

PENGARUH *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KERETA COMMUTER INDONESIA PADA LINTAS JAKARTA– BOGOR

Aldi Pratama Christy^{1*}, Novita²

¹Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Humaniora, Universitas Trilogi, Jakarta, Indonesia

²Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Humaniora, Universitas Trilogi, Jakarta, Indonesia

Email: alditama1996@gmail.com

ABSTRAK

Good Corporate Governance (GCG) merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung pengelolaan perusahaan yang transparan, akuntabel, bertanggung jawab, independen, dan berkeadilan, termasuk pada perusahaan penyedia layanan transportasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan pengguna layanan PT Kereta Commuter Indonesia pada lintas Jakarta–Bogor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan asosiatif. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada pengguna Kereta Commuter lintas Jakarta–Bogor yang memenuhi kriteria responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dan melibatkan 120 responden. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert empat tingkat, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. *Good Corporate Governance* diukur melalui lima prinsip, yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta kewajaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Good Corporate Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan PT Kereta Commuter Indonesia. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,717, T Statistics sebesar 14,072, dan P Values sebesar 0,000. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *Good Corporate Governance*, semakin tinggi pula kepuasan pengguna layanan Kereta Commuter lintas Jakarta–Bogor.

Kata Kunci: *Good Corporate Governance*, Kepuasan Pengguna, Kereta Commuter Indonesia, PLS-SEM, SmartPLS.

INTRODUCTION

Transportasi publik memiliki peran strategis dalam menunjang mobilitas masyarakat, terutama pada kawasan perkotaan dengan tingkat aktivitas ekonomi, pendidikan, dan sosial yang tinggi. Pertumbuhan penduduk, perluasan kawasan permukiman, dan meningkatnya mobilitas harian menuntut tersedianya sarana transportasi yang aman, efisien, tepat waktu, dan mudah dijangkau. Dalam kondisi tersebut, kualitas penyelenggaraan transportasi publik bukan hanya menjadi ukuran kinerja operasional, tetapi juga mencerminkan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Di wilayah Jabodetabek, Kereta *Commuter* menjadi salah satu moda transportasi yang digunakan oleh berbagai kelompok masyarakat, termasuk pekerja, pelajar, mahasiswa, dan masyarakat umum. Ketergantungan pengguna terhadap layanan tersebut membuat kualitas pelayanan menjadi aspek yang penting. Penilaian pengguna tidak hanya berhubungan dengan ketepatan waktu perjalanan, tetapi juga keamanan, kenyamanan fasilitas, kebersihan, kemudahan memperoleh informasi, aksesibilitas, serta kemampuan perusahaan dalam menangani keluhan.

PT Kereta Commuter Indonesia sebagai penyelenggara layanan *Commuter Line* mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kualitas layanan secara berkelanjutan. Dalam skripsi yang menjadi sumber utama paper ini, peningkatan kualitas pelayanan dipandang berkaitan dengan penerapan *Good Corporate Governance* (GCG). Tata kelola yang baik memberikan kerangka bagi perusahaan untuk menjalankan kegiatan secara transparan, akuntabel, bertanggung jawab, independen, serta adil. Lima prinsip tersebut merupakan prinsip utama GCG yang dirujuk dalam Pedoman Umum *Good Corporate Governance* Indonesia (KNKG, 2006).

Dalam konteks pelayanan transportasi publik, prinsip transparansi dapat tercermin melalui penyediaan informasi perjalanan, tarif, perubahan layanan, dan gangguan operasional secara jelas. Akuntabilitas berkaitan dengan kejelasan fungsi, pelaksanaan tugas, dan pertanggungjawaban perusahaan. Responsibilitas berkaitan dengan kepatuhan terhadap peraturan serta tanggung jawab terhadap keselamatan dan kenyamanan pengguna. Independensi menekankan pengambilan keputusan yang objektif dan profesional, sedangkan kewajaran dan kesetaraan berkaitan dengan perlakuan yang adil kepada seluruh pengguna.

