

1. Nama Responden (jika berkenan) :

2. Usia :

3. Jenis Kelamin

Pria

Wanita

4. Pendidikan Terakhir

SD/Sederajat

SMP/Sederajat

SMA/Sederajat

Diploma (D1, D2, D3)

S1  S2  S3

5. Pekerjaan

PNS/BUMD/BUMN

TNI/POLRI

Pegawai Swasta

Wiraswasta

Mahasiswa/Pelajar

Petani/Buruh

Lainnya



### Daftar Pertanyaan/Pernyataan

NO.	PERNYATAAN	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
1.	<p><b>Transparancy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- BRI selalu menyajikan laporan keuangan seperti kas, laba rugi, neraca, secara transparan setiap akhir tahun dalam <i>Annual Report</i></li> <li>- Informasi layanan produk yang disampaikan oleh BRI selalu akurat</li> <li>- BRI menyampaikan informasi keuangan dan non keuangan kepada publik secara tepat dan memadai</li> </ul>					
2.	<p><b>Accountability</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kinerja pencatatan tabungan atau angsuran BRI selama ini selalu tepat atau konsisten</li> <li>- Kebijakan BRI konsisten dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku</li> <li>- Kebijakan BRI yang menyangkut kepentingan seluruh nasabah diinformasikan kepada publik</li> </ul>					
3.	<p><b>Responsibility</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- BRI taat kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> <li>- BRI bertanggung jawab pada layanan yang diberikan kepada nasabah</li> <li>- BRI menindak lanjuti keluhan nasabah dengan baik</li> </ul>					
4.	<p><b>Independency</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- BRI memperlakukan nasabah dengan hormat, melalui layanan yang berkualitas</li> <li>- Semua kepentingan nasabah dilindungi oleh BRI</li> </ul>					

	- Keputusan yang dikeluarkan BRI selalu bersikap objektif dan bebas dari segala tekanan pihak manapun					
5.	<p><b><i>Fairness</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Semua kepentingan nasabah selalu diperlakukan sama oleh BRI sesuai dengan porsinya</li> <li>- BRI memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memberikan masukan dan kritikan</li> <li>- BRI bersikap adil dalam memenuhi hak dan kewajibannya kepada nasabah</li> </ul>					



**Sampel Nasabah Bank BRI Unit Belawa.**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Umur</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Lama Menjadi Nasabah</b>
1	Akbar	Pria	26-35	S1/S2	Karyawan Swasta	> 3 Tahun
2	Imran	Pria	16-25	SMA/SMK	PNS/Guru /Polri	< 1 Tahun
3	Sinta	Wanita	16-25	SMA/SMK	Pelajar/ Mahasiswa	< 1 Tahun
4	Fatimah az- Zahra	Wanita	36-45	SD	Tidak Bekerja/Pensiunan	2 Tahun
5	Khusnul Khatimah	Wanita	26-35	SMP	Karyawan Swasta	< 1 Tahun
6	Abdul Salam	Pria	36-45	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
7	Miftahul Jannah	Wanita	16-25	SMA/SMK	Pelajar/ Mahasiswa	< 1 Tahun
8	Renaldy Zaputra	Pria	26-35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	> 3 Tahun
9	Rina Saleng	Wanita	16-25	SMA/SMK	Pelajar/ Mahasiswa	< 1 Tahun

10	Yusuf	Pria	26-35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	2 Tahun
11	Anita Saleng	Wanita	26-35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
12	Mutminn ah	Wanita	16-25	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
13	Rosmiati	Wanita	26-35	S1/S2	PNS/Guru /Polri	> 3 Tahun
14	Syamsuri yanita	Wanita	16-25	S1/S2	Karyawan Swasta	1 Tahun
15	Andi Erni	Wanita	16-25	SMP	Karyawan Swasta	1 Tahun
16	Sisyama n Waris	Pria	26-35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
17	Dewi Putri	Wanita	26-35	Diploma	Karyawan Swasta	> 3 Tahun
18	Sari Bulan Berjuang	Wanita	26-35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	> 3 Tahun
19	Elvy Sandah	Wanita	26-35	S1/S2	PNS/Guru /Polri	1 Tahun
20	Andi Agus Saputra	Pria	26-35	Diploma	Karyawan Swasta	1 Tahun

