

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dalam masyarakat modern saat ini, bank memainkan peran besar dalam meningkatkan perekonomian negara. Layanan perbankan dibutuhkan oleh hampir setiap industri yang memiliki keterkaitan dengan kegiatan keuangan. Maka dari itu, apabila ingin melakukan aktivitas keuangan, secara perorangan maupun lembaga, baik saat masa yang akan datang atau sekarang, baik secara sosial maupun tidak, semuanya tidak dapat terlepas dari industri perbankan. Begitu pentingnya dunia perbankan sehingga dianggap sebagai roda penggerak dalam perekonomian negara. Tidak ada yang salah dengan hal itu, karena pada dasarnya fungsi bank sangat penting sebagai lembaga keuangan, misalnya dalam hal untuk tempat mengamankan uang, tempat dimana uang diciptakan, didistribusikan, menyediakan dana untuk mendukung kegiatan bisnis, berinvestasi dan menyediakan jasa keuangan lainnya.¹

Penerapan *good corporate governance* menjadi peran penting dalam operasional entitas demi menjaga kelangsungan perusahaan. Keinginan perusahaan untuk mencapai kinerja perusahaan yang baik, efisien dan memiliki hasil yang memuaskan membuat terciptanya tata kelola yang baik. Artinya, jika semua mekanisme yang ada dari manajemen puncak hingga level terbawah bekerja dengan baik, hal ini diakui dengan adanya aturan-aturan yang

¹ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2013), 3.

menjamin pelaksanaan setiap tugas pokok dan fungsi masing-masing serta dilaksanakannya tugas tersebut hingga menciptakan lingkungan kerja yang baik. Di satu sisi, perusahaan memberikan pengaruh bagi masyarakat (*stakeholders*) sebagai perusahaan yang tumbuh, berkembang dan memberikan banyak manfaat sebagai hasil dari praktik tata kelola perusahaan yang baik dan solid.

Penerapan *good corporate governance* saat ini sedang dalam fase tuntutan menyampaikan pada publik untuk mengetahui apa yang telah dilakukan perusahaan untuk memastikan bahwa organisasi atau perusahaan tersebut dikelola dengan baik.² Pengoperasian bank syariah tidak terlepas dari tuntutan pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik di sektor perbankan.³ Penerapan prinsip-prinsip GCG telah diterapkan Bank Jatim Syariah sejak lama dalam proses bisnis perusahaan. Semakin beragam risiko yang dihadapi sebagai lembaga keuangan, pula semakin besar kebutuhan praktik GCG. Bank Jatim Syariah akan terus berkomitmen dalam menerapkan prinsip-prinsip GCG, dengan adanya prinsip transparansi dan akuntabilitas untuk mempertahankan kepercayaan nasabah dan pemangku kepentingan lainnya. Berikut tabel perbandingan jumlah nasabah pada Bank Jatim Syariah Kediri dan Bank Muamalat Kota Kediri.

² Eko Sudarmanto, dkk., *Good Corporate Governance (GCG)* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 1.

³ Aldira Maradita, "Karakteristik *Good Corporate Governance* pada Bank Syariah dan Bank Konvensional", 192.

Tabel 1.1
Perbandingan Jumlah Data Nasabah Tabungan Bank Syariah di
Kota Kediri

Tahun	Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	Bank Muamalat Kediri
2019	13.587	2.323
2020	28.806	1.494
2021	37.368	1.525
Total	79.761	5.342

Sumber: data sekunder jumlah peningkatan nasabah.⁴

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa dari tahun 2019 hingga 2021 jumlah nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri lebih unggul dari Bank Muamalat Kediri, dengan jumlah nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sebanyak 13.587 pada tahun 2019 sedangkan pada Bank Muamalat Kediri sebanyak 2.323. Pada tahun 2020, Bank Muamalat Kediri mengalami penurunan jumlah nasabah menjadi 1.494, sedangkan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri mengalami kenaikan jumlah nasabah menjadi 28.806. Pada tahun 2021 Bank Muamalat mengalami kenaikan nasabah menjadi 1.525, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri mengalami kenaikan jumlah nasabah menjadi 37.368. Pertambahan nasabah merupakan salah satu bukti nyata kepercayaan nasabah akan kinerja Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam melakukan

⁴ Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dan Bank Muamalat, Dokumen Laporan Keuangan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dan Bank Muamalat diakses 12 Desember 2021 pukul 10.01 WIB, Data dari Bank Muamalat Kediri, Data dari BSI KC Kediri Hassanudin.