Kepuasan pengguna merupakan evaluasi yang terbentuk setelah pengguna membandingkan harapan sebelum memperoleh layanan dengan pengalaman yang dirasakan setelah menggunakan layanan. Oliver (1997) menjelaskan kepuasan sebagai hasil proses evaluatif konsumen terhadap pengalaman konsumsi. Dalam layanan transportasi publik, kepuasan dapat tercermin dari kesesuaian pelayanan dengan harapan, kepuasan secara keseluruhan, dan keinginan menggunakan kembali layanan.

Lintas Jakarta–Bogor dipilih sebagai konteks penelitian karena merupakan salah satu koridor layanan *Commuter Line* dengan tingkat mobilitas pengguna yang tinggi. Berdasarkan informasi PT KCI, koridor tersebut menghadapi kebutuhan pelayanan yang kompleks, antara lain kepadatan pengguna pada waktu tertentu, kebutuhan informasi perjalanan secara tepat,

serta tuntutan terhadap keamanan dan kenyamanan. Kondisi tersebut membuat persepsi pengguna relevan untuk digunakan dalam menilai hubungan antara tata kelola perusahaan dan kepuasan.

Penelitian terdahulu yang dirangkum dalam skripsi menunjukkan bahwa kajian kepuasan pengguna transportasi publik banyak menitikberatkan pada kualitas layanan, fasilitas, *Customer Relationship Management* (CRM), dan faktor operasional. Salah satu penelitian yang relevan adalah penelitian Izzah, Simamora, dan Sarfina (2025) mengenai CRM dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT Kereta Commuter Indonesia. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa CRM dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan tersebut memperlihatkan pentingnya faktor manajerial dan kualitas pengelolaan layanan dalam membentuk kepuasan pengguna.

Research gap penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap GCG sebagai variabel yang secara langsung diuji terhadap kepuasan pengguna pada koridor lintas Jakarta–Bogor. Dengan menggunakan persepsi pengguna sebagai unit analisis, penelitian ini berupaya memperluas pembahasan GCG dari aspek pengelolaan internal menuju pengalaman pengguna sebagai pihak yang menerima layanan secara langsung.

Tujuan penelitian adalah menganalisis apakah *Good Corporate Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan PT Kereta Commuter Indonesia pada lintas Jakarta–Bogor. Secara teoretis, penelitian diharapkan memperkaya kajian GCG dan kepuasan pengguna pada sektor transportasi publik. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Kereta Commuter Indonesia dalam memperkuat tata kelola dan kualitas pelayanan.

HYPOTHESIS DEVELOPMENT

Good Corporate Governance dalam penelitian ini diposisikan sebagai variabel independen yang terdiri atas lima prinsip, yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta kewajaran dan kesetaraan. Kelima prinsip tersebut dipandang sebagai satu kesatuan tata kelola yang dapat memengaruhi bagaimana pengguna menilai kualitas pengelolaan dan pelayanan perusahaan.

Transparansi memberikan pengguna akses terhadap informasi yang dibutuhkan dalam menggunakan layanan. Informasi yang jelas dan mudah dipahami dapat mengurangi ketidakpastian pengguna. Akuntabilitas memastikan adanya kejelasan tanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan. Responsibilitas menegaskan kewajiban perusahaan untuk mematuhi ketentuan dan memenuhi tanggung jawab terhadap pengguna. Independensi mendukung pengambilan keputusan yang objektif, sedangkan kewajaran dan kesetaraan menjamin pelayanan diberikan tanpa perlakuan yang diskriminatif.

Apabila kelima prinsip tersebut diterapkan secara konsisten, pengguna dapat memperoleh pengalaman layanan yang lebih teratur, transparan, aman, dan adil. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan persepsi positif terhadap perusahaan dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna. Hubungan ini juga sejalan dengan konsep kepuasan yang

menempatkan perbandingan antara harapan dan kinerja yang diterima sebagai dasar pembentukan evaluasi pengguna.

Kerangka penelitian dapat diringkas sebagai berikut:

Variabel Independen (X)	Arah Pengaruh	Variabel Dependen (Y)
<i>Good Corporate Governance</i> 1. Transparansi 2. Akuntabilitas 3. Responsibilitas 4. Independensi 5. Kewajaran	→	Kepuasan Pengguna 1. Kesesuaian harapan 2. Kepuasan keseluruhan 3. Keinginan menggunakan kembali

Tabel 1. Kerangka Penelitian

Secara konseptual, semakin baik penerapan GCG yang dirasakan pengguna, semakin besar kemungkinan pelayanan dipersepsikan sesuai dengan harapan. Atas dasar hubungan konseptual tersebut, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut.

