

PELAKSANAAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* DI PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK.

(Studi pada PT Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Rabithah Maha Sukma

135030107111026



Pembimbing Skripsi:

Prof. Dr. Sumartono. MS

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2017

MOTTO

**“Administrasi merupakan seni yang perlu bakat,
Administrasi merupakan ilmu yang perlu pengetahuan dan pengalaman,
Administrasi merupakan kinerja dengan teknik tertentu”**

(Henry Fayol)

“Me, always be me, and proud to be me”

(Bitu)



TANDA PENGESAHAN MAJELIS PENGUJI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

- Hari : Selasa
- Tanggal : 09 Mei 2017
- Jam : 10.00 – 11.00 WIB
- Skripsi atas nama : Rabithah Maha Sukma
- Judul : Pelaksanaan *Good Corporate Gocernance* di PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK. (Studi pada PT Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang)

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Prof. Dr. Sumartono, MS
NIP.19540916 198212 1 001

Anggota



Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS
NIP. 19540306 197903 1 005

Anggota



Dr. Mochammad Makmur, MS
NIP. 19511028 198003 1 002

Anggota



Dr. Mochammad Rozikin, M.AP
NIP. 19630503 198802 1 001



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Implementasi Prinsip-prinsip Good Corporate Governance di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Studi pada PT Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang)”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Mala 01 April 2017
TERAI
MPEL
64AEF286346324
1000
Rabihlan Maha Sukma

135030107111026

RINGKASAN

Rabithah Maha Sukma. 2017. **Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* di PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk (Studi pada PT Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang)**. Pembimbing Prof. Dr. Sumartono, MS.

Seiring semakin pesatnya perkembangan dan dinamika lingkungan mengakibatkan setiap organisasi menghadapi tantangan yang meningkat. Badan Usaha Milik Negara sebagai salah satu pemain dalam dunia usaha dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam pengelolaannya dengan menerapkan *Good Corporate Governance*. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang secara konsisten melaksanakan *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan kinerjanya. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis dan mendiskripsikan penerapan *Good Corporate Governance* pada Telkom Jombang. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman 2014.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Good Corporate Governance* pada Telkom Jombang sudah berjalan dengan baik melalui prinsip transparansi dalam bentuk keterbukaan informasi, melalui prinsip akuntabilitas, dalam bentuk kejelasan tugas dan tanggung jawab kepala unit kerja dan pegawai, melalui prinsip kesetaraan dan kewajaran dalam bentuk keadilan kesetaraan terhadap pegawai dan pelanggan, melalui prinsip independensi secara mandiri mengelola perusahaan tanpa adanya intervensi. Tetapi melalui prinsip responsibilitas perlu ditingkatkan dalam bentuk pengelolaan perusahaan secara profesional melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Dengan penerapan prinsip *Good Corporate Governance* yang telah diterapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan tersebut seperti kualitas pelayanan yang baik, citra perusahaan yang baik, dan meningkatkan kinerja perusahaan. Dalam penerapan GCG terdapat beberapa faktor pendukung seperti komitmen perusahaan, undang-undang yang jelas, serta adanya lembaga pengawas independen perusahaan, sedangkan faktor penghambatnya adalah undang-undang yang bersifat lunak dan kurang tegas, serta kurangnya pemahaman para pegawai terhadap program GCG PT Telkom Jombang.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan penulis tentang penerapan *Good Corporate Governance* pada PT Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang sudah diterapkan sehingga memberi manfaat bagi perusahaan tetapi masih terdapat kendala yang di hadapi sehingga peneliti berusaha memberikan saran seperti memberikan sosialisasi yang lebih intensif serta pengelolaan perusahaan secara profesional dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Pelaksanaan, *Good Corporate Governance*, PT Telekomunikasi Indonesia Tbk

SUMMARY

Rabithah Maha Sukma, 2017. **The Implementation of Principles Good Corporate Governance at PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk (Studies at the PT Telkom Unit Service and Repair Jombang Regency)**. Supervisor Prof. Dr. Sumartono, MS

As the rapid development and environmental dynamics lead to each organization facing an increasing challenge. Indonesian State Owned Enterprises as one of the actor in business world are demanded to improve its performance in management by implementing good corporate governance PT Telkom Unit Service and Repair Jombang Regency is one of Indonesian State Owned Enterprises that consistenly implementing good corporate governance to improving the performance of Indonesian State Owned Enterprises. This study aims to analyze and describe the implementation of good corporate governance at the PT Telkom Unit Service and Repair Jombang Regency in improving the performance of Indonesian State Owned Enterprises. The research is using descriptive type with qualitative approach. Analysis of the data is using interactive model Miles and Huberman 2014.

The result showed that the implementation of principles of good corporate governance at the PT Telkom Unit Service and Repair Jombang Regency is already running well through the principle of transparancy in the disclosure of information form, through the accountability principle, in the form of clarity duties and responsibilities of the head unit of work and the employees, through the principle of equivalence and fairness in the form of justice and equality to the employees and customers, through the principle of independence in the form of independently manage the company without any intervention. Yet, through the principle of responsibility need to be improved in the form of a professional management company through a program Corporate Social Responsibility (CSR). With the implementation of good corporate governance principles that have been applied could gave benefits to the company such as a good service quality, good corporate image, and rise up the company performance. In the application of GCG there are several contributing factors such as the company's commitment, the clear acts, and also the presence of an independent monitors company, meanwhile the inhibiting factor is a legislation which is soft and less firm, as well as a lack of the employees in understanding GCG program at PT Telkom Jombang.

Based on the results of research and discussion that has been described by the author about Good Corporate Governance at PT Telkom Unit Service and Repair Jombang that has been implemented so as to give the company benefits but there are still obstacles encountered so that researchers tried to give some advices such as more intensive sosialisasi and also a sustainable professional corporate management.

Key Word: Implementation, Good Corporate Governance, PT Telekomunikasi Indonesia Tbk

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirahim, atas kehendak dan pertolongan Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis dalam setiap langkah pengerjaan skripsi ini. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada Sang Inspirator dalam hidup saya, Drs Masykur Choliq dan Dra. Sri Masanah. Terimakasih teruntuk kedua orang tua saya yang selalu menghibur ketika saya mengalami masalah dalam proses penelitian ini dan menjadi motivator terbaik ketika saya merasa ragu dalam berpikir.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Studi pada PT Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang)”** Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia mengarahkan, mendukung, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
6. Bapak Wasis Pribadi selaku Asisten Menejer, dan Keluarga Besar Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang yang telah memberikan kesempatan dan membimbing penulis untuk melakukan penelitian
7. Orang tua penulis, Drs. Masykur Choliq dan Dra. Sri Masanah yang setia dan tidak ada henti-hentinya memberikan doa serta semangat bagi penulis.
8. Kakak saya yaitu Jilly Haikal Islam dan Adisti Mahmudah serta Keluarga Besar yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa

9. Teman-teman Jurusan Administrasi Publik 2013 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat, doa serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Keluarga Besar SEC FIA UB yang sudah pernah menjadi bagian dari penulis dan memberikan banyak ilmu yang bermanfaat bagi penulis
11. Keluarga Besar HMI FIA UB, khususnya teruntuk Forsilader 2013, yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis
12. Sahabat Seperjuangan saya (Sista Sista) yang terdiri dari Avi, Darin, Linda, Cika, Ratna, Bunga, Nuki yang telah memberikan semangat dan doa.
13. Teman-teman Pleton 21 (angkatan 2013), yaitu Karina, Febby, Vide, Rifdah, Dhita, Hana dan Hani, yang sudah memberikan semangat
14. Sahabat saya geng mbelkenuk yaitu Irma, Yuyun dan Otul yang telah menemani, memberikan keceriaan dan memotivasi penulis dalam mengerjakan skripsi
15. Sahabat saya alumni Pondok Pesantren Darul ‘Ulum Jombang (Aghada 2007) yaitu Ani, Nailah, Naili, Nuril, Tyas, Mufar, Nisa, Ovi, dkk yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis
16. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 07 April 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
TANDA PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISNALITAS SKRIPSI	iii
RINGKASAN	iv
SUMMARY	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Administrasi Publik	13
1. Pengertian Administrasi Publik	13
2. Paradigma Administrasi Publik	14
B. Pelaksanaan	18
1. Pengertian Pelaksanaan	18
2. Faktor Pendukung	19
3. Unsur Penting	20
C. Badan Usaha Milik Negara	21
1. Pengertian BUMN	21
2. Dasar Hukum BUMN	21
3. Tujuan BUMN	22
4. Bentuk–Bentuk BUMN	23
D. <i>Good Corporate Governance</i>	25
1. Konsep dan Pengertian	25
2. Prinsip–Prinsip GCG	26
3. Manfaat GCG	30
4. GCG dan Hukum Perseroan	32



BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian	35
B. Lokasi dan Situs Penelitian	36
C. Fokus Penelitian	37
D. Jenis dan Sumber Data Penelitian	39
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Instrumen Penelitian	44
G. Analisis Data	45
H. Keabsahan Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Umum	50
1. Gambaran Situs Penelitian	50
2. Gambaran Umum PT Telkom	58
B. Hasil Penelitian.....	63
1. Pelaksanaan GCG PT Telkom.....	64
a. Transparansi	64
b. Akuntabilitas.....	75
c. Resposibilitas.....	81
d. Independensi.....	85
e. Kewajaran dan Kesetaraan	89
2. Faktor Pendukung dan Penghambat	96
a. Faktor Pendukung.....	96
b. Faktor Penghambat.....	103
C. Pembahasan	109
1. Pelaksanaan GCG PT Telkom.....	109
a. Transparansi	112
b. Akuntabilitas.....	114
c. Resposibilitas.....	116
d. Independensi.....	117
e. Kewajaran dan Kesetaraan	119
2. Faktor Pendukung dan Penghambat	122
a. Faktor Pendukung.....	122
b. Faktor Penghambat.....	125
BAB V PENUTUP.....	129
A. Kesimpulan.....	129
B. Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA.....	133
LAMPIRAN.....	135

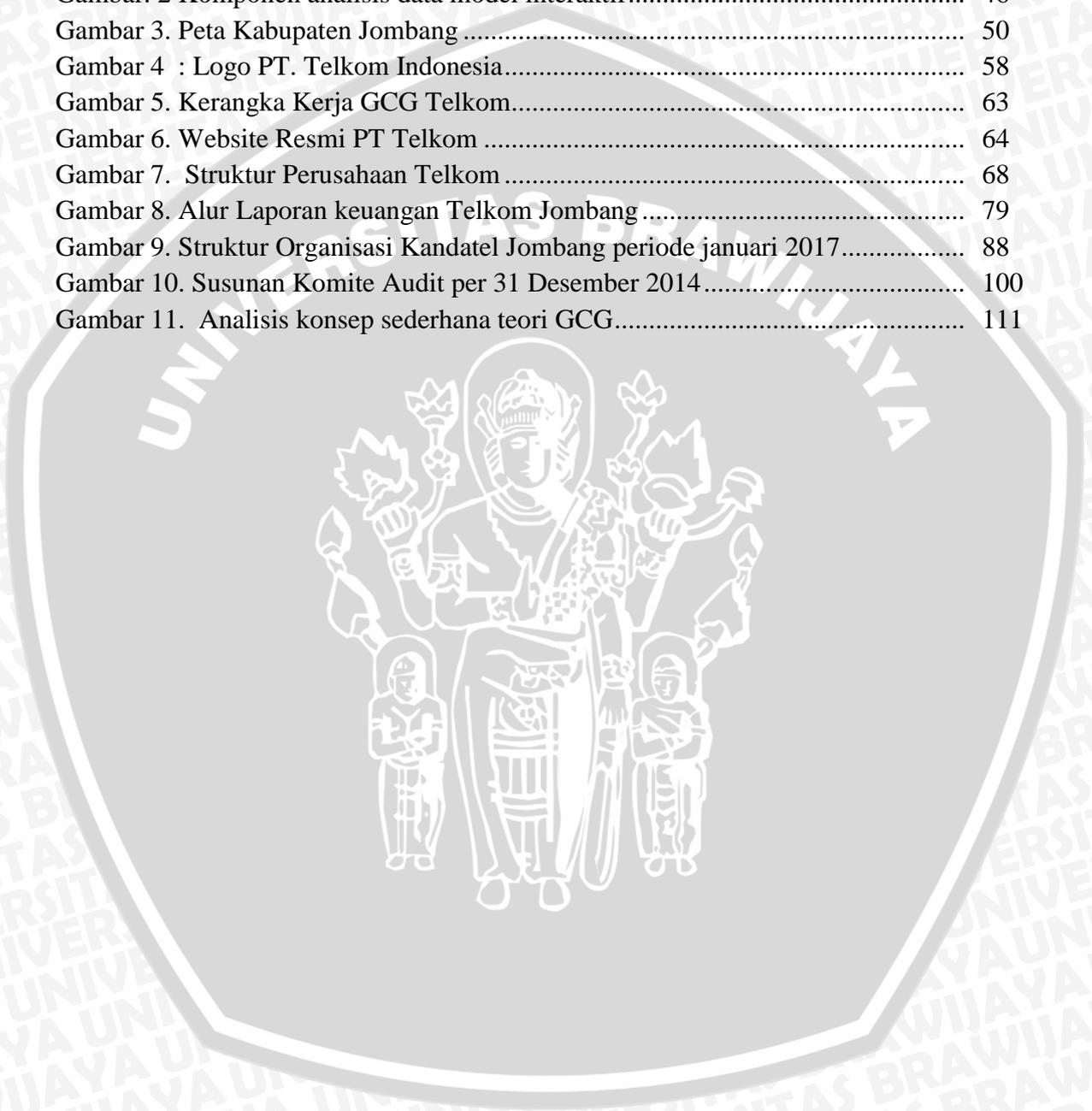
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel. 1 Skor Peringkat GCG	5
Tabel 2. Jumlah Desa dan Dusun di Kabupaten Jombang	52
Tabel 3. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin	57
Tabel 4. Komposisi Pemegang Saham Telkom Periode Mei 2016.....	61
Tabel 5. Transparansi Keuangan Telkom 2016	69
Tabel 6. Hasil RUPST 2016 PT Telkom.....	71
Tabel 7. Jenis Pelanggan Telkom Kandatel Jombang.....	93
Tabel 8. Pemahaman Pegawai Terhadap Konsep GCG.....	106
Tabel 9. Persepsi Pengguna Produk Telkomsel di Kabupaten Jombang	107



