

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1. Manuskrip wawancara

Manuskrip Wawancara I Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* Pada Bank BCA KCU Harapan Indah

Narasumber : Merry Katharine S

Jabatan : Kepala Layanan

Hari/Tanggal : Rabu/8 Februari 2023

Lokasi : BCA KCU Harapan Indah (Jl. Sentra Niaga Kav CP 2 No. 1, Kel. Pusaka
Rakyat, Kec. Tarumajaya, Bekasi)

1. Apa yang anda ketahui tentang Good Corporate Governance (GCG)?

Good corporate governance yaitu merupakan prinsip prinsip yang diterapkan oleh perusahaan untuk memaksimalkan nilai perusahaan, meningkatkan kinerja, dan kontribusi perusahaan serta menjaga keberlanjutan perusahaan secara jangka Panjang.

2. Untuk aspek Tranparency (Keterbukaan): yaitu keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan serta keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan.

a. Apakah laporan – laporan ke kantor pusat sudah dilaporkan sesuai dengan prosedur dan tepat waktu?

Ya sudah dilaporkan sesuai prosedur dan tepat waktu

b. Di mana para *stakeholders* dapat mengakses informasi mengenai keuangan dan profil perusahaan ?

Profil perusahaan dapat dilihat melalui link dari *website* BCA (bca.co.id) bisa dilihat disana mengenai keuangan dan profil perusahaan.

c. Apakah nasabah bebas mengakses neraca dan laporan keuangan yang sudah diaudit?





Ya nasabah bisa bebas melihatnya karena BCA merupakan perusahaan *Go Public* jadi dapat diakses di bca.co.id dari laporan keuangan, neraca, dan profil perusahaan

- d. Apakah laporan sistem kerja, kebijakan dan laporan kinerja perusahaan dilaporkan ke Bank Indonesia dan Kantor Pajak?

Tentunya iya, karena BCA adalah perusahaan besar yang selalu taat pada semua aturan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia maupun dari perpajakan

3. Untuk aspek *Accountability* (Akuntabilitas): yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban organ Bank sehingga pengelolaannya berjalan secara efektif.

- a. Apakah BCA KCU Harapan Indah telah menentukan penetapan fungsi dan tanggung jawab yang jelas kepada setiap karyawan perusahaan ?

Ya, BCA KCU Harapan Indah pastinya telah menetapkan fungsi dan tanggung jawab yang jelas sesuai dengan apa yang disepakati pada saat penandatanganan kontrak dengan karyawan, sudah tertuang dengan jelas pada kontrak kerja masing -masing

- b. Apakah karyawan PT. Bank Central Asia Cabang Harapan Indah sudah melakukan *job description* sesuai pedoman perilaku *Code of Conduct* (CoC)?

Ya, pastinya sudah sesuai kita akan melakukan sesuai dengan aturan

- c. Apakah karyawan yang melanggar sistem dan ketentuan akan diberikan sanksi? sanksi apa saja yang diberikan?

Kalau untuk sanksi para karyawan tetap semuanya sudah tertuang pada PKB (Perjanjian Kerja Bersama) apa saja yang dapat dilakukan dan yang tidak dapat dilakukan kemudian per 5 tahun akan diupdate

4. Untuk aspek *Responsibility* (Pertanggungjawaban): yaitu kesesuaian pengelolaan Bank dengan peraturan perundang-undangan dan prinsip pengelolaan Bank yang sehat.

- a. Apakah PT. Bank Central Asia Cabang Harapan Indah sudah patuh terhadap segala regulasi yang diberikan Bank Indonesia dan OJK?

Ya tentu, karena BCA adalah Bank besar yang pastinya itu adalah salah satu *concern* kita untuk selalu sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh OJK dan BI

- b. Apakah PT. Bank Central Asia Cabang Harapan Indah sudah mengupayakan kesejahteraan bagi karyawannya? Berikan contohnya!



Untuk kesejahteraan karyawan tentunya sudah tertuang juga dalam PKB dan aturan-aturan baik karyawan maupun karyawan magang bakti. Contohnya seperti pemberian THR, Bonus, Lembur (jika ada lembur) dan beasiswa untuk para karyawan baktinya.