pelayanan yang baik untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Citra perusahaan merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan, baik buruknya, diakui secara global atas keterbukaan dan kualitasnya, sebagai visi pergerakan perusahaan. Citra perusahaan yang ditanamkan dalam pikiran nasabah dapat disampaikan kepada nasabah melalui komunikasi pemasaran bank. Citra perusahaan dapat menciptakan sikap nasabah dan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa dari bank. Dengan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah, maka nasabah akan menunjukkan sikap menyenangkan atau positif terhadap penggunaan jasa perbankan. Sikap ini mempengaruhi kepuasan yang dirasakan nasabah dan hasil akhirnya akan mempengaruhi loyalitas nasabah.⁵

Dilihat dari deskripsi di atas, sikap nasabah adalah komponen afeksi, perasaan, atau respon evaluatif terhadap suatu objek tertentu dan cenderung bersifat jangka panjang dan konsisten, mempengaruhi perilaku penggunaannya terhadap produk dan jasa perbankan. Sikap nasabah terhadap penggunaan jasa dan layanan perbankan dapat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan nasabah. Dari perspektif Islam, standar syariah menjadi patokan atau kriteria untuk menilai kepuasan pelanggan. Dari sudut pandang syariah, kepuasan nasabah merupakan tingkat perbandingan antara harapan dan pelayanan bank yang harus sesuai hukum syariah dengan kenyataan yang nasabah terima.⁶ Berikut merupakan tabel perbandingan Citra Perusahaan sebelum dan sesudah

⁵ Ibid., 5.

⁶ Ibid., 6.

penerapan GCG sesuai ketentuan OJK di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

Tabel 1.2

**Perbandingan Citra Perusahaan Sebelum dan Sesudah penerapan GCG
sesuai ketentuan OJK di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri**

Sebelum penerapan GCG				Setelah penerapan GCG			
Tahun	Realisasi CSR (dalam ribuan)	GCG <i>self</i> <i>Assesment</i>	Jumlah Nasabah Produk Tabungan	Tahun	Realisasi CSR (dalam ribuan)	GCG <i>self</i> <i>Assesment</i>	Jumlah Nasabah Produk Tabungan
2014	-	3	2.598	2017	Rp. 35.146	3	9.378
2015	-	3	3.880	2018	Rp. 39.800	3	11.556
p2016	Rp. 34.000	3	6.125	2019	Rp. 49.677	2	13.587
-	-	-	-	2020	Rp. 50.000	2	28.806
-	-	-	-	2021	Rp. 50.000	2	37.368

Sumber : www.bankjatim.co.id diolah kembali.⁷

Berdasarkan Indikator citra perusahaan yang meliputi empat indikator yang terdiri atas Kepribadian, Reputasi, Nilai, Identitas Perusahaan. Kepribadian merupakan pemahaman publik terhadap karakter perusahaan yang sangat bertanggung jawab secara sosial dan dapat dipercaya. Bank Jatim Cabang Syariah Kediri selalu melakukan tanggung jawab sosial dengan alokasi anggaran *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang semakin naik setiap tahunnya untuk kegiatan-kegiatan tanggung jawab sosial. Reputasi adalah nama baik dan pengalaman yang dialami anggota Bank Jatim seperti keamanan

⁷ Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, Dokumen Laporan Keuangan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri diakses 28 Februari 2022 pukul 10.00 WIB.

transaksi sebuah bank. Dengan reputasi yang baik, maka akan menambah kepercayaan dan loyalitas nasabah. Nilai atau *value* adalah nilai perusahaan atau dapat juga disebut dengan budaya perusahaan. Aspek penilaian GCG pada Bank Jatim Syariah sesuai dengan Ketentuan OJK nomor No. 13/SEOJK.03/2017. Evaluasi yang dilakukan menunjukkan dari peringkat 3 ke peringkat 2 yang dapat diartikan bahwa manajemen bank pada umumnya telah menerapkan tata kelola yang dinilai 'baik'. Identitas perusahaan yang dimiliki Bank Jatim seperti logo, warna, dan slogan yang membuat perusahaan mudah dikenali oleh kelompok sasaran.

