

# ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* PADA PT BANK CENTRAL ASIA TBK (STUDI KASUS PADA BCA KCU HARAPAN INDAH)

Natasha CHRISTABELLA<sup>1</sup>, Hanif ISMAIL<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Indonesia. Corresponding Author. Email: 30199081@student.kwikkiangie.ac.id

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Akuntansi, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Indonesia. Email: [hanif.ismail@kwikkiangie.ac.id](mailto:hanif.ismail@kwikkiangie.ac.id)

## Article Info

### Article History:

Submission :

Revised :

Accepted :

### Keywords:

Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, Fairness.

### Citation:

Christabella, N. & Ismail, H. (2023). ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* PADA PT BANK CENTRAL ASIA TBK (STUDI KASUS PADA BCA KCU HARAPAN INDAH). *Jurnal Akuntansi*, 10(1), 1-7

### DOI:

<https://doi.org/10.46806/ja.v10i1.xxx>

### URI:

[jurnal.kwikkiangie.ac.id/index.php/JA/xxx](http://jurnal.kwikkiangie.ac.id/index.php/JA/xxx)

## Abstract

*The rapid development of the economy along with the era of globalization encourages every company to follow suit. Therefore, it is very important that every company has a proper management system and management control. The research conducted discussed the implementation by existing principles including transparency, accountability, responsibility, independence, and fairness based on the main guidelines for implementing the KNKG. Analysis is carried out to find out whether each GCG principle has been implemented effectively. This type of research uses qualitative methods, data collection is done by means of observation, interviews, and documentation. Data analysis used is data reduction, data presentation, and conclusions. The objects in this study were employees within the company to be interviewed so they could find information about the implementation of GCG. The results showed that the implementation of GCG principles at the KCU Harapan Indah branch was carried out very well while still prioritizing the principle of banking prudence and applicable laws. So it can be concluded GCG has been implemented very well at KCU Harapan Indah although it may have some obstacles in its implementation, but the branches can handle it properly so as to create sound corporate governance.*

## 1. Pendahuluan

Krisis keuangan Asia, yang diikuti oleh Indonesia antara tahun 1997 dan 1998, berdampak signifikan pada kehidupan semua orang. Seperti dijelaskan menurut Baird (2000) bahwa buruknya penerapan tata kelola perusahaan di semua bisnis yang ada, yang dimiliki oleh pihak swasta maupun milik negara (BUMN), tata kelola perusahaan merupakan salah satu faktor utama krisis ekonomi di Indonesia dan sejumlah negara di Asia. Kegagalan perusahaan untuk memantau, mencegah, dan menentukan tujuan atau *strategic planning* merupakan salah satu sebab yang mendasar buruknya kinerja organisasi atau perusahaan dalam beberapa hal. Penyimpangan etika bisnis adalah faktor lain yang berkontribusi terhadap kinerja bisnis yang buruk. Tingginya budaya suap, kolusi, korupsi, dan nepotisme di Indonesia dan negara-negara lain, seringkali berdampak pada praktik bisnis.

Namun, dampak dari krisis ekonomi telah membawa perhatian pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat umum terhadap pentingnya implementasi GCG. Peluncuran GCG juga merupakan hal yang penting untuk membantu pemulihan keuangan dan perkembangan keuangan yang stabil dan realistis di kemudian hari. Perusahaan harus mematuhi pedoman yang diberikan untuk memahami GCG dan tata kelola perusahaan yang baik di era globalisasi. GCG adalah seperangkat mekanisme yang mencerminkan struktur manajemen perusahaan dan memutuskan bagaimana hak dan tanggung jawab didistribusikan di antara berbagai pelaku organ, seperti pemegang saham, pejabat, anggota dewan, manajer, karyawan, dan pihak lain yang berkepentingan (*stakeholder*). GCG juga menekankan gagasan bahwa semua pihak harus berpedoman, berpikir dan bertindak demi kepentingan perusahaan yang terbaik bagi bersama karena mengelola bisnis merupakan tanggung jawab yang telah diberikan kepada seluruh pelaku perusahaan sejak awal. Semua



pemimpin bisnis Indonesia, termasuk pelaku industri perbankan yang selama ini selalu mengandalkan kepercayaan publik, kini harus serius mempertanyakan independensi, akuntabilitas, dan integritas mereka.

Menjadi salah satu perusahaan bank terbesar di Indonesia, PT. Bank Central Asia Tbk telah berdiri cukup lama. Di satu sisi, BCA juga menciptakan produk dan layanan baru serta memperluas jaringan kantor cabang. BCA juga mengembangkan sistem teknologi informasi untuk memperluas audiens. Bank yang dikenal dengan nama Bank BCA dan memiliki slogan khas berbunyi "Senantiasa di Sisi Anda" ini merupakan lembaga keuangan yang menawarkan jasa keuangan kepada puluhan ribu bahkan jutaan nasabah. Dengan aset terbesar di Indonesia, Bank BCA menduduki peringkat pertama dan ketiga dalam edisi Forbes 2022 sebagai bank terbaik. Selain itu, PT. Bank Central Asia Tbk juga merupakan salah satu bank swasta terbesar ketiga dengan peningkatan 10,2% *year-over-year* menjadi Rp 1,289 triliun. Peningkatan perbankan transaksi disertai dengan pendanaan CASA yang kuat. Volume transaksi dalam sembilan bulan pertama tahun 2022 meningkat 39,5% dari tahun ke tahun menjadi 17,4 miliar. Sementara itu, slogan BCA tersebut akhirnya memantapkan BCA sebagai *brands* yang kuat di kalangan bank swasta, menjadikannya salah satu lembaga keuangan yang paling diandalkan masyarakat. BCA menggunakan berbagai inovasi digital untuk memberikan solusi kepada nasabah dan mendorong kinerja perbankan internal. Saat ini BCA pun masih berusaha melakukan perubahan dan membangun keberlanjutan yang merupakan komitmen bank dalam mewujudkan visi dan misi. Beberapa yang menjadi kata nilai BCA antara lain fokus kepada nasabah, *integrity*, *teamwork*, serta berusaha mencapai yang terbaik. Sejak bank BCA berdiri hingga sekarang banyak prestasi dan penghargaan yang telah diterima oleh BCA sebagai salah satu bukti bahwa BCA berkomitmen dan selalu konsisten untuk terus memberikan yang terbaik dalam segala aspeknya. Salah satu faktor peneliti mengambil topik ini karena peneliti ingin menganalisis apakah implementasi setiap prinsip GCG (*good corporate governance*) di cabang dilaksanakan dengan baik, sebagai bentuk wujud nyata dari keberhasilan kinerja perusahaan yang baik.

### 1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah dari penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

Bagaimanakah implementasi penerapan prinsip *good corporate governance* pada PT Bank Central Asia Tbk (Studi Kasus pada BCA KCU Harapan Indah)

### 1.2 Batasan Penelitian

Adapun batasan penelitian yang ditetapkan oleh peneliti yaitu, antara lain:

1. Yang menjadi objek penelitian ini adalah transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), tanggung jawab (*responsibility*), independensi (*independency*) dan kewajaran (*fairness*) sebagai penerapan prinsip *good corporate governance* pada BCA KCU Harapan Indah.
2. Subjek penelitian ini adalah semua yang terlibat dalam operasional BCA KCU Harapan Indah.
3. Wilayah penelitian dilakukan di Bekasi.
4. Periode penelitian dilakukan dari bulan Desember 2022 hingga Maret 2023.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian batasan masalah dan batasan penelitian di atas, maka dapat ditetapkan rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai "Apakah penerapan prinsip-prinsip *good corporate governance* di BCA KCU Harapan Indah berjalan dengan baik?".