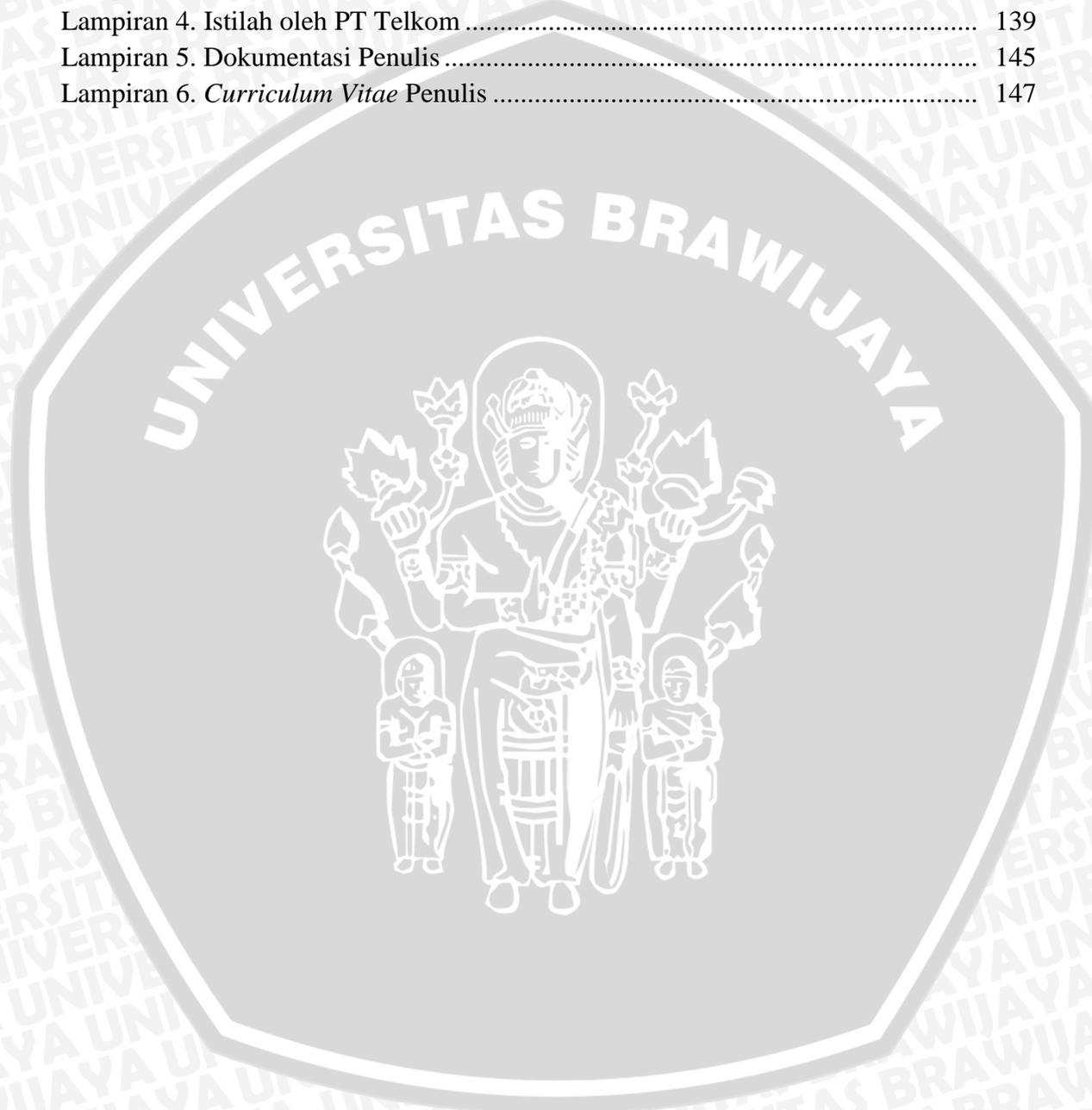
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar. 1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	44
Gambar. 2 Komponen analisis data model interaktif.....	46
Gambar 3. Peta Kabupaten Jombang	50
Gambar 4 : Logo PT. Telkom Indonesia.....	58
Gambar 5. Kerangka Kerja GCG Telkom.....	63
Gambar 6. Website Resmi PT Telkom	64
Gambar 7. Struktur Perusahaan Telkom	68
Gambar 8. Alur Laporan keuangan Telkom Jombang	79
Gambar 9. Struktur Organisasi Kandatel Jombang periode januari 2017.....	88
Gambar 10. Susunan Komite Audit per 31 Desember 2014.....	100
Gambar 11. Analisis konsep sederhana teori GCG.....	111



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Pengantar Riset Fakultas	135
Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian di PT Telkom.....	136
Lampiran 3. <i>Interview Guide</i>	137
Lampiran 4. Istilah oleh PT Telkom	139
Lampiran 5. Dokumentasi Penulis	145
Lampiran 6. <i>Curriculum Vitae</i> Penulis	147



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ilmu administrasi publik sangat erat hubungannya dengan aktivitas kerjasama antar *stakeholders* yang bertujuan untuk memanfaatkan sumber daya yang ada di Indonesia menjadi hal yang sangat penting, serta dibutuhkan suatu landasan hukum yang kuat untuk membangun, mengelola dan mengembangkan suatu organisasi baik instansi pemerintah maupun perusahaan swasta. Untuk mengelola sumber daya tersebut, maka pemerintah membentuk badan yang mayoritas ataupun seluruhnya dikuasai oleh negara, atau lebih dikenal dengan nama Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada dibawah otoritas Kementerian Badan Usaha Milik Negara. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bergerak dalam berbagai sektor diantaranya sektor pertambangan, industri, perkebunan, pertanian, transportasi dan sektor- sektor lain yang menguasai hajat hidup orang banyak. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dituntut untuk dapat mengelola sumber daya alam Indonesia serta mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Menurut Kurniawan (2007:3) BUMN Merupakan bentuk nyata dari investasi suatu negara dalam dunia usaha yang antara lain bertujuan mendorong dan memacu perkembangan aktivitas perekonomian suatu negara berkembang.

Berdasarkan konstitusi Undang–Undang Dasar (UUD) 1945 menyebutkan bahwa pelaku utama dalam sistem perekonomian di Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), dan Koperasi. Maka dapat dikatakan BUMN menjadi pelaku utama yang menggerakkan perekonomian nasional dan berhubungan erat dengan kestabilan keuangan negara, serta mempunyai tujuan lain yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat umum, hal ini tercantum dalam Undang–Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Berdasarkan Undang–Undang tersebut, maksud dan tujuan pendirian BUMN adalah sebagai berikut : (1) Memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan negara pada khususnya, (2) Mengejar keuntungan, (3) Menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak, (4) Menjadi perintis kegiatan – kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi dan (5) Turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi dan masyarakat.

Tujuan pendirian BUMN ini bisa terwujud sesuai harapan, apabila dalam pelaksanaannya menerapkan *Good Corporate Governance*. Landasan hukum sistem *Good Corporate Governance* tertera pada Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Nomor. PER–01/mbu/2011 Tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance (GCG)*) pada Badan Usaha Milik Negara. Kebijakan ini dinilai oleh lembaga KNKG (Komite Nasional Kebijakan *Governance*) *Good Corporate Governance* merupakan suatu

sistem yang dapat menyelamatkan keterpurukan BUMN baik dari segi pelayanan publik maupun sistem yang ada di internal organisasi BUMN itu sendiri. PER-01/MBU/2011 bagian kedua pasal 2 alinea pertama menjelaskan bahwa “BUMN wajib menerapkan sistem *Good Corporate Governance* secara konsisten dan berkelanjutan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri ini serta dengan tetap memperhatikan ketentuan, norma yang berlaku dan anggaran dasar Badan Usaha Milik Negara.” *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik) ditegaskan pula dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 pasal 27 ayat h yang berbunyi “melaksanakan prinsip tata pemerintahan yang bersih dan baik”

Good Corporate Governance (GCG) adalah suatu subyek yang memiliki banyak aspek. Salah satu topik utama dalam tata kelola perusahaan adalah menyangkut masalah akuntabilitas dan kebijakan publik yang dapat dipertanggungjawabkan, khususnya pelaksanaan pedoman dan mekanisme untuk memastikan perilaku yang baik dan melindungi semua kepentingan yaitu pemerintah, pemegang saham perusahaan dan masyarakat luas, selain itu dari sudut pandang para pemegang kekuasaan atau kepentingan, yang menuntut perhatian atau akuntabilitas lebih terhadap pihak-pihak lain selain para pemegang saham, misalnya karyawan, dengan demikian apabila semua pelaku dan hubungan antar komponen Tata Kelola Perusahaan berproses dan berhasil dengan baik maka dapat dikatakan sebagai *Good Corporate Governance*.

Good Corporate Governance berkembang diberbagai perusahaan baik yang sifatnya publik maupun swasta. *Forum for Corporate Governance in Indonesia (FCGI)* telah berdiri di Indonesia untuk menangani mengenai masalah

ini. Secara logika, perusahaan yang baik harus mempunyai sistem pengendalian yang baik, jika itu dilakukan maka perusahaan akan terkendali dan menghasilkan output yang baik, maka disinilah perlu diterapkannya prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dalam mewujudkan semua itu. Mengingat pentingnya keberadaan BUMN bagi sektor ekonomi negara, maka BUMN yang merupakan aset milik negara harus mampu dikelola dengan baik, agar dapat memberikan kontribusi terhadap pendapatan nasional negara.

Namun dibalik harapan tersebut, pada kenyataannya saat ini masih sering kali ditemukan permasalahan-permasalahan yang dialami oleh beberapa BUMN yang ada di Indonesia. Adapun permasalahan pada BUMN sebagaimana yang dikatakan oleh Putriadi (2004:11) dalam jurnalnya yang berjudul “Manfaat Konsep *Good Governance*. Bagi Institusi Pemerintah dan BUMN Dalam Kebijakan Privatisasi BUMN” adalah: (1) Belum maksimalnya nilai BUMN sebagai perseroan dan nilai perseroan bagi pemegang saham, (2) Belum dikelolanya BUMN secara efisien, transparan dan profesional seperti terlihat dari belum diberdayakannya kemandirian organ perseroan (RUPS, Komisaris dan Direksi) dan (3) Belum sejalanannya tanggung jawab sosial perseroan terhadap pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dan tidakan organ perseroan yang didasari nilai moral yang tinggi dan kepatuhan terhadap peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Disamping itu pada kenyataannya penerapan *Good Corporate Governance* dalam perusahaan khususnya di Indonesia masih relative rendah, maka tidak heran jika perusahaan di Indonesia umumnya belum dapat

berkembang dengan maksimal secara kualitas (Willyz, 2010). Rendahnya kesadaran perusahaan di Indonesia dalam pelaksanaan GCG dapat dilihat pada hasil skor peringkat dibawah ini, dengan catatan semakin tinggi skor, semakin buruk pelaksanaan *Good Corporate Governance* di negara tersebut:

Tabel 1. Skor Peringkat *Good Corporate Governance* di Asia.

NEGARA	SKOR	
	TAHUN 2000	TAHUN 2014
Singapura	2,00	0,69
Hongkong	3,59	2,64
Jepang	4,00	1,94
Philipina	5,00	6,10
Taiwan	6,10	5,46
Malaysia	6,20	6,59
Thailand	6,67	6,57
China	8,22	7,09
Indonesia	8,29	9,70
Korea selatan	8,83	6,90
Vietnam	8,89	7,75

Sumber: PERC,2000,2014. Diakses 2 November 2017

Selain itu kegagalan yang berskala besar yang berdampak pada stabilitas politik, ekonomi serta kesejahteraan masyarakat, skandal – skandal keuangan dan krisis – krisis ekonomi di berbagai negara telah memusatkan perhatiannya kepada pentingnya menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* pada setiap aspek perusahaan di Indonesia. (KNKG 2006).

BUMN memerlukan adanya sebuah sistem yang efektif dan efisien dimana sistem ini nantinya merupakan sebuah acuan bagi BUMN dalam menjalankan roda organisasinya sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal bagi masyarakat. Sistem pengelolaan yang dimaksud adalah melalui Pelaksanaan

Good Corporate Governance (GCG) atau sering disebut tata kelola perusahaan yang baik. Sebagaimana pendapat dari Amri (2013) yang menyatakan bahwa:

“Penerapan praktek *Good Corporate Governance (GCG)* merupakan salah satu langkah penting bagi Badan Usaha Milik Bangsa untuk meningkatkan dan memaksimalkan nilai perusahaan (*Corporate Value*), mendorong pengelolaan perusahaan yang profesional, transparan dan efisien dengan cara meningkatkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dapat dipercaya, bertanggung jawab dan adil sehingga dapat memenuhi kewajiban secara baik kepada pemerintah, masyarakat umum, pemegang saham, dewan komisaris, mitra bisnis serta *stakeholders* lainnya”.

Didukung pula oleh hasil *Cadbury Report* dalam Manarung (2010:173), *Good Governance* merupakan tata kelola perusahaan sebagai suatu sistem control dan kendali perusahaan. Manarung mengarahkan *Good Governance* sebagai pengelolaan atas sistem pengambilan keputusan atau sistem interaksi antar para *stakeholders*. Dalam hal ini yang dimaksud sebagai *stakeholders* adalah warga negara sebagai individu, organisasi formal dan informal, masyarakat lokal, organisasi nirlaba, dunia usaha, media, lembaga pemerintahan dan para politisi.

Konsep *Good Corporate Governance (GCG)* mulai banyak diperbincangkan di Indonesia saat krisis ekonomi melanda Asia Tenggara termasuk juga negara kita Indonesia. Dampak dari krisis tersebut salah satunya yaitu, banyak perusahaan berjatuh karena tidak mampu bertahan, hal ini dikarenakan pertumbuhan ekonomi yang dicapai selama ini tidak dibangun atas landasan hukum maupun prinsip perusahaan yang kokoh sesuai dengan prinsip pengelolaan perusahaan yang baik.

Studi yang telah dilakukan oleh *Asian Development Bank (ADB)* krisis yang terjadi di Asia disebabkan oleh lemahnya penerapan *Corporate Governance*. Menurut Wikipedia, *Corporate Governance* atau Tata Kelola Perusahaan (TKP)

adalah rangkaian proses, kebiasaan, kebijakan, aturan, dan institusi yang mempengaruhi pengarahannya, pengelolaan, serta pengontrolan suatu perusahaan atau korporasi.