21	Indira Ayu	Wanita	16-25	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
22	Ahmad	Pria	26-35	S1/S2	PNS/Guru /Polri	> 3 Tahun
23	Eko Lora	Pria	26-35	S1/S2	Karyawan Swasta	1 Tahun
24	Firman	Pria	26-35	SMA	Karyawan Swasta	>3 Tahun
25	Samsia	Wanita	36-45	SMP	Tidak Bekerja/Pe nsiunan	> 3 Tahun
26	Muriga	Wanita	36-45	SMA	Tidak Bekerja/Pe nsiunan	1 Tahun
27	Risna	Wanita	16-25	S1/S2	Karyawan Swasta	2 Tahun
28	Supriadi	Pria	36-45	SMP	Karyawan Swasta	< 1 Tahun
29	Rafif Zaki Brahman	Pria	16-25	SMA	Tidak Bekerja/Pe nsiunan	1 Tahun
30	Hikma Rayanti	Wanita	16-25	SMA	Tidak Bekerja/Pe nsiunan	1 Tahun

**Jawaban Responden Terhadap *Good Corporate Governance* (GCG)**

Responden	<i>Good Corporate Governance</i> (GCG) (X)									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	5	4	5	5	4	4	4	5	4	40
2	4	5	5	4	4	4	5	5	4	40
3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	41
4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	41
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
6	5	4	5	5	4	5	5	5	4	42
7	3	4	4	5	4	4	4	4	4	36
8	5	4	4	5	4	5	5	4	5	41
9	4	5	5	4	5	4	4	5	3	39
10	4	4	4	5	4	5	4	5	5	40
11	3	4	5	5	4	5	5	5	5	41
12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
13	5	4	4	4	5	5	4	5	4	40
14	4	4	5	5	4	4	5	4	4	39
15	5	5	4	4	4	5	5	5	5	42
16	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38
17	4	5	4	4	3	4	4	4	4	36
18	5	4	4	5	5	5	5	4	4	41
19	4	4	4	5	4	4	4	5	4	38
20	5	5	4	5	4	5	5	4	3	40

21	5	4	5	4	4	5	4	4	4	39
22	5	4	4	3	4	5	5	5	5	40
23	4	4	5	4	4	5	5	5	5	41
24	5	4	5	5	4	5	4	5	4	41
25	4	5	5	4	4	4	5	5	4	40
26	4	4	5	4	5	5	5	4	4	40
27	4	5	4	4	3	5	4	5	4	38
28	5	4	4	5	4	5	5	4	4	40
29	5	5	4	4	5	5	4	4	5	41
30	5	4	4	3	5	5	5	4	5	40

**Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)**

Responden	Kepuasan Nasabah (Y)					Total
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	5	4	21
2	5	4	4	4	3	20
3	4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	5	4	23
5	4	5	4	3	4	20
6	4	5	5	5	4	23
7	5	5	4	5	3	22
8	5	4	4	4	4	21
9	5	5	5	5	5	25

10	4	5	4	5	4	22
11	5	5	4	4	5	23
12	4	5	5	4	4	22
13	5	4	4	5	5	23
14	4	4	5	5	4	22
15	5	5	5	5	5	25
16	5	4	5	4	5	23
17	4	4	5	4	5	22
18	4	3	4	5	5	21
19	3	4	4	5	4	20
20	4	4	5	3	3	19
21	5	4	5	4	5	23
22	4	5	5	4	3	21
23	4	5	4	3	4	20
24	5	4	4	4	5	22
25	5	4	5	5	4	23
26	3	4	4	3	4	18
27	5	4	4	3	4	20
28	5	5	4	4	5	23
29	4	4	5	3	4	20
30	5	4	4	5	4	22