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini antara lain, sebagai berikut:

1. Agar dapat mengetahui apakah prinsip GCG yaitu transparansi (*transparency*) berjalan dengan baik di BCA KCU Harapan Indah.
2. Agar dapat mengetahui apakah prinsip GCG yaitu akuntabilitas (*accountability*) berjalan dengan baik di BCA KCU Harapan Indah.
3. Agar dapat mengetahui apakah prinsip GCG yaitu pertanggungjawaban (*responsibility*) dilaksanakan dengan baik di BCA KCU Harapan Indah.
4. Agar dapat mengetahui apakah prinsip GCG yaitu kemandirian (*independency*) berjalan dengan baik di BCA KCU Harapan Indah.
5. Agar dapat mengetahui apakah prinsip GCG yaitu kewajaran (*fairness*) berjalan dengan baik di BCA KCU Harapan Indah.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis maupun teoritis sebagai berikut:



## 1. Manfaat Praktis

### a. Bagi Perusahaan

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi bisnis serta ringkasan penilaian kinerjanya. Dengan informasi ini, bisnis akan dapat menerapkan strategi dan perencanaan yang tepat sesuai dengan prinsip-prinsip GCG yang baik, yang akan menghasilkan peningkatan kinerja.

## 2. Manfaat Teoritis

### a. Bagi Pembaca

Pembaca diharapkan dapat memperoleh informasi serta wawasan baru mengenai pengetahuan yang berkenaan dengan implementasi prinsip-prinsip GCG yang baik pada perusahaan perbankan dari penelitian ini.

### b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Eksplorasi ini diharapkan dapat memberikan dan sumber bahan referensi yang bermanfaat bagi calon ahli yang nantinya mengarahkan dan membina pemeriksaan di kemudian hari, khususnya mengenai standar GCG yang baik pada perusahaan perbankan/keuangan.

## 2. Metode Penelitian

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif digunakan sebagai model. Dengan uji triangulasi peneliti menggunakan 2 informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran data dan observasi yang ada di lapangan.

### 2.1 Variabel Penelitian

Penelitian ini berfokus pada beberapa hal antara lain sebagai berikut:

1. Sistem pengelolaan bank yang dikenal dengan GCG yang baik dimaksudkan untuk menjaga kepatuhan kepada peraturan perundang-undangan, melindungi kepentingan *stakeholders*, dan meningkatkan kinerja bank.
2. Transparansi adalah suatu sistem pengelolaan bank yang dilandasi keterbukaan terhadap informasi material dan yang bersangkutan dalam BCA KCU Harapan Indah.
3. Pertanggungjawaban adalah suatu kerangka pengurus bank yang menentukan kemampuan, pelaksanaan dan tanggung jawab organ BCA KCU Harapan Indah.
4. Sistem pengelolaan BCA KCU Harapan Indah dilandasi oleh tanggung jawab dan prinsip perbankan yang sehat.
5. Sistem pengelolaan BCA KCU Harapan Indah bersifat independen, bebas dari benturan kepentingan serta pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang bertentangan dengan prinsip perbankan yang sehat atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Kewajaran atau Keseimbangan (*Fairness*) adalah penataan administrasi BCA KCU Harapan Indah mengacu pada keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi kebebasan mitra berdasarkan perjanjian dan pedoman yang relevan dan standar keuangan yang sehat.

### 2.2 Populasi Dan Sampel

Peneliti memilih 2 informan untuk di wawancarai yaitu Ibu Merry Katharine selaku Kepala Layanan BCA KCU Harapan Indah dan Bapak Muhammad Satrio selaku Staff Pendukung Operasional sehingga memungkinkan untuk menggali informasi tentang implementasi GCG di cabang dan menguji keabsahan data yang ada. Penelitian ini menggunakan teknik *Non-Probability Sampling*, dimana pengambilan sampel tidak dilakukan secara acak. Untuk memastikan bahwa sampel dapat mewakili populasi, itu dipilih dengan hati-hati. Teknik *Purposive Sampling* menjadikan Teknik *Non-Probability Sampling* diterapkan dalam penelitian ini menjadi lebih tepat.

#### 2.2.1 Instrumen Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013) karena memperoleh data merupakan tujuan utama penelitian, maka metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis. Strategi pemilahan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Observasi

Pengamatan sistematis dan pencatatan setiap peristiwa yang dipelajari disebut observasi. Apabila observasi ini direncanakan, dicatat, serta dikontrol reliabilitas dan validitasnya sesuai dengan tujuan



penelitian, maka observasi tersebut menjadi salah satu metode pengumpulan data. Lingkungan kerja Kantor Cabang Utama BCA Harapan Indah dan segala sesuatu yang berkaitan dengan penerapan GCG yang baik ditinjau dari prinsip-prinsip yang ada (transparansi, akuntabilitas, *responsibility*, independensi, dan Kewajaran) menjadi subyek pengamatan peneliti.

#### Wawancara

Mengajukan pertanyaan langsung kepada orang yang memiliki pengetahuan tentang subjek yang dipelajari merupakan salah satu metode untuk mendapatkan data atau informasi dengan menggunakan strategi yang disebut wawancara. Wawancara menurut Achmadi & Narbuko (2005), adalah proses mendengarkan secara tatap muka dimana dua orang atau lebih dalam suatu penelitian bertanya dan menjawab pertanyaan untuk mendengarkan informasi secara langsung. Narasumber dalam penelitian ini adalah Kepala Layanan BCA KCU Harapan Indah dan salah satu karyawan BCA KCU Harapan Indah. Wawancara dengan narasumber direkam dan kemudian disalin ke dalam manuskrip. Peneliti akan melakukan wawancara semi terstruktur yang terdiri dari tanya jawab berdasarkan situasi atau topik. Wawancara jenis ini bertujuan untuk mengungkap permasalahan secara lebih terbuka, dan pihak yang diundang wawancara dimintai pendapatnya.

#### Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari informasi tentang sesuatu yang berisikan catatan, buku, surat kabar, prasasti, agenda, risalah rapat, majalah, dan gambar-gambar kegiatan. Untuk melengkapi informasi yang dikumpulkan melalui wawancara dan pengamatan (observasi). Prosedur ini dilakukan untuk menghasilkan data dan bukti yang dapat dipercaya terkait dengan informasi yang didukung melalui beberapa artikel, buku, dan jurnal.

### 2.2.2 Teknis Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah strategi penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini untuk menggunakan dan mengumpulkan informasi yang lebih mendalam tentang fenomena yang diteliti. Data disederhanakan menjadi bentuk yang lebih memudahkan untuk dipahami dikenal dengan istilah analisis data. Pada titik ini, informasi telah disiapkan dan digunakan sedemikian rupa sehingga dapat digunakan untuk berhasil mengekstraksi kebenaran yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Prosedur pemeriksaan informasi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah model *Miles and Huberman*, dimana strategi pemeriksaan informasi dilakukan secara cerdas dan tanpa henti pada setiap tahap eksplorasi hingga akhir. Ada tiga tahap:

#### 1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Dalam analisis data kualitatif, metode yang dikenal sebagai reduksi data mengatur data sedemikian rupa sehingga memungkinkan untuk menarik dan memverifikasi kesimpulan akhir dan untuk menyempurnakan, mengklasifikasikan, mengarahkan, dan menghilangkan data yang berlebihan. Penelitian ini menghasilkan lebih sedikit hasil wawancara. Peneliti mengorganisasikan dan merangkum data berdasarkan rumusan masalah yang ada.

#### 2. *Data Display* ( Penyajian Data)

Setelah penulis mengelompokkan informasi sesuai dengan rumusan masalah, informasi tersebut disajikan untuk menarik kesimpulan.