C Hak cipta milik IBIKKG

5. Untuk Aspek Independency (Kemandirian): yaitu pengelolaan Bank secara profesional tanpa pengaruh atau tekanan dari pihak manapun.

- a. Apakah PT. Bank Central Asia Cabang Harapan Indah bebas dari pengaruh dan intervensi dari pihak manapun?

Pasti Iya, Karena kami sudah ada PKB jadi sudah jelas aturannya dan fungsi tanggung jawab bagi perusahaan untuk karyawan dan apa kewajiban karyawan semuanya sudah tertuang dan tidak ada intervensi apapun

- b. Apakah PT. Bank Cental Asia Cabang Harapan Indah menjamin kerahasiaan data nasabah (terkecuali untuk keperluan hukum)?

Itu sudah salah satu hal mutlak, itu sudah aturan dari BI untuk aturan dan hukumnya menjaga kerahasiaan data nasabah sudah jelas

6. Untuk Aspek Fairness (Kewajaran): yaitu keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak Pemangku Kepentingan yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan.

- a. Apakah PT. Bank Cental Asia Cabang Harapan Indah sudah mempertimbangkan pelaksanaan reward dan punishment bagi karyawan?

Pastinya sudah dipertimbangkan dengan baik karena reward juga termasuk ke dalam kesejahteraan karyawan, lalu punishment juga sama halnya dengan sanksi

- b. Siapa saja yang berhak untuk memberikah pendapat kepada bank ?

Siapapun dapat memberikan pendapat baik nasabah, stakeholder, maupun karyawan. Semuanya dapat bebas memberikan pendapat.

- c. Dimana wadah atau tempat untuk dapat meyampaikan pendapat ?

Sekarang banyak tempat untuk memberikan pendapat baik bertemu langsung, lewat media sosial atau Halo BCA (Call Center BCA) karena kami adalah perusahaan BCA yang terbuka untuk segala masukan dan pendapatnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Manuskrip Wawancara II Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* Pada Bank BCA KCU Harapan Indah

Narasumber : Muhammad Satrio

Jabatan : Staff Pendukung Operasional

Hari/Tanggal : Selasa/25 April 2023

Lokasi : BCA KCU Harapan Indah (Jl. Sentra Niaga Kav CP 2 No. 1, Kel. Pusaka
Rakyat, Kec. Tarumajaya, Bekasi)

1. Apa yang anda ketahui tentang *Good Corporate Governance* (GCG)?

Jadi pengertian GCG itu kelangsungan perusahaan sangat bergantung pada hubungan *stakeholders* yang umumnya memiliki kebutuhan antara satu sama lain. Pengertiannya adalah teknik pengelolaan perusahaan untuk menyeimbangkan ragam kebutuhan pemangku kepentingan tersebut.

2. Apakah laporan – laporan ke kantor pusat sudah dilaporkan sesuai dengan prosedur dan tepat waktu?

Untuk laporan – laporan ke kantor pusat sudah sesuai dan sudah dilaporkan secara prosedur dan secara tepat waktu.

3. Di mana para *stakeholders* dapat mengakses informasi mengenai keuangan dan profil perusahaan ?

Biasanya para *stakeholders* dapat mengakses informasi mengenai keuangan dan profil perusahaan itu ada di biro hukum dan HRD.

4. Apakah nasabah bebas mengakses neraca dan laporan keuangan yang sudah diaudit?

Hak Cipta Dilindungi Undang

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.



Nasabah tidak bebas untuk mengakses neraca dan laporan keuangan yang sudah diaudit dikarekkan biasanya hal tersebut adalah perihal internal, jadi tidak dapat bebas diakses oleh nasabah

5. Namun biasanya untuk laporan keuangan tahunan apakah bisa diakses oleh nasabah? Bisa namun tidak secara detail, namun untuk laporan keuangan seperti akhir tahun itu memang akan diinformasikan ke nasabah.

6. Apakah laporan sistem kerja, kebijakan dan laporan kinerja perusahaan dilaporkan ke Bank Indonesia dan Kantor Pajak?

Untuk laporan sistem kerja, kebijakan, dan laporan kinerja perusahaan itu memang biasanya kita laporkan ke Bank Indonesia dan untuk perpajakan dilaporkan ke bagian kantor pajak.

7. Apakah BCA KCU Harapan Indah telah menentukan penetapan fungsi dan tanggung jawab yang jelas kepada setiap karyawan perusahaan ?