Tabel 1.3

Data Hasil Kuesioner Alasan Nasabah Memilih Bank Jatim Cabang

Syariah Kediri

No	Aspek Yang Dinilai	Jawaban	%	Kategori
1	Apakah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri peduli terhadap lingkungan dan masyarakat di sekitar perusahaan?	Ya	100	Sangat Baik
2	Apakah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri mempunyai kesan baik?	Ya	100	Sangat Baik
3	Apakah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dapat meningkatkan kinerja dan daya saing?	Ya	100	Sangat Baik
4	Apakah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri baik dalam keunggulan dan kepekaan SDM?	Ya	100	Sangat Baik

5	Apakah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri transparan sesuai kebutuhan nasabah?	Ya	100	Sangat Baik
6	Apakah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri memiliki keberagaman produk yang menarik minat masyarakat untuk menabung?	Ya	90	Sangat Baik
7	Apakah pelayanan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dilakukan dengan cepat dan tanggap?	Ya	100	Sangat Baik
8	Apakah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri menyediakan kemudahan dalam mengakses informasi?	Ya	100	Sangat Baik
9	Apakah lokasi kantor Bank Jatim Cabang Syariah Kediri strategis dan mudah dijangkau masyarakat?	Ya	100	Sangat Baik
10	Apakah visi dan misi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri menarik minat masyarakat untuk menabung?	Ya	100	Sangat Baik

Sumber: Data Kuesioner dari Nasabah Bank Jatim Cabang Syariah

Kediri pada 27 Maret 2023 dan 31 Maret 2023 diolah kembali.

Data hasil kuesioner (angket) menunjukkan bahwa nasabah memilih Bank Jatim Syariah Kediri dengan alasan pelayanan yang cepat dan baik dalam merespon keluhan pelanggan. Alasan lainnya karena tanggung jawab sosial kepada masyarakat dan kesan baik yang dikenal oleh masyarakat. Dan

beberapa lainnya memiliki alasan kinerja yang dinilai baik serta lokasi kantor cabang yang mudah dijangkau.

Diantara beberapa bank syariah yang berada di Kota Kediri, peneliti tertarik menjadikan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sebagai objek penelitian dengan pertimbangan bahwa Bank Jatim Cabang Syariah Kediri merupakan salah satu UUS milik PT Bank Pembangunan Daerah (BPD) berbasis syariah di Jawa Timur. Bank Jatim Cabang Syariah Kediri mempunyai tujuan yang cukup menarik bagi peneliti yakni membangun karakter Sumber Daya Insani (SDI) prinsip-prinsip luhur yang dijunjung tinggi oleh Rasulullah SAW yaitu insan Bank Jatim Syariah yang beriman, cerdas, amanah, jujur, berkomunikasi dengan baik. Diharapkan dengan kepribadian yang demikian harus berempati, terstruktur, dan berorientasi pada hasil, dengan prioritas utama pada layanan pelanggan yang berdedikasih. Bank Jatim Cabang Syariah menyebut karakter diatas dengan BJS FASTER (*Fathonah, Amanah, Sidiq, Tabligh, Empati dan Edifikasi, Result Oriented*).

Dalam upaya memenuhi unsur GCG, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri berupaya membuat kemudahan untuk masyarakat melakukan transaksi dengan perluasan jaringan, *electronic channel* berupa ATM (*Automatic Teller Machine*) yang didalamnya termasuk juga *SMS Banking, EDC dan Mobile Banking*.⁸ Selain kemudahan dalam bertransaksi, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dituntut untuk secara transparan memberikan pemangku kepentingan

⁸ PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur: www.bankjatim.co.id/syariah/profile, diakses pada 21 Juni 2022 pukul 01:00.

informasi yang dibutuhkan. Dalam praktiknya, memperhatikan kepentingan para *stakeholders* merupakan keharusan bagi perusahaan. Penerapan GCG dilakukan menyangkut kepentingan banyak pihak Bank Jatim Syariah, dengan tujuan agar Bank Jatim Syariah mengalami kemajuan dan terbebas oleh benturan kepentingan oleh pihak tertentu. Disisi lain, penerapan GCG harus melindungi pemangku kepentingan, meningkatkan kepatuhan, dan meningkatkan kinerja perusahaan.

Corporate social responsibility (CSR) menjadi salah satu gagasan utama dari GCG. Dilihat dari praktiknya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri mempunyai kepedulian sosial yang tinggi, ditunjukkan oleh perkembangan CSR yang dilakukan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri juga sangat baik. Sejak tahun 2016, bantuan berupa alat kesehatan berupa kejut jantung (*defibrillator*) diberikan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri kepada RSM Ahmad Dahlan, lalu pada tahun 2017 untuk mendukung program pemerintah Kediri, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri memberikan dukungan berupa jaminanisasi tepatnya pada daerah Panggung, Joho Kecamatan Semen, untuk tahun 2018 bantuan yang berupa peredam suara diberikan kepada masjid Al-Huda dan Masjid An-Nur Pare, dan pada tahun 2021 Bank Jatim Cabang Syariah Kediri memberikan bantuan pada Yayasan Pendidikan Islam (YPI) Al-Huda Kota Kota Kediri berupa komputer untuk mendukung kegiatan belajar siswa. Sebelum memberikan atau berpartisipasi dalam sebuah pembangunan, survei apa saja yang sekiranya dibutuhkan oleh masyarakat sekitar pada saat itu menjadi langkah awal yang dilakukan Bank Jatim Syariah. Dengan

terlibatnya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri melalui partisipasi dan pelaksanaan CSR dapat meningkatkan nilai perusahaan dan kerjasama antara kedua belah pihak.