#### 3. *Conclusion/Verification* (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data)

Langkah terakhir dalam proses pengecekan informasi yaitu menarik kesimpulan, memungkinkan penulis untuk mengevaluasi ketepatan informasi yang dikumpulkan oleh semua penulis untuk menjamin keakuratannya.

Pengukuran kriteria implementasi prinsip TARIF (Transparansi, Akuntabilitas, Responsibility, Independensi, Fairness) berdasarkan pada pedoman pokok pelaksanaan dari KNKG, kemudian dibuktikan dengan hasil wawancara dan data *checklist* observasi hasil observasi. Yang kemudian akan dijelaskan dengan metode deskriptif pada bab selanjutnya, serta pembuktian dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, maupun lampiran.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Analisa Penerapan Prinsip Transparansi pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah

Transparansi yaitu keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan serta keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Kepala layanan (*Head of Service*) Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah mengatakan bahwa prinsip transparansi telah diterapkan di Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah dikarenakan Bank BCA adalah bank swasta besar yang telah *go public*. Sebagaimana keterangan yang

diberikan oleh beliau bahwa aspek transparansi dapat dilihat dari ketersediaan informasi yang disajikan oleh BCA melalui *website* resminya yaitu [bca.co.id](http://bca.co.id) yang dapat diakses oleh siapa saja. Informasi material berupa profil perusahaan dan publikasi berkelanjutan laporan keuangan triwulanan dan tahunan. Selain itu, transparansi informasi produk yang tersedia di Kantor Cabang Utama Bank BCA Harapan Indah, antara lain informasi mengenai produk investasi, pembiayaan, dan simpanan. Semua produk dijelaskan secara rinci baik terkait biaya, ketentuan, limit, dan keuntungan untuk setiap produk yang akan diterangkan oleh *Customer Service* saat nasabah berada di Bank, sedangkan untuk produk pembiayaan yang menjadi tugas *Account Officer/Relationship Officer* sama seperti produk simpanan, semua ketentuan dan persyaratan yang diperlukan juga terdapat pada *website*. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Staff Pendukung Operasional Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah mengemukakan bahwa semua laporan yang diperlukan sudah sesuai dan dilaporkan ke kantor pusat tepat waktu, namun hasil wawancara menunjukkan bahwa untuk mengakses informasi mengenai keuangan dan profil perusahaan dapat diakses oleh para *stakeholders* melalui Biro Hukum atau HRD. Kemudian menurut beliau untuk laporan keuangan dan neraca tidak dapat diakses secara bebas karena bersifat internal, namun untuk laporan tahunan akan diinfokan secara umum dan dapat diakses di *website* BCA .

Aspek transparansi dilihat dari kemudahan untuk mendapatkan informasi, hal ini ditunjukkan oleh Kepala Layanan (*Head of Service*) Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah telah menjalankan dan menerapkan sejak lama sebagai bentuk penerapan *good corporate governance*. Informasi ini dapat diakses di situs web BCA dengan menawarkan kepada nasabah antara lain informasi tentang bank maupun setiap info layanan yang dimiliki. Nasabah dapat memperoleh informasi tentang produk di Kantor Cabang Utama Bank BCA Harapan Indah tanpa harus ke cabang karena masyarakat dan pemangku kepentingan dapat memperoleh informasi mengenai perkembangan perusahaan, BCA juga memberikan kemudahan bagi nasabah untuk memperoleh informasi produk yang ada di BCA melalui *call center* yang dapat terhubung melalui *handphone* ataupun pesan teks *whatsapp*. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Staff Pendukung Operasional Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah juga mengemukakan bahwa:

“Bank BCA Harapan Indah ini memberikan kebebasan untuk mengemukakan pendapat kepada kantor kami baik pihak karyawan atau pihak nasabah”

Sebagai bentuk kemudahan nasabah memperoleh informasi Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah juga memasang sebuah *barcode* di setiap sudut meja agar dapat discan dan muncul berbagai informasi promo info menarik untuk nasabah. Dalam hal teknologi informasi Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah dapat dikatakan unggul karena terdapat banyak mesin *self service* untuk membantu nasabah dalam bertransaksi agar lebih cepat, praktis dan mudah, salah satunya terdapat mesin *CS Digital* yang berfungsi untuk ganti kartu, cetak kartu, registrasi m-BCA dan registrasi klikbca individu. Kemudian ada mesin *E-Service* yang berfungsi untuk cetak buku, ganti buku, registrasi m-BCA non finansial dan finansial, registrasi klikbca individu, registrasi *key* BCA dan pembukaan rekening. Lalu ada *Star Teller* yang berfungsi mempermudah transaksi tarik tunai dan setor tunai, layanan ini memungkinkan seorang teller dapat melayani transaksi dua nasabah secara bersamaan dengan bantuan mesin yang ada. Terdapat juga *eBranch* BCA yang berfungsi untuk melakukan pengisian form dan/atau reservasi sebelum datang bertransaksi ke cabang.

Berdasarkan hasil observasi, dilihat dari aspek transparansi cabang terhadap karyawan antara lain terdapat aplikasi yang dapat diakses oleh para karyawan untuk memonitoring atau mengevaluasi hasil kinerja namun aplikasi tersebut disediakan hanya untuk diakses melalui komputer yang ada di cabang yang sudah diatur dengan jaringan intranet. Sebagaimana dikemukakan oleh Bapak Muhammad Satrio sebagai Staff Pendukung Operasional yaitu:

“Kalau untuk evaluasi jatuhnya seperti penilaian yaa, untuk penilaian karyawan itu untuk magang bakti BCA itu dilakukan setahun sekali oleh kepala bagian berikut juga untuk karyawan tetap yaitu dilakukan setahun sekali lalu dituangkan ke aplikasi MyGrowth khusus karyawan tetap.”

Sebagai salah satu bentuk perusahaan meningkatkan *performance* dan pengembangan karyawan, dengan selalu melakukan evaluasi hasil pencapaian kinerja. Hasil lain dalam observasi peneliti saat berada di cabang adalah adanya keterbukaan untuk hasil pencapaian cabang, biasanya akan ada rapat atau pertemuan diakhir tahun atau awal tahun untuk membahas hasil kinerja atau pencapaian cabang selama setahun dengan segala target yang diberikan lalu berapa poin/skor yang cabang dapatkan. Yang menjadi pengukuran hasil kinerja pencapaian cabang bukan hanya dalam *cross selling* namun juga dalam aspek pelayanan kepada



nasabah yang biasa disebut BSQ ( *Branch Service Quality*) dan CE ( *Customer Engagement* ) yaitu sebagai pengukuran cabang untuk menilai, mengevaluasi, serta meningkatkan *service quality* cabang. Penilaian dilakukan dengan melakukan survei kepada nasabah yang dibantu oleh pihak ketiga sebagai lembaga survei dan dengan kurun waktu periode penilaian. Hasil lain dalam observasi juga menunjukkan bahwa perusahaan dengan secara transparan memberikan perhitungan mengenai perhitungan bonus maupun tunjangan yang telah diatur dan tertuang melalui PKB ( Perjanjian Kerja Bersama).

Dari penelitian yang saya lakukan, dapat dijabarkan bahwa prinsip transparansi di Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah sudah cukup efektif dilihat dari kemudahan mengakses informasi, namun tidak mengurangi atau mengabaikan prinsip kerahasiaan bank yang harus dijaga. Di sisi lain pengembangan teknologi di Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah sangatlah memadai untuk menawarkan berbagai layanan, produk dan pengalaman bertransaksi bagi nasabah dengan sangat baik sebagai bentuk untuk memberikan kualitas layanan terbaik, meningkatkan jumlah nasabah serta *stakeholders* yang memberikan dampak besar pada jumlah laba bersih bank. Dalam aspek keterbukaan kepada karyawan pun sudah berjalan sangat baik dengan adanya aplikasi untuk mengevaluasi hasil kinerja atau *performance*, karena dari semua kriteria implementasi yang ada prinsip transparansi telah terpenuhi maka hasil dari penelitian, penerapan implementasi prinsip transparansi dapat dikatakan dengan baik dijalankan di Kantor Cabang KCU Harapan Indah.

