FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH BERDASARKAN KONSEP *GREEN BANKING* BRI DI SURAKARTA

Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh:
RIZKY FIERDY ANDRIYANTO
B100150264

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020

HALAMAN PERSETUJUAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH BERDASARKAN KONSEP *GREEN BANKING* BRI DI SURAKARTA

PUBLIKASI ILMIAH

Yang ditulis oleh :

RIZKY FIERDY ANDRIYANTO

B 100150264

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Dosen Pembimbing

Dra. Wafiatun Mukharomah, M.M.
NIK. 240

HALAMAN PENGESAHAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH BERDASARKAN KONSEP *GREEN BANKING* BRI DI SURAKARTA

OLEH

RIZKY FIERDY ANDRIYANTO
B 100150264

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Selasa, 19 November 2019
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji

1. Dra. Wafiatun Mukharomah, M.M. ( )
   (Ketua Dewan Penguji)
2. Drs. Sri Padmantyo, MBA ( )
   (Anggota I Dewan Penguji)
3. Ihwan Susila, S.E., M.Si, Ph.D ( )
   (Anggota II Dewan Penguji)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dr. Syamsudin, M.M.
NIP. 19570217 1986 031 001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran atas pernyataan saya diatas, maka saya akan pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 19 November 2019

Penulis

Rizky Fierdy Andriyanto
B100150264

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH BERDASARKAN KONSEP *GREEN BANKING* BRI DI SURAKARTA

Abstrak

Green banking diterjemahkan sebagai upaya perbankan untuk mengutamakan pemenuhan keberlanjutan dalam penyaluran kredit atau kegiatan operasionalnya. Bank memiliki hak penuh untuk menurunkan pembiayaan atau tidak, tergantung sejauh mana kegiatan yang akan dibiayai dengan pinjaman bank berdampak pada lingkungan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak green invesment dan green competitive strategies terhadap kepuasan tentang konsep green bankin BRI di Surakarta. Penelitian ini termasuk penelitian survey yang dilakukan pada 75 nasabah Bank BRI di Kota Surakarta. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan green investment dan green competitive strategies berdampak pada pelaksanaan green baking BRI di Kota Surakarta. Variabel yang paling besar berdampak tersebut adalah green competitive strategies.

Kata kunci : green banking, green invesment, green competitive strategies, kepuasan nasabah

Abstract

Green baking is translated as a banking effort to prioritize the fulfillment of sustainability in lending or operational activities. Banks have full rights to reduce funding or not, depending on the environment. This study aims to analyze the impact of green investment and green competitive strategies on satisfaction about the BRI green banking concept in Surakarta. This research includes survey research conducted on 75 BRI Bank customers in the Surakarta city. Data collection using questionnaires and observations. The data analysis techinique used is multiple linear regression analysis. The results showed that green investment and green competitive strategies had and impact on the implementation of BRI's green banking in the Surakarta city. The variable with the biggest impact is green competitive strategies.

Keywords : green baking, green investment, green competitive, strategies, customer satisfaction

1. PENDAHULUAN

Masalah paling rumit yang dihadapi dunia saat ini adalah perubahan iklim. Secara terus menerus upaya untuk mengukur dan mengurangi risiko perubahan iklim di dunia yang disebabkan oleh aktivitas manusia. Banyak negara, telah membuat

komitmen yang diperlukan untuk melakukannya (Shruti, 2015). Bank sebagai bagian dari warga korporasi yang merupakan bagian dari warga korporasi dunia dan lingkungan sekitar, sepenuhnya mendukung upaya-upaya untuk beralih ke sistem ekonomi yang lebih ramah lingkungan dan ramah bagi iklim (*green economy*) yang dicanangkan pemerintah, dalam hal ini Kementerian Lingkungan Hidup (KLH), Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Bank menyadari bahwa pengabaian terhadap ketentuan tersebut tentunya akan berpotensi meningkatkan risiko kredit, risiko hukum dan risiko reputasi bagi bisnis keuangan dan perbankan. Untuk itu Bank perlu memahami dan menguasai lebih baik mengenai manajemen risiko lingkungan hidup, melalui serangkaian inisiatif pelestarian lingkungan dan penerapan prinsip ramah lingkungan baik dalam aktivitas operasional maupun penyaluran kredit Bank *(Green Banking)*.

