

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Akuntabilitas didefinisikan sebagai prinsip dasar dalam tata kelola organisasi publik yang menuntut setiap lembaga untuk bertanggung jawab atas seluruh keputusan, kebijakan, dan tindakan yang diambil dalam rangka melayani kepentingan masyarakat (Dwiyanto, 2018). Dalam konteks pemerintahan dan lembaga publik, akuntabilitas tidak hanya bermakna pelaporan administratif, tetapi juga berkaitan dengan tanggung jawab moral dan etika atas kepercayaan publik (Hastiyanto, 2017). Akuntabilitas menjadi ukuran sejauh mana organisasi menjalankan kewajibannya secara terbuka, transparan, dan dapat dievaluasi oleh pihak luar (Irawati *et al.*, 2024). Lembaga publik yang akuntabel diyakini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperkuat legitimasi institusional, dan memperbaiki efektivitas pelayanan publik (Denhardt & Denhardt, 2015). Dalam konteks pelayanan publik modern, akuntabilitas juga menjadi wujud dari upaya memperkuat prinsip *good governance*, yang menuntut keterbukaan, partisipasi, dan tanggung jawab sosial dari setiap penyelenggara layanan (Halim & Kusufi, 2020).

Prinsip akuntabilitas kini tidak hanya menjadi domain pemerintahan, tetapi juga merambah ke lembaga keuangan daerah seperti perbankan, yang berperan ganda sebagai entitas bisnis dan penyedia layanan publik (Link & Governance, 2021). Bank daerah berfungsi sebagai instrumen keuangan yang merepresentasikan peran pemerintah daerah dalam pengelolaan dana publik, serta berperan dalam penyaluran sumber daya keuangan kepada masyarakat guna mendorong pertumbuhan dan pembangunan ekonomi daerah (Kasmir, 2018). Oleh karena itu, akuntabilitas dalam sektor perbankan menjadi semakin krusial karena berkaitan langsung dengan pengelolaan dana masyarakat dan kepercayaan publik terhadap integritas lembaga. Dalam konteks tersebut, bank daerah dituntut untuk tidak hanya berorientasi pada keuntungan finansial, tetapi juga mengedepankan tanggung jawab sosial, menjunjung prinsip etika, dan transparansi kepada masyarakat luas (Hidayati & Nurfadilah, 2024). Pelayanan yang akuntabel menjadi bentuk nyata dari tanggung jawab moral lembaga perbankan kepada para pemangku kepentingan (Jefferson *et al.*, 2021).

Bank Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Bank Sulselbar) merupakan salah satu bank pembangunan daerah yang berperan strategis dalam menopang kegiatan ekonomi dan pelayanan publik di kawasan timur Indonesia. Bank ini memiliki fungsi utama dalam menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit dan pembiayaan produktif untuk mendukung pembangunan daerah (Mudjriah, Fatmawati, & Arfah, 2024). Sebagai bank milik pemerintah daerah, Bank Sulselbar juga berkewajiban menjalankan prinsip-prinsip akuntabilitas publik, termasuk keterbukaan informasi, kepatuhan terhadap regulasi, dan

pertanggungjawaban atas seluruh layanan yang diberikan kepada masyarakat (Anggraini *et al.*, 2023). Akuntabilitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting karena mencerminkan sejauh mana lembaga ini mampu menjaga kepercayaan masyarakat di tengah meningkatnya ekspektasi terhadap kualitas layanan publik (Mulia, 2023).

Dalam praktik penerapan prinsip akuntabilitas, Bank Sulselbar Cabang Makassar masih menghadapi berbagai tantangan. Laporan Tahunan Bank Sulselbar (2023) menunjukkan adanya peningkatan jumlah nasabah aktif sebesar 11%, namun peningkatan tersebut juga diikuti oleh meningkatnya keluhan nasabah, terutama terkait kecepatan layanan, kejelasan informasi biaya administrasi, serta mekanisme penyelesaian komplain yang belum optimal. Dalam merespons kondisi tersebut, Bank Sulselbar melalui Laporan Tahunan (2023) menyatakan komitmennya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan standar operasional pelayanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta optimalisasi sistem digital perbankan guna mempercepat proses layanan dan penanganan pengaduan nasabah. Selain itu, Bank Sulselbar juga menekankan pentingnya transparansi informasi layanan dan biaya administrasi sebagai bagian dari upaya menjaga kepercayaan publik. Sehingga berbagai upaya tersebut dalam praktiknya masih menghadapi kendala implementatif, sehingga belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh nasabah, khususnya pada pelayanan pembukaan rekening di Cabang Makassar. Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Wahyuni (2022) menyebutkan bahwa pada beberapa cabang besar, termasuk Cabang Utama Makassar, masih terdapat keluhan nasabah akibat pelayanan yang belum konsisten dengan harapan. Selain itu Wahyuni (2022) juga menyebutkan bahwa permasalahan tersebut tidak hanya terletak pada antrian panjang dan gangguan jaringan, tetapi juga mencakup kualitas interaksi pelayanan antara petugas dan nasabah.

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa dalam proses pelayanan, khususnya pembukaan rekening, masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi yang belum sepenuhnya mudah dipahami oleh nasabah, serta belum optimalnya kejelasan rincian biaya dan prosedur layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa prinsip transparansi, tanggung jawab, dan daya tanggap yang menjadi inti akuntabilitas pelayanan belum sepenuhnya terinternalisasi dalam budaya kerja organisasi (Dwiyanto, 2018; Halim & Kusufi, 2020).