Tabel 4.1: Checklist Penerapan Prinsip Transparansi

Pedoman Pokok Pelaksanaan		Ada	Tidak ada	Bukti Implementasi
Tranparansi				
1	Perusahaan harus menyediakan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan dapat diperbandingkan serta mudah diakses oleh pemangku kepentingan sesuai dengan haknya.	V		Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan terdapat: Adanya informasi hasil pencapaian cabang yang diberitahukan kepada karyawan satu tahun sekali, Adanya kemudahan akses untuk berbagai informasi baik adanya <i>barcode</i> untuk discan sehingga dapat memperoleh informasi mengenai produk dan layanan dengan mudah, serta mengenai perusahaan seperti laporan tahunan dan profil perusahaan, Segala kebijakan perusahaan tertulis dalam setiap kontrak kerja atau PKB, Memberikan informasi kepada nasabah secara jelas dan transparan tanpa mengurangi prinsip kerahasiaan bank.
2	Informasi yang harus diungkapkan meliputi, tetapi tidak terbatas pada, visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan, kondisi keuangan, susunan dan kompensasi pengurus, pemegang saham pengendali, kepemilikan saham oleh anggota Direksi dan anggota Dewan Komisaris beserta anggota keluarganya dalam perusahaan dan perusahaan lainnya, sistem manajemen risiko, sistem pengawasan dan pengendalian internal, sistem dan pelaksanaan GCG serta tingkat kepatuhannya, dan kejadian penting yang dapat mempengaruhi kondisi perusahaan.	V		
3	Prinsip keterbukaan yang dianut oleh perusahaan tidak mengurangi kewajiban perusahaan sesuai dengan peraturanperundang-undangan, rahasia jabatan, dan hak-hak pribadi.	V		
4	Kebijakan perusahaan harus tertulis dan secara proporsional dikomunikasikan kepada pemangku kepentingan.	V		

Sumber: Olahan Peneliti

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
 Hak Cipta © 2021 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
 Seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:



Karena dari hasil wawancara dan pengamatan observasi sudah terpenuhi sesuai dengan pedoman pokok pelaksanaan prinsip – prinsip *good corporate governance* berdasarkan pada KNKG, maka prinsip transparansi telah dijalankan dengan baik di Kantor Cabang KCU Harapan Indah.

### 3.2 Analisa Penerapan Prinsip Akuntabilitas pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah

Akuntabilitas, khususnya kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban organ bank untuk pengelolaan yang efisien. Penetapan tugas dan tanggung jawab yang berbeda untuk setiap karyawan perusahaan mencontohkan aspek akuntabilitas. Menurut Kepala Layanan (*Head of Service*) Kantor Cabang Utama Bank BCA Harapan Indah, Cabang telah menyelesaikan sudut tanggung jawab dengan baik. Segala sesuatu yang telah disepakati pada saat karyawan menandatangani kontrak kerja dilakukan sesuai dengan pembagian fungsi dan tanggung jawab yang telah dijelaskan pada masing-masing divisi bank. Pekerja dan pengusaha telah mencapai kesepakatan yang disebut Perjanjian Kerja Bersama (PKB) dan akan diperbaharui setiap 5 (lima) tahun. Kesepakatan ini tercapai atas kesepakatan kedua belah pihak. PKB merupakan kesepakatan antara BCA, Komite Nasional Serikat Pekerja Niaga, Bank, Jasa, dan Asuransi (KOMNAS SP NIBA BCA). Serikat Pekerja berjalan dengan aktif di cabang sesuai dengan fungsi dan tugasnya.

Menurut isi yang tertuang dalam PKB terdapat tujuan dan fungsi PKB, khususnya dalam upaya memberikan kepastian hukum kepada pemberi kerja dan pekerja mengenai pelaksanaan hubungan kerja Perseroan. Pengaturan kondisi kerja, sebaliknya, bertujuan untuk memperjelas hak dan kewajiban pengusaha dan pekerja untuk meningkatkan produktivitas dan semangat kerja, serta kesejahteraan pekerja dan serikat pekerja. Menentukan kondisi ideal untuk memastikan operasi yang efisien dari kegiatan operasional bisnis dengan cara yang paling efisien untuk kemajuan perusahaan dan karyawannya, serta pemberian upah dan gaji, termasuk tunjangan yang layak, untuk menjamin standar pendapatan yang layak. hidup untuk pekerja dan keluarganya. Salah satu kewajiban bagi para pekerja atau karyawan yang tertuang dalam PKB antara lain:

- a) Mengikuti hari dan jam kerja sebagaimana tercantum dalam PKB ini;
- b) Mematuhi Perjanjian Kerja Bersama ini dan semua peraturan perusahaan lainnya;
- c) Memberikan informasi yang akurat kepada perusahaan tentang informasi pribadi, keluarga dan pekerjaan;
- d) Melaksanakan segala tugas dan pekerjaan dengan sebaik mungkin dan penuh tanggung jawab;
- e) Menjaga selalu kerahasiaan pelanggan serta informasi perusahaan, yang diperoleh dari jabatan atau interaksi mereka dalam lingkungan kerja;
- f) Mendahulukan kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadi atau kelompok; dst.

Salah satu kewajiban bagi para Magang Bakti BCA yang terdapat pada perjanjian kerja, antara lain:

- a) Mengikuti program magang dengan sebaik-baiknya selama jangka waktu sebagaimana dimaksud
- b) Lulus dalam ujian kelas training untuk program magang bakti
- c) Menaatinya tata tertib (sebagaimana dimaksud dalam lampiran) dan jadwal magang yang ditentukan oleh Pihak Pertama (PT. Bank Central Asia. Tbk)
- d) Melaksanakan setiap tugas yang diberikan oleh Perusahaan dengan sebaik-baiknya, jujur, tertib, cermat, bersemangat, dan dengan penuh tanggung jawab
- e) Mengutamakan kepentingan Pihak Pertama di atas kepentingan pribadi Pihak Kedua (Peserta Magang Bakti)
- f) Memberikan pelayanan yang baik sesuai prinsip Sigap, Menarik, Antusias. Ramah, Teliti, Simak, *Open-mind*, Lengkap, Utamakan kebutuhan nasabah, *Telling solution*, Inisiatif, dan *On-time follow up (SMART SOLUTION)* terhadap nasabah dan tidak mengadakan pungutan apapun dari nasabah di luar yang telah ditentukan oleh Pihak Pertama, dst.