### Uji Validitas Variabel X (*Good Corporate Governance (GCG)*)

		Correlations								
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9
Item _1	Pearson	1	-,038	-,224	-,146	,340*	,461**	,178	-,040	,094
	Correlation									
	Sig. (1-tailed)		,420	,117	,221	,033	,005	,173	,417	,311
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item _2	Pearson	-,038	1	,047	-,072	-,131	-,309*	,048	,190	-,295
	Correlation									
	Sig. (1-tailed)	,420		,402	,353	,246	,049	,401	,157	,057
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item _3	Pearson	-,224	,047	1	,190	,025	-,262	,144	,279	-,271
	Correlation									
	Sig. (1-tailed)	,117	,402		,158	,449	,081	,224	,068	,074
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item _4	Pearson	-,146	-,072	,190	1	-,206	-,188	-,024	-,024	-,324*
	Correlation									
	Sig. (1-tailed)	,221	,353	,158		,137	,160	,450	,450	,041
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item _5	Pearson	,340*	-,131	,025	-,206	1	,242	,199	-,050	,066
	Correlation									
	Sig. (1-tailed)	,033	,246	,449	,137		,099	,146	,397	,364
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item _6	Pearson	,461**	-,309*	-,262	-,188	,242	1	,161	-,132	,404*
	Correlation									
	Sig. (1-tailed)	,005	,049	,081	,160	,099		,197	,243	,014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item _7	Pearson	,178	,048	,144	-,024	,199	,161	1	,050	,245
	Correlation									
	Sig. (1-tailed)	,173	,401	,224	,450	,146	,197		,397	,096
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item _8	Pearson	-,040	,190	,279	-,024	-,050	-,132	,050	1	,124
	Correlation									
	Sig. (1-tailed)	,417	,157	,068	,450	,397	,243	,397		,256

N		30	30	30	30	30	30	30	30
Item	Pearson	,094	-,295	-,271	-,324*	,066	,404*	,245	,124
_9	Correlation								1
	Sig. (1-tailed)	,311	,057	,074	,041	,364	,014	,096	,256
N		30	30	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

### Correlations Variabel Y (Kepuasan Nasabah )

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5
Item_1	Pearson Correlation	1	,060	-,022	,158	,301
	Sig. (1-tailed)		,377	,454	,203	,053
	N	30	30	30	30	30
Item_2	Pearson Correlation	,060	1	,152	,035	-,112
	Sig. (1-tailed)	,377		,212	,428	,278
	N	30	30	30	30	30
Item_3	Pearson Correlation	-,022	,152	1	,085	,041
	Sig. (1-tailed)	,454	,212		,327	,414
	N	30	30	30	30	30
Item_4	Pearson Correlation	,158	,035	,085	1	,174
	Sig. (1-tailed)	,203	,428	,327		,178
	N	30	30	30	30	30
Item_5	Pearson Correlation	,301	-,112	,041	,174	1
	Sig. (1-tailed)	,053	,278	,414	,178	
	N	30	30	30	30	30

### Hasil Uji Reliabilitas *Good Corporate Governance*

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,126	9

### Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,357	5

### Hasil One Sample T Test Variabel GCG

#### One-Sample Test

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
GCG	-110,805	29	,000	-35,133	-35,78	-34,48

### Hasil One Sample T Test Variabel Kepuasan

#### One-Sample Test

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kepuasan	-177,136	29	,000	-53,367	-53,98	-52,75

### Hasil Uji Korelasi

#### Correlations

		GCG	Kepuasan
GCG	Pearson Correlation	1	,103
	Sig. (2-tailed)		,589
	N	30	30
Kepuasan	Pearson Correlation	,103	1
	Sig. (2-tailed)	,589	
	N	30	30

#### Output Model Summary

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	,103 <sup>a</sup>	,011	-,025	1,670	,011	,298	1	28	,589

a. Predictors: (Constant), GCG

b. Dependent Variable: Kepuasan

#### Output Coefficients

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	17,744	7,127			2,490	,019
	GCG	,098	,179	,103		,546	,589

a. Dependent Variable: Kepuasan

### Statistics

GCG

N	Valid	30
	Missing	0
Mean		39,87
Std. Error of Mean		,317
Median		39,87
Std. Deviation		1,737
Variance		3,016
Kurtosis		,856
Std. Error of Kurtosis		,833
Range		8
Minimum		36
Maximum		44
Sum		1196

