

PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) DI PO MEDAN JAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PUBLIK

Lathifah Ananda Putri, Najwa Nabila, Ruli Pebrina br. Sitepu, Vany Fadillah Bastian, Ahmad Wahyudi Zein

Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI),
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: lathifah250704@gmail.com, njwanbla@gmail.com, rulipebrina@gmail.com,
vanyfadillahbastian@gmail.com, ahmadwahyudizein1@uinsu.ac.id

ABSTRAK

Good Corporate Governance (GCG) merupakan prinsip penting dalam pengelolaan perusahaan guna menciptakan transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, serta keadilan. Penerapan GCG tidak hanya relevan bagi perusahaan besar, tetapi juga penting bagi perusahaan jasa transportasi seperti Perusahaan Otobus (PO). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip Good Corporate Governance di PO Medan Jaya serta pengaruhnya terhadap kepercayaan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara langsung kepada pihak manajemen, karyawan, dan penumpang PO Medan Jaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PO Medan Jaya telah menerapkan sebagian besar prinsip GCG, terutama dalam aspek pembagian tugas, pelayanan, dan perlakuan yang adil terhadap penumpang. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti keterbukaan informasi yang lebih cepat, ketepatan waktu, dan kenyamanan layanan. Secara keseluruhan, penerapan GCG di PO Medan Jaya berkontribusi positif dalam membangun dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Kata kunci: *Good Corporate Governance*, kepercayaan publik, perusahaan transportasi, PO Medan Jaya.

ABSTRACT

Good Corporate Governance (GCG) is a crucial principle in corporate management, ensuring transparency, accountability, responsibility, independence, and fairness. GCG implementation is not only relevant for large corporations but also crucial for transportation service companies such as the Medan Jaya Bus Company (PO). This study aims to analyze the implementation of Good Corporate Governance principles at PO Medan Jaya and its impact on public trust. The research method used was qualitative, with data collected through direct interviews with PO Medan Jaya's management, employees, and passengers. The results indicate that PO Medan Jaya has implemented most GCG principles, particularly in the areas of task allocation, service delivery, and fair treatment of passengers. However, several aspects still need improvement, such as faster information disclosure, punctuality, and service convenience. Overall, the implementation of GCG at PO Medan Jaya has positively contributed to building and enhancing public trust.

Keywords: *Good Corporate Governance*, public trust, transportation company, PO Medan Jaya.

Article History

Received: Januari 2026

Reviewed: Januari 2026

Published: Januari 2026

Plagiarism checker no 1623

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.359

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor jasa transportasi di Indonesia menuntut perusahaan untuk tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga pada kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan publik merupakan aset penting bagi perusahaan transportasi karena berkaitan langsung dengan keberlangsungan usaha dan loyalitas pelanggan, yang sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna jasa (Tjiptono, 2019). Salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan publik adalah dengan menerapkan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) secara konsisten dan berkelanjutan (Sutedi, 2012).

Good Corporate Governance merupakan sistem pengelolaan perusahaan yang berlandaskan pada prinsip keterbukaan (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), tanggung jawab (*responsibility*), independensi (*independency*), dan keadilan (*fairness*). Penerapan prinsip-prinsip tersebut diharapkan mampu menciptakan tata kelola perusahaan yang sehat, profesional, serta berorientasi pada kepentingan seluruh pemangku kepentingan (KNKG, 2006). Penerapan prinsip-prinsip tersebut diharapkan mampu menciptakan tata kelola perusahaan yang sehat, profesional, serta berorientasi pada kepentingan jangka panjang perusahaan dan stakeholder (Daniri, 2018).

PO Medan Jaya sebagai salah satu perusahaan otobus yang melayani transportasi darat memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penerapan GCG di PO Medan Jaya menjadi hal yang menarik untuk diteliti, khususnya dalam kaitannya dengan upaya meningkatkan kepercayaan publik. Penerapan tata kelola perusahaan yang baik diyakini mampu meningkatkan transparansi layanan, akuntabilitas manajemen, serta keadilan bagi pengguna jasa transportasi (Sutedi, 2012).