Dalam praktiknya, *Green Banking* sebagai konsep yang mengharuskan lembaga keuangan untuk selalu memprioritaskan keberlanjutan lingkungan dalam menjalankan usahanya, menjadi kontribusi perbankan dalam mendukung komitmen pemerintah memperbaiki posisi Indonesia sebagai paru-paru dunia dengan menurunkan emisi gas rumah kaca.

Penerapan prinsip *Green Banking* Bank tercermin dalam serangkaian inisiatif Program Kemasyarakatan, Bina Lingkungan dan Program Bisnis (PKBL), serta mendorong investasi dalam bisnis-bisnis yang lebih bertanggung jawab sebagai bentuk kepedulian Bank yang tinggi terhadap lingkungan. Apalagi di tengah dinamika era globalisasi dan dalam menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN, pertumbuhan ekonomi di tingkat nasional, industri dan skala menengah kecil harus terus mengutamakan pertumbuhan yang ramah lingkungan agar tercapai pertumbuhan kinerja yang berkelanjutan. Bank menyadari bahwa aktivitas bisnis Perusahaan membutuhkan energi dan sumber daya alam. Untuk itu, Bank berupaya mengurangi dampak negatif dari penggunaan keduanya, dan sedapat mungkin meminimalisir jejak ekologis Bank.

Oleh karena itu seiring dengan program transformasi Bank, Perusahaan menjadi salah satu penggerak program *Green Banking* sebagai wujud nyata penerapan *green economy* dalam dunia perbankan sesuai dengan peraturan KLH,

BI dan OJK. Bank menerapkan konsep *Green Banking* melalui penyaluran kredit ramah lingkungan dan kegiatan operasional ramah lingkungan melalui program yang dikenal dengan 3R yaitu *Reduce*/Efisiensi, *Recycle*/Daur ulang, *Reuse*/Penggunaan Kembali Barang Bekas. *Green Banking* ini diterjemahkan sebagai upaya perbankan untuk mengutamakan pemenuhan keberlanjutan dalam penyaluran kredit atau kegiatan operasionalnya (Ravi, 2013).

Konsep *Green Banking* bertujuan agar kelestarian alam dan lingkungan yang menjadi tempat hidup serta hajat hidup orang banyak bisa terjaga. Pelaksanaan Surat Edaran Bank Indonesia No. 21/9/UKU tanggal 25 Maret 1989 perihal "Kredit Investasi dan Penyertaan Modal" dimana pengucuran kredit harus memperhatikan AMDAL, selanjutnya Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan (1 persen membahas tentang minimalisasi risiko lingkungan; prinsip syariah) serta Peraturan Bank Indonesia No. 7/2/PBI/2005, mengenai keharusan untuk melakukan penilaian.

Kebijakan perkreditan yang berwawasan lingkungan sebaiknya tidak terbatas hanya pada menerapkan AMDAL dalam penilaian pemberian kredit saja. Kebijakan itu dilakukan oleh bank sampai kepada pembuatan perjanjian kreditnya, artinya, di antara klausul-klausul dalam perjanjian kredit hendaknya terdapat juga klausul-klausul yang dapat berperan sebagai pengendali agar nasabah debitor benar-benar menggunakan kredit untuk juga membangun sarana pencegahan perusakan atau pencemaran / perusakan lingkungan berkenaan dengan pembangunan proyek yang di biayai dengan kredit tersebut.

Dengan melakukan sistem perbankan yang berwawasan, peneliti melakukan analisis yang bertujuan untuk mengetahui implementasi yang diterapkan dari komitmen *Green Banking* oleh Bank di Surakarta telah terealisasi dengan baik dan benar serta dampaknya terhadap lingkungan dan sosial

2. METODE

Penelitian ini termasuk penelitian survey yang dilakukan pada nasabah Bank BRI di Kota Surakarta. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini berupa variabel

bebas (*independent*) yaitu *green investment* dan *green competitive strategies* serta variabel terikat *(dependent)* kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai dan nasabah bank di Kota Surakarta dengan sampel 75 nasabah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

