

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerapan *Good corporate governance* pada peran OJK terhadap konsumen pengguna jasa perbankan, dan seberapa besar *GAP* dalam penerapan *Good corporate governance* pada peran OJK dan *item-item* mana saja yang perlu diperbaiki.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan jenis penelitian deskriptif. Jenis data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *quota sampling*, yaitu prosedur *non probability sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 73 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis *GAP* dan *Importance and Performance Analysis (IPA)*.

Berdasarkan hasil penilaian, menunjukkan bahwa keseluruhan penilaian kinerja OJK memiliki skor rata-rata sebesar 70,22% masuk dalam kategori baik, namun konsumen memiliki tingkat harapan sangat tinggi terhadap seluruh sub variabel dengan skor rata-rata sebesar 91,84%.

Kesimpulan penelitian ini, enam indikator yang masuk dalam kuadran I harus menjadi konsentrasi OJK dalam menjalankan peran dengan penerapan *Good corporate governance* untuk melakukan perbaikan pada kinerja sdm OJK.

Kata kunci : Kinerja Karyawan, Konsumen pengguna Jasa Perbankan, *Good Corporate Governance*.