


## PERAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS : BSI CABANG MEDAN AKSARA)

Aulia Syahfitri<sup>1</sup>, Ahmad Wahyudi Zein<sup>2</sup>, Miratul Imaniah<sup>3</sup>,  
Nurhidayah<sup>4</sup>, Maysa Chairani<sup>5</sup>

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara<sup>1, 2, 3, 4, 5</sup>

Email : [auliasyahfitri267@gmail.com](mailto:auliasyahfitri267@gmail.com), [ahmadwahyudizein@uinsu.ac.id](mailto:ahmadwahyudizein@uinsu.ac.id),  
[miratulimaniah20@gmail.com](mailto:miratulimaniah20@gmail.com), [nurhidayahhh050703@gmail.com](mailto:nurhidayahhh050703@gmail.com),  
[maysachairani05@gmail.com](mailto:maysachairani05@gmail.com)

<p><b>Menerima:</b> 25/12/2025</p> <p><b>Diterima:</b> 26/12/2025</p> <p><b>Menerbitkan:</b> 27/12/2025</p> <p> This work is licensed under the <a href="https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/">Creative Commons Attribution 4.0 International License</a>.</p>	<p><b>Abstrak</b></p> <p><i>This study aims to analyze the role of Good Corporate Governance in improving service quality and customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia, Medan Aksara Branch. This study employs a qualitative approach using a case study method through in-depth interviews, direct observation, and analysis of internal bank documents. The implementation of Good Corporate Governance principles, which include transparency, accountability, responsibility, independence, and fairness, is systematically examined in relation to Islamic banking service practices. The findings indicate that the effective application of good corporate governance enhances employee professionalism, strengthens customer trust, and encourages consistency in service delivery in accordance with Islamic principles. High service quality has a direct impact on increasing customer satisfaction, as reflected in customer loyalty, positive perceptions, and comfort in conducting transactions. Furthermore, Good Corporate Governance functions as an internal control mechanism that helps prevent unethical practices and improves operational effectiveness. This study provides theoretical contributions to the development of Islamic banking governance studies and practical contributions for bank management in designing service strategies oriented toward customer satisfaction and institutional sustainability. The findings are expected to serve as a policy reference for improving Islamic banking services based on sustainable and competitive governance at both national and regional levels in the future of the financial industry.</i></p> <p><b>Keywords:</b> Good Corporate Governance, service quality, customer satisfaction, Islamic banking, corporate governance.</p>
---	---

### PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap sistem keuangan yang berlandaskan prinsip syariah. Bank Syariah Indonesia sebagai hasil merger beberapa bank syariah milik negara diharapkan mampu menjadi motor penggerak utama dalam penguatan ekonomi syariah nasional. Dalam konteks persaingan industri perbankan yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menarik dan mempertahankan nasabah. Nasabah tidak hanya menuntut produk keuangan yang sesuai prinsip syariah, tetapi juga pelayanan yang profesional, transparan, dan dapat dipercaya. Kualitas pelayanan yang baik akan membentuk persepsi positif terhadap bank, meningkatkan kepuasan, serta mendorong loyalitas nasabah dalam jangka panjang. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dilepaskan dari sistem manajemen dan tata kelola perusahaan yang diterapkan oleh bank syariah sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan nilai etika dan keadilan (Meilani & Sugiarti, 2022).

Good Corporate Governance merupakan konsep penting dalam memastikan pengelolaan perusahaan dilakukan secara sehat, transparan, dan bertanggung jawab. Dalam perbankan syariah, penerapan Good Corporate Governance tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme pengendalian internal, tetapi juga sebagai wujud penerapan nilai-nilai syariah seperti keadilan, amanah, dan tanggung jawab. Prinsip-prinsip Good Corporate Governance yang meliputi transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajiban diyakini mampu meningkatkan kinerja institusi perbankan secara menyeluruh. Penerapan tata kelola yang baik akan mendorong terciptanya proses pelayanan yang lebih terstruktur, konsisten, dan berorientasi pada kepentingan nasabah. Dengan demikian, Good Corporate Governance menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan publik terhadap bank syariah serta menjaga keberlanjutan usaha dalam jangka panjang (Amrullah et al., 2024).

Kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu bank dalam memberikan pelayanan. Nasabah yang merasa puas cenderung memiliki persepsi positif, tingkat kepercayaan yang tinggi, serta keinginan untuk terus menggunakan layanan bank tersebut. Dalam konteks Bank Syariah Indonesia, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas pelayanan, keamanan transaksi, kejelasan informasi, serta sikap dan kompetensi karyawan. Pelayanan yang lambat, kurang ramah, atau tidak transparan dapat menurunkan tingkat kepuasan dan berpotensi mendorong nasabah untuk beralih ke bank lain. Oleh karena itu, bank syariah perlu memastikan bahwa seluruh proses pelayanan dijalankan secara profesional dan sesuai dengan standar operasional yang jelas. Kepuasan nasabah tidak hanya berdampak pada hubungan jangka pendek, tetapi juga berperan penting dalam membangun loyalitas dan citra positif bank di mata masyarakat (Arslan, 2022).

Penerapan Good Corporate Governance memiliki keterkaitan erat dengan peningkatan kualitas pelayanan perbankan syariah. Tata kelola yang baik mendorong terciptanya sistem pengawasan internal yang efektif, sehingga setiap aktivitas pelayanan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan dan nilai syariah. Selain itu, Good Corporate Governance juga berperan dalam meningkatkan disiplin kerja, integritas, serta tanggung jawab karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas dan pembagian wewenang yang tepat, bank dapat meminimalkan praktik-praktik yang merugikan nasabah dan meningkatkan efisiensi operasional. Hal ini pada akhirnya akan berdampak positif terhadap pengalaman nasabah dalam berinteraksi dengan bank. Oleh karena itu, penerapan Good Corporate Governance bukan hanya kewajiban regulasi, tetapi juga strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara berkelanjutan (Hasir & Mugiyati, 2025).

Selain kualitas pelayanan, citra perusahaan juga memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas nasabah. Citra positif yang dibangun melalui pelayanan yang konsisten, transparansi informasi, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah akan memperkuat kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia. Good Corporate Governance berkontribusi dalam membangun citra tersebut melalui praktik pengelolaan yang profesional dan bertanggung jawab. Nasabah cenderung lebih percaya pada bank yang memiliki reputasi baik dan tata kelola yang jelas. Citra perusahaan yang kuat akan meningkatkan kepuasan nasabah, yang selanjutnya berdampak pada loyalitas dan keberlanjutan hubungan antara nasabah dan bank. Dengan demikian, Good Corporate Governance, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah merupakan elemen yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan dalam upaya meningkatkan daya saing bank syariah (Afrilia et al., 2024).

Dalam praktiknya, penerapan Good Corporate Governance di perbankan syariah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti konsistensi implementasi, pemahaman

sumber daya manusia, serta penyesuaian antara prinsip syariah dan tuntutan bisnis modern. Bank Syariah Indonesia sebagai bank syariah terbesar di Indonesia perlu terus melakukan evaluasi dan perbaikan dalam penerapan tata kelola perusahaan. Hal ini penting agar prinsip Good Corporate Governance tidak hanya bersifat formalitas, tetapi benar-benar diimplementasikan dalam setiap aspek operasional, termasuk pelayanan kepada nasabah. Tantangan tersebut menuntut komitmen manajemen dan seluruh karyawan untuk menjadikan tata kelola yang baik sebagai budaya organisasi. Dengan demikian, penerapan Good Corporate Governance dapat memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah (Loranty & Suryanto, 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran Good Corporate Governance sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Studi kasus pada BSI Cabang Medan Aksara menjadi relevan untuk diteliti guna memperoleh gambaran empiris mengenai implementasi tata kelola perusahaan dalam konteks pelayanan perbankan syariah. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian Good Corporate Governance dan kepuasan nasabah, serta kontribusi praktis bagi manajemen bank dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan yang berorientasi pada nasabah dan nilai-nilai syariah. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi pengembangan perbankan syariah yang berdaya saing dan berkelanjutan (Rahmayati et al., 2025).