3.1.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi

Variabel	Beta	t Hit	Sig	Kesimpulan
Contant	1.033	0.703	0.484	
X_1	0.098	4.176	0.000	H_0. Ditolak/Signifikan
X_2	0.375	3.666	0.000	H_0 ditolak/Signifikan

Berdasarkan hasil olah data dalam tabel di atas, dapat disusun persamaan regresi berikut :

$Y = 1{,}033 + 0{,}398X_1 + 0{,}375X_2 + \varepsilon$

(4,176***) (3,666***)

$R^2 = 0{,}757$

F = 112,030 Sig F = 0,000

*** = Hasilnya signifikan pada taraf uji 1%

** = Hasilnya signifikan pada taraf uji 5%

Keterangan:

Y = *Green Banking*

X_1 = *Green Investment*

X_2 = *Green Competitive Strategies*

3.1.2 Uji t

Uji ketepatan parameter penduga (*estimate*) dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas (independent variabel) terhadap perubahan variabel tak bebas (dependent variabel). Sedangkan untuk mengetahui apakah hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternative (Ha) diterima atau sebaliknya, dengan membandingkan nilai t. Bilamana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka

hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternative diterima sebaliknya jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis alternative (Ha) ditolak.

1) Bahwa variabel *Green Investment* diperoleh t_{hitung} sebesar = 4,176 dan t_{tabel} pada n 75 dan α 1% adalah 1.667; t_{tabel} pada n 75 dan α 5% adalah 1.994, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel Green Investment terhadap *Green Banking* hal ini diperkuat nilai Sig 0,000 < 0,05.
2) Variabel *Green Competitive Strategies* diperoleh t_{hitung} sebesar = 3,666 dan t_{tabel} = 1.667 maka $t_{hitung} > t_{tabel,}$ sehingga Ho ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel Green Competitive Strategies terhadap kualitas pembelajaran hal ini diperkuat nilai signifikansi 0,000 < 0,05.

3.1.3 Uji F

Uji ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui nilai F test dapat diketahui dari nilai sig pada tabel *Anova*[b] dalam *output regression* SPSS versi 23 *for windows*.

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hasil uji F diperoleh nilai F hitung = 112,030; dan $F_{(0.05;75)}$ =2,53, maka Fhitung>Ftabel, dengan demikian, model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel terikat, atau dapat dikatakan bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

3.1.4 Analisis koefisien determinasi (R^2)

Analisis ini dipergunakan untuk mengetahui proporsi variabel independen dalam memberikan kontribusinya terhadap variabel dependen dan hasil perhitungan dari analisi ini berupa prosentase. Untuk mengetahui nilai koefisien determinasi dapat diketahui dari nilai *adjusted R square* pada tabel *model summary*[b] dalam *output regression* SPSS versi 23 *for windows*.

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Hasil analisis menunjukkan nilai R^2 adalah 0,757 berarti sebesar 75,7% variabel yang dipilih pada variabel independen dapat menerangkan variasi variabel dependen, sedangkan sisanya 24,3% diterangkan oleh variabel lain, dengan demikian penggunaan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen sudah tepat.

3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, kedua variabel independent mempunyai pengaruh positif terhadap *Green Banking*. Kedua variable tersebut adalah *Green Investment* dan *Green Competitive Strategies*. Hasil penelitian di atas dapat digunakan sebagai media pembuktian atas hipotesis yang menyatakan, "terdapat dampak *Green Investment* dan *Green Competitive Strategies* terhadap implementasi *Green Banking* BRI di Kota Surakarta". Secara parsial, juga kedua variabel juga berdampak pada implementasi Green Banking BRI di Kota Surakarta. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Naser, 2016) Prinsip dasar *green invesment* adalah mendorong perbankan untuk meningkatkan portofolio pembiayaan ramah lingkungan seperti energi terbarukan, efisiensi energi, pertanian organik, *eco-tourism*, transportasi ramah lingkungan, dan berbagai produk *eco-label*. Upaya tersebut merupakan wujud kesadaran bank terhadap risiko kemungkinan terjadinya masalah lingkungan pada proyek yang dibiayainya yang mungkin berdampak negatif berupa penurunan kualitas kredit dan reputasi bank yang bersangkutan (IFC, 2016).