### Statistics

Kepuasan

N	Valid	30
	Missing	0
Mean		21,63
Std. Error of Mean		,301
Median		21,63
Std. Deviation		1,650
Variance		2,273
Kurtosis		,146
Std. Error of Kurtosis		,833
Range		7
Minimum		18
Maximum		25
Sum		649

**Tabel 4.4**Jawaban Variabel *Good Corporate Governance* (GCG)

Variabel	Item Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
<b>Good Corporate Governance (GCG) (X)</b>	Item 1	25	5	0	0	0
	Item 2	20	5	5	0	0
	Item 3	10	3	17	0	0
	Item 4	20	4	6	0	0
	Item 5	10	9	11	0	0
	Item 6	10	5	15	0	0
	Item 7	15	10	5	0	0
	Item 8	23	5	2	0	0
	Item 9	17	10	3	0	0

Variabel	Item Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>	Item 1	15	5	10	0	0
	Item 2	10	15	5	0	0
	Item 3	13	7	10	0	0
	Item 4	11	10	9	0	0
	Item 5	20	5	11	0	0

**Correlations**

		Item _1	Item _2	Item _3	Item _4	Item _5	Item _6	Item _7	Item _8	Item _9	Total_Item
Item_1	Pearson Correlation	1	-,038	-,224	-,146	,340	,461 <sup>*</sup>	,178	-,040	,094	,531 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		,841	,233	,443	,066	,010	,345	,833	,622	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_2	Pearson Correlation	-,038	1	,047	-,072	-,131	-,309	,048	,190	-,295	,097
	Sig. (2-tailed)	,841		,804	,707	,492	,097	,803	,314	,113	,611
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_3	Pearson Correlation	-,224	,047	1	,190	,025	-,262	,144	,279	-,271	,269
	Sig. (2-tailed)	,233	,804		,315	,897	,161	,448	,136	,147	,151
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_4	Pearson Correlation	-,146	-,072	,190	1	-,206	-,188	-,024	-,024	-,324	,133
	Sig. (2-tailed)	,443	,707	,315		,275	,320	,900	,900	,081	,485
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_5	Pearson Correlation	,340	-,131	,025	-,206	1	,242	,199	-,050	,066	,461 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	,066	,492	,897	,275		,198	,292	,794	,729	,010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_6	Pearson Correlation	,461 <sup>*</sup>	-,309	-,262	-,188	,242	1	,161	-,132	,404 <sup>*</sup>	,417 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	,010	,097	,161	,320	,198		,394	,486	,027	,022

N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_7	Pearson Correlation	,178	,048	,144	-,024	,199	,161	1	,050	,245	,601**
	Sig. (2-tailed)	,345	,803	,448	,900	,292	,394		,794	,192	,000
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_8	Pearson Correlation	-,040	,190	,279	-,024	-,050	-,132	,050	1	,124	,404*
	Sig. (2-tailed)	,833	,314	,136	,900	,794	,486	,794		,512	,027
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_9	Pearson Correlation	,094	-,295	-,271	-,324	,066	,404*	,245	,124	1	,312
	Sig. (2-tailed)	,622	,113	,147	,081	,729	,027	,192	,512		,093
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_Item	Pearson Correlation	,531*	,097	,269	,133	,461*	,417*	,601*	,404*	,312	1
	Sig. (2-tailed)	,003	,611	,151	,485	,010	,022	,000	,027	,093	
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



## Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Total_Item
Item_1	Pearson Correlation	1	,060	-,022	,158	,301	,585**
	Sig. (2-tailed)		,753	,908	,405	,106	,001
	N	30	30	30	30	30	30
Item_2	Pearson Correlation	,060	1	,152	,035	-,112	,377*
	Sig. (2-tailed)	,753		,423	,855	,556	,040
	N	30	30	30	30	30	30
Item_3	Pearson Correlation	-,022	,152	1	,085	,041	,405*
	Sig. (2-tailed)	,908	,423		,653	,829	,026
	N	30	30	30	30	30	30
Item_4	Pearson Correlation	,158	,035	,085	1	,174	,636**
	Sig. (2-tailed)	,405	,855	,653		,357	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Item_5	Pearson Correlation	,301	-,112	,041	,174	1	,572**
	Sig. (2-tailed)	,106	,556	,829	,357		,001
	N	30	30	30	30	30	30
Total_Item	Pearson Correlation	,585**	,377*	,405*	,636**	,572**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,040	,026	,000	,001	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : 962/In.39.8/PP.00.9/3/2021  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI WAJO  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Di  
KABUPATEN WAJO

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : FIRNAH  
Tempat/ Tgl. Lahir : WELE, 31 MARET 1997  
NIM : 16.2300.065  
Fakultas/ Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
Semester : X (Sepuluh)  
Alamat : DUSUN WELE II, DESA WELE, KECAMATAN BELAWA,  
KABUPATEN WAJO

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KABUPATEN WAJO dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**PENGARUH PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI UNIT BELAWA (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Maret sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

04 Maret 2021

Dekan,



*emil*  
Hamdani Muhammad Kamal Zubair



PTSPWJ IP396437

**PEMERINTAH KABUPATEN WAJO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jalan Jend. Ahmad Yani Nomor 33, Telp. / Fax. (0485) 323-549, Sengkang (90914) Provinsi Sulawesi Selatan  
 Website : [dpmptsp.wajokab.go.id](http://dpmptsp.wajokab.go.id), Email : [dpmptsp.wajokab@gmail.com](mailto:dpmptsp.wajokab@gmail.com)

**IZIN PENELITIAN / SURVEY**  
**NOMOR : 0139/IP/DPMTSP/2021**

- Membaca** : Surat Permohonan **Firnah** Tanggal **5 Maret 2021** Tentang Penerbitan Izin Penelitian/Survey
- Mengingat** : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
 2. Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan.  
 3. Peraturan Bupati Wajo Nomor 77 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo.
- Memperlihatkan** : 1. Surat dari INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE Nomor : 962/In.39.8/PP.00.9/3/2021 Tanggal 5 Maret 2021 Perihal Permohonan Izin Penelitian  
 2. Rekomendasi Tim Teknis Nomor **00143/IP/TIM-TEKNIS/III/2021** Tanggal **8 Maret 2021** Tentang Penerbitan Izin Penelitian / Survey
- Menetapkan** : Memberikan IZIN PENELITIAN / SURVEY Kepada :
- |                          |  |
|--------------------------|--|
| Nama                     | : <b>Firnah</b>  |
| Tempat/Tanggal Lahir     | : <b>Wele, 31 Maret 1997</b>   |
| Alamat                   | : <b>Desa wele II, Kecamatan Belawa</b>  |
| Perguruan Tinggi/Lembaga | : <b>INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE</b>   |
| Jenjang Pendidikan       | : <b>SI</b>  |
| Judul Penelitian         | : <b>PENGARUH PENRAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI UNIT BELAWA</b> |
| Lokasi Penelitian        | : <b>BANK BRI UNIT BELAWA</b>  |
| Jangka Waktu Penelitian  | : <b>10 September 2021 s/d 15 Oktober 2021</b>   |

Untuk hal ini tidak merasa keberatan atas pelaksanaan Penelitian/Survey dimaksud dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum dan sesudah pelaksanaan penelitian harus melaporkan diri kepada pemerintah setempat dan instansi yang bersangkutan
2. Penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan, semata-mata untuk kepentingan ilmiah.
3. Mentaati semua perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat-istiadat setempat.