## TINJAUAN TEORITIS

### 2.1 Konsep Good Corporate Governance dalam Perbankan Syariah

Good Corporate Governance merupakan seperangkat prinsip yang mengatur dan mengendalikan hubungan antara manajemen, pemegang saham, dan pemangku kepentingan lainnya guna mencapai tujuan perusahaan secara berkelanjutan. Dalam perbankan syariah, konsep Good Corporate Governance memiliki dimensi tambahan karena harus selaras dengan prinsip syariah yang menekankan keadilan, transparansi, dan amanah. Tata kelola yang baik menjadi instrumen penting untuk memastikan bahwa kegiatan operasional bank tidak hanya efisien secara ekonomi, tetapi juga sesuai dengan nilai etika Islam. Penerapan Good Corporate Governance dalam bank syariah mencakup pengawasan yang efektif, pengambilan keputusan yang bertanggung jawab, serta perlindungan terhadap kepentingan nasabah sebagai stakeholder utama. Dengan demikian, Good Corporate Governance berperan sebagai fondasi dalam menjaga integritas dan kredibilitas lembaga keuangan syariah di tengah persaingan industri perbankan nasional (Amrullah et al., 2024).

Dalam praktiknya, penerapan Good Corporate Governance pada bank syariah tidak hanya bersifat normatif, tetapi harus diwujudkan dalam kebijakan dan prosedur operasional yang jelas. Prinsip transparansi mendorong keterbukaan informasi kepada nasabah, sedangkan akuntabilitas memastikan setiap keputusan manajemen dapat dipertanggungjawabkan. Prinsip responsibilitas menekankan kepatuhan terhadap regulasi dan nilai syariah, sementara independensi dan kewajiban bertujuan mencegah konflik kepentingan. Penerapan prinsip-prinsip tersebut akan menciptakan sistem pengelolaan bank yang sehat dan berorientasi pada keberlanjutan. Oleh karena itu, Good Corporate Governance menjadi elemen strategis dalam meningkatkan kualitas pengelolaan bank syariah sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi perbankan syariah (Ardhanaswari, 2022).

### 2.2. Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance

Prinsip Good Corporate Governance secara umum terdiri dari transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajiban. Transparansi menuntut keterbukaan informasi yang relevan dan mudah diakses oleh nasabah, sehingga mengurangi

asimetri informasi antara bank dan nasabah. Akuntabilitas menekankan kejelasan fungsi dan tanggung jawab setiap unsur organisasi agar pengelolaan bank berjalan efektif. Dalam konteks perbankan syariah, prinsip responsibilitas memiliki peran penting karena berkaitan dengan kepatuhan terhadap hukum positif dan prinsip syariah. Penerapan prinsip-prinsip ini diharapkan mampu menciptakan sistem pengelolaan yang profesional dan beretika. Dengan demikian, Good Corporate Governance tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian, tetapi juga sebagai pedoman dalam menjalankan aktivitas perbankan secara berintegritas (Hasir & Mugiyati, 2025).

Independensi dalam Good Corporate Governance bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pengambilan keputusan bebas dari pengaruh pihak tertentu yang dapat merugikan bank maupun nasabah. Sementara itu, prinsip kewajaran menekankan perlakuan yang adil terhadap seluruh pemangku kepentingan, termasuk nasabah, karyawan, dan investor. Dalam bank syariah, penerapan prinsip kewajaran sangat relevan karena selaras dengan nilai keadilan dalam Islam. Ketika prinsip-prinsip Good Corporate Governance dijalankan secara konsisten, bank akan mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan sistem pelayanan yang terpercaya. Hal ini pada akhirnya berdampak positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sebagai pengguna utama jasa perbankan syariah (Loranty & Suryanto, 2024).

### 2.3. Kualitas Pelayanan dalam Perbankan Syariah

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan nasabah. Dalam perbankan syariah, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan layanan, tetapi juga dari kesesuaian layanan dengan prinsip syariah. Aspek-aspek seperti keramahan karyawan, kejelasan informasi, kemudahan akses layanan, dan keamanan transaksi menjadi indikator utama kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan pengalaman positif bagi nasabah dan meningkatkan persepsi terhadap bank. Oleh karena itu, bank syariah perlu terus melakukan evaluasi terhadap standar pelayanan guna memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah (Meilani & Sugiarti, 2022).

Selain itu, kualitas pelayanan dalam perbankan syariah juga dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia dan sistem manajemen yang diterapkan. Karyawan yang memahami prinsip syariah dan memiliki keterampilan pelayanan yang baik akan mampu memberikan layanan yang profesional dan beretika. Penerapan Good Corporate Governance berperan dalam menciptakan sistem pelatihan, pengawasan, dan evaluasi kinerja yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari tata kelola perusahaan yang baik. Hubungan yang sinergis antara Good Corporate Governance dan kualitas pelayanan akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah (Sri Zalelawati et al., 2023).