Bank Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat Cabang Makassar menyediakan beragam jenis pelayanan kepada masyarakat, antara lain pelayanan pembukaan rekening, transaksi setoran dan penarikan, transfer dana, penggantian kartu ATM, layanan *mobile banking*, pengaduan nasabah, pelayanan deposito, tabungan berjangka (SIMPEDA), giro, cek, dan bilyet giro, serta pelayanan bank notes dan telegraphic transfer (TT). Ragam layanan tersebut menunjukkan kompleksitas fungsi pelayanan Bank Sulselbar sebagai lembaga keuangan daerah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat

(Kasmir, 2018). Di antara berbagai jenis pelayanan tersebut, pelayanan pembukaan rekening memiliki peran yang sangat strategis karena menjadi pintu awal bagi nasabah untuk mengakses seluruh layanan perbankan lainnya. Oleh karena itu, akuntabilitas pelayanan pembukaan rekening menjadi faktor penentu dalam membangun kepercayaan awal nasabah terhadap Bank Sulselbar (Mulia, 2023).

Namun, tingginya intensitas interaksi pada layanan ini juga berpotensi menimbulkan permasalahan, khususnya terkait kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, serta mekanisme penanganan keluhan, sehingga memerlukan perhatian khusus dalam penerapan prinsip akuntabilitas pelayanan (Rinaldi & Nurhayati, 2022). Penerapan akuntabilitas pelayanan pada bank daerah seperti Bank Sulselbar tidak dapat hanya dipahami dalam dimensi administratif semata, melainkan perlu dianalisis secara komprehensif yang mencakup dimensi struktural, hukum, moral, dan sosial (Rinaldi & Nurhayati, 2022). Dalam konteks tersebut, teori akuntabilitas yang dikemukakan oleh Coppel (2000) memberikan kerangka analisis yang relevan untuk memahami akuntabilitas pelayanan secara multidimensi. Coppel mengemukakan lima dimensi utama akuntabilitas, yaitu *transparency*, *responsibility*, *liability*, *controllability*, dan *responsiveness*. Kelima dimensi tersebut bersifat saling berhubungan dan membentuk satu kesatuan sistem nilai yang memungkinkan lembaga publik mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat (Coppel, 2000).

Dalam konteks pelayanan pembukaan rekening di Bank Sulselbar Cabang Makassar, teori Coppel digunakan untuk menilai sejauh mana kelima dimensi akuntabilitas tersebut diterapkan dalam praktik pelayanan kepada nasabah, serta bagaimana interaksi antar dimensi memengaruhi kepercayaan awal nasabah terhadap lembaga. *Transparency* berkaitan dengan keterbukaan bank dalam menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai persyaratan, prosedur, serta biaya pembukaan rekening. *Responsibility* menekankan tanggung jawab moral dan profesional pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai standar operasional. *Liability* mengacu pada bentuk pertanggungjawaban hukum atas kesalahan atau kelalaian dalam proses pelayanan. *Controllability* mencerminkan efektivitas sistem pengawasan internal dalam memastikan pelayanan berjalan sesuai ketentuan. Sementara itu, *responsiveness* menggambarkan kemampuan bank dalam menanggapi pertanyaan, kebutuhan, serta keluhan nasabah secara cepat dan tepat (Coppel, 2000). Penerapan kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai akuntabilitas pelayanan pembukaan rekening di Bank Sulselbar Cabang Makassar, mengingat layanan ini merupakan titik awal interaksi antara bank dan nasabah.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas penerapan akuntabilitas pada berbagai instansi dan lembaga keuangan daerah. Penelitian Putri dan Sari (2022) mengenai akuntabilitas publik pada lembaga keuangan daerah menunjukkan bahwa integritas dan tanggung jawab pegawai

merupakan faktor penting dalam menjaga kepercayaan publik. Sementara itu, Syamsuddin (2020) dalam penelitiannya tentang transparansi dan akuntabilitas pada pembangunan daerah menemukan bahwa penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan daerah. Sehingga sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada aspek akuntabilitas secara umum dan belum secara spesifik mengkaji akuntabilitas pelayanan pembukaan rekening dengan menggunakan pendekatan lima dimensi akuntabilitas Coppel (2000).

Adanya kesenjangan penelitian tersebut menunjukkan perlunya perspektif yang lebih spesifik dalam memahami penerapan akuntabilitas pelayanan pembukaan rekening di Bank Sulselbar Cabang Makassar. Penelitian ini diarahkan untuk mengeksplorasi secara mendalam pengalaman, persepsi, dan praktik pegawai dalam menerapkan prinsip akuntabilitas pelayanan, sehingga diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai implementasi lima dimensi akuntabilitas Coppel dalam konteks pelayanan pembukaan rekening (Rahmasari et al., 2024).

Dengan memperhatikan kondisi tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian akademik mengenai akuntabilitas pelayanan publik dengan menerapkan teori Coppel (2000) pada konteks lembaga perbankan daerah melalui pendekatan kualitatif. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan bagi manajemen Bank Sulselbar Cabang Makassar dalam upaya memperkuat sistem akuntabilitas pelayanan pembukaan rekening, meningkatkan transparansi informasi, serta memperbaiki mekanisme pengawasan dan respons terhadap kebutuhan nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana penerapan akuntabilitas pelayanan pembukaan rekening pada Bank Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat Cabang Makassar berdasarkan lima dimensi teori Coppel (*transparency, responsibility, liability, controllability, dan responsiveness*)?