H₁: *Good Corporate Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan PT Kereta Commuter Indonesia.

METHOD, DATA AND ANALYSIS

Research Design and Context

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena tujuan penelitian adalah menguji pengaruh variabel independen *Good Corporate Governance* terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna berdasarkan data numerik dari responden. Konteks penelitian adalah pengguna layanan Kereta *Commuter* lintas Jakarta–Bogor.

Unit analisis penelitian adalah individu pengguna layanan Kereta *Commuter* lintas Jakarta–Bogor. Penelitian memanfaatkan persepsi pengguna karena pengguna merupakan pihak yang secara langsung mengalami proses pelayanan. Dengan demikian, penilaian terhadap GCG dalam penelitian ini merepresentasikan bagaimana prinsip tata kelola dirasakan melalui aspek pelayanan yang berhubungan dengan pengguna.

Sampling and Respondents

Populasi penelitian adalah pengguna layanan Kereta *Commuter* pada lintas Jakarta–Bogor. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Kriteria responden yang digunakan dalam skripsi adalah pengguna yang telah menggunakan layanan *Commuter Line* minimal 2–5 kali dalam satu bulan dan berusia minimal 17 tahun. Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 120 responden dengan mempertimbangkan kebutuhan analisis PLS-SEM dan jumlah indikator penelitian.

Sebanyak 120 kuesioner disebarikan secara daring melalui Google Form. Seluruh kuesioner kembali dan dapat diolah sehingga response rate mencapai 100%. Tidak terdapat data yang harus dieliminasi dari proses analisis.

Uraian	Jumlah
Kuesioner disebarkan	120
Kuesioner diterima kembali	120
Kuesioner dapat diolah	120
Kuesioner tidak dapat diolah	0

Tabel 2. Pengumpulan Data

Respondent Profile

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	46	38,3%
Perempuan	74	61,7%
Total	120	100,0%

Tabel 3. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Rentang Usia	Jumlah	Persentase
17–25 tahun	50	41,7%
26–35 tahun	35	29,2%
36–45 tahun	11	9,2%
>45 tahun	24	20,0%
Total	120	100,0%

Tabel 4. Responden berdasarkan Usia

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai Swasta	46	38,3%
Pelajar/Mahasiswa	32	26,7%
Ibu Rumah Tangga	15	12,5%
Wiraswasta	10	8,3%
Pegawai Negeri	6	5,0%
Pensiunan	4	3,3%
Lainnya	7	5,9%
Total	120	100,0%

Tabel 5. Responden berdasarkan Pekerjaan

Frekuensi Penggunaan per Bulan	Jumlah	Persentase
2–5 kali	82	68,3%
6–10 kali	17	14,2%
11–20 kali	7	5,8%
>20 kali	14	11,7%
Total	120	100,0%

Tabel 6. Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan *Commuter Line*

Profil responden menunjukkan bahwa perempuan merupakan kelompok terbesar (61,7%), sedangkan kelompok usia 17–25 tahun merupakan kelompok usia terbanyak (41,7%). Dari sisi pekerjaan, pegawai swasta menjadi kelompok terbesar (38,3%). Berdasarkan frekuensi penggunaan, sebagian besar responden menggunakan *Commuter Line* sebanyak 2–5 kali

dalam satu bulan terakhir (68,3%). Profil tersebut menunjukkan bahwa sampel memiliki pengalaman menggunakan layanan dan dapat memberikan penilaian terhadap tata kelola serta kepuasan layanan.

Data Collection and Measurement

Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner daring. Responden diminta memberikan penilaian berdasarkan pengalaman mereka terhadap penerapan GCG dan kepuasan layanan. Skala pengukuran menggunakan Likert empat tingkat, yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = setuju, dan 4 = sangat setuju.