### 2.4. Kepuasan Nasabah dalam Perbankan Syariah

Kepuasan nasabah merupakan respon emosional yang muncul setelah nasabah membandingkan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima. Dalam perbankan syariah, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepatuhan bank terhadap prinsip syariah. Nasabah yang merasa puas akan cenderung memiliki hubungan jangka panjang dengan bank serta memberikan rekomendasi positif kepada pihak lain. Oleh karena itu, kepuasan nasabah menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan bank syariah dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga intermediasi keuangan berbasis syariah (Arslan, 2022).

Lebih lanjut, kepuasan nasabah juga berkaitan erat dengan persepsi terhadap keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Bank syariah yang mampu memberikan pelayanan yang aman, transparan, dan adil akan meningkatkan rasa percaya nasabah. Good Corporate Governance berperan penting dalam menciptakan sistem pengendalian internal yang mampu menjaga kualitas layanan dan melindungi kepentingan nasabah. Dengan demikian, penerapan tata kelola perusahaan yang baik menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat posisi bank syariah di tengah persaingan industri perbankan (Haryani, 2022).

## 2.5. Hubungan Good Corporate Governance dan Kualitas Pelayanan

Good Corporate Governance memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan syariah. Tata kelola yang baik mendorong terciptanya proses kerja yang terstruktur, pengawasan yang efektif, serta pengambilan keputusan yang berorientasi pada kepentingan nasabah. Dengan adanya sistem pengendalian yang kuat, bank dapat meminimalkan kesalahan operasional dan meningkatkan konsistensi pelayanan. Hal ini akan berdampak pada peningkatan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Oleh karena itu, Good Corporate Governance tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan, tetapi juga sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan (Mia, 2023).

Selain itu, penerapan Good Corporate Governance juga mendorong peningkatan profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan. Prinsip akuntabilitas dan transparansi menuntut setiap karyawan untuk bekerja sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan menjadi lebih responsif, akurat, dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Hubungan yang kuat antara Good Corporate Governance dan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa tata kelola perusahaan yang baik merupakan prasyarat utama dalam menciptakan layanan perbankan syariah yang berkualitas (Hasir & Mugiyati, 2025).

## 2.6. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan nasabah. Pelayanan yang cepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah akan meningkatkan kepuasan dan menciptakan pengalaman positif. Dalam perbankan syariah, kualitas pelayanan juga mencakup kepatuhan terhadap prinsip syariah, sehingga nasabah merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi. Ketika kualitas pelayanan terpenuhi, nasabah akan memiliki persepsi positif terhadap bank dan cenderung mempertahankan hubungan jangka panjang (Nurul Zakiah & Umiyati, 2023).

Sebaliknya, kualitas pelayanan yang rendah dapat menurunkan tingkat kepuasan dan memicu ketidakpercayaan nasabah. Oleh karena itu, bank syariah perlu memastikan bahwa setiap aspek pelayanan dijalankan secara konsisten dan profesional. Penerapan Good Corporate Governance dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan melalui sistem pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan dua konsep yang saling terkait dan tidak dapat dipisahkan dalam pengelolaan bank syariah (Prabowo et al., 2024).

## 2.7. Good Corporate Governance, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah

Kepuasan nasabah yang tinggi akan mendorong terbentuknya loyalitas terhadap bank syariah. Nasabah yang loyal tidak hanya terus menggunakan produk dan layanan bank, tetapi juga berpotensi menjadi agen promosi melalui rekomendasi positif. Good Corporate Governance berperan dalam menciptakan sistem pelayanan yang konsisten dan terpercaya, sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan tata kelola yang

baik, bank dapat menjaga kualitas layanan dan membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah (Afrilia et al., 2024).

Selain itu, loyalitas nasabah merupakan aset strategis bagi bank syariah dalam menghadapi persaingan industri perbankan. Nasabah yang loyal cenderung lebih toleran terhadap perubahan dan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap bank. Penerapan Good Corporate Governance yang berkelanjutan akan memperkuat citra bank dan meningkatkan kepuasan nasabah secara berkesinambungan. Oleh karena itu, integrasi antara Good Corporate Governance, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah menjadi kunci utama dalam membangun loyalitas dan keberlanjutan bank syariah (Rahmayati et al., 2025).