## **1.2. Tinjauan Teori**

### **1.2.1. Akuntabilitas**

Akuntabilitas menjadi prinsip utama dalam tata kelola pemerintahan dan organisasi publik yang menekankan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan hasil keputusan, tindakan, dan kebijakan kepada publik (Denhardt & Denhardt, 2015). Menurut Mahmudi (2019), akuntabilitas adalah kewajiban moral dan administratif bagi individu maupun unit organisasi pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan kebijakan yang telah dipercayakan kepada pihak yang memiliki otoritas atau wewenang. Dengan demikian, akuntabilitas mencakup dua aspek utama, yaitu tanggung jawab (*responsibility*) atas tindakan yang dilakukan dan pertanggungjawaban (*accountability*) kepada publik sebagai bentuk transparansi.

Dwiyanto (2018) menyatakan bahwa akuntabilitas merupakan prinsip yang menuntut lembaga publik untuk mampu menjelaskan setiap kebijakan, program, dan hasil kegiatan secara terbuka kepada masyarakat. Akuntabilitas bukan hanya tentang kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga mencakup dimensi etika dan moral yang menuntut pejabat publik untuk bekerja dengan jujur, adil, dan profesional. Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas menjadi sarana untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah maupun lembaga keuangan daerah (Dwiyanto, 2018). Mardiasmo (2018) menegaskan bahwa akuntabilitas juga merupakan instrumen penting dalam menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Ia menyatakan bahwa akuntabilitas publik terdiri dari dua bentuk utama, yaitu akuntabilitas vertikal (pertanggungjawaban kepada otoritas yang lebih tinggi) dan akuntabilitas horizontal (pertanggungjawaban kepada masyarakat). Keduanya menjadi pilar penting dalam memastikan bahwa lembaga publik bekerja secara efisien, transparan, dan bertanggung jawab dalam mengelola dana maupun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Mardiasmo, 2018).

Dalam sektor perbankan, akuntabilitas memiliki peran vital dalam menjaga kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan (Setiawan, 2019). Menurut Halim dan Kusufi (2020), lembaga keuangan yang memiliki sistem akuntabilitas yang kuat akan lebih dipercaya oleh masyarakat karena menunjukkan komitmen terhadap keterbukaan informasi, tanggung jawab terhadap pelayanan, dan kesediaan untuk menerima pengawasan publik. Akuntabilitas dalam konteks perbankan tidak hanya berarti pelaporan keuangan yang transparan, tetapi juga mencakup perilaku etis pegawai, kejelasan prosedur layanan, serta kemampuan lembaga untuk menanggapi keluhan nasabah secara tepat waktu (Halim & Kusufi, 2020).

Khusus pada lembaga keuangan daerah seperti Bank Sulselbar, akuntabilitas memiliki dua dimensi penting, yakni dimensi finansial dan sosial. Dimensi finansial menekankan pengelolaan dana publik secara transparan dan efisien, sementara dimensi sosial berfokus pada tanggung jawab lembaga dalam memberikan pelayanan yang adil, inklusif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (Yuwana & Dewi, 2024). Akuntabilitas yang

diterapkan dengan baik dapat meningkatkan kepercayaan publik, memperkuat legitimasi lembaga, serta menciptakan stabilitas hubungan antara bank daerah dan masyarakat (Azizah, Al Rosyadah, & Pratama, 2023). Dengan demikian, akuntabilitas bukan hanya kewajiban administratif, tetapi juga komitmen moral untuk memastikan setiap keputusan, kebijakan, dan tindakan organisasi publik dilakukan secara bertanggung jawab dan transparan demi kepentingan masyarakat luas.

Dalam memperdalam pemahaman mengenai akuntabilitas, Coppel (2000) mengembangkan teori akuntabilitas yang terdiri atas lima dimensi utama, yaitu *transparency*, *responsibility*, *liability*, *controllability*, dan *responsiveness*. Teori ini menegaskan bahwa akuntabilitas tidak hanya merupakan kewajiban formal, tetapi juga sebuah sistem nilai yang tertanam dalam setiap proses pelayanan publik untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Kelima dimensi tersebut saling berhubungan dan membentuk dasar bagi organisasi untuk mencapai kinerja yang efektif serta pelayanan yang berkualitas (Coppel, 2000).

Dalam memperdalam pemahaman mengenai akuntabilitas, Coppel (2000) mengembangkan teori akuntabilitas yang terdiri atas lima dimensi utama, yaitu *transparency*, *responsibility*, *liability*, *controllability*, dan *responsiveness*. Teori ini menegaskan bahwa akuntabilitas tidak hanya merupakan kewajiban formal, tetapi juga sebuah sistem nilai yang tertanam dalam setiap proses pelayanan publik untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Kelima dimensi tersebut saling berhubungan dan membentuk dasar bagi organisasi untuk mencapai kinerja yang efektif serta pelayanan yang berkualitas (Coppel, 2000).

Dalam memperdalam pemahaman mengenai akuntabilitas, Coppel (2000) mengembangkan teori akuntabilitas yang terdiri atas lima dimensi utama, yaitu *transparency*, *responsibility*, *liability*, *controllability*, dan *responsiveness*. Teori ini menegaskan bahwa akuntabilitas tidak hanya merupakan kewajiban formal, tetapi juga sebuah sistem nilai yang tertanam dalam setiap proses pelayanan publik untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Kelima dimensi tersebut saling berhubungan dan membentuk dasar bagi organisasi untuk mencapai kinerja yang efektif serta pelayanan yang berkualitas (Coppel, 2000).