Aspek akuntabilitas dibahas dari sistem pengendalian internal. Kepala layanan (*Head of Service*) Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah, Kantor Cabang Utama Harapan Indah mengungkapkan bahwa cabang telah melaksanakan dan menerapkan pengendalian internal untuk semua jenis transaksi. Menurut Bapak Muhammad Satrio selaku Staff Pendukung Operasional menjelaskan bahwa yang mengendalikan untuk operasional biasanya ada Kepala Layanan, selain itu ada KPO (Kepala Pendukung Operasional), lalu KOC (Kepala Operasional Cabang), kemudian ada KPBC dan di atasnya lagi ada Pinpinan Cabang. Kualitas terpenting bagi setiap pekerja adalah pengendalian diri. Karyawan juga harus mengendalikan diri dan menyelesaikan setiap tugas sesuai dengan peraturan BCA dan *Code of Conduct (CoC)*, yang juga dikenal sebagai komitmen terhadap etika bisnis dan etika kerja, hal ini sudah menjadi budaya yang melekat bagi setiap karyawan BCA dalam keseharian sistem kerja. Para karyawan juga *dimonitoring* dengan pengukuran kinerja



seperti yang sudah dijelaskan dalam prinsip transparansi dan juga terdapat training *soft skill* atau hanya sekedar merefresh tentang *product knowledge* sebagai bentuk pengendalian yang dilakukan perusahaan kepada karyawan. Sebagaimana yang diutarakan oleh Bapak Muhammad Satrio selaku Staff Pendukung Operasional bahwa:

“Karyawan PT. Bank Central Asia Cabang Harapan Indah memang sudah melakukan job description sesuai dengan pedoman perilaku code of conduct, pedoman perilaku etika yang bersifat internal yang memuat nilai-nilai etika perusahaan, bisnis, kerja, komitmen serta penegakan terhadap peraturan - peraturan perusahaan itu sudah dilakukan di cabang harapan indah.”

Dilihat dari pelaksanaan tugas sesuai pedoman, menurut Kepala layanan (*Head of Service*) Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah seluruh kegiatan yang dilakukan di Kantor Cabang Utama Harapan Indah sudah ditetapkan untuk patuh pada semua peraturan, baik perundang-undangan maupun prinsip dan ketentuan prosedur dalam BCA dengan tujuan untuk melindungi setiap karyawan maupun perusahaan dari risiko pekerjaan yang mungkin timbul. Bahkan untuk setiap sanksi yang akan diterima oleh karyawan yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan sebagai peraturan bank, semuanya telah diatur dan tertuang dalam PKB. Salah satunya adalah sanksi pokok, seperti teguran lisan, surat teguran, surat peringatan, kenaikan pangkat, dan pemutusan hubungan kerja/PHK, yang pengenaannya telah ditetapkan dalam pedoman sanksi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dalam kantor cabang diketahui bahwa prinsip akuntabilitas di Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah sudah sangat efektif, dilihat dari uraian setiap tugas, fungsi, dan juga tanggung jawab yang jelas bagi semua divisi dalam perjanjian kerjanya.

Tabel 4.2: Checklist Penerapan Prinsip Akuntabilitas

Pedoman Pokok Pelaksanaan		Ada	Tidak ada	Bukti Implementasi
Akuntabilitas				
1	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 ( <i>corporate values</i> ), dan strategi perusahaan.	V		Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan terdapat: Adanya penetapan fungsi, tugas, dan tanggung jawab yang jelas bagi setiap karyawan yang tertuang dalam kontrak dan PKB, Adanya sistem pengendalian internal yang dilakukan oleh atasan langsung, Setiap karyawan baik tetap maupun magang bakti memiliki ukuran kinerja, terdapat kesetaraan dan sistem untuk setiap reward dan punishment yang diberikan kepada karyawan, Terdapat pedoman perilaku yang telah disepakati dan tertuang dalam kontrak kerja maupun PKB.
2	Perusahaan harus meyakini bahwa semua organ perusahaan dan semua karyawan mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam pelaksanaan GCG.	V		
3	Perusahaan harus memastikan adanya sistem pengendalian internal yang efektif dalam pengelolaan perusahaan.	V		
4	Perusahaan harus memiliki ukuran kinerja untuk semua jajaran perusahaan yang konsisten dengan sasaran usaha perusahaan, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi ( <i>reward and punishment system</i> )	V		

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



5	Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, setiap organ perusahaan dan semua karyawan harus berpegang pada etika bisnis dan pedoman perilaku ( <i>code of conduct</i> ) yang telah disepakati	V		
---	--	---	--	--

Sumber: Olahan Peneliti

Karena dari hasil wawancara dan pengamatan observasi sudah terpenuhi sesuai dengan pedoman pokok pelaksanaan prinsip – prinsip *good corporate governance* berdasarkan pada KNKG, maka prinsip akuntabilitas telah dijalankan dengan baik di Kantor Cabang KCU Harapan Indah.

### 3.3 Analisis Penerapan Prinsip *Responsibility* pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah

*Responsibility* mengacu pada, apakah pengelolaan bank telah dijalankan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip pengelolaan bank yang sehat. Kepatuhan terhadap hukum mencontohkan aspek tanggung jawab. Menurut Kepala layanan (*Head of Service*) Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah, Kantor Cabang Utama Harapan Indah telah mematuhi semua hukum yang berlaku dalam semua kegiatan yang berlangsung, termasuk hukum dan peraturan perundang-undangan tentang pajak, hubungan kerja, peraturan perbankan, dan keselamatan kerja. Segala regulasi dari OJK juga diterapkan dengan baik agar tidak ada penyimpangan yang terjadi misalnya dalam melakukan pelaporan ke kantor pusat terkait transaksi yang diperlukan. BCA juga melaksanakan pengendalian internal dengan adanya audit internal untuk mengevaluasi hasil kinerja dari cabang.

Sebagai bentuk upaya BCA dalam mensejahterakan karyawannya, maka BCA memberikan *reward* kepada karyawannya berupa tunjangan hari raya (THR), tunjangan risiko finansial, tunjangan kesehatan, upah/gaji jika karyawan lembur, dan lain sebagainya. Untuk setiap kewajiban bagi perusahaan kepada karyawannya juga telah diatur dengan baik dan tertuang dalam PKB (Perjanjian Kerja Bersama) yang berisikan, antara lain:

- a) Memberikan gaji, upah/gaji lembur, dan tunjangan sesuai dengan PKB ini.
- b) Memenuhi setiap hak pekerja sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku
- c) Mengawasi, menjaga keselamatan dan kesehatan pekerja;
- d) Mematuhi serta melaksanakan PKB dan peraturan perundang-undangan tentang ketenagakerjaan;
- e) Mensosialisasikan, memperbanyak, dan memberikan buku PKB ini kepada pekerja tanpa terkecuali;
- f) Memperhatikan serta menampung semua aspirasi pekerja;
- g) Mendaftarkan pekerja dalam program asuransi kecelakaan diri atau asuransi jiwa.

Untuk hasil upaya mensejahterakan para karyawan BCA KCU Harapan Indah, maka Bapak Muhammad Satrio selaku Staff Pendukung Operasional mengutarakan bahwa:

“PT. Bank Central Asia Cabang Harapan Indah sudah sangat mengupayakan kesejahteraan bagi karyawannya contohnya itu seperti tunjangan hari raya, tunjangan bonus, tunjang akhir tahun itu Namanya untuk mensejahterakan karyawannya agar tetap semangat bekerja di Bank Central Asia.”

Dilihat dari sisi pengelolaan bank yang sehat dan baik, dapat dibuktikan juga dengan pelaksanaan rapat atau *class product* yang dilakukan untuk mengembangkan dan menambah wawasan/*product knowledge* tentang suatu produk atau berbagai hal yang berkaitan dengan visi, misi, dan target yang harus dicapai bersama untuk keberhasilan sebuah cabang. Dan beberapa *training* atau *e-learning* wajib untuk para karyawan untuk membangun pengembangan diri. Yang akan menjadi penilaian atau tolak ukur sebuah cabang apakah menjalankan setiap prinsip GCG dengan baik dan sehat.

Dari penelitian yang telah dilakukan didapati bahwa prinsip responsibilitas di Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah sudah berjalan dengan efektif, karena telah melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik dan berpegang teguh pada semua prinsip hukum yang berlaku dalam semua aktivitasnya, termasuk hukum perbankan dan hukum perundang-undangan. Cabang juga rutin melakukan rapat yang diadakan setiap tahunnya dengan topik yang berbeda untuk membekali para karyawan dengan berbagai pengetahuan dan wawasan akan setiap produk maupun layanan yang diberikan kepada nasabah.