Temuan dampak Green Competitive Strategies terhadap pelaksanaan Green banking sejalan dengan penelitian Tonmoy (2013) menjelaskan bahwa *Green Competitive Strategies* yang ditawarkan oleh industri perbankan dapat memberikan dampak positif kepada implementasi *green banking* sehingga dapat meningkatkan perilaku aktivitas perbankan yang ramah lingkungan. Hal ini dapat meningkatkan aktivitas industri perbankan untuk melaksanakan green banking karena jika *Green Competitive Strategies* berjalan dengan baik maka *green banking* dapat terlaksana dengan lancar (Naser, 2016).

4 PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *Green Investment* dan *Green Competitive Strategies*, berdampak pada pelaksanaan Green Banking BRI di Kota Surakarta. Variabel yang paling besar berdampak tersebut adalah *Green Competitive Strategies.*

4.2 Saran

Berdasarkan simpulan, dapat diajukan beberapa saran berikut:

1) Bank hendaknya menjadikan gaya hidup hijau (*green life style*) sebagai bagian dari entitas masyarakat Indonesia yang harus peduli untuk menjaga kelangsungan hidup dan menjaga kelestarian lingkungan.
2) Hendaknya, bank terus mengembangkan strategi-strategi yang mampu memberikan motivasi bagi bank dalam melaksanakan green bank

DAFTAR PUSTAKA

Benedikter, R. 2011. Answers to the Economic Crisis: Social Banking and Social Finance, Spice Digest New York: Springer.

Chen, Y. 2010. The Drivers of Green Brand Equity: Green Brand Image, Green Satisfaction and Green Trust. *Journal of Business Ethics*. Vol. 93, No. 2, pp. 307–319.

Gobinda Deka. 2015. Green Banking Practices: A Study On Environmental Strategies Of Banks With Special Reference To State Bank Of India. *Indian Journal of Commerce & Management Studies.* Volume VI Issue 3: 11-19

Goyal, KA, & Joshi, V. 2011. A Study of Social and Ethical Issues in Banking Industry. *International Journal of Economics and Research*. Vol. 2. No. 5. pp. 49-57.

Heim, G. & Zenklusen, O. 2005. Sustainable Finance: Strategy Options for Development Financing Institutions' Eco: Fact, Stampfenbachstrass.

IFC [International Finance Corporation]. 2016. *How Banks Can Seize Opportunities In Climate And Green Investment.* IFC Press.

Jones, B. 2001. Emerging Technologies - Accessibility and Web Design Why Does It Matter?. *Language Learning and Technology Vol.5*. pp. 11-19.

Jun, M., & Cai, S. (2001). The Key Determinants of Internet Banking Service Quality: A Content Analysis. *International Journal of Bank Marketing* Vol. 19, No.7, 276-291.

Karl Ludwig Brockmann. 2017. Green Finance – Green Banking. *KfW Research Focus on Economics.* No. 189: 1-7.

Kavitha. 2016. Green Banking – towards Sustainable Development. *International Journal Of Innovative Research & Development.* Vol 5 Issue 2: 339-345.

Naser Azad. 2016. Identifying and Ranking the Affecting Factors of the Green Banking on Banks Competitive Market (State-Owned Banks and Private Population of Tehran). *The Caspian Sea Journal.* Volume 10, Issue 1, Supplement 1 (2016) 03-08.

Raad Mozib Lalon. 2015. Green banking: Going green. *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences.* Vol. 3(1): 34-42.

Ravi Meena. 2013. Green Banking: As Initiative for Sustainable Development. *Global Journal of Management and Business Studies.* Volume 3, Number 10 (2013), pp. 1181-1186

Shruti Garg. 2015. Green Banking: An Overview. *Global Journal of Advanced Research.* Vol-2, Issue-8 PP. 1291-1296.

Suresh Chandra Bihari. 2015. Green Banking In India. *Journal of Economisc and International Finance.* Volume 7: 1-17.

Tonmoy Toufic Choudhury. 2013. Influence of Stakeholders in Developing Green Banking Products in Bangladesh. *Research Journal of Finance and Accounting.* Vol.4, No.7, 2013: 67-77.

Tran Thi Thanh Tu. 2017. Factors Affecting Green Banking Practices: Exploratory Factor Analysis On Vietnamese Banks. *Journal of Economic Development.* Volume 24(2) 04-30.