Pemahaman terhadap sistem dan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* telah dijadikan acuan oleh negara-negara di dunia termasuk Indonesia. Prinsip-prinsip tersebut diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan dengan tetap memperhatikan pihak-pihak yang mempunyai kepentingan seperti pemerintah, pelaku bisnis serta masyarakat luas. Adapun prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* yang diterbitkan oleh organisasi internasional OECD (*Organization For Economic Co-Operation and Development*) mencakup enam (6) hal. Pertama, landasan hukum yang sangat diperlukan untuk menjamin tercapainya pelaksanaan *Good Corporate Governance* secara efektif dan efisien. Kedua, hak pemegang saham dan fungsi pokok kepemilikan perusahaan. Ketiga, perlakuan adil terhadap para pemegang saham. Keempat, peran oleh semua *stakeholders* dalam *Good Corporate Governance*. Kelima, pengungkapan informasi perusahaan secara transparan. Keenam, tanggung jawab Dewan Pengurus. (Sutojo dan Aldrige, 2008 : 9 - 10)

PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk., atau yang lebih dikenal dengan PT Telkom merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak di bidang penyelenggara layanan informasi dan telekomunikasi yang memiliki layanan paling lengkap dan jaringan terbesar serta terluas di Indonesia. Dalam konteks pencapaian kinerja, manajemen perusahaan senantiasa berupaya menghasilkan nilai unggul bagi *stakeholders*, yaitu dengan mengupayakan tingkat

pengembalian investasi maksimal bagi pemegang saham, memberi solusi komprehensif bagi pelanggan, membuka peluang pertumbuhan bagi mitra bisnis serta turut meningkatkan kesejahteraan bagi bangsa Indonesia.

Terkait dengan pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* pada PT. Telkom, perusahaan ini secara umum memiliki komitmen dalam hal *Good Corporate Governance*. Kebijakan GCG dilaksanakan oleh PT. Telkom, mengingat hal ini merupakan kewajiban PT. Telkom dalam mematuhi peraturan Bapepam UK dan SEC. Disamping itu juga PT. Telkom menerapkan dan selalu berupaya menjunjung tinggi kebijakan serta praktik tata kelola perusahaan Indonesia (*Good Corporate Governance*) yang diterbitkan oleh Komite Nasional Kebijakan *Corporate Governance* di Indonesia.

Sebagai perusahaan yang bertujuan melayani publik PT. Telkom menyadari bahwa pelaksanaan prinsip *Good Corporate Governance* merupakan lebih dari sekedar mematuhi peraturan pemerintah, namun sebagai kewajiban yang harus diterapkan demi melindungi kepentingan pemerintah, para pemegang saham dan pemangku kepentingan dalam rangka berupaya mempertahankan pertumbuhan usaha dalam industri komunikasi dan informasi yang sangat kompetitif di era globalisasi ini (Laporan Tahunan, PT. Telkom, Tbk, 2009:133)

Pelaksanaan *Good Corporate Governance* di PT. Telkom ditandai dengan diterapkannya budaya perusahaan “ARTI”, yang selanjutnya diperbaharui menjadi budaya “TELKOM Way 135” pada tahun 2003. Selanjutnya, perumusan kebijakan penerapan GCG yang dituangkan dalam kebijakan direksi Nomor KD.04/HK620/CTG-20/2005 tanggal 31 Januari 2005. Bertepatan dengan

keputusan ini dirumuskan juga Panduan Etika Bisnis di Telkom dalam kebijakan Direksi Nomor KD.05/PR180/CTG-00/2005. Panduan penerapan *Good Corporate Governance* dan etika bisnis ini diubah kembali dalam Keputusan Direksi Nomor KD.29/PS100/CA-20/2007 tanggal 5 juni 2007 tentang pedoman *Good Corporate Governance*, dan KD.43/PR180/SDM-30/2006 tanggal 27 Juli 2006 tentang penyempurnaan pedoman etika bisnis. (Laporan Tahunan PT. Telkom Indonesia Tbk. 2009:152)

Komitmen PT. Telkom dalam melaksanakan *Good Corporate Governance* dibuktikan dengan diraihnya beberapa penghargaan baik di dunia Internasional maupun Nasional diantaranya adalah “*Most Trusted Companies based on Corporate Governance Perciption Index Assessment*” dan *Trusted Company Based on Investor and analyst’s Assessment Survey*” dari Indonesian Institute for Corporate Governance (IICG) pada bulan desember 2009. Dan *Best Good Corporate Governance – Non Financial Sector*” dari majalah *Business Review* dan Indonesian Institute for Corporate Directorship (IICD) MEI 2009.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, peneliti mengambil sampel pada PT.Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang yang merupakan salah satu bagian Telkom wilayah Jawa Timur. Dengan demikian, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut, harapannya dari penelitian ini dapat diperoleh informasi mengenai sejauh mana pelaksanaan dari prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* yang diadakan oleh PT. Telkom, serta apa saja faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaannya, khusus pada PT. Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten. Maka penelitian ini akan

dituangkan sebagai skripsi dengan judul. **“Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Studi Pada PT. Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apa tujuan PT. Telekomunikasi Indonesia melaksanakan perinsip-prinsip *Good Corporate Governance*?
2. Bagaimana pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* pada PT. Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang?
3. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* di PT. Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok-pokok masalah yang diajukan di atas, tujuan dan kegunaan penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis tujuan pelaksanaan dari prinsip-prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* di PT. Telkom Indonesia Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang
2. Mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan dari prinsip-prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* di PT. Telkom Indonesia Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang

3. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* di PT. Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang

D. Manfaat penelitian

1. Kontribusi Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat akademis untuk menambah wacana ilmu pengetahuan berupa analisis penjelasan mengenai pelaksanaan dari prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* di BUMN sebagai bagian dari Ilmu Administrasi Publik.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi, tambahan wawasan dan dapat memberikan informasi bagi peneliti berikutnya.

2. Kontribusi Praktis

- a. Bagi peneliti sebagai wahana dalam peningkatan pengetahuan dan kreatifitas berfikir dalam menganalisa keadaan di lapangan yang disesuaikan dengan teori-teori yang telah diterima dan dipelajari pada perkuliahan.
- b. Bagi PT. Telkom Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang memberikan informasi terkait upaya PT. Telkom dalam pengelaksanaan *Good Corporate Governance*.

E. Sistematika Penulisan

Penelitian yang dituangkan dalam penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab yang merupakan rangkaian antara satu bab dengan bab lainnya. Cara

mengetahui gambaran yang berkenaan dengan bahasan dalam penelitian ini untuk tiap babnya, maka sistematis pembahasannya disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pembahasan mengenai penyusunan skripsi yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan dan menjelaskan tentang teori-teori yang melandasi penulisan dan pembahasan yang berkaitan dengan judul.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjadi inti dari penulisan skripsi dimana didalamnya akan diuraikan mengenai gambaran umum perusahaan, dan menjelaskan hasil penelitian mengenai data-data yang berkaitan, dengan masalah yang diteliti.

BAB V : PENUTUP

Merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisi kesimpulan dari seluruh uraian pada bab-bab sebelumnya dan saran yang mendukung agar menjadi masukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Kata administrasi publik adalah terjemahan dari bahasa Inggris “*public administration*” yang sering disebut sebagai administrasi negara atau administrasi pemerintahan Indradi (2006:110). Menurut Chandler (1998) dalam Indradi (2006:114) dijelaskan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personil publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Sedangkan menurut Barton dan Chappel dalam Indradi (2006:116) menjelaskan bahwa administrasi publik sebagai “*the work of Government*”. Menurut Starling dalam Indradi (2006:116), menjelaskan bahwa administrasi publik adalah semua yang dicapai pemerintah yaitu dilakukan sesuai dengan pilihan kebijakan sebagaimana dijanjikan pada waktu kampanye pemilihan. Menurut Rossenbloom dalam Indradi (2006:116), menjelaskan administrasi publik yaitu “*is the use of managerial, legal and political*”. Merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi mandat pemerintah di bidang legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam rangka

fungsi–fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Berdasarkan beberapa penjelasan pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah proses kerjasama untuk memformulasikan dan menjalankan suatu kebijakan untuk mencapai tujuan, baik untuk kepentingan pemerintah ataupun kepentingan publik.

2. Paradigma Administrasi Publik

Menurut Jurnal Yudiatmaja (2003:4), Denhardt dan Denhardt mencoba membagi paradigma administrasi negara atas tiga kelompok besar, yaitu paradigma *The Old Public Administration (OPA)*, *The New Public Management (NPM)* dan *The New Public Service (NPS)*. Menurut Denhardt dan Denhardt paradigma OPA dan NPM kurang relevan dalam mengatasi permasalahan–permasalahan publik karena memiliki landasan filosofis dan ideologis yang kurang sesuai dengan administrasi negara, sehingga perlu paradigma baru yang kemudian disebut NPS. Penjelasan lebih lengkap mengenai *The Old Public Administration (OPA)*, *The New Public Management (NPM)* dan *The New Public Service Service (NPS)* sebagai berikut:

a. *The Old Public Administration (OPA)*

Paradigma OPA berasal dari tiga pilar pemikiran, yaitu paradigma dikotomi politik-administrasi, *rational model* Herbert Simon dan teori pilihan publik (*Public Choice*). Pertama, paradigma dikotomi politik-

administrasi yang menawarkan ide pemisahan politik-administrasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Henry. Paradigma dikotomi politik-administrasi memiliki dua kunci pokok yang menjadi tema ide mereka; (i) politik berbeda dengan administrasi, (ii) pimpinan pada setiap level dalam organisasi administrasi juga harus mampu menata struktur dan strategi organisasi yang memungkinkan organisasi mencapai tujuannya dengan efisien. Atasan diberikan keleluasaan untuk memberikan teguran kepada bawahannya yang lalai.

Paradigma *Old Public Administration* juga tidak dapat dipisahkan dari prinsip-prinsip manajemen ilmiah oleh Frederic W. Taylor dan manajemen klasik dengan gagasan terkenal POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting*) gagasan Luther Gullick. Administrasi publik harus berorientasi secara ketat dan efisien. Semua sumber daya (*man, material, machine, money, method, market*) harus digunakan sebaik-baiknya untuk mencapai prinsip-prinsip efisiensi. Aparat pemerintah harus bertindak sesuai petunjuk pelaksanaan (juklak) dan petunjuk teknis (juknis) dengan sangat rigid dan kaku. Herbert Simon juga memberikan pengaruh terhadap OPA, menurut Simon manusia dipengaruhi oleh rasionalitas mereka dalam mencapai tujuan-tujuannya dimana rasionalitas tersebut berarti kegiatan harus bersifat efektif dan efisien. Kemudian teori pilihan publik menyatakan bahwa manusia adalah individu yang rasional yang selalu menginginkan terpenuhinya keinginan serta kebutuhan peribadinya.

b. *The New Public Management (NPM)*

NPM mengacu pada sekelompok gagasan dan praktik kontemporer untuk menggunakan pendekatan–pendekatan dalam sektor privat (bisnis) pada organisasi sektor publik. NPM merupakan suatu gerakan yang mencoba menginjeksikan prinsip–prinsip organisasi sektor privat ke dalam organisasi pemerintahan. Pemerintahan yang kaku dan sentralistik sebagaimana yang dianut pada paradigma OPA harus dirubah dengan pemerintahan yang berjiwa wirausaha dan *profitable*. NPM sering diasosiasikan juga dengan *managerialism* (Pollitt), *market based public administration* (Land dan Rosenbloom), *post-bureaucratic paradigm* (Barzelay) dan *Entrepreneurial Government* (Osborne dan Gaebler dalam Yudiantmaja: 2003).

c. *The Public Service (NPS)*

The New Public Service merupakan cara pandang baru dalam ilmu administrasi publik yang mencoba menutupi (*cover*) kelemahan–kelemahan paradigma sebelumnya yaitu OPA dan NPM. Menurut Rewansyah (2010) dalam Djuaeni (2012:1) NPS bertitik tolak dari doktrin, prinsip–prinsip dan ciri–ciri dari paradigma NPM, sehingga paradigma NPM lebih cocok untuk menformasi sektor perekonomian. Dalam bidang perekonomian, pemerintah harus berjiwa *entrepreneurial*, inovatif, dan kreatif agar dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi sekaligus kesejahteraan masyarakat demokratis serta kurang

diperhatikannya peran kepemimpinan dalam suatu organisasi, sehingga paradigma NPM bergeser ke paradigma NPS.

Denhart dan R.B Denhart (2003) yang ditulis dalam website resmi Badan Diklat Daerah Provinsi Jawa Barat, Menyarankan untuk meninggalkan prinsip-prinsip paradigma OPA dan paradigma NPM, dan beralih ke prinsip paradigma NPS dalam administasi publik dengan alasan dalam NPS mengajarkan para birokrat atau para administrator untuk:

1. Melayani dari pada mengendalikan (*service rather than steer*)
2. Mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*)
3. Lebih menghargai warga negara dari pada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*)
4. Berpikir strategis, dan bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*)
5. Melayani warga masyarakat bukan pelanggan (*service nitizen not costumer*)
6. Menyadari akuntabilitas bukan hal yang mudah (*recognize that accountability is not simple*)
7. Menghargai orang, bukan hanya produktivitas (*value people, not just productivity*). (Djuaeni, 2012)

d. Good Governance

Istilah *Good Governance* muncul sejak awal reformasi pada tahun 1999 silam telah seringkali di dengar menyangkut pemerintahan, disiplin ilmu administrasi publik, ekonomi maupun politik. *Good Governance* (tata pemerintah yang baik) disebutkan pula atas dukungan UU Nomor 32 Tahun 2004 dalam pasal 27 ayat h yang berbunyi “melaksanakan prinsip tata pemerintahan yang bersih dan baik”. Sedangkan hasil Cadbury Report dalam Manarung (2010:173), *Good Governance*

merupakan tata kelola perusahaan sebagai suatu sistem control dan kendali perusahaan. Manarung mengarahkan *Good Governance* sebagai pengelolaan atas sistem pengambilan keputusan atau sistem interaksi antar para *stakeholders*. Dalam hal ini yang dimaksud sebagai *stakeholders* adalah warga negara sebagai individu, organisasi formal dan informal, masyarakat lokal, organisasi nirlaba, dunia usaha, media, lembaga pemerintahan dan para politisi.

B. Pelaksanaan

Menurut Browne dan Wildavsky dalam Usman (2002:70) Pelaksanaan merupakan perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan. Pelaksanaan juga diartikan sebagai suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara baik dan terstruktur, pelaksanaan dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat dilihat bahwa kata pelaksanaan bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa pelaksanaan bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara benar sungguh-sungguh berdasarkan norma dan prinsip nilai tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan yaitu terwujudnya suatu program atau kebijakan.

Pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan, suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula.

Berdasarkan pengertian yang dikemukakan di atas maka penulis mengambil suatu kesimpulan bahwa pada dasarnya pelaksanaan suatu program yang telah ditetapkan oleh pemerintah harus sejalan dengan kondisi yang ada, baik itu di lapangan maupun di luar lapangan. Yang mana dalam kegiatannya melibatkan beberapa unsur disertai dengan usaha-usaha dan didukung oleh alat-alat penunjang.

1. Faktor-faktor yang dapat mendukung program pelaksanaan

a. Komunikasi, merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan

b. *Resouces* (sumber daya), dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan

c. Disposisi, sikap dan komitmen dari pada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implementasi program

d. Struktur Birokrasi, yaitu SOP (*Standar Operating Procedures*), yang mengatur tata aliran dalam pelaksanaan program. Jika hal ini tidak sulit dalam mencapai hasil yang memuaskan, karena penyelesaian khusus tanpa pola yang baku.

2. unsur penting pelaksanaan program

Adanya empat faktor di atas, dipandang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu proses pelaksanaan program itu sendiri, namun juga adanya keterkaitan dan saling mempengaruhi antara suatu faktor yang satu dan faktor yang lain. Selain itu dalam proses pelaksanaan sekurang-kurangnya terdapat tiga unsur penting dan mutlak yaitu:

a. Adanya program (kebijaksanaan) yang dilaksanakan

b. Kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan manfaat dari program perubahan dan peningkatan

- c. Unsur pelaksanaan baik organisasi maupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pelaksana dan pengawasan dari proses implementasi tersebut.

C. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

1. Pengertian Badan Usaha Milik Negara

Pengertian Badan Usaha Milik Negara Menurut Keputusan Menteri BUMN No.KEP-100/MBU/2002 adalah badan usaha milik negara yang berbentuk perusahaan (persero) sebagaimana yang dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor12 Tahun 1998 tentang Perusahaan Umum (Perum) dan sebagaimana yang dimaksud dalam Peraturan Pemerintah No.13 Tahun 1998 sedangkan dalam UU Nomor 19 Tahun 2003 disebutkan bahwa BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.

2. Dasar Hukum Badan Usaha Milik Negara

Keberadaan BUMN di Indonesia tidak dapat dilepaskan dari adanya dinamika politik tanah air, yaitu dengan dimulai dari pembentukan pemerintahan presidensial pada November 1957, presiden Soekarno mengumumkan pernyataan bahwa Irian Barat dan Nasionalisasi perusahaan-perusahaan Belanda yang beroperasi di Indonesia yang diperkuat oleh penerbitan UU No. 19 PRP/1960 Tentang Perusahaan Negara (Moeljono, 2004). Dan dasar pembentukan BUMN di Indonesia adalah Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 yang berbunyi:

- a. Perkonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan
- b. Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara
- c. Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar – besarnya kemakmuran rakyat
- d. Perekonomian nasional diselenggarakan berdasar asas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.

Pasal 33 tersebut secara eksplisit disebutkan bahwa perekonomian Indonesia diselenggarakan oleh koperasi, perusahaan swasta dan Badan Usaha Milik Negara. Peran BUMN dalam pengelolaan bisnis yang menangani kepentingan masyarakat artinya BUMN berperan strategis dan vital bagi kemakmuran rakyat dan keadilan sosial sebagai upaya pemenuhan kewajiban dan cita-cita negara seperti yang tertuang dalam pembukaan UUD 1945 alinea IV yang berbunyi : “... melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa ...”.

3. Tujuan Badan Usaha Milik Negara

Pendirian Badan Usaha Milik Negara Menurut UU Nomor 19 tahun 2003 pasal 2, memiliki tujuan antara lain:

1. Memberi kontribusi bagi perkembangan perekonomian nasional secara umum.
2. Menjadi salah satu sumber pendapatan melalui penerimaan pajak, deviden dan privatisasi.
3. Mengejar keuntungan
4. Menyelenggarakan pelayanan publik berupa barang dan jasa yang memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak
5. Sebagai perintis dalam kegiatan usaha yang membutuhkan modal besar yang belum dapat dijalankan oleh sektor swasta dan koperasi
6. Berperan aktif dalam membina dan memberdayakan pengusaha golongan ekonomi lemah, UKM, Koperasi, dan masyarakat.

Tujuan politik ekonomi dari pendirian BUMN Menurut Dwidjowijoto dan Wrihatnolo (2007) dalam Setyawati (2007:9-10) adalah sebagai berikut:

1. Sebagai wadah bisnis aset asing yang dinasionalisasi
2. Membangun industri yang diperlukan masyarakat umum masyarakat atau swasta tidak mampu memasukinya, baik karena alasan investasi yang sangat besar maupun risiko usaha yang sangat besar
3. Membangun industri yang sangat strategis karena berkenaan dengan keamanan dan stabilisasi negara.

4. Bentuk Badan Usaha Milik Negara

Menurut Setyawati (2007:8-9) bentuk Badan Usaha Milik Negara menurut fungsi sosial ekonomiadalah sebagai berikut:

1. Perusahaan Umum (Perum)

Berdasarkan PP Nomor 13 1998 dan Undang - Undang Nomor 19 tahun 2003 adalah Badan Usaha Milik Negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969 yang mana seluruh modalnya dimiliki negara berupa kekayaan negara yang dipisahkan dan tidak terbagi atas saham. Tujuan Perum adalah menyelenggarakan usaha yang

bertujuan untuk kemefaatan umum berupa penyediaan barang dan atau jasa yang bermutu tinggi sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan. Sifat usaha perum lebih kepada pelayanan publik namun tetap diharapkan menghasilkan laba untuk kelangsungan usahanya.

2. Perusahaan Perseroan Terbuka (persero)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 dan PP Nomor 12 Tahun 1998 adalah Badan Usaha Milik Negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969 yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) sebagaimana yang dimaksud dalam UU Nomor 1 Tahun 1995 yaitu minimal 51% saham dimiliki oleh negara dan tujuan utamanya mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan dan menyediakan barang dan jasa bermutu tinggi dan berdaya saing kuat. KEP-100/MBU/2002 mengelompokkan Badan Usaha Milik Negara ke dalam kategori jasa keuangan yaitu yang bergerak dalam bidang jasa perbankan, asuransi, jasa pembiayaan, dan jasa penjaminan. Sektor ini memiliki rasio keuangan yang berbeda dari sektor barang dan jasa lainnya sehingga akan sulit untuk diperbandingkan. Sektor non jasa keuangan terdiri dari infrastruktur dan non infrastruktur. Badan Usaha Milik Negara infrastruktur bergerak di bidang penyediaan barang dan jasa untuk kepentingan masyarakat luas, yang bidang usahanya meliputi:

- a. Pembangunan, transmisi atau pendistribusian tenaga listrik.
- b. Pengadaan dan atau pengoperasian sarana pendukung pelayanan

- angkutan barang atau penumpang baik laut, udara atau kereta api.
- c. Jalan dan jembatan Tol, dermaga, pelabuhan laut atau sungai atau danau, lapangan terbang dan bandara
 - d. Bendungan dan irigasi

Badan Usaha Milik Negara non infrastruktur adalah BUMN yang bergerak di luar bidang Infrastruktur misalnya Telekomunikasi, Konstruksi, pariwisata, perkebunan, pertanian, farmasi, niaga, pertambangan, dan lain-lain.

D. *Good Corporate Governance (GCG)*

1. Konsep dan pengertian *Good Corporate Governance*

Istilah *Corporate Governance* pertama kali dicetuskan oleh Cadbury Commite di tahun 1992 menurut Tjager dkk (2003) dalam Sulyanti(2011:19) yang menggunakan istilah tersebut dalam laporan mereka yang kemudian dikenal sebagai *Cadbury Report*. Laporan ini dipandang sebagai titik balik yang sangat menentukan bagi praktik *Corporate Governance* di seluruh dunia. *Cadbury Report* mendefinisikan *Corporate Governance* sebagai: ... *the system by which organizations are directed and controlled*" (suatu sistem yang berfungsi untuk mengarahkan dan mengendalikan perusahaan).

Menurut Ruru (1998:3) *Good Corporate Governance* merupakan proses dan struktur yang digunakan untuk mengarahkan dan mengelola bisnis serta urusan-urusan perusahaan, dalam rangka meningkatkan kemakmuran bisnis dan akuntabilitas perusahaan, dengan tujuan utama

mewujudkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang, dengan tetap memperhatikan kepentingan *stakeholders* yang lain.

2. Prinsip – prinsip *Good Corporate Governance*

Syakhroza (2002) dalam Nalim (2005:4) mengatakan bahwa pada umumnya prinsip–prinsip *Corporate Governance* terdiri dari 5 yaitu: *Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, Fairness*, disingkat dengan TARIF. Sementara itu *Forum For Corporate Governance in Indonesia* yang diambil dari OECD menyebutkan ada empat yaitu sebagai berikut:

a. Transparansi

Pedoman Pokok Pelaksanaan GCG berdasarkan ketetapan KNKG (Komite Nasional Kebijakan *Governance*) pada prinsip Transparansi:

- a. Perusahaan menyediakan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan mudah diakses
- b. Informasi meliputi, visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan, kondisi keuangan, susunan dan kompensasi pengurus, pemegang saham pengendali
- c. Prinsip keterbukaan yang dianut oleh perusahaan tidak mengurangi kewajiban untuk memenuhi ketentuan kerahasiaan perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, rahasia jabatan, dan hak-hak pribadi.

- d. Kebijakan perusahaan harus tertulis dan secara proporsional dikomunikasikan kepada pemangku kepentingan.

Prinsip Transparansi merupakan tersedianya pengungkapan yang memadai tepat pada waktunya, jelas dan informasi yang dapat dibandingkan berdasarkan kinerja keuangan perusahaan, tata kelola perusahaan, kepemilikan perusahaan. Hak-hak para pemegang saham, yang harus diberi informasi dengan benar dan tepat pada waktunya mengenai kondisi perusahaan. Dapat ikut berperan serta dalam pengambilan keputusan mengenai perubahan-perubahan yang mendasar atas perusahaan dan turut memperoleh bagian dari keuntungan perusahaan.

b. Akuntabilitas

Pedoman Pokok Pelaksanaan GCG berdasarkan ketetapan KNKG (Komite Nasional Kebijakan *Governance*), pada prinsip Akuntabilitas:

- a. Perusahaan menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing organ perusahaan dan semua pegawai secara jelas
- b. Perusahaan meyakini bahwa semua organ perusahaan mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas
- c. Perusahaan memastikan adanya sistem pengendalian internal yang efektif
- d. Perusahaan harus memiliki ukuran kinerja untuk semua jajaran perusahaan

- e. Setiap organ perusahaan dan semua pegawai harus berpegang pada etika bisnis

Akuntabilitas Merupakan kejelasan peran dan tanggungjawab pengelolaan perusahaan, dan mendukung usaha secara sukarela untuk memastikan kesejajaran kepentingan manajer dan pemegang saham, yang dimonitori oleh dewan direksi atau dewan komisaris. Tanggungjawab manajemen melalui pengawasan yang efektif berdasarkan keseimbangan kekuasaan antara manajer, pemegang saham, dewan komisaris dan auditor. Merupakan bentuk pertanggungjawaban manajemen kepada perusahaan dan para pemegang saham.

c. Resposibilitas

Pedoman Pokok Pelaksanaan GCG pada prinsip Resposibilitas menurut ketetapan Kongres KNKG (Komita Nasional Kebijakan *Governance*) adalah sebagai berikut:

- a. Organ perusahaan harus berpegang pada peraturan perundang-undangan
- b. Perusahaan harus melaksanakan tanggung jawab sosial

Tanggungjawab adalah kegiatan memastikan ketaatan perusahaan terhadap hukum dan peraturan yang merefleksikan nilai sosial masing-masing. Perann para pemegang saham harus diakui sebagaimana ditetapkan oleh hukum dan kerjasama yang aktif antara perusahaan serta para pemegang kepentingan dalam menciptakan keuntungan, lapangan kerja dan perusahaan yang sehat dari aspek keuangan, ini merupakan tanggungjawab perusahaan sebagai anggota masyarakat yang tunduk

kepada hukum dan bertindak dengan memperhatikan kebutuhan – kebutuhan masyarakat disekitarnya.

d. Independensi

Pedoman Pokok Pelaksanaan GCG pada prinsip independensi menurut ketentuan Kongres KNKG (Komite Nasional Kebijakan *Governance*) adalah sebagai berikut:

- a. Masing-masing organ perusahaan harus menghindari terjadinya dominasi oleh pihak manapun
- b. Masing-masing organ perusahaan harus melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan anggaran dasar dan peraturan perundang-undangan

Independensi yaitu keadaan dimana perusahaan berjalan secara mandiri, dan merupakan prinsip dasar untuk mengimplementasikan asas *Good Corporate Governance*, perusahaan harus dikelola secara profesional tanpa adanya benturan dari pihak manapun sehingga masing-masing organ perusahaan tidak saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak lain.

e. Kewajaran dan Kesetaraan

Pedoman Pokok Pelaksanaan GCG pada prinsip Kewajaran menurut ketentuan KNKG (Komite Nasional Kebijakan *Governance*) adalah sebagai berikut:

- a) Perusahaan memberikan kesempatan kepada pemangku kepentingan untuk memberikan masukan

- b) Perusahaan memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada pemangku kepentingan
- c) Perusahaan memberikan kesempatan yang sama dalam penerimaan pegawai, berkarir dan melaksanakan tugasnya

Kewajaran adalah menjamin perlindungan hak-hak pemegang saham, termasuk hak pemegang saham minoritas dan asing dan memastikan terlaksanakannya kontrak dengan sumber daya yang tersedia. Prinsip ini memberikan pengertian bahwa perlakuan yang sama harus dilakukan terhadap para pemegang saham terutama kepada pemegang saham minoritas dan pemegang saham asing, dengan keterbukaan informasi yang penting serta melarang pembagian untuk pihak sendiri dan perdagangan saham oleh orang dalam (*Inside Trading*).

