

**TINJAUAN PRINSIP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) PADA
PELAYANAN NASABAH BANK BJB KANTOR CABANG UTAMA
BANDUNG**

Oleh

Adellia Dwi Octaviani

B00220030

ABSTRAK

Perkembangan ekonomi global yang semakin dinamis mendorong perusahaan, termasuk sektor perbankan, untuk terus beradaptasi dan meningkatkan daya saingnya. Dalam konteks ini, penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) menjadi hal yang krusial guna memastikan operasional yang transparan, akuntabel, dan berkelanjutan. GCG tidak hanya berperan dalam menjaga integritas dan kinerja internal bank, tetapi juga berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi prinsip-prinsip GCG dalam praktik pelayanan nasabah di Bank bjb Kantor Cabang Utama Bandung. Dengan pendekatan deskriptif, penelitian ini menggali sejauh mana nilai-nilai GCG seperti transparansi, akuntabilitas, tanggungjawab, profesional, dan keadilan diterapkan dalam aktivitas pelayanan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kontribusi GCG terhadap peningkatan kualitas layanan, serta mengidentifikasi area yang masih dapat diperbaiki guna mendukung loyalitas nasabah dan memperkuat posisi bank di pasar perbankan yang semakin kompetitif.

Kata kunci : *Good Corporate Governance*, Pelayanan Nasabah

A REVIEW OF GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG)
PRINCIPLES IN CUSTOMER SERVICE AT BANK BJB MAIN BRANCH
OFFICE BANDUNG

By :

Adellia Dwi Octaviani

B00220030

ABSTRACT

The increasingly dynamic global economic developments are pushing companies, including the banking sector, to continuously adapt and improve their competitiveness. In this context, the implementation of Good Corporate Governance (GCG) is crucial to ensure transparent, accountable, and sustainable operations. GCG not only plays a role in maintaining the integrity and internal performance of banks but also directly impacts the quality of service provided to customers.

This study aims to examine the application of GCG principles in customer service practices at Bank bjb's Bandung Main Branch. Using a descriptive approach, this study explores the extent to which GCG values, such as transparency, accountability, responsibility, professionalism, and fairness, are applied in service activities.

The results of this study are expected to provide a comprehensive overview of GCG's contribution to improving service quality and identify areas for improvement to support customer loyalty and strengthen the bank's position in an increasingly competitive banking market.

Keywords: *Good Corporate Governance, Customer Service*