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam peran Good Corporate Governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Medan Aksara. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali fenomena secara komprehensif berdasarkan kondisi nyata di lapangan, khususnya terkait penerapan prinsip tata kelola perusahaan dalam aktivitas pelayanan perbankan syariah. Penelitian ini berfokus pada proses, makna, serta pemahaman subjek penelitian terhadap praktik Good Corporate Governance dan implikasinya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Subjek penelitian meliputi pihak manajemen, karyawan, serta nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Medan Aksara yang dipilih secara purposive sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Metode penelitian ini mengumpulkan data melalui teknik wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi terkait penerapan Good Corporate Governance dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan dan interaksi antara karyawan dan nasabah, sedangkan dokumentasi berfungsi sebagai data pendukung berupa laporan internal, kebijakan, dan standar operasional bank. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan guna memperoleh gambaran yang sistematis dan akurat sesuai dengan tujuan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pegawai Bank Syariah Indonesia Cabang Medan Aksara yang terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan kepada nasabah. Fokus penelitian diarahkan pada pemahaman dan implementasi Good Corporate Governance dalam kegiatan pelayanan sehari-hari serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa penerapan Good Corporate Governance telah terintegrasi dalam budaya kerja pegawai dan menjadi pedoman utama dalam melayani nasabah. Prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur menjadi dasar dalam setiap aktivitas pelayanan. Hasil ini menunjukkan bahwa Good Corporate Governance tidak hanya dipahami sebagai konsep normatif, tetapi telah diimplementasikan secara nyata dalam operasional cabang. Temuan ini selanjutnya dianalisis dan disajikan dalam bentuk tabel tematik untuk memudahkan pemahaman serta pembahasan yang lebih mendalam.

Tabel 1.  
 Penerapan Good Corporate Governance dalam Pelayanan Sehari-hari

No	Aspek GCG	Bentuk Penerapan	Keterangan
1	Transparansi	Penyampaian informasi produk	Informasi disampaikan secara terbuka
2	Akuntabilitas	Pelayanan sesuai SOP	Setiap pegawai bertanggung jawab
3	Responsibilitas	Kepatuhan aturan dan syariah	Sesuai regulasi internal
4	Independensi	Keputusan tanpa tekanan	Objektif dan profesional
5	Kewajaran	Perlakuan adil ke nasabah	Tanpa diskriminasi

Pembahasan terhadap Tabel 1 menunjukkan bahwa penerapan Good Corporate Governance di BSI Cabang Medan Aksara telah berjalan secara menyeluruh dalam aktivitas pelayanan. Prinsip transparansi terlihat dari keterbukaan pegawai dalam menjelaskan produk dan layanan kepada nasabah, sehingga mengurangi potensi kesalahpahaman. Akuntabilitas diwujudkan melalui kepatuhan terhadap SOP, yang memastikan bahwa setiap proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, prinsip responsibilitas tercermin dari kepatuhan pegawai terhadap regulasi perbankan dan prinsip syariah. Penerapan ini menunjukkan bahwa Good Corporate Governance telah menjadi pedoman kerja yang terinternalisasi dalam budaya organisasi.

Lebih lanjut, prinsip independensi dan kewajaran juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pegawai mampu mengambil keputusan pelayanan secara objektif tanpa adanya tekanan dari pihak tertentu, sehingga menjaga profesionalisme. Perlakuan yang adil terhadap seluruh nasabah tanpa diskriminasi menciptakan rasa kepercayaan dan kenyamanan. Dengan demikian, penerapan Good Corporate Governance tidak hanya berfungsi sebagai sistem pengendalian internal, tetapi juga sebagai fondasi dalam membangun pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

Tabel 2.  
 Peran Good Corporate Governance terhadap Kualitas Pelayanan

No	Indikator Pelayanan	Dampak GCG	Hasil Pelayanan
1	Kecepatan layanan	Proses tertib	Pelayanan lebih cepat
2	Ketepatan prosedur	SOP jelas	Minim kesalahan
3	Profesionalisme	Tanggung jawab kerja	Pelayanan optimal
4	Disiplin pegawai	Pengawasan internal	Konsisten
5	Etika pelayanan	Nilai syariah	Ramah dan sopan

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa Good Corporate Governance memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BSI Cabang Medan Aksara. Tata kelola yang baik mendorong terciptanya proses pelayanan yang tertib dan terstruktur, sehingga meningkatkan kecepatan dan ketepatan layanan. Kejelasan SOP membuat pegawai memahami tugas dan tanggung jawabnya secara jelas, yang berdampak pada minimnya kesalahan dalam pelayanan. Selain itu, pengawasan internal yang efektif mendorong pegawai untuk bekerja secara disiplin dan profesional.