3. Manfaat *Good Corporate Governance*

Beberapa manfaat yang diperoleh ketika suatu organisasi menerapkan *Good Corporate Governance*, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rachma (2009:15-16) keuntungan yang dapat diperoleh dengan penerapan *Good Corporate Governance* adalah sebagai berikut:

1. Dengan *Good Corporate Governance* proses pengambilan keputusan akan berlangsung secara lebih baik sehingga akan menghasilkan keputusan yang optimal, dapat meningkatkan efisiensi serta terciptanya budaya budaya kerja yang lebih sehat. Ketiga hal ini jelas sangat berpengaruh secara positif terhadap kinerja perusahaan, sehingga kinerja perusahaan akan mengalami peningkatan. Berbagai penelitian telah membuktikan secara empiris bahwa penerapan *Good*

Corporate Governance akan mempengaruhi kinerja perusahaan secara positif. (Asoka:2013).

2. *Good Corporate Governance* akan memungkinkan dihindarinya atau sekurang-kurangnya dapat meminimalkannya tindakan penyalahgunaan wewenang oleh pihak direksi dalam pengelolaan perusahaan. Hal ini tentu akan menekan kemungkinan kerugian bagi perusahaan maupun pihak yang berkepentingan lainnya sebagai akibat tindakan tersebut.
3. Nilai perusahaan di mata investor akan meningkat sebagai akibat dari meningkatnya kepercayaan mereka kepada pengelolaan perusahaan tempat mereka berinvestasi. Peningkatan kepercayaan investor kepada perusahaan akan dapat memudahkan perusahaan mengakses tambahan dana yang diperlukan untuk berbagai keperluan perusahaan.
4. Bagi para pemegang saham dengan meningkatkan kinerja sebagaimana disebut pada poin 1, dengan sendirinya juga akan menaikkan nilai saham mereka dan juga nilai deviden yang akan mereka terima.
5. Karena dalam praktek *Good Corporate Governance* karyawan ditempatkan dalam salah satu *stakeholders* yang seharusnya dikelola dengan baik oleh perusahaan, maka motivasi dan kepuasan kerja karyawan juga diperkirakan akan meningkat.
6. Dengan baiknya penerapan *Good Corporate Governance* maka tingkat kepercayaan *stakeholders* pada perusahaan akan meningkat sehingga citra positif perusahaan akan naik. Hal ini tentu akan menekan biaya yang timbul sebagai akibat tuntutan *stakeholders* kepada perusahaan.

7. Penerapan *Good Corporate Governance* yang konsisten juga akan meningkatkan kualitas laporan keuangan perusahaan. Manajemen akan cenderung untuk tidak melakukan rekayasa terhadap laporan keuangan, karena adanya kewajiban untuk memenuhi berbagai aturan dan prinsip akuntansi yang berlaku dan penyajian informasi secara transparan. (Rachma:2009,15-16)

4. *Good Corporate Governance* dan Hukum Perseroan di Indonesia

Kegiatan perusahaan (perseroan) di Indonesia didasarkan atas payung hukum Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perseroan Terbatas. Namun Undang – Undang ini kemudian dicabut dan diganti dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007, yang dimaksud dengan perseroan adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Undang- Undang ini serta peraturan pelaksanaannya.

Berdasarkan penjelasan Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007, dikatakan alasan pencabutan Undang–Undang Nomor 1 Tahun 1995 antara lain karena adanya perubahan dan perkembangan yang cepat berkaitan dengan teknologi, ekonomi, harapan masyarakat tentang perlunya peningkatan pelayanan dan kepastian penegakan hukum, kesadaran sosial dan lingkungan, serta tuntutan pengelolaan usaha yang sesuai dengan prinsip–prinsip pengelolaan perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*). Ketentuan yang disempurnakan ini antara lain:

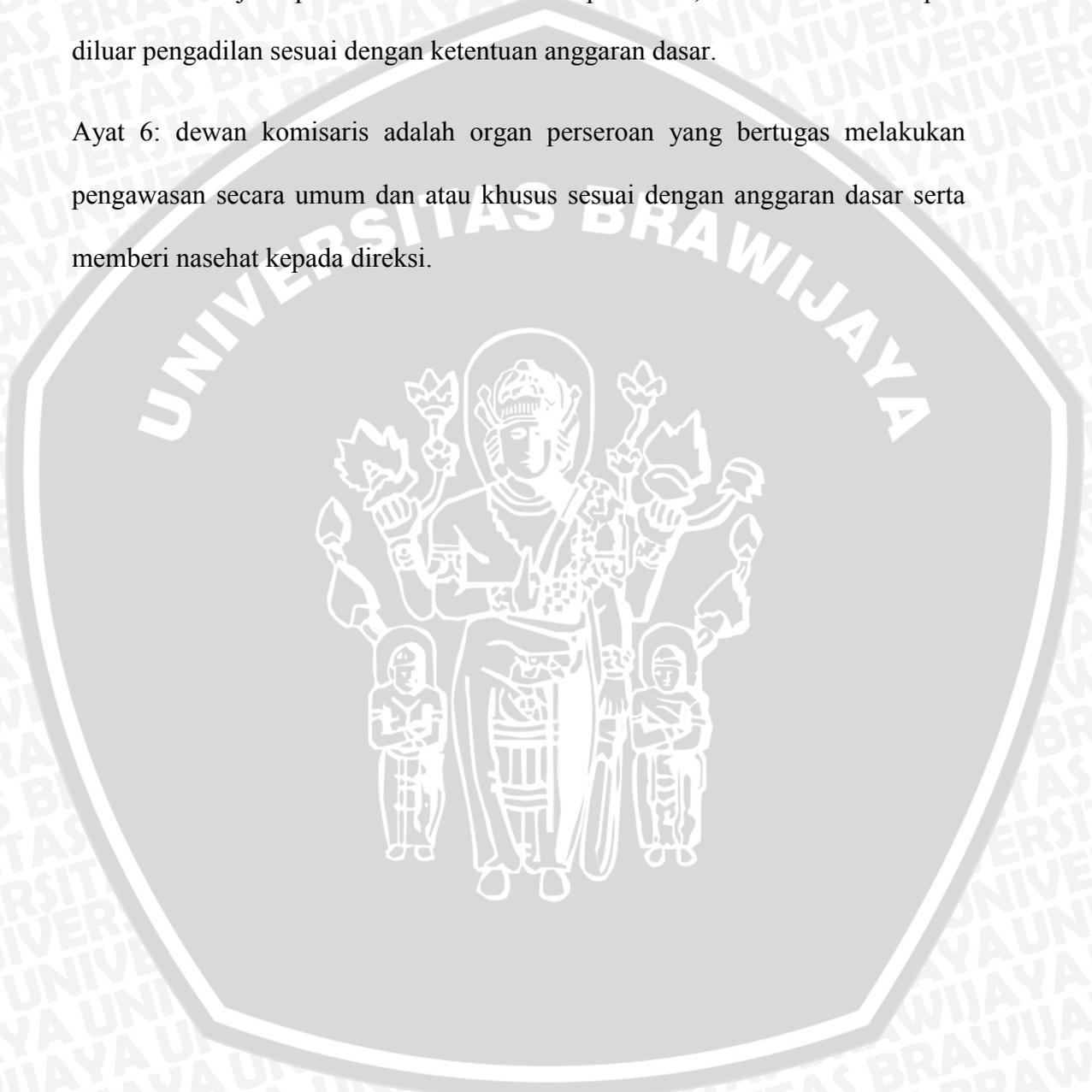
1. Dimungkinkan mengadakan RUPS dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada seperti: telekonferensi, video konferensi, atau sarana media elektronik lainnya (pasal 77).
2. Kejelasan mengenai tata cara pengajuan dan pemberian pengesahan status badan hukum dan pengesahan Anggaran Dasar Perseroan.
3. Memperjelas dan mempertegas tugas dan tanggung jawab direksi dan dewan komisaris termasuk mengatur mengenai komisaris independent dan komisaris utusan
4. Kewajiban perseroan untuk melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan

Undang-undang perseroan terbatas Nomor 40 Tahun 2007 tidak mengatur secara eksplisit tentang *Good Corporate Governance*. Meskipun begitu, undang-undang ini mengatur secara garis besar tentang mekanisme hubungan, peran, wewenang, tugas dan tanggung jawab, prosedur dan tata cara rapat, serta proses pengambilan keputusan dan organ minimal yang harus ada dalam perseroan, yaitu Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), direksi, dan dewan komisaris, wewenang dari ketiga organ ini diatur dalam Bab I Pasal 1 Sebagai berikut:

Ayat 4: Rapat umum pemegang saham, yang selanjutnya disebut RUPS, adalah organ perseroan yang mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada direksi atau dewan komisaris dalam batas yang ditentukan dalam Undang-Undang ini dan/atau anggaran dasar.

Ayat 5: direksi adalah organ perseroan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan perseroan untuk kepentingan perseroan, sesuai dengan maksud dan tujuan perseroan serta mewakili perseroan, baik di dalam maupun diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar.

Ayat 6: dewan komisaris adalah organ perseroan yang bertugas melakukan pengawasan secara umum dan atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberi nasehat kepada direksi.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Ditinjau dari jenis permasalahan yang diangkat penulis, maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif sehingga mampu menggambarkan fenomena–fenomena serta dapat menganalisa hubungan–hubungan yang terjadi antar fenomena tersebut. Menurut Bigdan dan Taylor yang dikutip Moelong (2010:9) yang dimaksud dengan penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berkaitan dengan pengumpulan ata untuk memberikan gambaran atau penegasan suatu konsep atau gejala dan juga untuk menjawab pertanyaan sehubungan dengan status objek penelitian saat ini. Selain itu Bogdan dan Taylor juga mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata–kata tertulis dari orang–orang dan perilaku yang dapat diamati.

1. Metode penelitian Kualitatif menurut Silalahi (2009:77) mendefinisikan sebagai suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap berupa kata–kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun sebagai latar alamiah. Sedangkan menurut Santana (2007:29) pendekatan kualitatif adalah proses pencarian gambaran dari

konteks kejadian langsung, sebagai upaya melukiskan peristiwa seperti kenyataannya, yang berarti membuat berbagai kejadiannya seperti mereka dan melibatkan perspektif (peneliti) yang partisipatif di dalam berbagai kejadiannya, serta menggunakan pendiduksian dan gambaran fenomena yang diamatinya. Berdasarkan paparan diatas maka penulis akan menggambarkan secara naratif hasil penelitian yang menggunakan instrumen wawancara, observasi dan dokumentasi, dimana peneliti bermaksud mendapatkan gambaran yang jelas terkait informasi mengenai sejauh mana pelaksanaan dari prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* yang diadakan oleh PT. Telkom, serta apa saja faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaannya, khusus pada PT. Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang.

B. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dilaksanakannya penelitian dimana peneliti melakukan penelitian secara benar agar mendapatkan data yang benar-benar akurat, terpercaya dan dapat dipertanggung jawabkan. Alasan peneliti memilih lokasi dan situs penelitian di PT. Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang dikarenakan telah memenuhi syarat-syarat diantaranya:

1. Sesuai dengan substansi penelitian yang akan diteliti
2. Lokasi penelitian dapat memberikan data yang cukup sehubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.
3. Dapat menerima kehadiran peneliti dalam kurun waktu tertentu

4. Lokasi mudah diakses oleh peneliti

Lokasi penelitian ini adalah di Kabupaten Jombang. Dan situs pada penelitian ini adalah di PT. Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang yang bertempat di jalan Wachid Hasyim Nomor 186.

C. Fokus Penelitian

Dalam penulisan ini yang menjadi fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Tujuan PT Telekomunikasi Indonesia melaksanakan Prinsip-prinsip GCG
2. Pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* pada PT. TELKOM Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang.

1). Transparansi

- a. Perusahaan menyediakan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan mudah diakses
- b. Informasi meliputi, visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan, kondisi keuangan, susunan dan kompensasi pengurus, pemegang saham pengendali
- c. Prinsip keterbukaan yang dianut oleh perusahaan tidak mengurangi kewajiban untuk memenuhi ketentuan kerahasiaan perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, rahasia jabatan, dan hak-hak pribadi.
- d. Kebijakan perusahaan harus tertulis dan secara proporsional dikomunikasikan kepada pemangku kepentingan. (KNKG 2006)

2). Akuntabilitas

- a. Perusahaan menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing organ perusahaan dan semua pegawai secara jelas
- b. Perusahaan meyakini bahwa semua organ perusahaan mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas
- c. Perusahaan memastikan adanya sistem pengendalian internal yang efektif
- d. Perusahaan harus memiliki ukuran kinerja untuk semua jajaran perusahaan
- e. Setiap organ perusahaan dan semua pegawai harus berpegang pada etika bisnis . (KNKG 2006)

3). Responsibilitas

- a. Organ perusahaan berpegang pada peraturan perundang-undangan
- b. Perusahaan harus melaksanakan tanggung jawab sosial

4). Independensi

- a. Masing-masing organ perusahaan harus menghindari terjadinya dominasi oleh pihak manapun
- b. Masing-masing organ perusahaan harus melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan anggaran dasar dan peraturan perundang-undangan. (KNKG 2006)

5). Kewajaran dan kesetaraan

- a) Perusahaan memberikan kesempatan kepada pemangku kepentingan untuk memberikan masukan

- b) Perusahaan memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada pemangku kepentingan
- c) Perusahaan memberikan kesempatan yang sama dalam penerimaan pegawai, berkarir dan melaksanakan tugasnya. (KNKG 2006)

3. Faktor pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Prinsip *Good Corporate Governance* di di PT. Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang.

1). Faktor Pendukung

- a. Peran serta pemerintah sebagai pengawas melalui penegakan peraturan atau Undang-Undang.
- b. Kebijakan direksi terkait GCG
- c. Ketersediaan SDM yang mumpuni baik kualitas maupun kuantitas
- d. Kondisi eksternal dari konsumen atau masyarakat. (KNKG 2006)

2). Faktor Penghambat

- a. Kekuatan penegak peraturan/ Undang-undang
- b. Keadaan keuangan perusahaan
- c. Keadaan SDM perusahaan
- d. Keadaan konsumen dan masyarakat. (KNKG 2006)

D. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif pada dasarnya ada 2 (dua) jenis data, yaitu data primer dan data skunder.