Dalam konteks global, GCG telah menjadi standar internasional yang diterapkan oleh berbagai perusahaan, termasuk di sektor transportasi, guna meningkatkan kepercayaan investor dan masyarakat (OECD, 2015). Di Indonesia, penerapan GCG didukung oleh regulasi seperti Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas yang menegaskan pentingnya pengelolaan perusahaan secara transparan dan bertanggung jawab. Namun demikian, bagi perusahaan kecil hingga menengah seperti PO Medan Jaya, tantangan implementasi GCG sering kali berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi, sehingga diperlukan penyesuaian penerapan prinsip GCG sesuai dengan kondisi perusahaan (Khairiyah et al., 2025). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan praktis bagi perusahaan transportasi sejenis dalam meningkatkan tata kelola perusahaan dan kepercayaan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai penerapan *Good Corporate Governance* di PO Medan Jaya.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan beberapa informan, yaitu:

- Pihak manajemen atau pimpinan PO Medan Jaya
- Karyawan PO Medan Jaya
- Penumpang atau masyarakat pengguna jasa PO Medan Jaya

Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan pertanyaan yang berkaitan dengan prinsip-prinsip GCG, seperti keterbukaan informasi, pembagian tugas, tanggung jawab, kepatuhan terhadap aturan, keadilan, serta pengaruh pelayanan terhadap kepercayaan publik. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menarik kesimpulan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari berbagai pihak, penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) di PO Medan Jaya dapat dianalisis melalui lima prinsip utama, yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan keadilan. Analisis ini didasarkan pada perspektif manajemen, karyawan, dan penumpang, dengan fokus pada bagaimana prinsip-prinsip tersebut memengaruhi kepercayaan publik. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan bahwa penerapan GCG harus mempertimbangkan kepentingan seluruh pemangku kepentingan agar mampu membangun kepercayaan jangka panjang (Rachmawati & Setiawan, 2018). Setiap aspek dibahas secara mendalam, termasuk kekuatan yang ada, kelemahan yang teridentifikasi, serta implikasi terhadap operasional perusahaan dan hubungan dengan masyarakat. Data dari wawancara menunjukkan bahwa meskipun terdapat kemajuan dalam penerapan GCG, masih terdapat ruang untuk perbaikan agar prinsip-prinsip tersebut dapat berkontribusi secara optimal dalam membangun kepercayaan publik yang berkelanjutan (Maretha & Purwaningsih, 2013).

1. Keterbukaan Informasi (Transparency)

Prinsip transparansi dalam GCG menekankan pentingnya penyampaian informasi yang akurat, tepat waktu, dan mudah diakses oleh seluruh pemangku kepentingan. Transparansi menjadi faktor penting dalam menciptakan kepercayaan publik karena masyarakat merasa dilibatkan dan dihargai dalam proses pelayanan perusahaan (Hidayat, 2020). Di PO Medan Jaya, manajemen menyampaikan bahwa informasi terkait jadwal keberangkatan, tarif, dan aturan perjalanan disediakan melalui berbagai saluran, seperti loket penjualan tiket, papan pengumuman di terminal, serta komunikasi langsung oleh sopir dan kernet saat penumpang naik bus. Misalnya, salah satu pimpinan menyatakan, “Kami selalu memastikan jadwal dan tarif ditampilkan jelas di loket, dan jika ada perubahan, kami informasikan langsung kepada penumpang sebelum bus berangkat.”

Namun demikian, hasil wawancara mengungkapkan bahwa penerapan transparansi tersebut belum sepenuhnya optimal. Penumpang sering mengalami keterlambatan dalam menerima informasi perubahan jadwal, terutama dalam situasi darurat seperti kecelakaan atau kondisi cuaca buruk. Seorang penumpang menyampaikan, “Saya pernah menunggu bus yang jadwalnya berubah karena banjir, tapi info datangnya lewat sopir saja, dan itu sudah saat bus hampir berangkat.” Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem informasi yang masih bersifat manual berpotensi menghambat pemerataan informasi, sebagaimana juga ditemukan dalam penelitian Hidayat (2020) yang menyebutkan bahwa keterbatasan teknologi dapat mengurangi efektivitas transparansi.

Dari perspektif GCG, transparansi yang belum optimal dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik karena masyarakat merasa tidak memperoleh informasi yang memadai dan tepat waktu (Ali & Saputra, 2023). Oleh karena itu, peningkatan transparansi melalui pemanfaatan teknologi digital, seperti sistem notifikasi otomatis, dinilai penting untuk meminimalkan keluhan dan menjaga reputasi perusahaan. Secara keseluruhan, aspek transparansi di PO Medan Jaya telah berkontribusi positif terhadap kepercayaan publik, namun masih memerlukan perbaikan agar dampaknya lebih maksimal..