Variabel GCG diukur melalui lima prinsip utama. Transparansi merepresentasikan keterbukaan informasi; akuntabilitas merepresentasikan kejelasan fungsi dan pertanggungjawaban; responsibilitas merepresentasikan kepatuhan dan tanggung jawab terhadap layanan; independensi merepresentasikan pengelolaan yang objektif dan bebas benturan kepentingan; sedangkan kewajaran dan kesetaraan merepresentasikan perlakuan yang adil dan nondiskriminatif.

Variabel Kepuasan Pengguna diukur melalui tiga dimensi utama dalam operasionalisasi skripsi, yaitu kesesuaian harapan, kepuasan keseluruhan, dan keinginan menggunakan kembali. Dimensi tersebut menggambarkan evaluasi pengguna terhadap pengalaman layanan secara menyeluruh.

Variabel	Dimensi/Indikator	Skala
<i>Good Corporate Governance</i>	Transparansi; Akuntabilitas; Responsibilitas; Independensi; Kewajaran dan Kesetaraan	Likert 1–4
Kepuasan Pengguna	Kesesuaian Harapan; Kepuasan Keseluruhan; Keinginan Menggunakan Kembali	Likert 1–4

Tabel 7. Variabel Operasional

Data Analysis

Data dianalisis menggunakan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 3. PLS-SEM dipilih karena penelitian menggunakan konstruk laten dengan beberapa indikator dan ukuran sampel 120 responden. Analisis dilakukan melalui evaluasi model pengukuran (*outer model*), evaluasi model struktural (*inner model*), dan pengujian hipotesis menggunakan *bootstrapping*.

Outer model dievaluasi melalui validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas. Validitas konvergen dinilai melalui *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Validitas diskriminan dinilai menggunakan *Fornell-Larcker Criterion* dan HTMT. Reliabilitas dinilai melalui Cronbach's Alpha dan *Composite Reliability*. *Inner model* dievaluasi menggunakan *R Square*, *Effect Size* (f^2), dan *Predictive Relevance* (Q^2). Pengujian hipotesis menggunakan nilai *Original Sample*, *T Statistics*, dan *P Values*.

Menurut Hair et al. (2022), indikator dengan *loading factor* $\geq 0,70$ umumnya memenuhi kriteria. Indikator pada rentang 0,40–0,70 masih dapat dipertahankan apabila AVE dan reliabilitas konstruk memenuhi persyaratan. Nilai AVE $\geq 0,50$ menunjukkan validitas konvergen, sedangkan reliabilitas konstruk dinyatakan memadai apabila Cronbach's Alpha dan *Composite Reliability* lebih besar dari 0,70. Untuk pengujian hipotesis pada tingkat signifikansi 5%, hipotesis diterima apabila *T Statistics* $> 1,96$ dan *P Values* $< 0,05$.

RESULT

Measurement Model Evaluation

Hasil pengujian *outer model* menunjukkan bahwa indikator penelitian secara keseluruhan memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Terdapat empat indikator dengan *loading factor* di bawah 0,70, yaitu GCG1 sebesar 0,672, GCG3 sebesar 0,635, KP6 sebesar 0,670, dan KP11 sebesar 0,664. Keempat indikator tersebut tetap dipertahankan karena nilai AVE dan reliabilitas konstruk telah memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Indikator	<i>Loading Factor</i>	Keterangan
GCG1	0,672	Dipertahankan
GCG3	0,635	Dipertahankan
GCG4	0,756	Valid
GCG5	0,784	Valid
GCG6	0,722	Valid
GCG7	0,796	Valid
GCG8	0,731	Valid
GCG9	0,798	Valid
GCG10	0,752	Valid
GCG11	0,772	Valid
GCG12	0,767	Valid
GCG13	0,788	Valid
GCG14	0,769	Valid
GCG15	0,763	Valid
KP1–KP5	0,703–0,789	Valid
KP6	0,670	Dipertahankan
KP7–KP10	0,738–0,830	Valid
KP11	0,664	Dipertahankan
KP12	0,713	Valid

Tabel 8. *Convergent Validity – Outer Loading*

Variabel	AVE	Cronbach's Alpha	<i>Composite Reliability</i>
<i>Good Corporate Governance</i>	0,565	0,940	0,948
Kepuasan Pengguna	0,546	0,924	0,935

Tabel 9. *Convergent Validity and Reliability*

Kedua konstruk memiliki nilai AVE di atas 0,50, sehingga memenuhi validitas konvergen. *Good Corporate Governance* memiliki AVE sebesar 0,565, sedangkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,546. Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,940 untuk GCG dan 0,924 untuk Kepuasan

Pengguna, serta *Composite Reliability* masing-masing sebesar 0,948 dan 0,935, menunjukkan konsistensi internal yang sangat baik.