1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, data primer pada penelitian ini berdasarkan dari wawancara kepada karyawan yang dianggap berkompeten menjawab pertanyaan sesuai dengan sub indikator yang sudah ditentukan yang hasilnya dapat digunakan untuk menambah dan menjelaskan permasalahan. sedangkan menurut (Silalahi,2009:289) data primer ialah suatu objek atau dokumen original ataupun material mentah dari pelakuyang disebut *first hand information* data yang berasal dari sumber asli atau yang pertama, data tersebut dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun bentuk file–file.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan. Data sekunder dapat kita peroleh dengan lebih mudah dan dalam kurun waktu yang lebih cepat karena sudah tersedia sebelumnya (Sarwono,2006:123). Jadi data sekunder adalah data yang secara tidak langsung dapat memberikan informasi dan merupakan data pendukung bagi peneliti dimana data tersebut merupakan hasil kegiatan orang lain. Artinya sudah melewati satu pihak atau lebih dan yang bukan dilakukan sendiri oleh peneliti. Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa dokumen, catatan, arsip, peraturan, yang ada di PT.Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang

Ketepatan memilih dan menentukan sumber data akan menentukan kekayaan data yang diperoleh. Jenis sumber data terutama alam penelitian kualitatif dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Narasumber

Dalam penelitian kuantitatif sumber data ini disebut "Responden", yaitu orang yang memberikan "Respon" atau tanggapan terhadap apa yang diminta atau ditentukan oleh peneliti. Sedangkan pada penelitian kualitatif posisi narasumber sangat penting, bukan sekedar memberi respon, melainkan juga sebagai pemilik informasi yang peneliti butuhkan. Untuk itu pemilihan narasumber yang tepat harus dipertimbangkan dengan matang. Karena itu, ia disebut informan (orang yang memberikan informasi, sumber informasi, sumber data) atau disebut juga subyek yang diteliti. Karena ia juga aktor atau pelaku yang ikut melakukan berhasil tidaknya penelitian berdasarkan informasi yang diberikan.

2. Peristiwa

Data atau informasi juga dapat diperoleh melalui pengamatan terhadap peristiwa atau aktivitas yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dari peristiwa atau kejadian ini, peneliti bisa mengetahui proses bagaimana sesuatu terjadi secara lebih pasti karena menyaksikan sendiri secara langsung. Dengan mengamati sebuah peristiwa atau aktivitas, peneliti dapat melakukan cross check terhadap informasi verbal yang diberikan oleh subyek yang diteliti.

3. Dokumen

Dokumen merupakan bahan tertulis atau benda yang berkaitan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Dia bisa merupakan rekaman atau dokumen tertulis seperti arsip data base surat-surat rekaman gambar benda-benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu peristiwa.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah pelaksanaan pengumpulan data dalam rangka pengukuran dan pengujian hipotesa (Surakhmad, 2004:109). Adapun teknik pengumpulan data yang dipergunakan oleh peneliti dalam penulisan skripsi ini adalah dengan metode Triangulasi, yaitu peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Wawancara (*interview*)

Menurut Singarimbun (1985:145) bahwa wawancara adalah salah satu bagian terpenting dari setiap survei. Tanpa wawancara peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada responden. Dalam hal ini yang menjadi narasumber wawancara dalam penelitian ini adalah narasumber yang berkompeten dalam menjawab di setiap indikator yang ada di PT. Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang, diantaranya adalah:

- a. Bapak Wasis Pribadi selaku Asisten Menejer & *Customer Care*
- b. Bapak Prantyo Selaku Asisten Menejer & *Support*
- c. Bapak Nanang selaku Pegawai Kantor Telkom Jombang
- d. Bapak Hari selaku Pegawai Kantor Telkom Jombang
- e. Bapak Londo selaku Staf Lapangan
- f. Bapak Edi selaku Staf Lapangan
- g. Ibu Koesdarminingsih selaku *Sales Support* (Administrasi Kantor)
- h. Pelanggan Telkom Jombang (10 orang)

2. Observasi (Pengamatan)

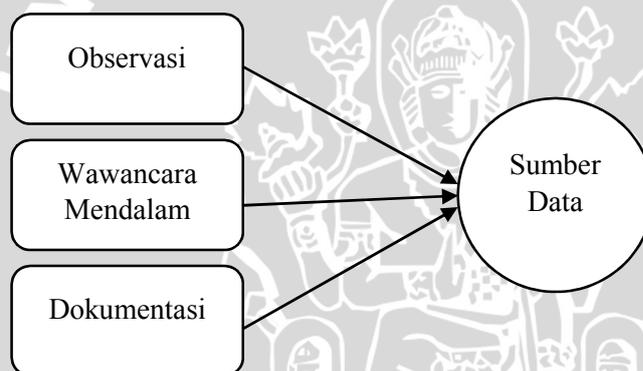
Kata lain dari metode observasi menurut (Narbuko, 1997:70) yaitu pengamatan. Istilah dari pengamatan itu sendiri merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Dalam penelitian ini observasi dilakukan di PT. Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang. Dimana peneliti mengamati jalannya pelaksanaan atau pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dalam setiap programnya. Observasi dilakukan dari awal jam kerja hingga akhir jam kerja.

3. Dokumentasi

Menurut Arikunto (1996:148) metode dokumentasi ini berasal dari kata dokumen yang mempunyai arti barang-barang tertulis yang ada. Dokumentasi yang dikumpulkan adalah dokumentasi yang bersangkutan dengan indikator yang sudah ditentukan sebelumnya dan

dokumentasi yang ada di PT. Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang. Proses penggalian data dilakukan dengan mempelajari dokumen laporan tahunan dan dokumen panduan tata kelola perusahaan.

Teknik pengambilan data yang didefinisikan di atas telah peneliti paparkan dalam gambar 1. Triangulasi “teknik” pengumpulan data (bermacam–macam cara pada sumber yang sama):



Gambar 1. Triangulasi “Teknik” pengumpulan (Sugiyono, 2012:242)

F. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2006:5) “instrumen penelitian adalah alat suatu fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, serta sistematis dan mudah diolah”. Ketetapan dalam menggunakan instrumen penelitian merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dalam penelitian. Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Peneliti sendiri

Menggunakan panca indera untuk melihat dan mengamati serta merasakan setiap fenomena atau peristiwa yang terjadi di lapangan terutama yang berkaitan dengan fokus penelitian,

2. Pedoman wawancara (*interview guide*)

Pedoman dalam melakukan wawancara bertujuan agar peneliti memperoleh data dan atau informasi yang akurat serta lengkap tetapi tidak keluar atau melebar pada fokus dari penelitian.

3. Catatan lapangan (*Field Note*)

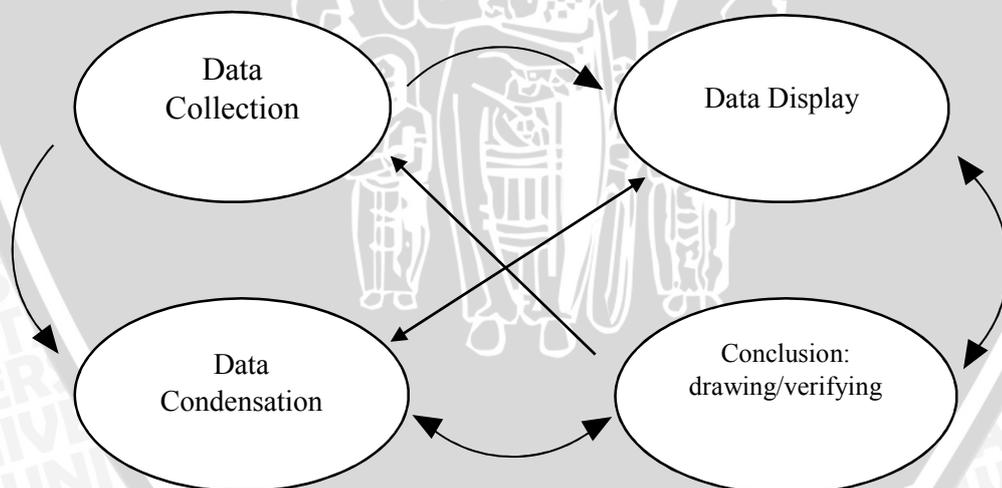
Cacatan yang dibuat sendiri oleh peneliti pada saat melakukan kegiatan observasi atau pengamatan, wawancara dengan narasumber, serta melakukan pencatan lain terkait hasil dari kegiatan yang dilakukan oleh peneliti.

G. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Apabila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis dinilai belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, sehingga diperoleh data yang dianggap kredibel.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Proses analisis akan bergerak dari sesuatu hal yang khusus atau spesifik yaitu yang diperoleh di lapangan, ke arah suatu temuan yang bersifat umum, yang akan muncul melalui analisis data berdasarkan teori yang digunakan. Sesuai dengan penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, M.B Miles, A.M. Huberman dan J. Saldana (2014:8-10) mengemukakan bahwa ada tiga bentuk analisis yaitu: kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Gambar model interaktif yang diajukan M.B Miles, A.M. Huberman dan J. Saldana:

Gambar 2. Components of data analysis: Interactive Model



(Sumber: Miles, Huberman dan Saldana 2014:14)

Teknik analisis data M.B Miles, A.M. Huberman dan J. Saldana dipilih karena memberikan sistematika yang sesuai untuk peneliti dalam menganalisis data yang diperoleh. Tahapan-tahapan analisis data adalah sebagai berikut:

1. Kondensasi Data (*data condensation*)

Kondensasi data dapat dikatakan sebagai kegiatan merangkum, dimana penulis memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting, diari tema dan polanya. Dalam penelitian ini kondensasi data akan dilakukan setelah peneliti melakukan kegiatan wawancara, observasi dan dokumentasi pada PT.Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang. kondensasi data juga akan dilakukan sesuai dengan indikator yang sudah peneliti tentukan sebelumnya.

2. Penyajian Data (*data display*)

Dalam penelitian dengan menggunakan metode kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam uraian singkat, berupa bagan, hubungan abtar kategori, *Flowchart*, dan sejenisnya dalam penyajian data yang biasa digunakan dan yang akan peneliti gunakan adalah penyajian data yang bersifat naratif.

3. Menarik Kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion: drawing/verifying*)

Dalam penelitian ini kesimpulan akan menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal yaitu terkait pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*, dan Faktor-faktor pendukung dan penghambat baik pada kondisi internal maupun eksternal dalam penerapan GCG di PT.Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang.

H. Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2012:121) Keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi empat bagian yaitu:

1. *Credibility*

Kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data dalam hasil penelitian kualitatif dilakukan melalui triangulasi data, dimana triangulasi data dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara melalui teknik yang berbeda dan berbagai waktu untuk memberikan data yang valid dan kredibel.

2. *Transferability*

Merupakan validitas eksternal yang menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil, oleh karena itu agar orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif, maka peneliti harus memberikan uraian yang jelas dan terperinci.

3. *Dependability*

Dalam penelitian kualitatif, dependability dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian yang mana untuk menguji dependabilitas dibutuhkan auditor independen atau pembimbing dalam mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian seperti bagaimana peneliti mulai menentukan masalah atau fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis

data, melakukan uji keabsahan data, sampai membuat kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti.

4. *Confirmability*

Dalam penelitian kualitatif, konfirmabilitas sama dengan dependabilitas sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan yang mana menguji konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan dan apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmabilitas.



BAB IV

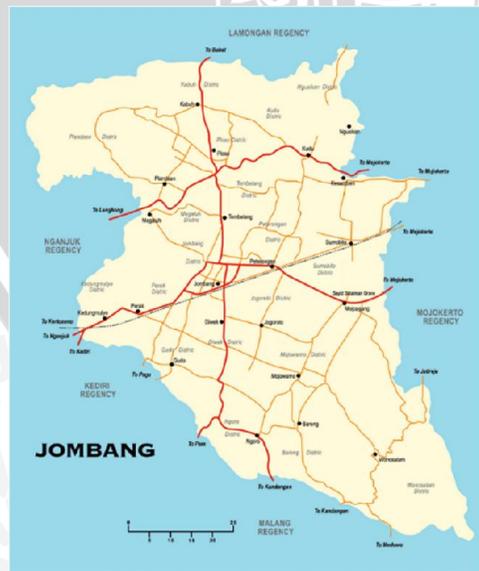
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Gambaran Situs Penelitian

a. Kondisi Kabupaten Jombang

Kabupaten Jombang merupakan bagian dari pulau Jawa pada posisi $05^{\circ}20',01''-05^{\circ}30',01''$ Bujur Timur dan $07^{\circ}24',01''-07^{\circ}45',01''$ Lintang Selatan. Kabupaten ini mempunyai batas-batas daerah pada sebelah barat Kabupaten Nganjuk, di sebelah utara dengan Kabupaten Lamongan, di sebelah timur dengan Kabupaten Mojokerto, dan disebelah selatan Kabupaten Kediri dengan Kabupaten Malang.



Gambar 3. Peta Kabupaten Jombang

Sumber: pemanduwisatabudaya2015.blogspot.co.id/02Januari2017

Terkait Kondisi geologi Kabupaten Jombang dan sekitarnya termasuk ke dalam jenis *Holosen Alluvium* dan sebagian *Plistosen Fasein* atau jenis tanah gamping. Untuk jenis tanah Kota Jombang dan sekitarnya bertekstur lempung, lempung pasir dan napal atau termasuk jenis tanah pada kompleks mediteran coklat kemerahan dan litosol sehingga sebagian besar wilayah Kabupaten Jombang merupakan wilayah datar hingga bergelombang. Terdapat Kecamatan Bandar Kedungmulyo, Kecamatan Perak, Kecamatan Gudo, Kecamatan Diwek, Kecamatan Ngoro, Kecamatan Jodoroto, Kecamatan Peterongan, Kecamatan Megaluh, Kecamatan Tembelang, Kecamatan Kesamben, dan Kecamatan Ploso berada pada kemiringan lahan 0 - 2%.

