

ABSTRAK

Dewi Dahlan S, IP. 1220832010. Tesis. Pengaruh Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt Bank BTPN Tbk Cabang Padang. Di bawah bimbingan Dr Ria Ariany dan Dr Aidinil Zetra

Penerapan dan pengelolaan *good corporate governance* (GCG) merupakan sebuah konsep yang menekankan pentingnya hak pemegang saham untuk memperoleh informasi dengan benar, akurat, dan tepat waktu. Oleh karena itu, baik perusahaan publik maupun tertutup harus memandang GCG bukan sebagai aksesoris belaka, tetapi sebagai upaya peningkatan kinerja dan nilai perusahaan

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh prinsip *good corporate governance* (GCG) dalam hal ini transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta *fairness* terhadap kualitas pelayanan di PT Bank BTPN Tbk cabang Padang. Manfaat penelitian ini adalah Bagi pengembangan teori, dapat menjelaskan pengaruh GCG terhadap peningkatan kualitas pelayanan sedangkan bagi perusahaan, hasil penelitian ini juga bermanfaat kepada para pemegang saham dari perusahaan yang ingin mewujudkan konsep GCG. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memberikan masukan kepada para pemakai laporan keuangan dan praktisi penyelenggara perusahaan dalam memahami mekanisme sehingga dapat meningkatkan nilai dan pertumbuhan perusahaan. Penelitian ini dilakukan di Bank BTPN Cabang Padang dengan menggunakan metode kuantitatif dengan alat penelitian berupa kuesioner.

Penelitian ini menghubungkan variabel *Good Corporate Governance* dengan indikatornya yaitu *transparency, accountability, independency, serta fairness* dan menghubungkan variabel kualitas pelayanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* serta mencari hubungan antara variabel dependen dan independen tersebut yaitu variabel *Good Corporate Governance* dengan variabel Kualitas Pelayanan atas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang pengaruh pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) (X) dalam hal ini transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta *fairness* terhadap kualitas Pelayanan di PT Bank BTPN Tbk Cabang Padang (Y) dapat ditarik kesimpulan yang sesuai dengan masalah tujuan penelitian. *Good Corporate Governance* (GCG) (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Bank BTPN Cabang Padang (Y). Kontribusi *Good Corporate Governance* (X) terhadap Kualitas Pelayanan Bank BTPN Cabang Padang (Y) adalah sebesar 79,9% dan ditemukan berpengaruh signifikan, sedangkan sisanya sebesar 20,1% merupakan faktor lain yang tidak diteliti. Semua dimensi *Good Corporate Governance* meliputi *transparency, accountability, responsibility, independency* dan *fairness* ditemukan memiliki korelasi yang kuat dengan variabel *Good Corporate Governance* (X), dan signifikan. Dimensi yang paling kuat korelasinya yaitu *Transparency* dengan nilai korelasi 0,896. Semua dimensi kualitas pelayanan meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* ditemukan memiliki korelasi yang kuat dengan variabel Kualitas Pelayanan (Y), dan signifikan. Dimensi yang paling kuat korelasinya yaitu *Reliability* dengan nilai korelasi 0,900.

Kata Kunci : *Good Corporate Governance*, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Dewi Dahlan 1220832010. Thesis. “Influence Of Applying Principle of Good Corporate Governance (GCG) To Make-Up Of the Quality Of Service In Pt Bank BTPN Tbk Branch Padang. Under tuition (Dr. Ria Ariany, SS, M.Si) and (Dr Aidinil Zetra, MA)

Applying and management of governance corporate good (GCG) represent a concept which emphasize importantly of stockholder rights him to obtain get information truly is, accurate, and on schedule. Therefore, goodness company of public and also closed have to look into GCG non as mere aksesoris, but as effort of is make-up of company value and performance

This research aim to to explain principal influence of governance corporate good (GCG) in this case transparency, akuntabilitas, responsibilitas, independency, and also fairness to quality of service in PT Bank of BTPN Tbk Branch Padang. This Benefit Research is to development of theory, can explain influence of GCG to make-up of the quality of service while to company, result of this useful research also to all stockholder of company which wish to realize concept of GCG. This Finding Research is also expected can give benefit in giving input to financial statement users and practitioner organizer of company in comprehending mechanism so that can improve value and growth of company. This research is done/conducted by in Bank of BTPN Branch Padang by using quantitative method by means of research in the form of kuesioner.

This research connect variable of Good Corporate Governance with its indicator that is transparancy, accountability, independency, and also fairness and connect variable of is quality of service that is tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty and also look for relation/link among/between variable of dependen and the independent that is variable of Good Corporate Governance with vaiabel of is Quality of Service to the Pursuant to result of research done/conducted by researcher about influence of principal execution.

Keyword: Good Corporate Governance, Quality Service