Konstruk	GCG	Kepuasan Pengguna
<i>Good Corporate Governance</i>	0,752	0,717
Kepuasan Pengguna	0,717	0,739

Tabel 10. Fornell-Larcker Criterion

Hubungan Konstruk	HTMT	Keterangan
<i>Good Corporate Governance</i> ↔ Kepuasan Pengguna	0,751	Memenuhi kriteria (<0,90)

Tabel 11. Heterotrait-Monotrait Ratio

Nilai diagonal Fornell-Larcker menunjukkan akar kuadrat AVE pada masing-masing konstruk lebih tinggi daripada korelasi antar konstruk. Nilai HTMT sebesar 0,751 juga berada di bawah batas 0,90. Dengan demikian, kedua konstruk dapat dibedakan secara empiris dan model pengukuran memenuhi validitas diskriminan.

Structural Model Evaluation

Variabel Endogen	R Square	Interpretasi
Kepuasan Pengguna	0,515	Sedang (<i>Moderate</i>)

Tabel 12. R Square

Nilai R Square sebesar 0,515 menunjukkan bahwa *Good Corporate Governance* mampu menjelaskan 51,5% variasi Kepuasan Pengguna. Sebesar 48,5% variasi lainnya berasal dari faktor yang tidak dimasukkan ke dalam model. Berdasarkan kriteria yang digunakan dalam skripsi, nilai tersebut termasuk kategori sedang (*moderate*).

Hubungan	f ²	Interpretasi
<i>Good Corporate Governance</i> → Kepuasan Pengguna	1,060	Pengaruh besar

Tabel 13. Effect Size

Variabel Endogen	Q ²	Interpretasi
Kepuasan Pengguna	0,261	Memiliki <i>predictive relevance</i>

Tabel 14. Predictive Relevance

Nilai f² sebesar 1,060 berada jauh di atas batas 0,35 sehingga termasuk pengaruh besar. Nilai Q² sebesar 0,261 lebih besar dari nol sehingga model memiliki *predictive relevance*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa GCG bukan hanya memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna, tetapi juga memberikan kontribusi besar terhadap kemampuan model dalam menjelaskan dan memprediksi konstruk endogen.

Hypothesis Testing

Hipotesis	Path	Original Sample	T Statistics	P Values	Keputusan
H ₁	GCG → Kepuasan Pengguna	0,717	14,072	0,000	Accepted

Tabel 15. *Hypothesis Testing*

Hasil *bootstrapping* menunjukkan *Original Sample* sebesar 0,717, *T Statistics* sebesar 14,072, dan *P Values* sebesar 0,000. Karena *T Statistics* lebih besar dari 1,96 dan *P Values* lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis penelitian diterima. Koefisien jalur yang positif menunjukkan bahwa arah pengaruh GCG terhadap Kepuasan Pengguna adalah positif.

DISCUSSION

Hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa *Good Corporate Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna layanan PT Kereta Commuter Indonesia pada lintas Jakarta–Bogor. Koefisien jalur sebesar 0,717 menunjukkan hubungan yang positif, sedangkan nilai *T Statistics* sebesar 14,072 dan *P Values* sebesar 0,000 menunjukkan signifikansi yang kuat. Dengan demikian, peningkatan penerapan GCG yang dirasakan pengguna berkaitan dengan peningkatan kepuasan pengguna.

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui lima prinsip GCG. Transparansi memungkinkan pengguna memperoleh informasi layanan secara jelas dan mudah dipahami. Dalam konteks perjalanan kereta *commuter*, informasi mengenai jadwal, tarif, perubahan perjalanan, serta gangguan operasional merupakan informasi yang secara langsung memengaruhi pengalaman pengguna. Ketika informasi tersedia secara jelas, pengguna dapat membuat keputusan perjalanan dengan tingkat ketidakpastian yang lebih rendah.