2. Akuntabilitas dan Tanggung Jawab (Accountability dan Responsibility)

Akuntabilitas berkaitan dengan kejelasan pertanggungjawaban atas setiap tindakan dan keputusan yang diambil perusahaan, sedangkan tanggung jawab menekankan komitmen perusahaan terhadap keselamatan dan kepuasan pengguna jasa. Di PO Medan Jaya, pembagian tugas telah dilakukan secara jelas, di mana bagian operasional bertanggung jawab atas jadwal dan rute, sopir bertanggung jawab atas keselamatan perjalanan, kernet mengelola penumpang, dan bagian administrasi menangani dokumen perusahaan. Pembagian peran yang jelas ini sejalan dengan konsep akuntabilitas dalam GCG yang menekankan kejelasan fungsi dan wewenang (Rachmawati & Setiawan, 2018).

Meskipun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa akuntabilitas dalam penanganan keluhan penumpang masih perlu ditingkatkan. Penumpang menyampaikan bahwa respons terhadap masalah seperti keterlambatan atau kerusakan bus sering kali dirasakan lambat. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme pertanggungjawaban internal belum berjalan secara optimal. Menurut Rachmawati (2018), lemahnya sistem akuntabilitas dapat berdampak negatif terhadap persepsi publik terhadap kualitas pelayanan perusahaan jasa.

Dalam konteks GCG, akuntabilitas dan tanggung jawab yang kuat akan meningkatkan kepercayaan publik karena perusahaan dinilai mampu mempertanggungjawabkan setiap tindakannya. Oleh karena itu, penguatan sistem pelaporan dan penanganan keluhan dinilai penting agar tanggung jawab perusahaan terhadap penumpang dapat diwujudkan secara nyata.

3. Kepatuhan terhadap Aturan dan Kualitas Pelayanan

Kepatuhan terhadap aturan meliputi pemenuhan regulasi transportasi, seperti uji kelayakan kendaraan dan perizinan. PO Medan Jaya memastikan semua bus melalui inspeksi rutin dan sopir memiliki SIM yang valid. Manajemen menyatakan, "Kami patuh pada aturan dari Dishub, dan bus kami selalu dicek sebelum berangkat." Kualitas pelayanan juga menjadi fokus, dengan penampungan keluhan melalui loket. Kepatuhan terhadap regulasi transportasi terbukti berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan pengguna jasa karena mencerminkan komitmen perusahaan terhadap keselamatan dan standar pelayanan (Wibowo, 2010).

Namun, data wawancara menunjukkan kelemahan dalam respons terhadap keluhan, yang sering dirasakan lambat oleh penumpang. Seorang penumpang berkata, "Saya pernah komplain tentang bus yang kotor, tapi solusinya datangnya lama, dan itu membuat saya ragu pakai lagi." Karyawan mengakui bahwa kepatuhan terhadap standar seperti kebersihan dan keselamatan (misalnya, penggunaan sabuk pengaman) masih bervariasi, terutama pada rute panjang.

Dari sudut pandang GCG, kepatuhan yang baik meningkatkan kepercayaan karena menunjukkan komitmen terhadap standar etika dan hukum. Analisis mendalam mengungkapkan bahwa perbaikan diperlukan melalui audit rutin independen dan pelatihan karyawan. Misalnya, integrasi sistem umpan balik digital dapat mempercepat penanganan keluhan, sehingga kualitas pelayanan meningkat. Hal ini langsung berkorelasi dengan kepercayaan publik, karena penumpang yang puas cenderung merekomendasikan perusahaan dan kembali menggunakan jasanya.

4. Pengambilan Keputusan (Independency)

Independensi dalam pengambilan keputusan memastikan objektivitas tanpa bias. Di PO Medan Jaya, keputusan penting seperti perubahan rute atau penanganan darurat dilakukan melalui musyawarah antara pimpinan dan staf terkait, berdasarkan aturan perusahaan dan kondisi lapangan. Seorang manajer menyatakan, "Kami diskusikan dulu dengan tim operasional sebelum memutuskan, supaya adil dan sesuai kebutuhan penumpang."

Meskipun demikian, wawancara menunjukkan bahwa independensi bisa terganggu oleh tekanan eksternal, seperti permintaan dari pihak luar atau kondisi ekonomi. Karyawan menyebutkan bahwa proses musyawarah terkadang memakan waktu, yang dapat memperlambat respons. Penumpang juga merasa bahwa keputusan seperti penundaan keberangkatan kadang tidak sepenuhnya independen dari faktor komersial.

