

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH
BERDASARKAN KONSEP *GREEN BANKING* BRI SYARIAH KC TANJUNG
KARANG**

Deri Norita¹, Muhammad Iqbal Fasa¹, Suharto¹, Adib Fachri¹

¹UIN Raden Intan Lampung

Email :

derinorita12@gmail.com

miqbalfasa@radenintan.ac.id

prof.suharto@radenintan.ac.id

adibfachri@radenintan.ac.id

Abstract

Green banking 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 Lampung. This research includes survey research conducted on 75 BRI Bank customers in the KC Tanjung Karang city. Data collection using questionnaires and observations. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results showed that green investment and green competitive strategies had an impact on the implementation of BRI's green banking in the KC Tanjung Karang city. The variable with the biggest impact is green competitive strategies.

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

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 investment dan green competitive strategies terhadap kepuasan tentang konsep green bankin BRI di Lampung. Penelitian ini termasuk penelitian survey yang dilakukan pada 75 nasabah Bank BRI Syariah KC Tanjung Karang. 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 banking BRI Syariah KC Tanjung Karang. Variabel yang paling besar berdampak tersebut adalah green competitive strategies.

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

Sekretariat

Editorial: Program Studi Manajemen Universitas Fajar – Makassar,
Sulawesi Selatan, Indonesia

Telp/Hp: 081340202750/ Fax (0411) 459-938

Email: manor@unifa.ac.id

OJS: <http://journal.unifa.ac.id/index.php/manor/index>

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

E-ISSN 2716-148x P-ISSN 2657-0130
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

Vol. 4, Nomor 1, Mei 2022

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

E-ISSN 2716-148x P-ISSN 2657-0130
pengendali agar nasabah debitur 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

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut (Irawan,2002:3) Dalam konteks teori *consumer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif penilaian pelanggan setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Sebagai mana yang disebutkan oleh Richard Oliver :“Kepuasan adalah respon dari pemenuhan dari pelanggan bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Kepuasan atau *satisfaction* dari bahasa latin ”*satis*” (artinya cukup baik) dan “*facto*” (melakukan atau membuat) dengan demikian kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau sesuatu yang memadai. Sedangkan, secara istilah Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang

Vol. 4, Nomor 1, Mei 2022

dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Dalam kajian literature kepuasan pelanggan yang dilakukan Giese & Cote (2000), mereka mengidentifikasi 20 definisi yang diacu dalam riset kepuasan pelanggan selama periode waktu 30 tahun. Meskipun definisi-definisi tersebut bervariasi (bahkan beberapa di antaranya saling tidak konsisten satu sama lain), kedua pakar dari Washington State University ini menemukan kesamaan dalam hal tiga komponen utama:

1. Kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif);
2. Respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya); dan
3. Respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif dan lain-lain).

Secara singkat, kepuasan pelanggan terdiri dari atas tiga komponen: respon menyangkut focus tertentu yang ditentukan pada waktu tertentu. Kotler (2002) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang setelah

E-ISSN 2716-148x P-ISSN 2657-0130
membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Mowen and Minor (2002) mengatakan kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh pelanggan atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.

Kotler (1991:268) mengemukakan kepuasan pelanggan berkaitan dengan perasaan pelanggan setelah membeli barang atau jasa. Banyak pakar memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Kotler mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Sedangkan Engel mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan.

METODOLOGI PENELITIAN

ini termasuk penelitian survey yang dilakukan pada nasabah Bank BRI Syariah KC Tanjung Karang. 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 KC Tanjung Karang dengan sampel 75 nasabah.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi

Variabel	Beta	T Hit	Sig	kesimpulan
Contant	1.033	0.703	0.484	Ho ditolak/signifikan Ho ditolak/signifikan
X ₁	0.098	4.176	0.000	
X ₂	0.375	3.666	0.000	

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

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

$$(4,176^{***}) \quad (3,666^{***})$$

$$R^2 = 0,757$$

$$F = 112,030 \quad \text{Sig } F = 0,000$$

*** = Hasilnya signifikan pada taraf uji

1% ** = Hasilnya signifikan pada taraf uji

5%

Keterangan:

Y = Green Banking

X₁ = Green Investment

X₂ = Green Competitive Strategies

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 thitung > ttabel, maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternative diterima sebaliknya jika nilai t hitung < t tabel maka hipotesis nol (Ho)

E-ISSN 2716-148x P-ISSN 2657-0130
diterima dan hipotesis alternative (Ha) ditolak.

1) Bahwa variabel Green Investment diperoleh thitung sebesar = 4,176 dan ttabel pada n 75 dan α 1% adalah 1.667; ttabel pada n 75 dan α 5% adalah 1.994, sehingga thitung > ttabel 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 thitung sebesar = 3,666 dan ttabel = 1.667 maka thitung > ttabel, 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.

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 *Anovab 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 $F_{hitung} > F_{tabel}$, dengan demikian, model regresi dapat dipakai untuk memprediksi

Vol. 4, Nomor 1, Mei 2022

variabel terikat, atau dapat dikatakan bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

Analisis koefisien determinasi (R²) Analisis ini dipergunakan untuk mengetahui proporsi variabel independen dalam memberikan kontribusinya terhadap variabel dependen dan hasil perhitungan dari analisis ini berupa *prosentase*. Untuk mengetahui nilai koefisien determinasi dapat diketahui dari nilai *adjusted R square* pada tabel model *summaryb* dalam *output regression* SPSS versi 23 *for windows*.

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Hasil analisis menunjukkan nilai R² 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.

Pembahasan Berdasarkan hasil penelitian di atas, kedua variabel independent mempunyai pengaruh positif terhadap *Green Banking*. Kedua variabel tersebut adalah *Green Investment* dan *Green Competitive Strategies*. Hasil penelitian di atas dapat digunakan sebagai media pembuktian atas hipotesis yang menyatakan, “terdapat dampak *Green*

E-ISSN 2716-148x P-ISSN 2657-0130

Investment dan *Green Competitive Strategies* terhadap implementasi *Green Banking* BRI KC Tanjung Karang”. Secara parsial, juga kedua variabel juga berdampak pada implementasi *Green Banking* BRI KC Tanjung Karang. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Naser, (2016) Prinsip dasar *green investment* 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 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).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui kedua variabel independent

Vol. 4, Nomor 1, Mei 2022

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 KC Tanjung Karang”. Secara parsial, juga kedua variabel juga berdampak pada implementasi *Green Banking* BRI KC Tanjung Karang. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Naser, (2016) Prinsip dasar *green investment* 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*.

Maka disimpulkan juga bahwa *Green Investment* dan *Green Competitive Strategies*, berdampak pada pelaksanaan *Green Banking* BRI KC Tanjung Karang. Variabel yang paling besar berdampak tersebut adalah *Green Competitive Strategies*.

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,

E-ISSN 2716-148x P-ISSN 2657-0130

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.