Berangkat dari latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap pelaksanaan tata kelola perusahaan dari Bank Jatim Syariah Cabang Kediri dengan judul **“Peran Good Corporate Governance dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi Kasus pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri)”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan prinsip *good corporate governance* yang dilakukan oleh Bank Jatim Syariah Cabang Kediri?
2. Bagaimana peran *good corporate governance* dalam meningkatkan citra perusahaan pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian dalam penelitian ini:

1. Mendeskripsikan penerapan prinsip *good corporate governance* yang dilakukan oleh Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.
2. Mengetahui peran *good corporate governance* dalam meningkatkan citra perusahaan pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap pengetahuan dan pemahaman dalam bidang Ekonomi Islam terkhusus dalam bidang perbankan, yang mana masih membutuhkan penelitian lebih lanjut untuk mencapai tahap penyempurnaan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Peneliti, sebagai cara bagi peneliti untuk mempraktikkan teori yang didapat diperkuliahan dan bagi penulis untuk meningkatkan kapasitas intelektualnya.
- b. Bagi Bank Jatim Syariah, menjadi bahan masukkan dalam merumuskan kebijakan yang berhubungan dengan tata kelola perusahaan.
- c. Bagi pihak lain, dapat memberikan tambahan informasi dan pengetahuan khususnya dalam penerapan GCG, serta dapat digunakan untuk bahan referensi bagi penelitian terbaru.

E. Penelitian Terdahulu

- 1) *Analisis Praktik Prinsip Good Corporate Governance pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri* oleh Dwi Linawati, mahasiswi Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

Pendekatan kualitatif menjadi metode yang dipakai untuk penelitian ini. Pengumpulan data kualitatif dengan langsung terjun ke lapangan.

Ditunjukkan hasil penelitian bahwa kegiatan yang diterapkan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri secara umum sejalan dengan prinsip GCG dan prinsip GCG dalam perspektif syariah. Bank dikelola berdasarkan prinsip-prinsip bisnis yang sehat dan sesuai dengan hukum. Prinsip-prinsip yang dijalankan dinilai tidak melenceng dari akidah syariah.⁹ Persamaan penelitian terdahulu dan sekarang terletak pada objek penelitian yang sama yaitu pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri. Persamaan lainnya terletak pada pembahasan penelitian yang sama-sama membahas GCG. Perbedaannya penelitian terdahulu hanya menganalisis penerapan GCG pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri, sedangkan penelitian yang sekarang menekankan pada peran GCG dalam meningkatkan citra perusahaan pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

2) *Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance pada PT. Bank Jatim Tbk (Persero)* oleh Chindy Ramadhania, mahasiswa Universitas Brawijaya.

Pendekatan studi kasus dilakukan pada PT. Bank Jatim (Persero) Tbk dengan menggunakan metode kualitatif menjadi metode yang dipakai untuk penelitian ini. Penelitian ini menganalisis kesesuaian pelaksanaan lima prinsip GCG yang diantaranya tanggung jawab, keadilan, akuntabilitas, kemandirian, dan keterbukaan pada PT. Bank Jatim (Persero) Tbk. Hasil akhir penelitian membuktikan bahwa PT Bank Jatim (Persero) Tbk. telah

⁹ Dwi Linawati, *Analisis Praktik Prinsip Good Corporate Governance pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri*. (Skripsi Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2017)

menerapkan prinsip GCG sesuai dengan Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) dengan cukup baik.¹⁰ Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian ini memiliki kesamaan meneliti tentang prinsip-prinsip GCG. Perbedaannya terletak pada pedoman penelitian GCG. Penelitian terdahulu hanya menggunakan pedoman pelaksanaan prinsip-prinsip GCG menurut KNKG, sedangkan penelitian ini meninjau pelaksanaan prinsip-prinsip menurut KNKG sekaligus perspektif Ekonomi Islam.

3) *Implementasi Good Corporate Governance Dalam Manajemen Risiko Pembiayaan Ditinjau Dari Perspektif Islam (Studi Kasus BPRS Lantabur Tebuireng)* oleh Nurid Fadhilatul B.M, mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri.