Dalam teori GCG, independensi yang kuat mencegah konflik kepentingan dan membangun kepercayaan. Analisis data menyarankan penerapan mekanisme seperti dewan independen atau alat bantu digital untuk mempercepat dan memastikan objektivitas. Dengan demikian, perusahaan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan penumpang, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas dan kepercayaan publik.

5. Keadilan dan Kepercayaan Publik (Fairness)

Keadilan melibatkan perlakuan yang sama terhadap semua pihak tanpa diskriminasi. Manajemen PO Medan Jaya menyatakan bahwa semua penumpang diperlakukan adil, tanpa memandang latar belakang. Karyawan juga merasa diperlakukan cukup adil, dengan gaji dan tunjangan yang sesuai. Penumpang sebagian besar puas, meskipun ada keluhan tentang ketepatan waktu dan kenyamanan, seperti "Bus sering telat, dan itu tidak adil untuk yang sudah bayar mahal."

Pelayanan yang baik secara langsung memengaruhi kepercayaan publik; penumpang memilih PO Medan Jaya karena harga terjangkau dan kebiasaan. Namun, analisis menunjukkan bahwa keadilan dalam aspek seperti prioritas penumpang (misalnya, lansia atau penyandang disabilitas) masih perlu diperbaiki. Seorang penumpang berkata, "Saya lihat sopir lebih ramah ke penumpang tertentu, itu kurang adil."

Dari perspektif GCG, keadilan membangun kepercayaan karena masyarakat merasa dihargai. Perbaikan melalui kebijakan yang jelas, seperti standar pelayanan untuk semua kelompok, dapat meningkatkan hal ini. Secara keseluruhan, penerapan GCG di aspek ini telah berkontribusi positif, tetapi fokus pada kenyamanan dan ketepatan waktu akan memperkuat kepercayaan jangka panjang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa PO Medan Jaya telah menerapkan prinsip-prinsip Good Corporate Governance dalam pengelolaan perusahaannya, terutama dalam aspek pembagian tugas, tanggung jawab, kepatuhan terhadap aturan, serta perlakuan yang adil terhadap penumpang. Penerapan GCG tersebut memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepercayaan publik.

Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam keterbukaan informasi yang lebih cepat dan merata, ketepatan jadwal keberangkatan, kebersihan bus, serta peningkatan kualitas pelayanan karyawan. Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan penerapan Good Corporate Governance di PO Medan Jaya dapat semakin optimal dan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan.

SARAN

- Mengadopsi teknologi digital seperti aplikasi pemesanan tiket dan notifikasi real-time untuk informasi jadwal dan perubahan.
- Melakukan pelatihan berkala bagi karyawan terkait tanggung jawab dan pelayanan pelanggan.
- Menerapkan sistem umpan balik penumpang yang lebih efektif, seperti survei online atau kotak saran digital.
- Berkolaborasi dengan regulator transportasi untuk memastikan kepatuhan penuh terhadap standar keselamatan.

Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan metode kuantitatif untuk mengukur dampak GCG terhadap kepercayaan publik secara numerik, atau memperluas sampel ke perusahaan transportasi lain di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H., & Saputra, F. (2023). *Pengaruh Transparan , Akuntabilitas dan Tanggung Jawab terhadap Good Corporate Governance*. 2(2), 130-139.
- Daniri, M. A. (2018). *Lead by GCG*. Gagas Bisnis Indonesia, 2014.
- Khairiyah, D. C., Nasution, J. H., Ramadhan, R. A., Islam, U., & Sumatera, N. (2025). *Peran Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Manajemen Dan Kepercayaan Pemangku Kepentingan Perusahaan Medan Lokal Modern*. 4(4).
- KNKG. (2006). *Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia*.
- Maretha, N., & Purwaningsih, A. (2013). *Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Perusahaan , dengan Komposisi Aset dan Ukuran Perusahaan sebagai Variabel Kontrol*. 25(2), 153-169.
- OECD. (2015). *G20/OECD Principles of Corporate Governance*. Paris: OECD Publishing.
- Rachmawati, A. &, & Setiawan, A. (2018). *Analisis Implementasi Good Corporate Governance Pada Pt Xyz Anisa*. 1-18.
- Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas*.
- Sutedi, A. (2012). *Good Corporate Governance*. Sinar Grafika, Jakarta 2011.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian Edisi Terbaru*. Andi Publisher, 2019.
- Wibowo, E. (2010). *Implementasi Good Corporate Governance Di Indonesia*. 10(2), 129-138.