Dimensi pertama adalah *transparency*, merujuk pada keterbukaan lembaga dalam menyediakan informasi yang relevan dan dapat diakses oleh publik agar mereka dapat menilai kinerja organisasi secara objektif (Coppel, 2000). Dalam konteks perbankan, penulis mengembangkan dimensi ini sebagai keterbukaan informasi mengenai produk, biaya layanan, prosedur transaksi, serta risiko yang harus diketahui oleh nasabah.

Dimensi kedua, *responsibility*, menekankan tanggung jawab moral dan profesional individu atau lembaga dalam menjalankan peran sesuai aturan dan etika (Coppel, 2000). Penulis kemudian mengadaptasikan konsep ini dalam sektor perbankan sebagai kewajiban pegawai untuk memberikan pelayanan

profesional, menjaga ketelitian dalam proses transaksi, serta memastikan kepatuhan pada standar operasional layanan.

Dimensi ketiga yaitu *liability*, sebagai bentuk pertanggungjawaban hukum atas berbagai tindakan dan keputusan organisasi (Coppel, 2000). Dalam perbankan, penulis mengembangkan interpretasi ini sebagai kepatuhan lembaga terhadap regulasi perbankan nasional serta kesiapan lembaga untuk menanggung konsekuensi apabila terjadi kesalahan pelayanan atau pelanggaran prosedur

Dimensi keempat, *controllability*, berkaitan dengan adanya mekanisme pengawasan yang memungkinkan tindakan organisasi dipantau dan dievaluasi secara objektif (Coppel, 2000). Pada industri perbankan, penulis memaknai hal ini melalui keberadaan audit internal, kontrol risiko, sistem kepatuhan, dan mekanisme *monitoring* prosedur operasional.

Dimensi kelima, *responsiveness*, mengacu pada kemampuan organisasi untuk menanggapi kebutuhan dan keluhan publik secara cepat dan tepat (Coppel, 2000). Dalam konteks perbankan, penulis menafsirkan responsivitas sebagai kecepatan pelayanan, efektivitas penanganan komplain, serta kemampuan lembaga dalam memberikan solusi terhadap kebutuhan nasabah yang beragam.

Kelima dimensi tersebut secara bersama-sama membentuk kerangka konseptual yang komprehensif untuk memahami bagaimana akuntabilitas dijalankan dalam konteks lembaga publik maupun lembaga keuangan daerah. Dalam penelitian ini, teori Coppel digunakan sebagai dasar analisis untuk menelaah penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas dalam praktik pelayanan pembukaan rekening di Bank Sulselbar Cabang Makassar (Coppel, 2000).

### 1.2.2. Pelayanan

Pelayanan adalah aktivitas inti dalam penyelenggaraan fungsi organisasi, baik publik maupun privat, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pihak lain (Riak & Bill, 2022). Menurut Kotler dan Keller (2016), pelayanan adalah setiap bentuk tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan terhadap sesuatu. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh aparatur atau lembaga untuk memenuhi hak-hak masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku (Hardiansyah, 2018).

Pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan oleh Dwiyanto (2006), tidak hanya mencakup hasil akhir berupa produk atau jasa, tetapi juga proses bagaimana pelayanan tersebut diberikan. Proses pelayanan melibatkan interaksi antara penyedia dan penerima layanan yang dipengaruhi oleh sikap, kemampuan, dan tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan tugas. Dengan demikian, pelayanan menjadi representasi langsung dari kinerja dan integritas lembaga penyedia layanan terhadap masyarakat.

Menurut Moenir (2010), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Pendapat ini menegaskan bahwa pelayanan bukan sekadar aktivitas administratif, tetapi juga mencerminkan hubungan sosial yang menuntut kejujuran, keterbukaan, dan tanggung jawab moral dari pihak pemberi layanan. Tjiptono (2017) menambahkan bahwa pelayanan harus berorientasi pada kepentingan penerima layanan, artinya lembaga penyedia harus memahami kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai dasar dalam memberikan pelayanan yang tepat. Pelayanan yang baik akan menumbuhkan rasa kepercayaan dan penghargaan masyarakat terhadap lembaga, terutama pada sektor publik yang menggunakan sumber daya dari masyarakat.

Dalam sektor perbankan, pelayanan memiliki arti penting karena menjadi jembatan antara lembaga keuangan dan masyarakat sebagai pengguna jasa (Rahayu *et al.*, 2024). Pelayanan di sektor perbankan mencakup semua kegiatan yang berhubungan dengan penghimpunan dana, penyaluran dana, serta jasa-jasa keuangan lainnya yang diberikan kepada nasabah secara profesional dan sesuai regulasi (Kasmir, 2018). Dengan demikian, pelayanan bank bukan hanya bentuk transaksi ekonomi, tetapi juga bentuk komitmen sosial dalam menjaga hubungan kepercayaan dengan masyarakat.

Pelayanan yang dilakukan oleh lembaga keuangan daerah seperti Bank Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Bank Sulselbar) memiliki nilai strategis karena lembaga ini tidak hanya berfungsi sebagai entitas bisnis, tetapi juga sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah dalam melayani masyarakat (Rosanti & Siregar, 2020). Menurut Yuwana dan Dewi (2020), pelayanan di bank daerah harus mencerminkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, seperti transparansi, tanggung jawab, dan keterbukaan, karena pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada profit, melainkan juga pada kepentingan publik.

