

IMPLEMENTASI PELAYANAN KARYAWAN DALAM
MENINGKATKAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG)
PADA BPRS MITRA MENTARI SEJAHTERA PONOROGO



SKRIPSI

Diajukan
kepada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Oleh
Muhammad Dzaky Asiyandra Sinungarto
NIM. 21170047

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025

**IMPLEMENTASI PELAYANAN KARYAWAN DALAM
MENINGKATKAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG)
PADA BPRS MITRA MENTARI SEJAHTERA PONOROGO**



Diajukan

Kepada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi Syariah (S.E.)

Pada program Studi (S-1) Ekonomi Syariah

Oleh:

Muhammad Dzaky Asiyandra Sinungarto

NIM. 21170047

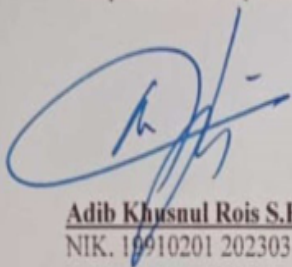
Pembimbing:

1. Dr. Fatkhur Rohman Albanjari, S.E., M.E.
2. Adib Khusnul Rois S.Pd.I., M.E.

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

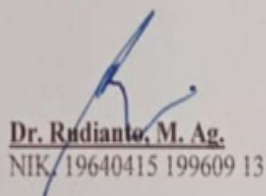
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 24 Juni 2025



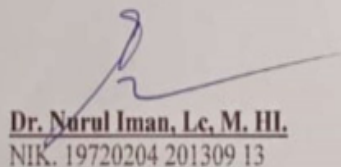
Adib Khusnul Rois S.Pd.I, M.E
NIK. 19910201 202303 13

Ketua Penguji



Dr. Rudianto, M. Ag.
NIK. 19640415 199609 13

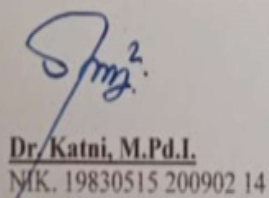
Penguji 1



Dr. Nurul Iman, Lc, M. HL.
NIK. 19720204 201309 13

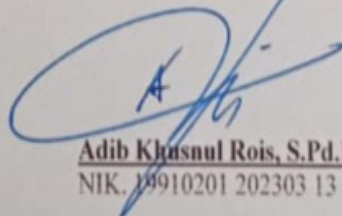
Penguji 2

Mengesahkan
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Dr. Katni, M.Pd.I.
NIK. 19830515 200902 14

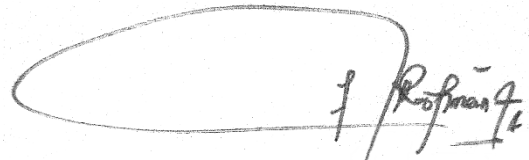
Mengetahui,
Kepala Program Studi Ekonomi Syariah
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Adib Khusnul Rois, S.Pd.I., M.E.
NIK. 19910201 202303 13

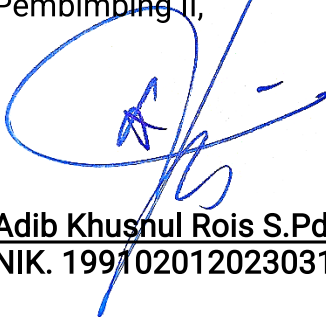
Skripsi oleh Muhammad Dzaky Asiyandra Sinungarto ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Ponorogo, 24 Juni 2025
Pembimbing I,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fatkhur Rohman Albanjari', is written over a faint, large oval watermark.

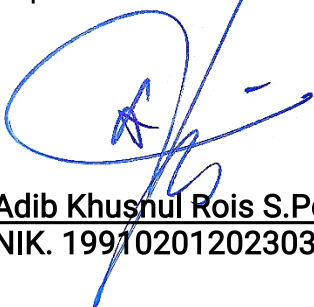
Dr. Fatkhur Rohman Albanjari, S.E., M.E
NIK. 1994071020240312

Ponorogo, 24 Juni 2025
Pembimbing II,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Adib Khushnul Rois', is written over a faint, large oval watermark.

