

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Penerapan *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan Kelayakan Pelayanan Anggota pada lembaga keuangan Credit Union Rahayu (Konvensional) dan BMT Istiqomah (Syariah)” ini ditulis oleh Rindi Ayu Septiana Dewi, NIM. 12401173159, pembimbing Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si.

Mengingat tingkat persaingan antar lembaga keuangan semakin cepat berkembang, tidak sedikit pula lembaga keuangan yang memutuskan untuk berhenti melakukan kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana ke masyarakat. Hal tersebut bisa terjadi karena kurangnya penjagaan likuiditas, atau bisa juga dikarenakan hilangnya sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan sehingga konsistensi perusahaan menjadi hilang. Maka dari itu, penelitian ini mengangkat permasalahan dari dua lembaga keuangan sekaligus yaitu Credit Union Rahayu dan BMT Istiqomah tentang sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan yaitu sistem tata kelola atau *Good Corporate Governance* guna meningkatkan pelayanan anggota menggunakan lima prinsip GCG yaitu transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi, kewajaran dan kesetaraan.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan pengamatan secara langsung. Dan pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian studi kasus. Penelitian ini di dukung dengan data dokumentatif serta literatur pendukung yang relevan terhadap permasalahan yang diangkat penulis.

Berdasarkan hasil penelitian penerapan *Good Corporate Governance* guna meningkatkan kelayakan pelayanan anggota maka dapat diambil kesimpulan bahwa: 1). Lembaga Credit Union Rahayu dan BMT Istiqomah sama-sama telah melakukan prinsip transparansi, yang membedakan adalah cara penyebarannya yaitu CU Rahayu menggunakan sosial media sedangkan BMT Istiqomah dari mulut ke mulut. 2). Jika bentuk akuntabilitas pada lembaga keuangan Credit Union Rahayu guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota berupa pergantian peraturan yang disesuaikan dengan kondisi, maka pada lembaga keuangan BMT Istiqomah masih mempertahankan peraturan lama. 3). Jika bentuk tanggungjawab pada lembaga keuangan Credit Union Rahayu menggunakan keputusan baru yang disesuaikan dengan kondisi, lain halnya pada lembaga keuangan BMT Istiqomah yang mempertahankan peraturan lamanya. 4). Baik Credit Union Rahayu maupun BMT Istiqomah adalah lembaga yang independen. Dengan masing-masing dari lembaga tersebut memiliki lembaga pendukung yaitu dari CU Rahayu berada dibawah naungan PUSKOPDIT dan dari BMT Istiqomah didukung oleh PINBUK. 5). Bentuk kewajaran dan kesetaraan pada lembaga keuangan Credit Union Rahayu masih mengalami permasalahan selama pandemi, sedangkan pada lembaga keuangan BMT Istiqomah bertahan dengan ketetapan lamanya.

**Kata kunci:** penerapan, kelayakan pelayanan, *Good Corporate Governance*.

## **ABSTRACT**

*The thesis entitled "Analysis of the Implementation of Good Corporate Governance in improving Member Service Eligibility at Rahayu Credit Union (Conventional) and BMT Istiqomah (Syariah) financial institutions" was written by Rindi Ayu Septiana Dewi, NIM. 12401173159, adviser Dr. Binti Nur Asiyah, M.Sc.*

*Considering the level of competition between financial institutions is growing faster, not a few financial institutions have decided to stop collecting and distributing funds to the public. This can happen due to a lack of liquidity safeguards, or it could be due to the loss of a system that regulates and controls the company so that the company's consistency is lost. Therefore, this study raises the problems of two financial institutions at once, namely Credit Union Rahayu and BMT Istiqomah about the system that regulates and controls the company, namely the system of governance or Good Corporate Governance in order to improve member services using the five principles of GCG, namely transparency, accountability, responsibility, independence, fairness and equality.*

*The technique used in this research is interviews and direct observation. And the approach used is a qualitative approach, with the type of case study research. This research is supported by documentary data and supporting literature relevant to the problems raised by the author.*

*Based on the results of research on the application of Good Corporate Governance in order to improve the feasibility of member services, it can be concluded that: 1). The Rahayu Credit Union Institution and BMT Istiqomah have both implemented the principle of transparency, the difference being the method of distribution, namely CU Rahayu using social media while BMT Istiqomah is word of mouth. 2). If the form of accountability at the Rahayu Credit Union financial institution in order to improve the quality of service to members is in the form of changing regulations that are adapted to conditions, then the BMT Istiqomah financial institution still maintains the old regulations. 3). If the form of responsibility at the Rahayu Credit Union financial institution uses a new decision that is adapted to conditions, it is different for the BMT Istiqomah financial institution which maintains its old regulations. 4). Both Rahayu Credit Union and BMT Istiqomah are independent institutions. With each of these institutions having a supporting institution, namely from CU Rahayu under the auspices of PUSKOPDIT and from BMT Istiqomah supported by PINBUK. 5). The form of fairness and equality at the Rahayu Credit Union financial institution still experienced problems during the pandemic, while the BMT Istiqomah financial institution persisted with its old provisions.*

**Keywords:** *implementation, service feasibility, Good Corporate Governance.*