Peningkatan kualitas pelayanan juga terlihat dari penerapan etika kerja berbasis nilai syariah. Pegawai tidak hanya fokus pada penyelesaian transaksi, tetapi juga memperhatikan sikap ramah, sopan, dan menghargai nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa Good Corporate Governance berperan dalam membentuk perilaku pegawai yang berorientasi pada kualitas pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang dihasilkan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan nilai etika dan profesionalisme perbankan syariah.

Tabel 3.  
 Tanggapan Nasabah terhadap Pelayanan

No	Aspek Penilaian	Persepsi Nasabah	Dampak
1	Kejelasan informasi	Sangat jelas	Meningkatkan kepercayaan
2	Sikap pegawai	Ramah	Nyaman bertransaksi
3	Prosedur layanan	Teratur	Efisien
4	Transparansi	Terbuka	Mengurangi keluhan
5	Keamanan transaksi	Terjamin	Rasa aman

Tabel 3 menggambarkan bahwa nasabah memberikan tanggapan positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh BSI Cabang Medan Aksara. Kejelasan informasi menjadi faktor utama yang meningkatkan kepercayaan nasabah, karena setiap proses dijelaskan secara terbuka dan mudah dipahami. Sikap pegawai yang ramah dan profesional menciptakan kenyamanan dalam bertransaksi, sehingga nasabah merasa dihargai. Prosedur pelayanan yang teratur juga memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan.

Selain itu, transparansi dan keamanan transaksi menjadi aspek penting dalam membangun rasa aman bagi nasabah. Nasabah merasa yakin bahwa dana dan transaksi mereka dikelola dengan prinsip kehati-hatian dan sesuai dengan ketentuan syariah. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan Good Corporate Governance berdampak langsung pada persepsi positif nasabah. Tanggapan positif tersebut menjadi indikator bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap bank.

Tabel 4.  
 Dampak Good Corporate Governance terhadap Kepuasan Nasabah

No	Indikator Kepuasan	Kondisi Setelah GCG	Dampak
1	Kepuasan layanan	Meningkat	Loyalitas
2	Kepercayaan	Tinggi	Hubungan jangka panjang
3	Kenyamanan	Terjaga	Retensi nasabah
4	Rasa aman	Stabil	Minim komplain
5	Persepsi keadilan	Positif	Citra bank baik

Berdasarkan Tabel 4, penerapan Good Corporate Governance terbukti memberikan dampak langsung terhadap kepuasan nasabah. Nasabah merasakan peningkatan kualitas layanan yang berujung pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepercayaan nasabah terhadap bank juga meningkat karena adanya transparansi, keadilan, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Kondisi ini mendorong terciptanya hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.

Lebih lanjut, rasa aman dan kenyamanan dalam bertransaksi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Nasabah merasa terlindungi karena bank menerapkan prinsip kehati-hatian dan pengawasan yang ketat. Persepsi keadilan dalam pelayanan juga memperkuat citra positif Bank Syariah Indonesia di mata masyarakat. Dengan demikian, Good Corporate Governance berperan strategis dalam meningkatkan kepuasan nasabah sekaligus memperkuat daya saing dan keberlanjutan bank syariah.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Good Corporate Governance di Bank Syariah Indonesia Cabang Medan Aksara telah berjalan dengan baik dan terintegrasi dalam aktivitas pelayanan sehari-hari. Prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran diterapkan secara konsisten melalui kepatuhan terhadap standar operasional prosedur serta pengawasan manajemen yang berkelanjutan. Penerapan tata kelola perusahaan yang baik ini tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme pengendalian internal, tetapi juga sebagai pedoman kerja bagi pegawai dalam memberikan pelayanan yang profesional dan sesuai dengan prinsip syariah.