Adib Khushnul Rois S.Pd.I., M.E.
NIK. 1991020120230313

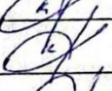
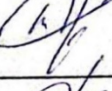
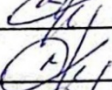
Ponorogo, 24 Juni 2025
Kaprodik Prodi Ekonomi Syariah,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Adib Khushnul Rois', is written over a faint, large oval watermark.

Adib Khushnul Rois S.Pd.I., M.E.
NIK. 1991020120230313

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Muhammad Dzaky Asiyandra Sinungarto
2. NIM : 21170047
3. Program Studi : Ekonomi Syariah
4. Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PELAYANAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) PADA BPRS MITRA MENTARI SEJAHTERA PONOROGO**
5. Pembimbing I : Dr. Fatkhur Rohman Albanjari, S.E., M.E
6. Pembimbing II : Adib Khusnul Rois S.Pd.I., M.E
7. Daftar Konsultasi :

Tanggal	Paragraf Pembimbing		Keterangan
	I	II	
20 November 2024			Pengajuan Proposal
02 Desember 2024			Pengesahan Proposal
20 Desember 2024			Pengajuan BAB I, II, II
30 Desember 2024			Revisi BAB I, II, II
15 Januari 2025			Pengesahan BAB I, II, II
15 Februari 2025			Bimbingan Pedoman Wawancara
8 Mei 2025			Pengajuan BAB IV
14 Mei 2025			Pengajuan BAB IV, V
21 Mei 2025			Revisi BAB IV, V
21 Mei 2025			Pengesahan BAB IV, V
27 Mei 2025			ACC Pembimbing I
27 Mei 2025			ACC Pembimbing II

Ponorogo, 10 Juni 2025

Pembimbing I


Dr. Fatkhur Rohman Albanjari, S.E., M.E
 NIK. 1994071020230312

Pembimbing II


Adib Khusnul Rois S.Pd.I., M.E.
 NIK. 1991020120230313

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Muhammad Dzaky Asiyandra Sinungarto

NIM : 21170047

Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo, dengan Judul: **IMPLEMENTASI PELAYANAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) PADA BPRS MITRA MENTARI SEJAHTERA PONOROGO**

adalah hasil karya Saya sendiri, bukan "duplikasi" karya orang lain. Selanjutnya apabila dikemudian hari ada "klaim" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo, taetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Ponorogo,

Hormat saya



Muhammad Dzaky Asiyandra Sinungarto
NIM. 21170047



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
LEMBAGA LAYANAN PERPUSTAKAAN**

Jalan Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia

Telp. (0352) 481124, Fax (0352) 461796, e-mail : lib@umpo.ac.id

website : www.library.umpo.ac.id

TERAKREDITASI A

(SK Nomor 000137/ LAP.PT/ III.2020)

NPP. 3502102D2014337

**SURAT KETERANGAN
HASIL *SIMILARITY CHECK* KARYA ILMIAH MAHASISWA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

Dengan ini kami nyatakan bahwa karya ilmiah ilmiah dengan rincian sebagai berikut :

Nama : Muhammad Dzaky Asiyandra Sinungarto
NIM : 21170047
Judul : IMPLEMENTASI PELAYANAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) PADA BPRS MITRA MENTARI SEJAHTERA PONOROGO
Fakultas / Prodi : Ekonomi syariah

Dosen pembimbing :

1. Dr. Fathkur Rohman Albanjari, S.E., M.E.
2. Adib Khusnul Rois S.Pd.I., M.E.

Telah dilakukan check plagiasi berupa **Skripsi** di Lembaga Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo dengan prosentase kesamaan sebesar 17 %

Demikian surat keterangan dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 10 Juni 2025
Kepala Lembaga Layanan Perpustakaan



Yolan Priatna, S.IIP., M.A
NIK. 1992052820220921

MOTTO

"Pelayanan terbaik bukan hanya tentang hasil, tetapi juga tentang adab dan keikhlasan dalam melayani."

"Integritas dan kepercayaan adalah pondasi utama dalam setiap pelayanan yang berkualitas."

"خير الناس أنفعهم للناس"

"Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia."