Ditetapkan di : **Sengkang**  
 Pada Tanggal : **13 Maret 2021**



Ditandatangani secara elektronik oleh  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,**

**Drs. ANDI MANUSSA, S.Sos., M.Si.**  
 Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA  
 NIP : 19651128 199002 1 001

**No. Reg : 0127/IP/DPMTSP/2021**  
 Retribusi : Rp.0.00



**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.**  
**KANTOR CABANG**

Jalan Andi Magga Amirullah No. 132 Sengkang 90911  
Telepon (0485) 21191- 21192, Facsimile (0485) 22414  
E-Mail bri.co.id, Website <http://www.bri.co.id>

Nomor : B. 100 -KC-XIII/SDM/01/2022 Sengkang, 18 Januari 2022  
Lampiran : -  
Perihal : Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Kepada Yth.  
Institut Agama Islam Negeri  
(IAIN) Pare-Pare

di -  
Tempat

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan :

Nama : Firma  
Nim : 162300065  
Jabatan terakhir : Institut Agama Islam Negeri  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan penelitian di PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk Cabang Sengkang mulai tanggal 10 September s/d 15 November 2021 dengan judul skripsi “ *Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance (GCC) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Belawa (Analisis Manajemen Syariah)*”.

Demikian surat keterangan ini kami buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.**  
**KANTOR CABANG SENGKANG**

  
  
**Anggit Rumpoko**  
Pemimpin Cabang



# PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk

Kantor Cabang Sengkang  
Jalan Andi Magsa Amullah No. 132 Sengkang  
Telepon : 0485-21181/2  
Facsimile : 048522414  
Website : <http://www.bri.co.id>

Model 51

**SANGAT SEGERA**

Nomor : B.1428.e-KC/LYI/09/2021  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian

09 September 2021

Kepada Yth.  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare  
Di Tempat

## Surat Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu No. 0139/IP/DPMTSP/2021 tanggal 13 Maret 2021

Mununjuk surat tersebut di atas perihal pada pokok surat, dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui untuk melaksanakan Magang di kantor BRI Cabang Sengkang terhitung mulai tanggal 10 September 2021 sd 15 November 2021 kepada siswa tersebut dibawah ini :

No	Nama	Judul Penelitian	Tempat Penelitian
1	Fima	Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BRI Unit Belawa	Kantor BRI Unit Belawa

Dengan memenuhi ketentuan sebagai berikut :

1. Bersedia menjamin bahwa ybs tidak membocorkan rahasia bank
2. Bersedia mematuhi peraturan perusahaan, khususnya menyangkut etika bank
3. Hal yang dipelajari selama melaksanakan Magang hanya yang bersifat umum saja
4. Hasil selama melaksanakan Magang tidak diperkenankan untuk dipublikasikan dan (satu) eksamplar dikirim kepada kami
5. BRI Cabang Sengkang berhak menghentikan kegiatan magang apabila ybs di atas melakukan pelanggaran peraturan perusahaan.

Demikian kami sampaikan dan atas kerja samanya di ucapkan banyak terima kasih.

PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk  
KANTOR CABANG SENGKANG



**ANGGIT RUMPOKO**  
PEMIMPIN CABANG

Tindakan  
1. Unit Belawa  
2. Arsp

*Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif*





## BIODATA PENULIS



**FIRNAH**, lahir di Wele II pada tanggal 31 Maret 1997 merupakan anak kedua dari empat bersaudara dengan Ayah Usman dan Ibu Sumarni. Penulis memulai pendidikan di MIA 29 Wele, setekah tamat pada tahun 2010 penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 3 Belawa hingga tahun 2013. Kemudian pada tahun yang samapenulis melanjutkan pendidikan ke MAN (Madrasah Aliyah Negeri) Wajo dan berhasil lulus pada tahun 2016. Setelah melanjutkan pendidikan pada tahun 2016 di Institut Agama Islam Negeri parepare mengambil program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan. Selama perkuliahan penulis bergabung di lembaga keorganisasian Resimen Mahasiswa (MENWA) 709 serta mengikuti kegiatan ekstrakurikuler baik internal maupun eksternal kampus. Penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Abbanuangge, Kecamatan Maniangpajo, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan dan melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank SulSelBar Majene. Kemudian penulis menyelesaikan studi di IAIN Parepare pada tahun 2022 dengan judul skripsi: Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Belawa (Analisis Manajemen Syariah).