Kabupaten Jombang termasuk ikut dalam gerbang kertosusila yakni Kabupaten Tuban, Kabupaten Lamongan, Kabupaten Bojonegoro, Kabupaten Gresik, Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten dan Kota Mojokerto, Kabupaten Jombang, Kabupaten Bangkalan, Kabupaten dan Kota Pasuruan. Pusat SWP dengan pusat pelayanan di Kota Surabaya. Pusat pemerintahan Kabupaten Jombang terletak di tengah-tengah wilayah Kabupaten. Kabupaten Jombang memiliki 44 meter diatas permukaan laut. Dan letaknya 79 km dari kota Surabaya ibukota Jawa Timur. Letak Kabupaten Jombang dapat dikatakan strategis, karena berada di persimpangan jalur lintas utara, dan selatan pulau Jawa (Surabaya-

Madiun-Yogyakarta), jalur Surabaya-Tulungagung, serta jalur Malang-Tuban. Kabupaten Jombang terdiri atas 21 Kecamatan yang terbagi lagi menjadi 301 desa dan 4 Kelurahan, yaitu Kaliwungu, Kepanjen, Jelakombo, Jombatan. Berikut merupakan jumlah Kecamatan, desa dan dusun yang ada di Kabupaten Jombang adalah:

Tabel 2. Jumlah Desa dan Dusun Menurut Kecamatan Di Kabupaten Jombang

No	Kecamatan	Jumlah Desa	Jumlah Dusun
1	Bandar Kedungmulyo	11	42
2	P e r a k	13	36
3	Gudo	18	75
4	Diwek	20	100
5	Ngoro	13	82
6	Mojowarno	19	68
7	Bareng	13	50
8	Wonosalam	9	48
9	Mojoagung	18	60
10	Sumobito	21	76
11	Jogoroto	11	46
12	Peterongan	14	56
13	Jombang	20	72
14	Megaluh	13	41
15	Tembelang	15	65
16	Kesamben	14	61
17	Kudu	11	47
18	Ngusikan	11	39
19	Ploso	13	50
20	Kabuh	16	87
21	Plandaan	13	57
	Jumlah	306	1.258

Sumber :Kabupaten Jombang dalam angka 2014

Kecamatan yang terluas adalah kecamatan kabuh dengan catatan luas 13.233 Ha yang didalamnya terdapat beberapa desa dan

hutan yang masih asri, sedangkan kecamatan yang terkecil adalah kecamatan Ngusikan 34.980 Ha. Jombang merupakan salah satu Kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur yang terdiri dari kawasan dengan luas 1.159,50 km yang keseluruhannya terdiri dari daratan. Kabupaten Jombang merupakan salah satu Kabupaten di Indonesia yang tidak mempunyai pantai tetapi menjadi salah satu kawasan yang menjadi lintasan aliran sungai brantas. Curah hujan terbesar antara 1750 s/d 2500 mm pertahun.

1). Sejarah Kabupaten Jombang

Jombang termasuk Kabupaten yang usianya relatif muda, hal ini dikarenakan setelah memisahkan diri dari gabungannya yaitu dengan Kabupaten Mojokerto yang berada dibawah pemerintahan Bupati Raden Adipati Ario Kromodjojo, yang ditandai dengan munculnya pejabat yang pertama mulai tahun 1910 sampai dengan tahun 1930 yaitu Raden Adipati Ario Soerjo Adiningrat. Menurut sejarah lama, konon dalam cerita rakyat mengatakan bahwa konon salah satu desa yaitu desa tunggorono, merupakan gapura keraton Majapahit bagian barat, sedangkan letak gapura sebelah selatan yaitu desa Ngrimbi, dimana sampai sekarang masih berdiri kokoh candinya. Cerita rakyat ini dikuatkan dengan banyaknya nama-nama desa dengan awalan “Mojo” (Mojoagung,

Mojotrisno, Mojolegi, Mojowangi, Mojowarno, Mojojejer, Mojodanu, Mojokrapak dan masih banyak lagi).

Terkait regulasi yang melegalkan pembantuan daerah, Undang-undang Nomor 12 Tahun 1950 Tentang Pembentukan Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur mengukuhkan Jombang sebagai salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Timur. Kegiatan pemerintahan di Kabupaten Jombang sebenarnya bukan dimulai sejak berdirinya (tersendiri) Kabupaten Jombang pada tahun 1910, melainkan pada tahun 1880 dimana situs Trowulan pada saat itu sudah menjadi *Onderdistrict afdeeling* Jombang. Walaupun pada saat itu masih masih terjalin dengan Kabupaten Mojokerto.

Fakta yang lebih menguatkan bahwa sistem pemerintahan Kabupaten Jombang telah terkelola dengan baik adalah pada saat itu telah ditempatkan seorang *Assisten Resident* dari pemerintahan Belanda yang kemungkinan wilayah Kabupaten Jombang dan Mojokerto lebih-lebih bila ditinjau dari berdirinya kawasan gereja Kristen Mojowarno sekitar tahun 1893 yang bersamaan dengan berdirinya masjid Agung di Kota Jombang, juga tempat peribadatan Tridharma bagi pemeluk agama *Khong hu Chu* di Kecamatan Gudo pada tahun 1700. (Anonymous,2002).

2). Visi dan Misi Kabupaten Jombang

VISI: “Terwujudnya masyarakat Jombang yang sejahtera agamis, dan berdaya saing berbasis agribisnis”

MISI:

1. Mewujudkan pemerintahan yang baik yaitu mengandung makna penyempurnaan struktur kelembagaan pemerintah daerah yang dititikberatkan pada proses penataan struktur organisasi agar dapat menjalankan fungsi-fungsi yang diamanatkan peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan pemerintahan daerah yang professional, efektif, berkompeteni tinggi serta tanggap terhadap tugas pokok dan fungsinya dalam pelayanan publik.
2. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat, yaitu dengan mengupayakan partisipasi seluruh komponen masyarakat, pemerintahan daerah dan sektor swasta agar pembangunan di Kabupaten Jombang mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkompeteni tinggi dan mempunyai keunggulan kompetitif, mempunyai integritas dan jati diri masyarakat santri yang dipandu oleh nilai-nilai luhur budaya dan agama.
3. Membangun struktur perkonomian yang kokoh dengan berbasis keunggulan kompetitif di bidang agribisnis, yaitu

pengembangan daerah dengan memperkuat perekonomian daerah yang berbasis pada kekuatan sektor pertanian dan produk unggulan daerah menuju keunggulan kompetitif dengan membangun keterkaitan produksi, distribusi dan pelayanan, mengurangi kesenjangan sosial secara menyeluruh, menumbuhkan keberpihakan pada ekonomi kerakyatan, serta memantapkan program penanggulangan kemiskinan.

4. Mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan, yaitu pembangunan yang dilaksanakan tidak semata untuk mengejar pertumbuhan, namun bagaimana pertumbuhan yang ada sekaligus dapat dirasakan secara merata hasilnya oleh semua lapisan masyarakat dengan tetap mempertimbangkan faktor alam dan lingkungan sekitarnya (*Sustainable Development*) (Anonymous,2002).

Data demografi dewasa ini semakin banyak diperlukan oleh berbagai pihak khususnya dalam dunia pendidikan, tidak saja data pendukung tetapi juga sebagai *input* maupun *output* dari kegiatan maupun sebagai kelengkapan sebuah karya penelitian. Ada 2 hal yang dilihat dari data demografi, pertama karakteristik dan kedua besaran angka serta komposisinya.

Tabel 3. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Presentasinya, 2014

Kecamatan	Laki-Laki		Perempuan		Jumlah	
	Total	%	Total	%	Total	%
01. Bandar	26.785,00	50,90	25.823,00	49,10	52.608,00	3,84
02. Perak	29.903,00	50,50	29.369,00	49,50	59.272,00	4,32
03. Gudo	29.919,00	50,20	29.661,00	49,80	59.580,00	4,34
04. Diwek	57.250,00	50,70	55.564,00	49,30	112.814,00	8,23
05. Ngoro	41.847,00	50,60	40.868,00	49,40	82.715,00	6,03
06. Mojowarno	50.600,00	51,10	48.482,00	48,90	99.082,00	7,22
07. Bareng	29.948,00	50,60	29.272,00	49,40	59.220,00	4,32
08. Wonosalam	17.695,00	50,30	17.473,00	49,70	35.168,00	2,56
09. Mojoagung	42.282,00	50,70	41.060,00	49,30	83.342,00	6,08
10. Sumobito	45.373,00	50,80	43.903,00	49,20	89.276,00	6,51
11. Jogoroto	36.354,00	51,00	34.971,00	49,00	71.325,00	5,20
12. Peterongan	35.295,00	50,70	34.384,00	49,30	69.679,00	5,08
13. Jombang	73.002,00	49,90	73.277,00	50,10	146.279,00	10,67
14. Megaluh	21.087,00	50,20	20.894,00	49,80	41.981,00	3,06
15. Tembelang	28.141,00	50,10	28.066,00	49,90	56.207,00	4,10
16. Kesamben	35.855,00	50,60	34.985,00	49,40	70.840,00	5,17
17. Kudu	16.087,00	50,00	16.079,00	50,00	32.166,00	2,35
17. Ngusikan	11.630,00	50,10	11.575,00	49,90	23.205,00	1,69
18. Ploso	22.073,00	50,30	21.784,00	49,70	43.857,00	3,20
19. Kabuh	21.570,00	49,50	22.032,00	50,50	43.602,00	3,18
20. Plandaan	19.725,00	50,20	19.554,00	49,80	39.279,00	2,86
Total	692.421,00	50,50	679.076,00	49,50	1.371.952,00	100,00

Sumber : Web Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Jombang. /Januari 2017

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa perbandingan jumlah penduduk laki-laki dan jumlah penduduk perempuan Kabupaten Jombang berdasarkan jenis kelamin, bahwa penduduk laki-laki lebih banyak daripada perempuan, persebaran penduduk terbanyak adalah di kecamatan Jombang dengan jumlah penduduk sebanyak 146.279,00.

2. Gambaran Umum PT.Telkom

a. Sejarah PT. Telkom Indonesia



Gambar 4 : Logo PT. Telkom Indonesia

Sumber: www.Telkom.co.id/12 Desember 2017

Bermula dari didirikannya sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf di tahun 1882, segala pelayanan harus di konsolidasikan oleh pemerintahan Hindia-Belanda ke dalam Jawatan Pos Telegraf (PTT). Sebelumnya, tepatnya pada tanggal 23 Oktober 1856 telah dimulai pengoperasian layanan jasa telegraf elektromagnetik pertama yang menghubungkan antara kota Jakarta (Batavia) dengan kota Bogor (Buitenzorg), momen tersebut di kemudian hari atau tepatnya pada tahun 2009 dijadikan sebagai hari lahir perusahaan Telkom di Indonesia.

Status sebagai jawatan telah diubah pada tahun 1961 menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi atau lebih dikenal dengan PN Postel. Pada tahun 1965 PN Postel telah dipisah menjadi perusahaan Negara Pos dan Giro, dan satunya lagi adalah Perusahaan

Negara Telekomunikasi. Selanjutnya tepatnya pada tahun 1974 PN Telekomunikasi atau Perumtel yang telah menyelenggarakan layanan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Pada tahun 1980 seluruh saham PT Indonesian Satellite Corporation Tbk. (Indosat) telah dikuasai oleh pemerintah Indonesia dan dijadikan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, yang terpisah dari perumtel. Pada tahun 1989 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi ditetapkan untuk mengatur peran swasta dalam penyelenggaraan layanan telekomunikasi. Selanjutnya pada tahun 1991 perumtel diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1991.

Tanggal 14 November 1995 dilakukan penawaran umum perdana saham Telkom, maka sejak itu saham Telkom telah tercatat dan mulai diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ) yang sekarang menjadi Bursa Efek Indonesia (BEI). Selain di BEI saham Telkom juga tercatat di Bursa Saham New York (NYSE). Dan Bursa Saham London (LSE). Selain itu saham Telkom juga diperdagangkan tanpa pencatatan di Bursa sama Tokyo Jepang.

Mulai tahun 1989 Pemerintah Indonesia melakukan deregulasi pada sektor Telekomunikasi dengan membuka bentuk kompetisi pasar bebas, yang tujuannya adalah Telkom tidak lagi memonopoli layanan telekomunikasi di Indonesia. Pada tahun 1999 telah ditetapkan Undang-

Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi. Pada tahun 2001 Telkom Membeli 35 persen saham Telkomsel dari PT. Indosat sebagai bagian dari Pelaksanaan restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara Telkom dan Indosat.

Presentase kepemilikan saham Telkom dari waktu ke waktu terus mengalami perubahan, pada tanggal 14 November 1995 dan *Blok sale* Desember 1996 komposisi saham Telkom menjadi milik Pemerintah Indonesia 75,80 persen dan publik *free-float* (masyarakat umum) sebesar 24.2 persen. Kemudian per 7 mei saham Telkom menjadi pemerintah Indonesia 66,20 persen dan publik ff 33,80 persen. Lalu per 8 Desember 2001 saham Telkom berubah menjadi, pemerintah Indonesia 54,30 persen dan publik ff 45,7 persen. Dan pada 16 Juli 2002, saham Telkom berubah lagi menjadi, pemerintah Indonesia 1,19 persen, publik ff 40,21 persen, serta Bank of New York dan investor dalam negeri 8,79 persen.

Tabel 4. Komposisi Pemegang Saham Telkom Periode Mei 2016

Komposisi Pemegang Saham	Seri A	Seri B	%
Pemerintah Republik Indonesia	1	51.602.353.559	52,55
Publik		46.595.863.040	47,45
Sub Total Modal (ditempatkan dan disetor penuh)	1	98.198.216.599	100,00
Saham Treasuri (Saham yang dibeli kembali)		2.601.779.800	-
Total	1	100.799.996.399	100,00

Sumber: Sumber: Telkom.co.id/Kepemilikan saham/ diakses 7 Desember 2016

Berdasarkan data tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kepemilikan saham Telkom per 11 Mei 2016 sampai dengan saat ini (maret 2017) komposisinya menjadi, pemerintah Indonesia 52,55 dan publik ff atau masyarakat umum sebesar 47,45. Dengan presentase tersebut maka pemerintah Republik Indonesia melalui Aparatur BUMN tetap menjadi pemilik umum perusahaan Telkom masih menjadi aset negara yang artinya BUMN masih memegang kendali kebijakan perusahaan yang tentunya berdasarkan porsi masing-masing.

Layanan Telekomunikasi yang dimiliki oleh Telkom diantaranya adalah:

1. Telepon Tetap (PTSN): layanan telepon tetap
2. Flexi: layanan telepon, data dan internet berbasis fixed wireless CDMA

3. TelkomNet Instant: layanan internet dial up
4. TelkomNet Astinet: layanan akses internet berlangganan dengan fokus perusahaan.
5. Speedy: layanan akses internet dengan kecepatan tinggi (Broad Brand) menggunakan teknologi ADSL
6. E-Business (i-deal, i-manage, i-Settle, i-Xchange, Telkomweb Plazatron). Solusi Enterprise-INFONET.
7. TELKOM Link VPN IP: layanan komunikasi data any to any Connection berbasis IP mpls.
8. TELKOMNet Whole Sale (VPN Dial); layanan akses dial up ke internet suatu perusahaan yang dilakukan secara remote dan mobile via jaringan data berbasis TCP IP (MPLS/tunneling) pada TELKOMNet.