Oleh karena itu pelayanan dalam penelitian ini dipahami sebagai aktivitas institusional yang mencerminkan tanggung jawab, profesionalisme, serta komitmen lembaga dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara etis dan transparan. Pelayanan tidak hanya dipandang sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai manifestasi dari fungsi sosial lembaga publik dalam membangun kepercayaan dan legitimasi di mata masyarakat (Siahay, 2024).

### **1.2.3. Perbankan**

Perbankan dapat dipahami sebagai lembaga keuangan yang memiliki fungsi strategis dalam menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau pembiayaan untuk mendorong kegiatan ekonomi (Kasmir, 2018). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk

lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (UU No. 10 Tahun 1998). Definisi ini menunjukkan bahwa bank tidak hanya berfungsi sebagai lembaga keuangan semata, tetapi juga sebagai instrumen penting dalam pembangunan ekonomi nasional. Menurut Kasmir (2018), perbankan memiliki tiga fungsi utama, yaitu menghimpun dana (*funding*), menyalurkan dana (*lending*), dan memberikan jasa-jasa keuangan lainnya (*services*). Melalui fungsi-fungsi tersebut, bank berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) yang menghubungkan pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Dengan demikian, kredibilitas dan kinerja bank sangat bergantung pada tingkat kepercayaan masyarakat sebagai nasabahnya.

Dalam perkembangan perbankan modern tidak hanya berorientasi pada keuntungan finansial, melainkan juga menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah (Hasibuan, 2019). Pelayanan yang baik merupakan indikator utama keberhasilan bank dalam menjaga loyalitas nasabah serta memperkuat reputasi lembaga (Sinungan, 2014). Oleh karena itu, aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, keamanan transaksi, kenyamanan fasilitas, serta profesionalisme pegawai menjadi faktor penting yang menentukan kepuasan nasabah dan keberlanjutan usaha perbankan (Sinungan, 2014).

Transparansi dan akuntabilitas juga menjadi pilar utama dalam menjaga kepercayaan publik terhadap lembaga perbankan (Mulyadi, 2017). Menurut Mulyadi (2017), praktik perbankan yang akuntabel mencerminkan adanya sistem pengawasan internal yang baik, kepatuhan terhadap regulasi, serta keterbukaan informasi kepada nasabah. Dengan adanya akuntabilitas yang kuat, masyarakat merasa yakin bahwa dana yang disimpan dikelola secara profesional, bertanggung jawab, dan sesuai dengan ketentuan hukum.

Dalam operasional perbankan, pelayanan pembukaan rekening merupakan salah satu bentuk pelayanan yang memiliki peran strategis karena menjadi tahapan awal interaksi antara bank dan nasabah (Kasmir, 2018). Pelayanan pembukaan rekening tidak hanya berfungsi sebagai proses administratif, tetapi juga menjadi sarana awal bagi bank dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap sistem, prosedur, dan integritas lembaga perbankan (Sinungan, 2014). Melalui pelayanan ini, nasabah mulai menilai keterbukaan informasi, ketelitian administrasi, serta profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan perbankan (Kasmir, 2018). Pelayanan pembukaan rekening menuntut penerapan prinsip akuntabilitas secara menyeluruh karena proses ini melibatkan penyampaian informasi, kepatuhan terhadap prosedur, serta tanggung jawab hukum lembaga perbankan (Mulyadi, 2017). Akuntabilitas dalam pelayanan perbankan menjadi penting untuk memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan dapat dipertanggungjawabkan kepada nasabah dan publik (Halim & Kusufi, 2020). Oleh karena itu, pelayanan pembukaan rekening perlu dianalisis menggunakan kerangka akuntabilitas yang komprehensif dan sistematis (Coppel, 2000).

Dalam kerangka teori akuntabilitas, Coppel (2000) mengemukakan lima dimensi utama akuntabilitas, yaitu *transparency*, *responsibility*, *liability*, *controllability*, dan *responsiveness*. Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan sistem nilai yang memungkinkan lembaga memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Coppel, 2000). Penerapan lima dimensi ini relevan digunakan untuk menganalisis pelayanan pembukaan rekening pada lembaga perbankan daerah (Rinaldi & Nurhayati, 2022).

Dimensi *transparency* tercermin dari keterbukaan bank dalam menyampaikan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya administrasi, serta ketentuan lain yang berkaitan dengan pembukaan rekening (Coppel, 2000). Keterbukaan informasi tersebut penting agar nasabah dapat memahami hak dan kewajibannya sejak awal hubungan dengan bank (Mulyadi, 2017). Transparansi yang baik juga berfungsi untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman antara pihak bank dan nasabah di kemudian hari (Dwiyanto, 2018).

Dimensi *responsibility* berkaitan dengan tanggung jawab moral dan profesional pegawai dalam melaksanakan pelayanan pembukaan rekening sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku (Coppel, 2000). Tanggung jawab tersebut mencakup ketelitian dalam memeriksa dokumen, sikap pelayanan yang sopan, serta komitmen untuk memberikan pelayanan yang adil kepada setiap nasabah (Halim & Kusufi, 2020). *Responsibility* menjadi indikator penting dalam menilai integritas pegawai dalam pelayanan perbankan (Setiawan, 2019).