BCA KCU Harapan Indah telah menetapkan fungsi dan tanggung jawab yang jelas kepada setiap karyawan perusahaan, jadi untuk manajemen KCU harapan Indah sudah menetapkan fungsi dan tanggung jawabnya secara jelas dan transparan kepada setiap karyawan perusahaan dapat mengeksplere pengetahuan dan biasanya untuk peningkatan jabatan

8. Dimana biasanya penetapan fungsi dan tanggung jawab ada? Apakah tertulis atau tidak? Apakah di kontrak kerja dan PKB tertulis atau tidak?

Biasanya mungkin untuk awal itu dilakukan *on the spot* secara lisan terlebih dahulu nanti jika sudah ada promosi baru diberitahukan ke bagian HRD Kanwil. Untuk di kontrak kerja dan PKB itu juga tertulis.

9. Apakah karyawan PT. Bank Central Asia Cabang Harapan Indah sudah melakukan *job description* sesuai pedoman perilaku *Code of Conduct* (CoC)?

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.

10. Apakah karyawan yang melanggar sistem dan ketentuan akan diberikan sanksi? sanksi apa saja yang diberikan?

Sesuai dengan peraturan di PKB karyawan yang melanggar sistem dan ketentuan akan/pasti diberikan sanksi yang tegas untuk sanksi - sanksi apa saja yang diberikan itu sudah tertuang di PKB. Jadi banyak sekali sanksi - sanksi yang diberikan tergantung dengan pelanggaran itu sendiri.

11. Apakah PT. Bank Central Asia Cabang Harapan Indah sudah patuh terhadap segala regulasi yang diberikan Bank Indonesia dan OJK?

Bank BCA Harapan Indah memang kita sudah patuh lama yaa terhadap segala regulasi yang diberikan Bank Indonesia dan OJK.

12. Apakah PT. Bank Central Asia Cabang Harapan Indah sudah mengupayakan kesejahteraan bagi karyawannya? Berikan contohnya!

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

13. Apakah PT. Bank Central Asia Cabang Harapan Indah bebas dari pengaruh dan intervensi dari pihak manapun?

PT. Bank Central Asia Cabang Harapan Indah bebas dari pengaruh dan intervensi dari pihak manapun dan itu betul sekali.

14. Apakah PT. Bank Central Asia Cabang Harapan Indah menjamin kerahasiaan data nasabah (terkecuali untuk keperluan hukum)?

PT. Bank Central Asia Cabang Harapan Indah sangat menjamin kerahasiaan data nasabah kecuali ada keperluan hukum yaa.

15. Apakah PT. Bank Central Asia Cabang Harapan Indah sudah mempertimbangkan pelaksanaan *reward* dan *punishment* bagi karyawan?



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.

16. Siapa saja yang berhak untuk memberikan pendapat kepada bank?

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

17. Dimana wadah atau tempat untuk dapat menyampaikan pendapat?

Tempat atau wadah untuk menyemapiakan pendapat biasanya bisa langsung *on the spot* ke orang yang bersangkutan bisa juga lewat Halo BCA.

18. Apa saja contoh *punishment* yang didapat untuk karyawan? Pernah atau tidak di BCA Harapan Indah itu ada *fraud* lalu ada *punishment* untuk karyawannya?

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 peringatan kedua.

19. Apakah di BCA Harapan Indah memiliki ukuran kinerja untuk setiap karyawan?

Kalau di BCA itu pnegukuran untuk kinerja karyawan itu contohnya ibaratnya dia ingin menjadi karyawan tetap BCA, untuk ukuran jadi karyawan BCA itu harus aktif dalam segala kegiatan, kedua harus banyak jualan produk BCA, yang ketiga ber perilaku sopan santun.

20. Apakah ada evaluasi untk kinerja untuk setiap karyawan?

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.

21. Apakah didalam perusahaan ada pengendalian internal yang efektif?



Yang mengendalikan itu biasanya untuk operasional Kepala Layanan, selain itu kita ada KPO (Kepala Pendukung Operasional) di atasnya lagi itu ada KOC (Kepala Operasional Cabang), lalu ada KPBC dan di atasnya lagi ada Pimpinan Cabang.