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah Swt. yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah berupa skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad Saw. beserta segenap keluarga, sahabat, dan pengikutnya. Dialah sang revolusioner sejati utusan Allah sebagai rahmat bagi semesta alam. Merupakan suatu kebahagiaan dan rasa syukur bagi peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"IMPLEMENTASI PELAYANAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) PADA BPRS MITRA MENTARI SEJAHTERA PONOROGO"** sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pada program studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Proses penelitian skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, Oleh karenanya, peneliti ingin menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya disertai ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Katni, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Adib Khusnul Rois S.Pd.I., M.E selaku Kaprodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Dr. Fatkhur Rohman Albanjari, S.E., M.E. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Adib Khusnul Rois S.Pd.I., M.E. selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak membantu mengarahkan, membimbing, dan memberi dorongan selama penyusunan skripsi ini.
5. Keluarga besar Lembaga BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staf dilingkungan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah mendidik dan

- membimbing peneliti sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi.
7. Kepada Orang Tua dan keluarga besar yang tercinta, terima kasih telah selalu memberikan dukungan semangat dan sudah memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
 8. Teman-teman seangkatan di Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
 9. Kepada semua pihak yang telah membantu dan terlibat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dalam menyelesaikan ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati membuka diri terhadap kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademik dalam pengembangan ilmu di bidang ekonomi dan perbankan syariah. Semoga segala upaya yang telah dilakukan dalam penyusunan skripsi ini mendapatkan keberkahan dari Allah Swt.

Peneliti,

Muhammad DzakyAsiyandra Sinungarto

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	12
F. Definisi Istilah.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Penelitian Terdahulu.....	18
B. Kajian Pustaka.....	26
C. Kerangka Berpikir.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
B. Kehadiran Peneliti.....	45
C. Lokasi Penelitian.....	46
D. Sumber Data.....	47

E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Teknik Analisis Data.....	48
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	49
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data Penelitian.....	53
B. Hasil Penelitian.....	60
C. Pembahasan.....	75

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

ABSTRAK

Muhammad Dzaky. 2025. IMPLEMENTASI PELAYANAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) PADA BPRS MITRA MENTARI SEJAHTERA PONOROGO. Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Pembimbing (1) Dr. Fatkhur Rohman Albanjari, S.E., M.E. (2) Adib Khusnul Rois S.Pd.I., M.E

Kata kunci: Pelayanan karyawan, bank syariah, kualitas pelayanan Islami, Good Corporate Governance, BPRS Mitra Mentari Sejahtera

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan karyawan dalam meningkatkan *prinsip Good Corporate Governance* (GCG) di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Fokus utama penelitian adalah mengidentifikasi bagaimana prosedur pelayanan diterapkan dan bagaimana indikator kualitas pelayanan Islami serta prinsip-prinsip GCG diinternalisasi oleh karyawan dalam praktik pelayanan perbankan syariah. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan karyawan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera telah mencerminkan lima indikator utama kualitas pelayanan Islami, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Selain itu, implementasi lima prinsip GCG, yakni transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan keadilan, juga terintegrasi dalam sistem pelayanan bank. Hal ini berkontribusi pada terciptanya pelayanan yang profesional, beretika, dan sesuai nilai-nilai syariah, serta memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah.

ABSTRACT

Muhammad Dzaky. 2025. IMPLEMENTASI PELAYANAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) PADA BPRS MITRA MENTARI SEJAHTERA PONOROGO. Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Pembimbing (1) Dr. Fatkhur Rohman Albanjari, S.E., M.E. (2) Adib Khusnul Rois S.Pd.I., M.E

Keywords: Employee service, Islamic bank, Islamic service quality, Good Corporate Governance, BPRS Mitra Mentari Sejahtera

This study aims to analyze the implementation of employee services in enhancing the principles of Good Corporate Governance (GCG) at BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. The research focuses on examining how service procedures are applied and how the indicators of Islamic service quality and GCG principles are internalized by employees in daily banking practices. This research employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The findings reveal that employee services at BPRS Mitra Mentari Sejahtera reflect the five core indicators of Islamic service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Furthermore, the implementation of the five GCG principles—transparency, accountability, responsibility, independence, and fairness—is integrated into the bank's service system. These practices contribute to the realization of professional, ethical, and Sharia-compliant services, thereby enhancing customer trust and loyalty.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pertumbuhan Nasabah BPRS mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.....	4
Gambar 2.1Kerangka berpikir	40
Gambar 4. 1 Denah Lokasi BPRS Mitra Mnetar Sejahtera Ponorogo	53
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo	55



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Prosedur Pelayanan Karyawan BPRS

Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo..... 59