Dimensi *liability* mengacu pada bentuk pertanggungjawaban hukum lembaga perbankan apabila terjadi kesalahan atau kendala dalam proses pembukaan rekening (Coppel, 2000). Pertanggungjawaban ini menuntut bank untuk memiliki mekanisme penanganan kesalahan dan pengaduan nasabah yang jelas dan terstruktur (Mulyadi, 2017). Hal tersebut sejalan dengan ketentuan perbankan yang mewajibkan bank melindungi hak-hak nasabah sesuai peraturan perundang-undangan (UU No. 10 Tahun 1998).

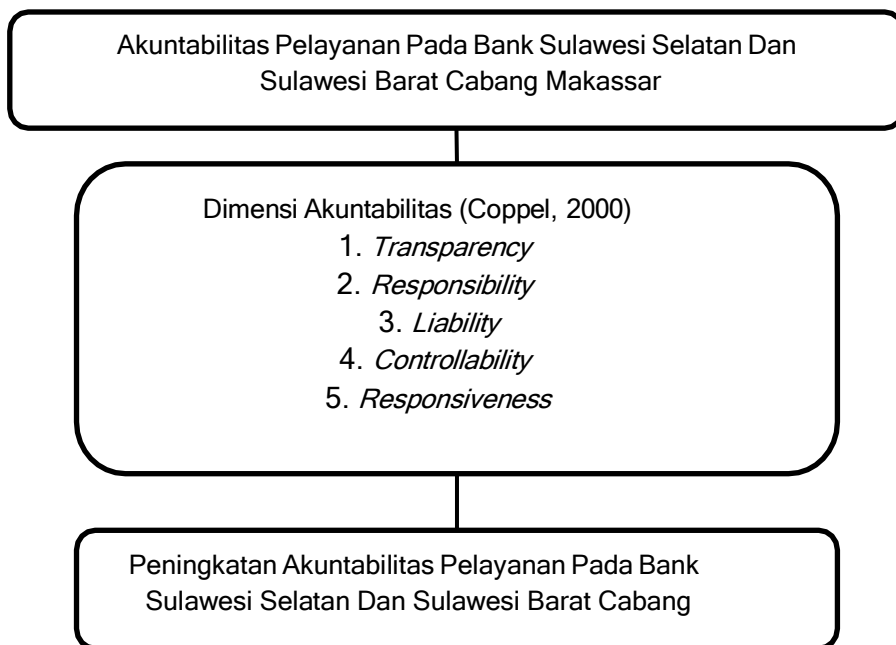
Dimensi *controllability* berkaitan dengan adanya sistem pengawasan dan pengendalian internal yang memastikan bahwa pelayanan pembukaan rekening berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan (Coppel, 2000). Pengawasan internal yang efektif memungkinkan manajemen bank untuk meminimalkan kesalahan pelayanan serta memastikan kepatuhan pegawai terhadap regulasi perbankan (Mulyadi, 2017). Dengan adanya *controllability*, proses pelayanan dapat dikendalikan secara sistematis dan berkelanjutan (Halim & Kusufi, 2020).

Dimensi *responsiveness* menggambarkan kemampuan bank dalam merespons pertanyaan, kebutuhan, dan keluhan nasabah secara cepat dan tepat selama proses pembukaan rekening berlangsung (Coppel, 2000). Responsivitas pelayanan mencerminkan kepedulian bank terhadap kepuasan

dan kenyamanan nasabah dalam menerima layanan (Dwiyanto, 2018). Kemampuan merespons nasabah secara baik juga berkontribusi dalam membangun hubungan jangka panjang antara bank dan masyarakat (Sinungan, 2014).

Bagi Bank Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Bank Sulselbar) sebagai bank pembangunan daerah, penerapan akuntabilitas pelayanan pembukaan rekening memiliki arti strategis karena berkaitan langsung dengan upaya membangun kepercayaan masyarakat daerah (Sudaryanto, 2020). Akuntabilitas pelayanan yang diterapkan secara konsisten diharapkan mampu memperkuat legitimasi lembaga dan mendukung peran Bank Sulselbar sebagai agen pembangunan ekonomi regional (Azizah, Al Rosyadah, & Pratama, 2023).

#### 1.2.4. Kerangka Penelitian



**Gambar 1.2. Kerangka Penelitian**

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa Bagaimana penerapan akuntabilitas pelayanan pembukaan rekening pada Bank Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat Cabang Makassar, berdasarkan dari penerapan lima dimensi akuntabilitas Coppel (*transparency*, *responsibility*, *liability*, *controllability*, dan *responsiveness*).

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik bagi peneliti sendiri maupun bagi pihak lain yang berkepentingan dalam penelitian ini, adapun manfaat yang diharapkan sebagai berikut:

#### 1. Akademis

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian akuntabilitas pada lembaga keuangan daerah. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai penerapan teori lima dimensi akuntabilitas Coppel, yaitu *transparency*, *responsibility*, *liability*, *controllability*, dan *responsiveness*, dalam konteks pelayanan pembukaan rekening di Bank Sulselbar. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan model konseptual yang lebih komprehensif terkait penerapan akuntabilitas dalam lembaga publik maupun perbankan daerah

#### 2. Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan yang konstruktif bagi manajemen Bank Sulselbar Cabang Makassar dalam upaya meningkatkan penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan pembukaan rekening kepada masyarakat. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi internal untuk memperkuat sistem akuntabilitas, terutama dalam aspek *transparency*, *responsibility*, *liability*, *controllability*, dan *responsiveness*. Dengan memahami penerapan kelima dimensi akuntabilitas ini, manajemen diharapkan dapat merumuskan strategi pelayanan yang lebih sistematis, responsif, dan bertanggung jawab, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Bank Sulselbar sebagai lembaga keuangan daerah yang profesional, etis, dan berintegritas tinggi.