22. Apakah perusahaan memperlakukan setiap karyawannya setara dalam hal memberikan kesempatan yang sama untuk berkarier maupun melaksanakan tugasnya dengan professional tanpa membedakan suku, ras, agama, atau golongan manapun?

Ya, itu memang sudah dilakukan dari dulu oleh PT Bank Central Asia telah melakukan kesetaraan sosial untuk setiap suku/ras atau apapun itu untuk menjadi karyawan tetap di BCA agar dapat mendapatkan banyak *reward* di BCA.

23. Apakah ada penyampaian informasi kepada karyawan mengenai hasil pencapaian cabang?

Ya ada, biasanya dilakukan setahun sekali rapat untuk membahas hasil pencapaian cabang dan juga melakukan evaluasi bersama untuk kedepannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.

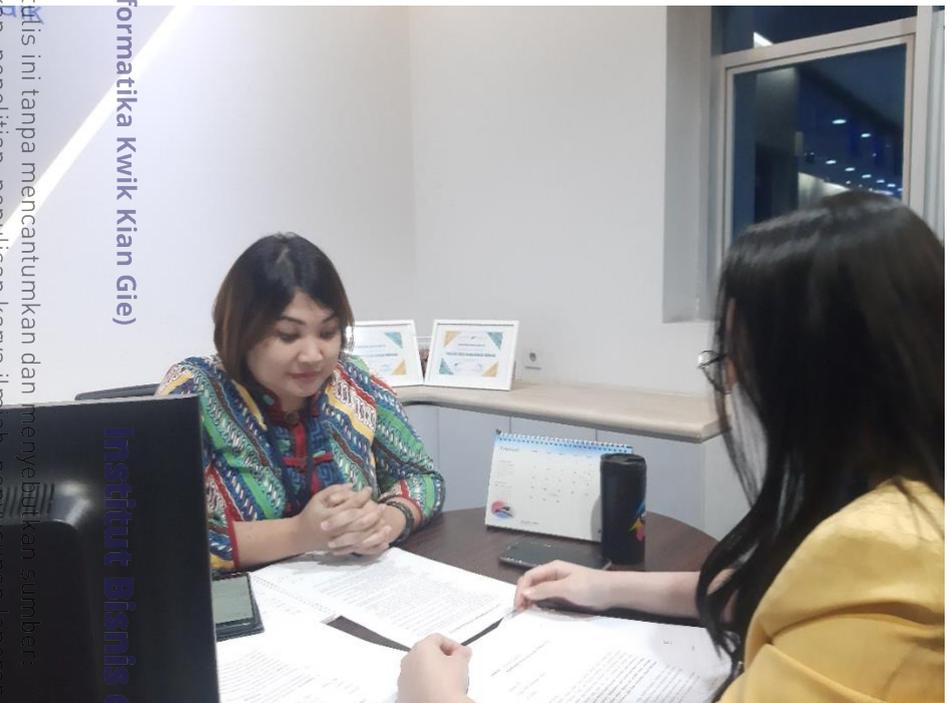


© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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.