Pendekatan kualitatif menjadi metode yang dipakai untuk penelitian ini. Temuan akhir yang didapatkan oleh peneliti adalah prinsip dan penerapan GCG berikut serta manajemen yang ada di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, Prinsip GCG yang dipakai untuk penelitian ini meliputi: *responsibility, accountability, fairness, transparency, dan independency*. Analisis penerapan GCG di BPRS Lantabur Tebuireng dalam pengelolaan risiko pendanaan dinilai baik, akan tetapi dalam analisis 5C dan 7A dinilai belum efektif dalam hal independensi pengambilan keputusan pendanaan. BPRS Lantabur Tebuireng menerapkan prinsip-prinsip GCG diatas untuk mengawasi seluruh kegiatan lembaga. Pengambilan keputusan

¹⁰ Chindy Ramadhania, *Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance pada PT. Bank Jatim Tbk (Persero)*. (Jurnal Universitas Brawijaya, 2017).

pembiayaan ditetapkan dengan prinsip independensi.¹¹ Persamaan dengan penelitian terdahulu terdapat pada bahasan GCG dan metode kajian yang digunakan. Perbedaannya terletak pada cakupan survei, dimana target survei sebelumnya adalah BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yang merupakan lembaga keuangan syariah non bank, sedangkan pada penelitian sekarang objek penelitiannya lembaga keuangan syariah bank pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

4) *Peran Prinsip Good Corporate Governance (GCG) dalam Pengelolaan Manajemen Zakat di Lembaga Amil Zakat LMI Nganjuk Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Mustahik* oleh Devylana Rizkhazanah, mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Kualitatif deskriptif menjadi metode yang dipakai untuk penelitian ini. Temuan akhir penelitian menunjukkan bahwa LAZNAS LMI kantor layanan Nganjuk sudah menerapkan adanya penerapan prinsip GCG yang dinilai ‘cukup baik’, hasil ini dapat dibuktikan dengan beberapa variabel memiliki kaitan dengan elemen GCG, *responsibility, accountability, fairness, transparency*, dan *independency* menjadi unsur dalam pengelolaan manajemen zakat. Ada keterkaitan antara penerapan GCG tersebut yang dialami lembaga LMI dalam peningkatan menghimpun, mendistribusikan dan pemanfaatan serta meningkatkan jumlah *muzakki*, penerapan GCG tersebut dapat mentransformasikan *mustahik* dengan meningkatkan

¹¹ Nurid Fadilatul B.M, *Implementasi Good Corporate Governance Dalam Manajemen Risiko Pembiayaan Ditinjau Dari Perspektif Islam (Studi Kasus BPRS Lantabur Tebuireng)*. (Skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri, 2017).

kesejahteraan ekonominya.¹² Pada intinya keduanya memiliki kesamaan membahas GCG. Perbedaannya terdapat dalam pokok bahasan penelitian, jika penelitian terdahulu lebih fokus pada pembentukan pengelolaan ZIS pada LMI Nganjuk sudah sesuai dengan GCG atau belum. Sedangkan penelitian sekarang lebih meneliti pada peran GCG dalam meningkatkan citra perusahaan pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

5) *Peran Public Relations dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi Kasus di Perusahaan Pringsewu Baturraden Purwokerto)* oleh Tutik Kumariyah (2016), mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

Kualitatif deskriptif menjadi metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini. Peneliti mendapat temuan penelitian yaitu perusahaan Pringsewu Baturraden berkembang baik dimata masyarakat dan secara sehat mampu melakukan persaingan dengan tempat kuliner lainnya. Terbukti dengan banyaknya instansi yang menjatuhkan pilihan pada Pringsewu sebagai tempat menggelar acara. Ini terkait erat dengan peran *Public Relations* yang berusaha bersaing dengan bisnis kuliner lain.¹³ Penelitian terdahulu dan sekarang memiliki persamaan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Perbedaannya jika penelitian terdahulu memfokuskan pada peran *public relations*, dan penelitian saat ini

¹² Devylana Rizkhazanah, *Peran Prinsip Good Corporate Governance (GCG) dalam Pengelolaan Manajemen Zakat di Lembaga Amil Zakat LMI Nganjuk Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Mustahik*. (Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2018).

¹³ Tutik Kumariyah, *Peran Public Relations dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi Kasus di Perusahaan Pringsewu Baturraden Purwokerto)*. (Skripsi Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2016).

memfokuskan pada peran GCG dalam meningkatkan citra perusahaan pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.