## BAB II METODE PENELITIAN

### 2.1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk memahami secara mendalam penerapan akuntabilitas pelayanan pembukaan rekening pada Bank Sulselbar Cabang Makassar. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang utuh mengenai praktik akuntabilitas di lapangan melalui interaksi langsung dengan informan, baik pegawai maupun nasabah. Menurut Creswell (2018), penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi makna yang dianggap penting oleh individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial, sehingga relevan dengan tujuan penelitian ini yang ingin mengkaji penerapan akuntabilitas pelayanan berdasarkan teori lima dimensi Coppel (*transparency, responsibility, liability, controllability, dan responsiveness*).

#### 2.1.1. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada analisis akuntabilitas pelayanan pembukaan rekening pada Bank Sulselbar Cabang Makassar dengan menggunakan teori akuntabilitas Coppel (2000) yang terdiri atas lima dimensi utama, yaitu *transparency, responsibility, liability, controllability, dan responsiveness*. Setiap dimensi dianalisis secara spesifik dalam konteks pelayanan pembukaan rekening untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai praktik akuntabilitas pelayanan di lapangan.

Dimensi *transparency* dalam penelitian ini difokuskan pada keterbukaan pihak Bank Sulselbar Cabang Makassar dalam menyampaikan informasi kepada nasabah, khususnya terkait persyaratan administrasi pembukaan rekening, alur dan prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, serta kejelasan informasi mengenai biaya administrasi dan ketentuan produk. Analisis pada dimensi ini juga mencakup sejauh mana informasi tersebut disampaikan secara jelas, mudah dipahami, dan dapat diakses oleh nasabah tanpa menimbulkan kebingungan atau kesalahpahaman.

Dimensi *responsibility* difokuskan pada tanggung jawab dan profesionalisme pegawai dalam melaksanakan pelayanan pembukaan rekening sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Fokus analisis meliputi sikap pegawai dalam melayani nasabah, ketelitian dalam memeriksa kelengkapan dokumen, kemampuan memberikan penjelasan yang akurat, serta kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan tugas dan kewenangan masing-masing pegawai.

Dimensi *liability* dalam penelitian ini diarahkan pada bentuk pertanggungjawaban pihak bank apabila terjadi kesalahan, keterlambatan, atau kendala dalam proses pembukaan rekening. Analisis pada dimensi ini mencakup mekanisme penyelesaian kesalahan data, prosedur penanganan

komplain nasabah, serta kejelasan pihak yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan yang muncul selama proses pembukaan rekening

Dimensi *controllability* difokuskan pada keberadaan dan efektivitas mekanisme pengawasan serta pengendalian internal dalam pelayanan pembukaan rekening. Fokus analisis meliputi penerapan sistem antrean, verifikasi data nasabah, pengawasan oleh atasan langsung, serta evaluasi internal terhadap pelaksanaan pelayanan guna memastikan kesesuaian dengan standar dan regulasi yang berlaku.

Sementara itu, dimensi *responsiveness* difokuskan pada kemampuan Bank Sulselbar Cabang Makassar dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan nasabah selama proses pembukaan rekening. Analisis pada dimensi ini mencakup kecepatan pelayanan, ketepatan tanggapan pegawai terhadap pertanyaan nasabah, serta kesiapan pihak bank dalam memberikan solusi atas kendala yang dihadapi nasabah.

Melalui analisis yang terperinci terhadap kelima dimensi tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penerapan prinsip akuntabilitas pelayanan pembukaan rekening pada Bank Sulselbar Cabang Makassar, serta mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik maupun yang masih memerlukan perbaikan.

## **2.2. Desain Penelitian**

Penelitian ini menerapkan desain studi kasus. Studi kasus memungkinkan peneliti mengeksplorasi secara rinci suatu fenomena yang terjadi dalam konteks nyata, khususnya penerapan akuntabilitas pelayanan pada Bank Sulselbar Cabang Makassar. Menurut Yin (2018), studi kasus dipilih ketika peneliti ingin memahami fenomena kontemporer secara mendalam dengan batas ruang dan waktu tertentu. Dalam konteks penelitian ini, desain studi kasus menjadi relevan karena akuntabilitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kondisi operasional, budaya kerja, dan dinamika interaksi antara pegawai dan nasabah di cabang tersebut. Melalui studi kasus, peneliti dapat menggali secara mendalam bagaimana prinsip *transparency*, *responsibility*, *liability*, *controllability*, dan *responsiveness* dijalankan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Sehingga, studi kasus memberikan kerangka yang tepat untuk memahami fenomena akuntabilitas secara holistik sesuai realitas lapangan.

## **2.3. Prosedur Penelitian**

### **2.3.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Sulselbar Cabang Makassar. Lokasi ini dipilih karena bank ini merupakan lembaga keuangan daerah terbesar di kawasan timur Indonesia dengan tingkat aktivitas pelayanan yang tinggi, sehingga representatif untuk menganalisis penerapan akuntabilitas

pelayanan. Sebagai bank pembangunan daerah, Bank Sulselbar memiliki karakteristik berbeda dari bank umum, khususnya dalam pengelolaan dana publik, kewajiban transparansi yang lebih kuat, serta pengawasan ganda dari pemerintah daerah dan OJK. Selain itu, adanya temuan tantangan dalam transparansi dan *responsivitas* pelayanan, menjadikan Bank Sulselbar Cabang Makassar lokasi yang tepat untuk mengkaji penerapan akuntabilitas pelayanan berdasarkan lima dimensi Coppel secara komprehensif.