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara





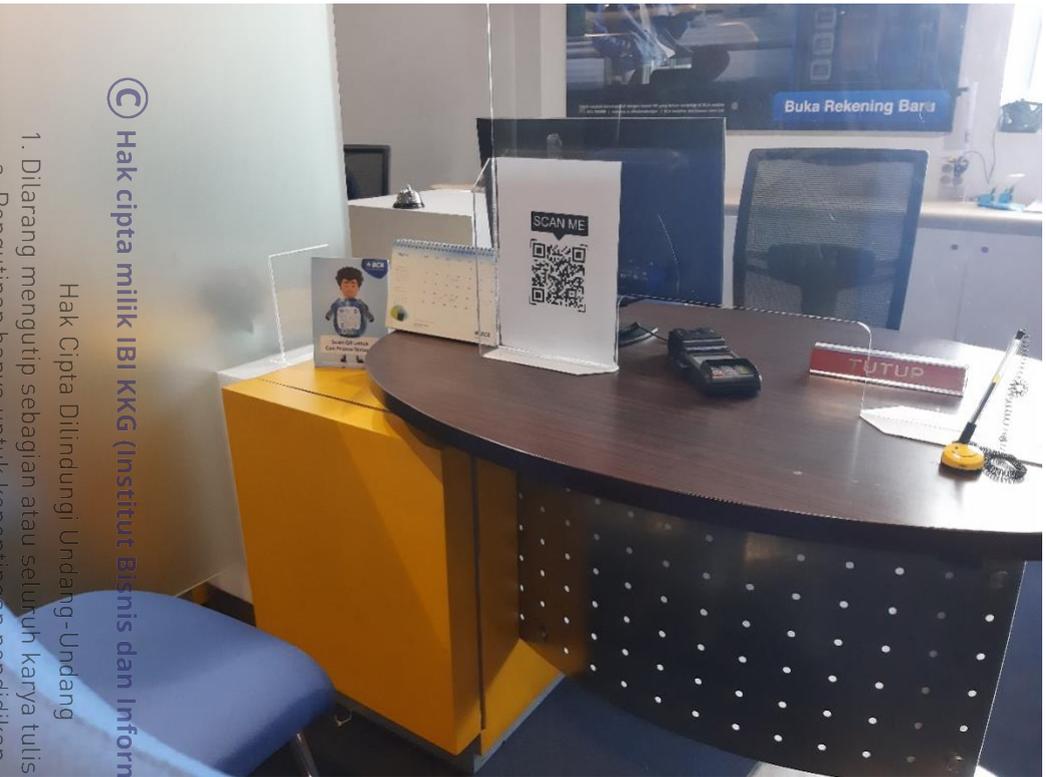
Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Lampiran 3. Dokumentasi Mesin dan Barcode Yang Dapat Diakses Oleh Nasabah

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan nama dan instansi asal sumber informasi yang dikutip atau ditirukan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
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 milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



BERITA ACARA

Pada hari Kamis, 9 Februari 2023 telah dilakukan rapat yang dilangsungkan di banking hall BCA KCU Harapan indah dengan pembicara dari bagian service quality.

Topik yang dibahas dalam rapat tersebut antara lain mengenai target dan evaluasi penilaian layanan cabang kepada nasabah atau yang biasa disebut *Branch Service Quality* dan Customer Engagement. Acara rapat diakhiri dengan kuis yang diberikan untuk para peserta rapat. Dengan notulen rapat terlampir.

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya, agar sekiranya dapat digunakan sebagaimana mestinya untuk keperluan dokumentasi penelitian yang saya lakukan.

© Hak Cipta Milik & Perlindungan Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

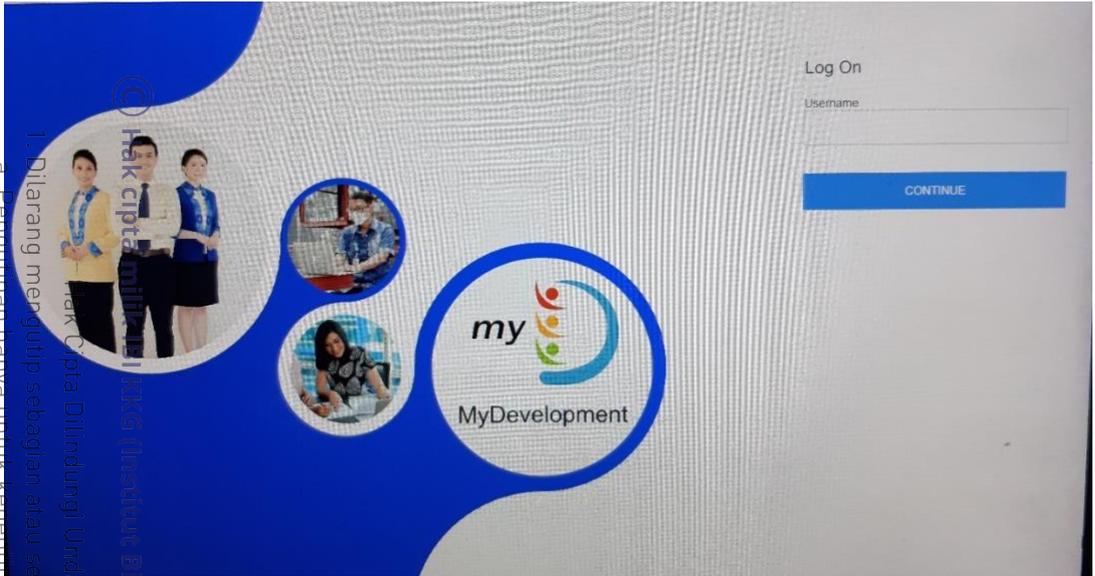
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak 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.