Akuntabilitas berhubungan dengan kemampuan perusahaan memastikan setiap fungsi pelayanan memiliki tanggung jawab yang jelas. Pengguna tidak hanya menilai hasil akhir pelayanan, tetapi juga merasakan bagaimana petugas dan sistem perusahaan merespons kebutuhan serta masalah yang muncul. Tata kelola yang akuntabel memberikan dasar bagi perusahaan untuk melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan.

Responsibilitas berkaitan dengan kepatuhan perusahaan terhadap regulasi dan tanggung jawab terhadap keselamatan, keamanan, serta kenyamanan pengguna. Dalam transportasi publik, aspek tersebut mempunyai arti penting karena pengguna menyerahkan sebagian aspek keselamatan perjalanan kepada penyelenggara layanan. Oleh sebab itu, persepsi bahwa perusahaan menjalankan tanggung jawabnya secara konsisten dapat meningkatkan rasa percaya dan kepuasan.

Independensi dalam penelitian ini berkaitan dengan pengambilan keputusan yang objektif dan profesional. Pengguna mungkin tidak mengamati proses pengambilan keputusan internal secara langsung, tetapi hasil keputusan tersebut dapat dirasakan melalui kebijakan pelayanan, pengelolaan gangguan, dan respons perusahaan terhadap kebutuhan pengguna. Sementara

itu, kewajaran dan kesetaraan berkaitan dengan pengalaman pengguna memperoleh perlakuan yang adil tanpa diskriminasi.

Hubungan GCG dan kepuasan juga dapat dijelaskan melalui konsep kepuasan pelanggan. Ketika tata kelola perusahaan mampu menghasilkan pelayanan yang lebih konsisten dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, kinerja yang dirasakan semakin mendekati atau melampaui harapan. Kondisi tersebut mendukung terbentuknya kepuasan. Sebaliknya, ketidakkonsistenan informasi, rendahnya akuntabilitas, atau pelayanan yang dipersepsikan tidak adil dapat meningkatkan kesenjangan antara harapan dan pengalaman pengguna.

Temuan penelitian ini juga relevan dengan penelitian mengenai PT Kereta Commuter Indonesia yang dilakukan oleh Izzah et al. (2025). Penelitian tersebut menemukan bahwa *Customer Relationship Management* dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Walaupun variabel yang diuji berbeda, hasil tersebut memperlihatkan bahwa faktor pengelolaan internal dan kualitas penyelenggaraan layanan mempunyai keterkaitan penting dengan kepuasan pengguna.

Nilai *R Square* sebesar 0,515 memberikan makna bahwa GCG mampu menjelaskan lebih dari separuh variasi Kepuasan Pengguna dalam model penelitian. Hal tersebut memperlihatkan kontribusi yang substantif, tetapi tidak berarti bahwa GCG merupakan satu-satunya faktor yang menentukan kepuasan. Sebesar 48,5% variasi kepuasan masih berada di luar model. Skripsi mengidentifikasi beberapa kemungkinan faktor lain, seperti kualitas pelayanan, kemudahan akses, harga, fasilitas, dan inovasi layanan digital.

Nilai *Effect Size* sebesar 1,060 memperkuat hasil tersebut karena menunjukkan bahwa kontribusi GCG terhadap Kepuasan Pengguna berada pada kategori besar. Nilai *Predictive Relevance* sebesar 0,261 juga menunjukkan bahwa model mempunyai kemampuan prediksi. Kombinasi ketiga hasil tersebut signifikansi, *R Square*, dan f^2 serta Q^2 menunjukkan bahwa hubungan GCG dan kepuasan bukan hanya signifikan secara statistik, tetapi juga memiliki arti substantif bagi model penelitian.