1. Dilarang mengutip, menyalin, atau menjiplak sebagian atau seluruhnya isi dari publikasi ini tanpa izin IBIKKG.  
 2. Dilarang mengutip, menyalin, atau menjiplak sebagian atau seluruhnya isi dari publikasi ini tanpa izin IBIKKG.

Hak cipta © 2021 oleh Kwik Kian Gie School of Business. All rights reserved.

**Tabel 4.3: Checklist Penerapan Prinsip Responsibilitas**

Pedoman Pokok Pelaksanaan		Ada	Tidak ada	Bukti Implementasi
Responsibilitas				
Hak cipta milik IBI KKG	Organ perusahaan harus berpegang pada prinsip kehati-hatian dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, anggaran dasar dan peraturan perusahaan ( <i>by-laws</i> )	V		Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan: kantor cabang telah melakukan setiap kegiatan operasionalnya sesuai dengan peraturan perusahaan yang setiap ketentuannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta diawasi oleh OJK dan BI, Salah satu contoh tanggung jawab perusahaan terhadap karyawannya adalah selalu berupaya mensejahterahkan karyawan.
(Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	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	V		

Sumber: Olahan Peneliti

Karena dari hasil wawancara dan pengamatan observasi sudah terpenuhi sesuai dengan pedoman pokok pelaksanaan prinsip – prinsip *good corporate governance* berdasarkan pada KNKG, maka prinsip responsibilitas telah dijalankan dengan baik di Kantor Cabang KCU Harapan Indah.

### 3.4 Analisa Penerapan Prinsip *Independency* pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah

*Independency* dapat dikatakan sebagai bentuk manajemen atau sikap bank untuk bersikap professional dan terhindar dari tekanan dan pengaruh apapun dari pihak manapun, menurut Kepala Layanan (Head of Service) Kantor Cabang Utama Bank BCA Harapan Indah, Kantor Cabang Utama Harapan Indah setiap keputusan diambil sesuai dengan prinsip operasional bank yang ada. Selain prinsip-prinsip tersebut, pengambilan keputusan dilakukan secara obyektif dan tanpa dipengaruhi dengan cara apapun. Kantor Cabang Utama Harapan Indah juga selalu senantiasa menjaga kerahasiaan data nasabah yang menjadi kunci dalam suatu bank berkaitan dengan kerahasiaan bank yang telah diatur dalam peraturan OJK. Sesuai dengan peraturan terkait rahasia bank, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga memberikan Surat Edaran Tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen, No.14/SEOJK.07/2014. Sehubungan dengan ditetapkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan, pada dasarnya Surat Edaran OJK dan POJK tersebut mengatur bahwa setiap Penyedia Jasa Keuangan (PUJK) wajib melindungi konsumen data dan informasi pribadi dan menahan diri untuk tidak memberikannya kepada pihak ketiga dengan cara apa pun, peraturan ini berlaku juga bagi perusahaan perbankan. Namun, ada beberapa skenario di mana bank harus mengungkapkan informasi nasabah. Mirip dengan bagaimana kontrak kerja diatur oleh undang-undang dan peraturan perbankan, kerahasiaan data juga merupakan inti dari sebuah bank. Sebagaimana yang diutarakan oleh Bapak Muhammad Satrio selaku Staff Pendukung Operasional bahwa:

“PT. Bank Central Asia Cabang Harapan Indah bebas dari pengaruh dan intervensi dari pihak manapun dan itu betul sekali. PT. Bank Central Asia Cabang Harapan Indah sangat menjamin kerahasiaan data nasabah kecuali ada keperluan hukum yaa.”

Dari penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa prinsip *independency* pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah telah berjalan dengan baik dan efektif karena dalam setiap pengambilan keputusan Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah selalu sesuai dengan kebijakan bank tanpa adanya tekanan dan terbebas dari intervensi manapun. Aktif dan rutin melaksanakan rapat mengenai berbagai topik yang didokumentasikan dengan risalah rapat atau notulen. Biasanya rapat membahas mengenai kualitas layanan, kelas produk, atau evaluasi kinerja divisi dan cabang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dengan cara apapun tanpa izin IBIKKG.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Tabel 4.4: Checklist Penerapan Prinsip *Independency***

Pedoman Pokok Pelaksanaan		Ada	Tidak ada	Bukti Implementasi
Independensi				
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Masing-masing organ perusahaan harus menghindari terjadinya dominasi oleh pihak manapun, tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu, bebas dari benturan kepentingan ( <i>conflict of interest</i> ) dan dari segala pengaruh atau tekanan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara obyektif.	V		Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan: Kantor cabang pastinya terhindar dari segala tekanan atau pengaruh dan intervensi dari pihak manapun dalam setiap pengambilan keputusannya, Adanya kepastian untuk menjaga kerahasiaan data nasabah karena itu adalah hal yang mutlak, Terdapat risalah rapat atau notulen dalam setiap adanya rapat.
	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	V		

Sumber: Olahan Peneliti

Karena dari hasil wawancara dan pengamatan observasi sudah terpenuhi sesuai dengan pedoman pokok pelaksanaan prinsip – prinsip *good corporate governamce* berdasarkan pada KNKG, maka prinsip *Independency* telah dijalankan dengan baik di Kantor Cabang KCU Harapan Indah.

### 3.5 Analisa Penerapan Prinsip *Fairness* pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah

*Fairness*, merupakan menjadi pemerataan dan keadilan khusus dalam memenuhi hak-hak istimewa mitra yang muncul sehubungan dengan pengaturan dan peraturan serta pedoman. Jika dari hasil observasi dan situasi penulis bekerja di BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah, cabang Harapan Indah selalu memberikan hak-hak karyawannya. Tidak ada diskriminasi antar sesama karyawannya baik secara ras, agama, suku, warna kulit, maupun budaya sehingga tercapainya kerja sama yang baik sebagai sebuah tim, sama halnya terhadap nasabah Kantor Cabang Harapan Indah tidak memandang dan membedakan nasabah dari kalangan bawah ataupun atas. Semuanya setara dan dilayani dengan ketulusan sehingga akan berdampak pada bisnis cabang yang baik.

Aspek *fairness* dilihat dari kesempatan memberikan pendapat. Menurut Kepala layanan (*Head of Service*) dan Staff Pendukung Operasional Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah, dalam aspek ini Bank BCA Harapan Indah dengan bebas memberikan kesempatan dan kebebasan untuk berpendapat baik bagi setiap nasabah, *stakeholders*, maupun karyawan untuk mencurahkan ide, gagasan, saran atau masukan untuk Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah menjadi lebih baik. Banyak platform atau sarana untuk menyampaikan pendapat seperti media sosial dan *call center* Halo BCA untuk para nasabah, pada saat *morning briefing* bagi setiap karyawannya untuk dapat sharing atau berpendapat. BCA juga memiliki beragam acara lomba untuk para karyawan yang diadakan beberapa kali agar melatih kreativitas seperti *dance*, bernyanyi, dan bahkan lomba dalam cabang olahraga yang dapat diikuti oleh semua divisi.