Selain itu, penerapan Good Corporate Governance terbukti berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BSI Cabang Medan Aksara. Pelayanan menjadi lebih tertib, cepat, dan akurat, serta didukung oleh sikap pegawai yang ramah dan beretika. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut berdampak langsung pada kepuasan nasabah, yang tercermin dari meningkatnya rasa percaya, kenyamanan, dan persepsi positif terhadap bank. Dengan demikian, Good Corporate Governance memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepuasan nasabah sekaligus memperkuat citra dan keberlanjutan Bank Syariah Indonesia sebagai lembaga keuangan syariah yang kompetitif dan terpercaya.

## REFERENSI

- Afrilia, R., Lestari, A. I., & Wahyuni, A. (2024). Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. *ManBiz: Journal of Management and Business*, 3(1), 166–179.
- Amelia, R. (2023). Pengaruh penerapan Good Corporate Governance dan syariah compliance terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia Makassar Cabang Pettarani (skripsi). Universitas Islam Negeri Alauddin. <https://repositori.uin-alauddin.ac.id/22825/1/90500117054%20SRI%20REJEKI%20RAHMAN.pdf>
- Amrullah, A., Rohman, H. F., & Sari, F. N. (2024). Analisis Good Corporate Governance perbankan syariah Indonesia: Perspektif maqashid syariah. *Bertuah: Journal of Shariah and Islamic Economics*, 5(1), 1–16. <https://eprints.uad.ac.id/67223/2/Analisis%20Good%20Corporate%20Governance%20Perbankan%20Syariah%20Indonesia%20Perspektif%20Maqashid%20Syariah.pdf>
- Ardhanawati, R. (2022). Analisis good corporate governance terhadap pelaksanaan bank syariah (studi deskriptif pada penerapan GCG). *Lembaga Jurnal Akademik Sains Indonesia*. <https://journals.ums.ac.id/index.php/laj/article/view/4338>
- Arslan, R. (2022). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Maneksi*, 11(2). <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1111>
- Haryani, S. (2022). Pengaruh kualitas layanan, keamanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (skripsi). Institut Agama Islam Negeri Jakarta.

[https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/86567/1/SRI%20HARYA  
NI-FEB.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/86567/1/SRI%20HARYA%20NI-FEB.pdf)

- Hasir, & Mugiyati. (2025). Implementation of Good Corporate Governance principles in improving the performance of Indonesian Islamic banks. *Afkar Journal*, 8(2).
- Hidayati, R. P., Widowati, M., & Windawati, A. (2025). From satisfaction to loyalty: Analyzing the impact of service quality and corporate image in Islamic banking. *Studia Economica: Journal of Economics and Business*, 7.  
<https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/studiaeconomica/article/view/23508>
- Loranty, L., & Suryanto, S. (2024). Good Corporate Governance pada perbankan syariah di Indonesia: Studi prinsip, tantangan, dan implikasi kepercayaan nasabah. *Jurnal Ekonomi Riset*, 2(2), 15–28. <https://jurnal.insan.ac.id/index.php/jer/article/view/555>
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis kualitas layanan dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03), 2501–2510.  
<https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Mia, A. (2023). Analisis pengaruh banking internal service quality, financial technology, dan Good Corporate Governance terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2 (skripsi). Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Nurul Zakiah, & Umiyati. (2023). Service quality and corporate image through customer satisfaction and their impact on customer loyalty of Bank Syariah Indonesia. *JEPS: Journal of Economics and Public Studies*, 11(1), 84–99.  
<https://doi.org/10.46899/jeps.v11i1.418>
- Prabowo, C., Pelupessy, H., Fahlefi, D. R., & Harminingtas, R. (2024). Pengaruh Islamic service quality dan Islamic branding terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis & Akuntansi*, 4(01).  
<https://ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fokusemba/article/view/1272>
- Rahmayati, S., Mujiatun, S., & Amsari, S. (2025). Strategy and optimization of good corporate governance function toward Islamic bank credibility in Indonesia: An ANP approach. *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies*, 8(2), 3906–3916.  
<https://doi.org/10.53894/ijirss.v8i2.6179>
- Sri Zalelawati, T., Marlita, T., & Syaifudin. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah. *Riviera Publishing Journal of Management and Islamic Economy*, 2(6).  
<https://jmi.rivierapublishing.id/index.php/rp/article/download/237/468/2288>
- Widi Astuti, Y., et al. (2022). Pengaruh kualitas layanan, nilai nasabah, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 1, 134-150. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jspi/article/view/33538>