Secara teoretis, hasil penelitian memperluas penerapan konsep GCG ke konteks transportasi publik dengan menggunakan persepsi pengguna sebagai sudut pandang evaluasi. Secara praktis, hasil ini menunjukkan bahwa GCG tidak seharusnya dipahami hanya sebagai mekanisme administratif atau pengendalian internal. Prinsip-prinsip tersebut perlu diterjemahkan menjadi praktik pelayanan yang dapat dirasakan pengguna. Transparansi informasi, pertanggungjawaban pelayanan, keselamatan, objektivitas keputusan, dan keadilan perlakuan merupakan contoh bagaimana tata kelola dapat memiliki konsekuensi langsung terhadap pengalaman pengguna.

CONCLUSION, LIMITATIONS, SUGGESTIONS

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap Kepuasan Pengguna layanan Kereta *Commuter* lintas Jakarta–Bogor. Berdasarkan 120 responden dan analisis PLS-SEM, model pengukuran memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Nilai *R Square* sebesar 0,515 menunjukkan bahwa GCG menjelaskan 51,5% variasi

Kepuasan Pengguna. Nilai f^2 sebesar 1,060 menunjukkan pengaruh besar, sedangkan Q^2 sebesar 0,261 menunjukkan *predictive relevance*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa GCG berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Koefisien jalur sebesar 0,717, *T Statistics* sebesar 14,072, dan *P Values* sebesar 0,000 memberikan dasar empiris untuk menerima H_1 . Artinya, semakin baik penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta kewajaran dan kesetaraan yang dirasakan pengguna, semakin tinggi pula kepuasan pengguna layanan.

Secara teoretis, penelitian memberikan kontribusi terhadap kajian GCG dan kepuasan pengguna pada sektor transportasi publik. Secara praktis, hasil penelitian memberikan indikasi bahwa penguatan tata kelola perlu diikuti penerjemahan prinsip GCG ke dalam pelayanan yang dapat dirasakan pengguna, khususnya melalui informasi yang terbuka, akuntabilitas penanganan layanan dan keluhan, tanggung jawab terhadap keselamatan dan kenyamanan, pengambilan keputusan yang objektif, serta pelayanan yang adil.

Keterbatasan penelitian terutama berkaitan dengan ruang lingkup objek yang hanya mencakup pengguna layanan lintas Jakarta–Bogor. Oleh karena itu, hasil penelitian belum dapat digeneralisasi untuk seluruh pengguna layanan Kereta *Commuter* di wilayah operasional lain. Penelitian juga hanya menggunakan satu variabel independen, yaitu GCG, sehingga masih terdapat faktor lain yang mungkin menjelaskan kepuasan pengguna. Selain itu, data diperoleh melalui kuesioner sehingga penilaian responden bersifat subjektif dan dipengaruhi pengalaman masing-masing pengguna.

Bagi PT Kereta Commuter Indonesia, penelitian menyarankan agar penerapan GCG terus diperkuat melalui peningkatan keterbukaan informasi, akuntabilitas penanganan keluhan, penguatan tanggung jawab terhadap keselamatan dan kenyamanan, independensi dalam pengambilan keputusan, serta pemberian pelayanan yang adil. Evaluasi penerapan tata kelola juga perlu dilakukan secara berkala agar kebijakan pelayanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

Peneliti selanjutnya dapat memperluas wilayah penelitian, meningkatkan jumlah responden, dan memasukkan variabel lain seperti kualitas pelayanan, kepercayaan, citra perusahaan, fasilitas, atau inovasi layanan digital. Penelitian berikutnya juga dapat mengombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana tata kelola perusahaan diterjemahkan menjadi pengalaman pengguna.

ACKNOWLEDGMENT

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Trilogi, responden penelitian, serta pihak-pihak yang telah mendukung proses penyusunan dan pelaksanaan penelitian ini. Paper ini disusun dengan mengadaptasi materi dan hasil analisis dari penelitian skripsi penulis.\

REFERENCES

- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (3rd ed.). SAGE Publications.
- Izzah, N., Simamora, B. D. O., & Sarfina, U. (2025). Pengaruh Customer Relationship Management dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT Kereta Commuter Indonesia. Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi, 20(1), 16–28. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v20i1.57164>
- Komite Nasional Kebijakan Governance. (2006). Pedoman umum Good Corporate Governance Indonesia. KNKG.
- Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. McGraw-Hill.