### 2.3.2 Penentuan Informan

Penentuan informan penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni pemilihan informan secara sengaja sesuai dengan tujuan penelitian. Creswell (2018) menjelaskan bahwa *purposive sampling* digunakan untuk memilih partisipan yang dianggap paling memahami fenomena yang diteliti. Dalam hal ini peneliti ingin mencari tahu bagaimana penerapan lima dimensi akuntabilitas menurut Coppel (2000). Maka dari itu informan yang dipilih oleh peneliti adalah: Adapun informan dalam penelitian ini meliputi:

1. Nasabah Bank Sulselbar Cabang Makassar
2. Pemimpin Seksi Pelayanan Bank Sulselbar Cabang Makassar
3. *Customer Service* Bank Sulselbar Cabang Makassar\

### 2.3.3 Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini diperoleh melalui dua teknik utama, yaitu:

1. Observasi, Observasi dilakukan secara langsung di Bank Sulselbar Cabang Makassar untuk mengamati penerapan akuntabilitas dalam pelayanan, termasuk interaksi pegawai dengan nasabah, prosedur pelayanan, dan bentuk keterbukaan informasi. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata tentang praktik pelayanan dan implementasi lima dimensi akuntabilitas Coppel dalam kegiatan sehari-hari. Menurut Sugiyono (2019), observasi memungkinkan peneliti memahami perilaku, interaksi, dan situasi yang terjadi secara langsung di lapangan.
2. Wawancara, Wawancara semi-terstruktur digunakan untuk menggali informasi mengenai penerapan akuntabilitas berdasarkan lima dimensi Coppel, yakni *transparency*, *responsibility*, *liability*, *controllability*, dan *responsiveness*. Teknik ini memungkinkan peneliti memahami pengalaman, pandangan, serta persepsi pegawai Bank Sulselbar Cabang Makassar terkait praktik akuntabilitas dalam pelayanan. Wawancara semi-terstruktur memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk mengeksplorasi isu- isu yang muncul selama interaksi dengan informan, sekaligus memperoleh data yang kaya dan kontekstual.
3. Dokumentasi, Dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti laporan tahunan Bank Sulselbar, struktur organisasi, standar operasional prosedur pelayanan, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penerapan akuntabilitas pelayanan pembukaan rekening. Teknik ini digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data hasil wawancara dan observasi.

#### 2.3.4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman (1994) yang terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

##### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada tahap ini, peneliti menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data hasil wawancara, serta observasi yang berkaitan dengan penerapan akuntabilitas di Bank Sulselbar Cabang Makassar. Data yang tidak relevan dengan fokus penelitian akan dieliminasi agar analisis menjadi lebih terarah dan terfokus pada interaksi antar dimensi akuntabilitas (*transparency, responsibility, liability, controllability, dan responsiveness*).

##### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau bagan untuk mempermudah pemahaman penerapan kelima dimensi akuntabilitas dalam praktik pelayanan di Bank Sulselbar. Penyajian data ini membantu peneliti mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antar dimensi akuntabilitas secara lebih sistematis dan kontekstual.

##### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing / Verification*)

Setelah penyajian data, peneliti menarik kesimpulan sementara yang kemudian diverifikasi melalui triangulasi sumber untuk memastikan validitas temuan. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan hasil wawancara antar informan serta mencocokkannya dengan hasil observasi di lapangan. Kesimpulan akhir menggambarkan bagaimana kelima dimensi akuntabilitas Coppel diterapkan di Bank Sulselbar Cabang Makassar secara menyeluruh dan konsisten dengan prinsip-prinsip akuntabilitas dalam lembaga keuangan daerah.

#### 2.3.5. Validitas dan Realiabilitas Data

##### 1. Validitas Data

Validitas data bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan kondisi nyata penerapan akuntabilitas pelayanan di Bank Sulselbar Cabang Makassar. Dalam penelitian ini, validitas dijaga melalui kombinasi wawancara semi-terstruktur antara pegawai Bank Sulselbar Cabang Makassar dengan nasabah Bank Sulselbar Cabang Makassar, serta observasi langsung terhadap praktik pelayanan. Hasil dari kedua teknik ini dibandingkan untuk mengecek kesesuaian informasi yang diperoleh. Selain itu, dilakukan *member check* dengan mengonfirmasi kembali informasi kepada informan, sehingga data yang digunakan benar-benar sesuai dengan pengalaman dan persepsi mereka (Sugiyono, 2019).

## 2. Realibilitas Data

Realibilitas data mengacu pada konsistensi dan keajegan hasil penelitian selama proses pengumpulan data. Peneliti menjaga reliabilitas dengan mencatat seluruh tahapan penelitian secara rinci, mulai dari waktu, tempat, dan kondisi wawancara hingga hasil pengamatan di lapangan. Semua catatan dan rekaman wawancara disimpan dengan rapi agar data dapat ditelusuri kembali jika diperlukan. Dengan cara ini, hasil penelitian menjadi lebih terpercaya dan dapat dipertanggungjawabkan (Moleong, 2019)