Dilihat dari kesetaraan *reward* dan *punishment*, menurut Kepala layanan (*Head of Service*) Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah kompensasi akan diberikan dengan pertimbangan yang baik dinilai dari hasil kinerja karyawannya apabila mampu mencapai target dan lain sebagainya. Namun jika melakukan pelanggaran sebagai contoh tindakan korupsi, kolusi atau nepotisme dan pelanggaran lainnya akan ada sanksi yang diberikan sebagaimana diatur dalam PKB (Perjanjian Kerja Bersama) berupa sanksi pokok, seperti



teguran lisan, surat teguran, surat peringatan, kenaikan pangkat, dan pemutusan hubungan kerja/PHK, yang pengenaannya telah ditetapkan dalam pedoman sanksi. Sebagaimana yang diutarakan oleh Bapak Muhammad Satrio selaku Staff Pendukung Operasional bahwa:

“PT. Bank Central Asia Cabang Harapan Indah sudah banyak mempertimbangkan pelaksanaan reward dan *punishment* bagi karyawan, banyak juga kok karyawan yang mendapatkan *reward* bisa menjadi karyawan tetap dan *punishment* itu untuk karyawan - karyawan yang melanggar yaa.”

Sebagai contoh *punishment* yang pernah terjadi dan dialami oleh karyawan di cabang berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Muhammad Satrio selaku Staff Pendukung Operasional mengutarakan:

“Oh Ada contohnya dulu sempat ada karyawan yang mengeprint mutasi nasabah dan ternyata itu mutasi dari suaminya yang meminta itu adalah istrinya. Karyawan tersebut mendapatkan *punishment* berupa surat peringat kedua.”

Aspek *fairness* dilihat dari kesempatan karyawan salah satunya mendapatkan hak berupa upah/gaji yang sesuai, kompensasi, dan juga training bagi setiap karyawan. Menurut Kepala layanan (*Head of Service*) Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah, dalam hal ini aspek *fairness* telah berjalan dengan baik sebagai contoh bagi karyawan baru maupun lama akan selalu ada *training* untuk *refresh* kembali dan meningkatkan kualitas SDM (sumber daya manusia) yang baik. Untuk karyawan baru, BCA menyediakan tempat yang berkedudukan di Sentul, Bogor yang bernama *BCA Learning Institute*. Dengan fasilitas yang lengkap dan memadai dan masa *training* yang teratur menjadikan proses belajar menjadi menyenangkan. Dalam setiap tahun juga selalu ada evaluasi penilaian atas hasil kerja setiap karyawannya yang menjadi bukti bahwa Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah menjalankan pengelolaan dengan baik. Dalam setiap periodenya, karyawan yang berada di cabang juga diberikan pelatihan berupa *e-learning* tentang berbagai topik salah satunya untuk mendukung penerapan *good corporate governance*. Pada bulan februari 2023, diadakan *e-learning* wajib bagi semua karyawan mengenai topik bahasan “Kebijakan Anti Korupsi & Pengendalian Gratifikasi”. Diakhir para karyawan akan mendapatkan *e-certificate* sebagai bukti telah menyelesaikan *e-learning* tersebut dengan baik.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapati bahwa prinsip *fairness* pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah sudah sangat efektif karena BCA sudah menyediakan *training* memadai bagi seluruh karyawannya untuk dapat mencapai visi dan misi bank lebih baik, dan juga untuk menjaga tata kelola perusahaan agar budaya dan citra perusahaan dapat tetap terjaga. Hasil observasi yang saya dapat, Kantor Cabang KCU Harapan Indah dengan bebas memberikan kesempatan kepada karyawannya tanpa memandang jabatan dan juga sangat mengapresiasi untuk setiap pencapaian karyawannya jika berhasil mencapai target dan memberikan kinerja yang baik.

Tabel 4.5: Checklist Penerapan Prinsip *Fairness*

Pedoman Pokok Pelaksanaan		Ada	Tidak ada	Bukti Implementasi
<i>Fairness</i>				
1	Perusahaan harus memberikan kesempatan kepada pemangku kepentingan untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan perusahaan serta membuka akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip transparansi dalam lingkup kedudukan masing-masing.	V		Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan: Kantor cabang selalu memberikan hak kebebasan berpendapat bagi siapapun kepada bank dengan berbagai sarana, adanya <i>morning briefing</i> setiap hari untuk memberikan kesempatan sharing atau berpendapat, Adanya kesempatan yang

2	Perusahaan harus memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada pemangku kepentingan sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan kepada perusahaan.	V		sama bagi setiap karyawan untuk berkarier dan mengembangkan potensi, Kantor cabang selalu secara profesional mempertimbangkan pelaksanaan <i>reward</i> dan <i>punishment</i> bagi karyawannya.
2	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.	V		

Sumber: Olahan Peneliti

Karena dari hasil wawancara dan pengamatan observasi sudah terpenuhi sesuai dengan pedoman pokok pelaksanaan prinsip – prinsip *good corporate governamce* berdasarkan pada KNKG, maka prinsip *fairness* telah dijalankan dengan baik di Kantor Cabang KCU Harapan Indah.

#### 4. Simpulan dan Saran

Berikut kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di Kantor Cabang Utama Bank BCA Harapan Indah:

- 1) Didapati penerapan prinsip transparansi di Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah sudah cukup efektif dan baik dilihat dari kemudahan mengakses informasi, namun tidak mengurangi atau mengabaikan prinsip kerahasiaan bank yang harus dijaga. Di sisi lain pengembangan teknologi di Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah dapat dikatakan unggul dengan berbagai mesin yang disediakan untuk mempermudah transaksi nasabah, mesin yang dimiliki sangatlah memadai untuk menawarkan berbagai layanan, produk dan pengalaman bertransaksi. Transparansi bagi para karyawan juga diterapkan dengan baik.
- 2) Diketahui bahwa penerapan prinsip akuntabilitas pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah sudah sangat efektif dan baik, dilihat dari uraian tanggung jawab yang jelas bagi setiap divisi dalam perjanjian kerjanya. Bahkan untuk jumlah karyawan yang cukup dengan kebutuhan cabang, sehingga setiap organ bank memiliki tanggung jawab yang sesuai.
- 3) Diketahui bahwa penerapan prinsip *responsibility* pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah sudah berjalan dengan baik, karena mematuhi semua hukum yang berlaku dalam semua aktivitasnya, termasuk hukum perbankan, hukum perundang-undangan, dan penerapan tanggung jawab yang benar. Pelaksanaan rapat juga rutin diadakan setiap tahunnya dengan topik yang berbeda untuk membekali para karyawan dengan berbagai pengetahuan dan wawasan akan setiap produk maupun layanan yang diberikan kepada nasabah.
- 4) Diketahui bahwa penerapan prinsip *independency* pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah telah berjalan dengan baik dan efektif karena dalam setiap pengambilan keputusan Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah selalu sesuai dengan kebijakan bank tanpa adanya tekanan dan terbebaskan dari intervensi manapun.
- 5) Diketahui bahwa implementasi prinsip *fairness* pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah sudah sangat efektif dan baik karena BCA melaksanakan setiap kewajibannya sebagai perusahaan terhadap karyawannya sebagaimana telah tertuang dalam PKB, dan juga menyediakan *training* memadai bagi seluruh karyawannya untuk dapat mencapai visi dan misi bank lebih baik, dan juga untuk menjaga tata kelola perusahaan agar budaya dan citra perusahaan dapat tetap terjaga.

Jika berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah disajikan, maka saran atau kemungkinan bagi penelitian selanjutnya:

- 1) Bagi BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah  
 BCA Kantor Cabang Utama Harapan Indah diharapkan senantiasa mengontrol dan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan implementasi prinsip tata kelola perusahaan untuk meningkatkan budaya kinerja yang baik bagi setiap karyawan. Dalam pelaksanaan GCG, BCA Kantor Cabang Utama

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya atau melakukan tindakan yang sama tanpa izin IBKKG.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.  
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

© Hak cipta Milik IBKKG (Institut Bisnis dan Manajemen Kwik Kian Gie)



Harapan Indah telah menerapkan pedoman dan prinsip dengan sangat baik, oleh karena itu sekiranya dapat dipertahankan, ditingkatkan, dan diterapkan lebih baik lagi sehingga berjalan dengan efektif.