BERITA ACARA



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

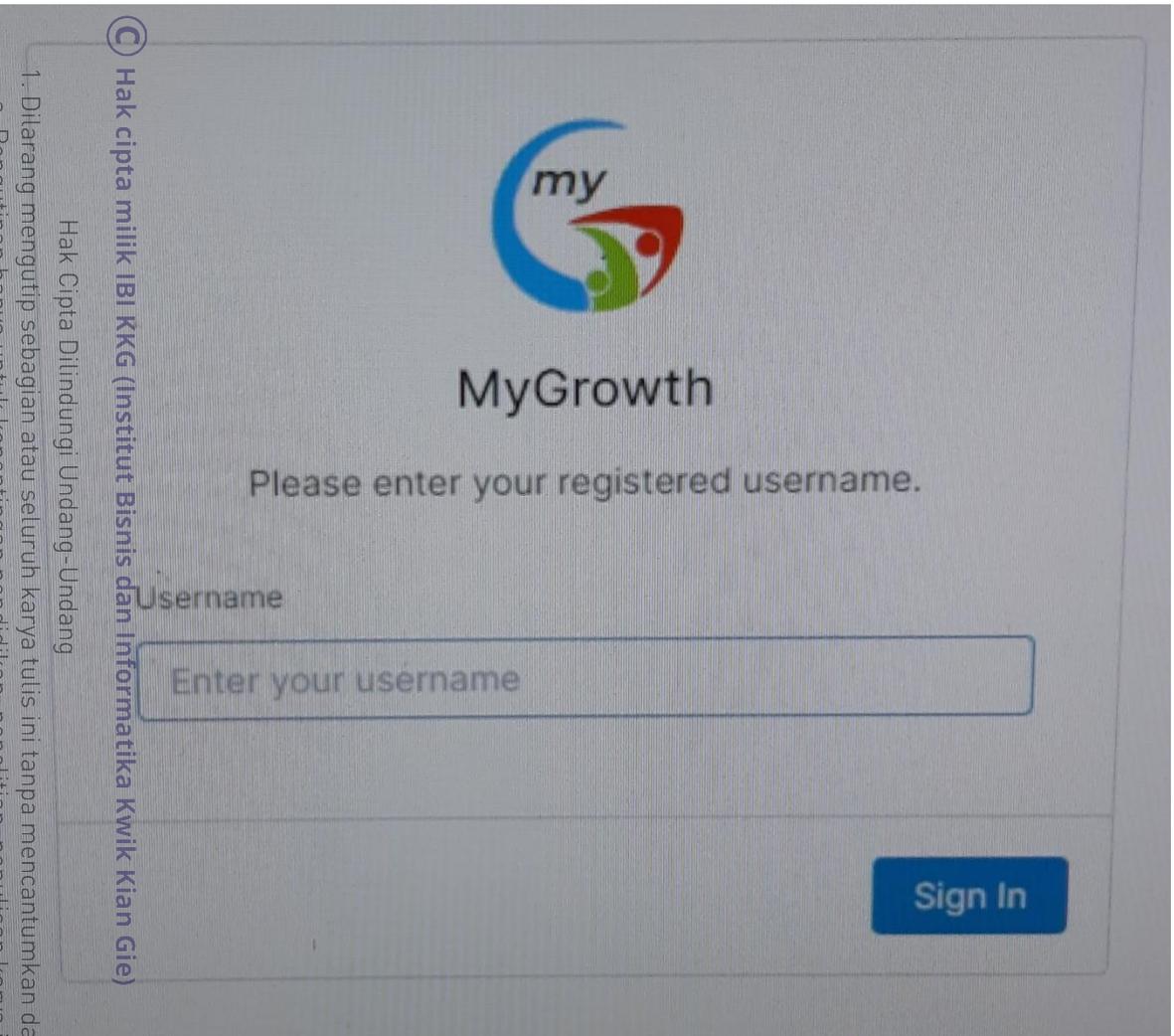
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 6. Aplikasi evaluasi/penilaian kinerja karyawan



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Lampiran 7. Buku PKB BCA



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