2) Bagi Akademis

1. Peneliti menyarankan untuk dapat lebih lagi mengkaji, mempelajari, dan menggali terkait penerapan prinsip tata kelola perusahaan dalam perbankan.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih luas lagi dalam meneliti cakupan pelaksanaan implementasi prinsip tata kelola perusahaan bank dengan menambah metode lain maupun variabel lainnya, diluar variabel yang peneliti sajikan.

Daftar Pustaka

Achmad, A., Narbuko, C (2005), *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Bumi Aksara.

Aulia, Noviasky 2019, “Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Bank X Kantor Cabang Brawijaya”, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang, diakses tanggal 19 Februari 2023.

Baird, M (2000), “The Proper Governance of Companies Will Become as Crucial to the World Economy as the Proper Governing of Countries”, *Paper*, diakses tanggal 15 Februari 2023.

Bank Indonesia, 2006, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/4/PBI/2006 Tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance Bagi Bank Umum*, ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), diakses pada 15 Januari 2023)

Bank Indonesia, 2006, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/14/PBI/2006 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 8/4/PBI/2006 Tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance Bagi Bank Umum*, ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), diakses pada 15 Januari 2023).

Cadbury Committee, 1992, *Report of The Committee on the Financial Aspects of corporate Governance*, London: Gee.

CNN Indonesia, 2021, *Sejarah Berdirinya Bank BCA dan Perkembangannya*, diakses 21 Februari 2023, <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210623153759-83-658396/sejarah-berdirinya-bank-bca-dan-perkembangannya>

Darmawan, Rian Ikmal 2013, “Analisa Penerapan Good Corporate Governance Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk”, Fakultas Ekonomi, Universitas Brawijaya, Malang.

Dwidotjahjono, Jajok 2010, “Penerapan Good Corporate Governance: Manfaat Dan Tantangan Serta Kesempatan Bagi Perusahaan Publik Di Indonesia”, Jurusan Administrasi Bisnis FISIP-UPN ”Veteran” Jawa Timur, diakses tanggal 20 April 2023.

FCGI, 2001, *Tata Kelola Perusahaan*, Jakarta.

Hanif, Ludigdo, U., Rahman, Aulia F., Baridwan, Zaki 2013, *Memaknai Corporate Governance Berbasis Kearifan Lokal*, Simposium Nasional Akuntansi XVI, Manado

Indrayani, Mei., Nurkholis (2001), “Persepsi Manajemen Perusahaan Terhadap Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance”, TEMA (Telaah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi), Vol. II: 136 – 156, diakses tanggal 11 Februari 2023.

Kaihatu, Thomas S, 2006, “Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 8 Nomor 1. Maret 2006: 1-9, diakses tanggal 11 Februari 2023.

Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, 2021, *Penguatan Tata Kelola Pemerintahan dan Korporasi Untuk Pemulihan Perekonomian Nasional*, diakses 1 Mei 2023, <https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/2357/penguatan-tata-kelola-pemeintahan-dan-korporasi-untuk-pemulihan-perekonomian-nasional>

Keputusan Menteri BUMN, 2002, *KEP117/M-MBU/2002 Tentang Penerapan Praktek Good Corporate Governance Pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN)*, (<https://jdih.bumn.go.id/peraturan/KEP-117-M-MBU-2002>), diakses tanggal 19 Maret 2023.

Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG), 2006, *Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia*, Jakarta.

Liong, Kek 2018, “Analisis Penerapan Good Corporate Governance Pada PT. Bank Central Asia. Tbk”, Sekolah tinggi ilmu ekonomi BPKP, Jakarta, diakses tanggal 18 Februari 2023.



- Malahayati, Rina (2020), *Analisis Penerapan Good Corporate Governance Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Kutacane*, Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, Feb Vol. 8 No. 1, diakses tanggal 19 April 2023.
- Miles, M.B., Huberman, A.M, & Saldana, J (2014), *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA*: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- OECD (*Organisation for Economic Co-operation and Development*), 1999, *OECD Principles of Corporate Governance*, OECD Publications Service, France: 9-19
- Otoritas Jasa Keuangan, 2013, *Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan POJK Nomor 1/POJK.07/2013*, (<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/POJK-tentang-Perlindungan-Konsumen-Sektor-Jasa-Kuangan.aspx>), diakses pada 26 Februari 2023.
- Otoritas Jasa Keuangan, 2014, *Tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen Surat Edaran Nomor 14/SEOJK.07/2014*, (<https://ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/regulasi/surat-edaran-ojk/Pages/Surat-Edaran-Otoritas-Jasa-Kuangan-tentang-Kerahasiaan-dan-Kemaman-Data-dan-Informasi-.aspx>), diakses pada 26 februari 2023.
- Otoritas Jasa Keuangan, 2016, *Peraturan No. 55/POJK.03/2016 Tanggal 7 Desember 2016 Tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum*, (<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/peraturan-ojk/Pages/POJK-tentang-Penerapan-Tata-Kelola-bagi-Bank-Umum.aspx> ), diakses tanggal 12 Maret 2023.
- Paramitha, Dewa G., Ketut Mustanda, 2017, “*Analisis Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Pada PT. Bank Central Asia. Tbk Berdasarkan Metode RGEK*”, Jurnal Manajemen Unud, Udayana Bali, diakses tanggal 17 Februari 2023.
- PT Bank Central Asia. Tbk 2022, *Perjanjian Kerja Bersama*, Jakarta.
- PT Bank Central Asia, diakses 21 Februari 2023, <https://www.bca.co.id/id/individu>
- Siboro, Danri Toni 2007, “*Hubungan Good Corporate Governance (GCG) Dengan Pengungkapan Laporan Keuangan*”, Universitas HKBP Nommensen Medan, Vol. 2 No. 2 Desember 2007 : 17 29.
- Sudarmanto, Eko. et al (2021), *Good Corporate Governance (GCG)*, Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono, (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono, (2014), *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2015), *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, Bandung: Alfabeta.
- Syahriza, Akhmad (2000), “*Anggaran sebagai Kegiatan Ceremonial dan Simbol Prestisius Bagi Manajemen: Sebagai Tinjauan Literatur*”, Usahawan No. 11 tahun XXIX Nopember hal. 20-30.
- Syofyan, Efrizal (2021), *Good Corporate Governance (GCG)*, Malang: Unisma Press.
- Wijaya, T (2018), *Manajemen Kualitas Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta: PT.Indeks.
- Wijaya, Krishna (2000), *Reformasi Perbankan Nasional*, Jakarta: Harian Kompas.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PERSETUJUAN RESUME  
KARYA AKHIR MAHASISWA

Telah terima dari

Nama Mahasiswa / I : Natasha Christabella .

N I M : 301 99081

Tanggal Sidang : 14 April 2023

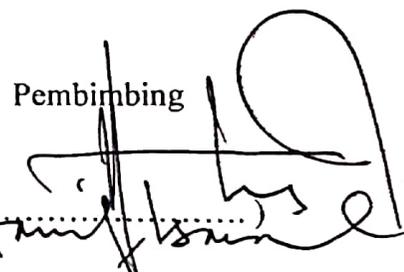
Judul Karya Akhir : Analisis Penerapan Prinsip - Prinsip Good  
Corporate Governance Pada PT. Bank Central Asia.  
Tbk (Studi kasus Pada BCA KCU Harapan Indah)

Jakarta, 11 / Mei 20 23

Mahasiswa/I

  
(.....Natasha.....C.....)

Pembimbing

  
(.....Amir.....)

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis



KWIK KIAN GIE  
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.