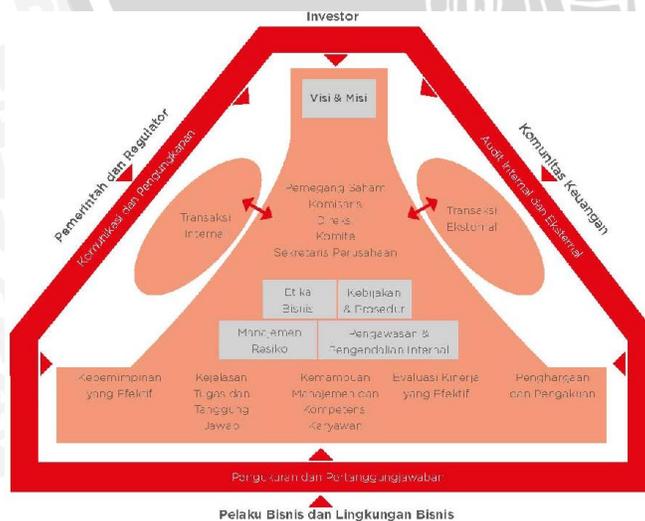
B. HASIL PENELITIAN

1. Tujuan Pelaksanaan Prinsip GCG

Tujuan Kerja dan Kinerja *Good Corporate Governance* PT Telkom yaitu sebagai upaya untuk mematuhi peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2011 yang berisi bahwa semua BUMN harus menerapkan sistem GCG, selanjutnya Perusahaan Telkom yang berinisiatif membangun kerangka GCG dan *Road map* guna memastikan bahwa tujuan dari dilaksanakannya prinsip-prinsip GCG yang disusun berdasarkan kesepakatan bersama, terdiri dari 4 tujuan yaitu:

- a. Sebagai Pelaksanaan etika bisnis yang didalamnya memuat tata nilai budaya Perusahaan, yang setiap tahun dikomunikasikan dan disurvei pemahamannya kepada pegawai;
- b. Sebagai Pengelolaan kebijakan dan prosedur operasional yang efektif sesuai dengan tuntutan bisnis, sebagai pedoman pengelolaan Perusahaan dan menjadi panduan bekerja pegawai;
- c. Sebagai upaya Penerapan manajemen risiko secara terpadu berbasis *COSO Enterprises Risk Management*
- d. Sebagai Pengawasan internal dan penerapan pengendalian internal berbasis *COSO Internal Control* utamanya pengendalian internal atas pelaksanaan laporan keuangan.

Untuk mencapai hal tersebut Telkom telah menyusun Kerangka Kerja GCG Telkom



Gambar 5. Kerangka Kerja GCG Telkom (Telkom.co.id)

2. Pelaksanaan Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* di PT. Telkom

Jombang

A. Transparansi

Indikator pelaksanaan prinsip transparansi:

- a. Perusahaan menyediakan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan mudah diakses
 - b. Informasi meliputi, visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan, kondisi keuangan, susunan dan kompensasi pengurus, pemegang saham pengendali
 - c. Prinsip keterbukaan yang dianut sesuai dengan peraturan perundang-undangan
 - d. Kebijakan perusahaan harus tertulis dan secara proporsional dikomunikasikan kepada pemangku kepentingan.
- a) Perusahaan menyediakan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan mudah diakses



Gambar 6. Website Resmi PT Telkom

Sumber: www.Telkom.co.id. Diakses pada tanggal 20 desember 2016

Perusahaan dituntut selalu inisiatif untuk mengungkapkan informasi tidak hanya masalah yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan, tetapi juga hal yang bersifat penting untuk pengambilan keputusan oleh para pemegang saham, kreditur dan pemangku kepentingan lainnya. Informasi juga harus *uptodate* dan tepat waktu, jelas dan akurat, misalnya suatu kebijakan, keuangan, operasi produksi, pemasaran, teknologi, manajemen sumber daya manusia, internal auditor, pengembangan usaha serta keputusan-keputusan lainnya yang dirasa penting untuk diketahui oleh publik.

Berikut proses prosedur pengungkapan atau proses keterbukaan informasi yang harus dilakukan oleh Menejemen Transparansi PT. Telkom:

1. Pembentukan Komite Pengungkapan informasi: membentuk Komite Pengungkapan yang diketuai oleh Direktur Keuangan dengan anggota para pemimpin senior Perusahaan yang menentukan jenis pengungkapan yaitu kompleks atau non kompleks;
2. Diskusi dan Analisis Manajemen: melakukan penelaahan, persetujuan dan penilaian kecukupan informasi dan memastikan bahwa semua informasi yang material telah diungkapkan secara lengkap, akurat, konsisten dan sesuai dengan aturan yang berlaku.
3. Penelaahan oleh eksternal/spesialis: untuk pengungkapan tertentu, konsultan akan mengevaluasi kecukupan pengungkapan sesuai dengan persyaratan dan ketentuan yang berlaku
4. Proses/Protokol untuk Penelaahan Direksi: melakukan evaluasi pengungkapan oleh Direksi terkait sebelum proses penandatanganan/sertifikasi oleh Direktur Utama dan Direktur Keuangan;
5. Internal Audit: melakukan audit secara berkala atas pelaksanaan kebijakan dan penerapan pengungkapan Perusahaan mengacu pada ketentuan SOA 302 oleh Internal Auditor; dan
6. Hubungan dengan proses Section 404: senantiasa menyelaraskan proses pengendalian internal dengan perancangan dan penerapan SOX 404 berikut tindak lanjut defisiensi bilamana akan berdampak pada kehandalan pengungkapan. (Telkom.co.id/Februari 2017)

PT. Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang merupakan bagian dari perusahaan besar Telkom Indonesia yang juga bergerak di bidang jasa telekomunikasi dan informasi, Telkom Jombang juga memiliki tanggungjawab dan kewajiban untuk selalu memberikan segala bentuk informasi yang baik dan benar bagi unit di atasnya, pegawai hingga masyarakat, khususnya bagi pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan telekomunikasi serta perbaikan sistemnya.

Sesuai prinsip transparansi dan keadilan tata kelola Perusahaan yang baik *Good Corporate Governance* Telkom mengelola komunikasi dan pengungkapan Perusahaan sesuai Kebijakan Direksi No.13 Tahun 2009 yang dirancang berdasarkan ketentuan SOA *section 302*. Kebijakan ini berisi prosedur dan tahap pengendalian keterbukaan Perusahaan (*disclosure control procedure*). Prosedur pengendalian pengungkapan ditetapkan untuk menjamin tata kelola pengungkapan dan tidak hanya pengungkapan laporan tahunan melainkan pengungkapan signifikan lainnya meliputi:

1. Laporan Tahunan yang disampaikan kepada Bapepam-LK dan US SEC;
2. Annual Securities on Form-10;
3. Semi Annual Report on Form-8;
4. Surat Edaran kepada Pemegang Saham (sirkular) dalam rangka corporate actions seperti merger dan akuisisi, Pemecahan Saham, Pembelian Kembali Saham, penawaran tender, stock option, divestasi, leverage buy out, dan aksi korporasi lainnya;
5. Laporan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham;
6. Laporan Pelaksanaan Paparan Publik;
7. Presentasi Direksi dalam rangka Roadshow, Rapat Analisis (inisiatif internal), Konferensi Investor (permintaan eksternal), Materi Paparan Publik (permintaan eksternal);

8. Info Memo;
9. Profil Perusahaan;
10. Siaran Pers yang berkaitan dengan investor relations;
11. Siaran Pers yang tidak berkaitan dengan investor relations;
12. Laporan Realisasi Penggunaan Dana Hasil Penawaran Umum;
13. Surat Pemberitahuan Pemantauan Pemingkatan;
14. Ringkasan Keuangan Perusahaan, Ikhtisar Laporan Keuangan;
15. Website Perusahaan; dan
16. Majalah Internal Telkom
(Telkom.co.id/Februari2017)

Berikut hasil wawancara dengan bapak Wasis Selaku Asisten Menejer

Telkom Jombang yang mengatakan bahwa:

“Transparansi bertujuan agar Perusahaan mampu memberikan keyakinan bahwa seluruh informasi yang diungkapkan kepada para pemegang saham, pemangku kepentingan dan otoritas pasar modal telah dikumpulkan, diperiksa, dicatat, diproses, diikhtisarkan, dan disampaikan secara akurat, tepat waktu, memenuhi prinsip perlakuan seimbang dan adil, prinsip kehati-hatian dan prinsip keterbukaan penuh sesuai dengan peraturan yang telah disepakati oleh pasar modal.” (Wawancara, 24 Januari 2017)

- b) Informasi meliputi, visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan, kondisi keuangan, susunan dan kompensasi pengurus, pemegang saham pengendali

1. Visi dan Misi

Visi

”Be The King of Digital in The Region”

Misi

“Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization”

2. Sasaran usaha

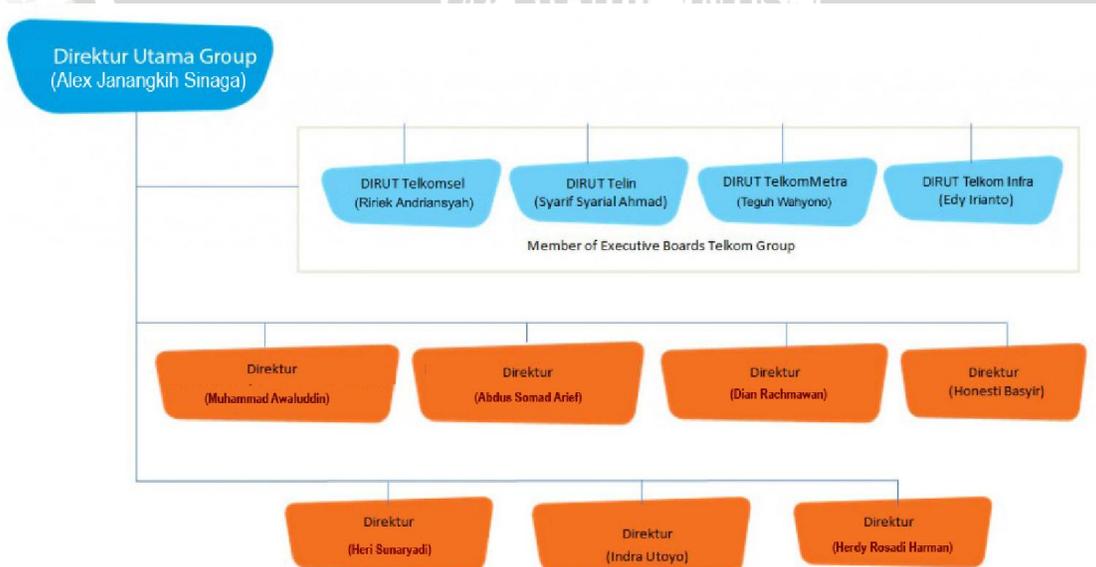
Services menjadi salah satu sasaran usaha Telkom yang berorientasi kepada pelanggan. Ini sejalan dengan *Customer Portfolio* Telkom kepada pelanggan Personal, *Consumer/Home*, *SME*, *Enterprise*, *Wholesale*, dan Internasional. Sebagai perusahaan telekomunikasi, Telkom Group terus

mengupayakan inovasi di sektor-sektor selain telekomunikasi, serta membangun sinergi di antara seluruh produk, layanan dan solusi, dari bisnis *legacy* sampai *New Wave Business*. Untuk meningkatkan business value, pada tahun 2012 Telkom Group mengubah portofolio bisnisnya menjadi TIMES (Telecommunication, Information, Media Edutainment & Service). Untuk menjalankan portofolio bisnisnya, Telkom Group memiliki empat anak perusahaan, yakni PT. Telekomunikasi Indonesia Selular (Telkomsel), PT. Telekomunikasi Indonesia International (Telin), PT. Telkom Metra dan PT. Daya Mitra Telekomunikasi (Mitratel). (Telkom.co.id/ 23 Maret 2017)

3. Inisiatif Strategis

- a) Pusat keunggulan.
- b) Fokus pada portofolio dengan pertumbuhan atau *value* yang tinggi.
- c) Percepatan ekspansi internasional.
- d) Transformasi biaya.
- e) Pengembangan IDN (id-Access, id-Ring, id-Con).
- f) Indonesia Digital Solution (“IDS”) – layanan konvergen pada solusi ekosistem digital.
- g) Indonesia Digital Platform (“IDP”) – *platform enabler* untuk pengembangan ekosistem.
- h) Eksekusi sistem pengelolaan anak perusahaan terbaik.
- i) Mengelola portofolio melalui BoE dan CRO.
- j) Meningkatkan sinergi di dalam Telkom Group.

4. Struktur Perusahaan Telkom 2017



Gambar 7. Struktur Perusahaan Telkom 2017 (Telkom.co.id)

5. Laporan Keuangan Perusahaan Telkom Tahun 2016

Tabel 5. Transparansi Keuangan Telkom Tahun 2016 (Telkom.co.id)

Laporan	Download
Laporan Keuangan Konsolidasian (Audited) FY 2016 (New)	
Laporan Keuangan Konsolidasian (Unaudited) 9M 2016	
Laporan Keuangan Konsolidasian (Unaudited) 1H 2016	
Laporan Keuangan Konsolidasian (Unaudited) 1Q 2016	

c). Sesuai dengan Peraturan BUMN: Transparansi kepada para pemangku kepentingan (*Stakeholders*) yang terdiri dari pemerintah, pemegang saham/direksi dan pegawai /masyarakat umum.

1. Info memo: Merupakan proses penyampaian informasi secara tertulis, ringkas dan bersifat cepat dan tepat kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pengambilan keputusan baik perseorangan maupun lembaga atau organisasi.
2. Presentasi Direksi: Suatu kegiatan yang dilakukan oleh jajaran direksi dengan cara memaparkan atau mempresentasikan informasi-informasi penting atau hasil keputusan, kebijakan baru atau inovasi-inovasi perusahaan yang menjadi kewajiban direksi kepada para pemangku kepentingan untuk mengetahui.
3. Siaran pers: Merupakan kegiatan yang dilakukan jajaran direksi sebagai langkah lanjutan dari presentasi, dimana siaran pers bertujuan untuk diketahui oleh pihak-pihak yang lebih umum.
4. Jawaban pertanyaan DPR dalam rangka dengar pendapat: Merupakan forum sinergitas yang dibangun oleh PT Telkom dengan pemerintah Republik Indonesia. Dimana di dalamnya terdapat penjelasan-penjelasan terkait peraturan perundang-undangan yang harus dipatuhi oleh Perusahaan.

5. Konferensi Pers: Kegiatan yang dilakukan oleh jajaran direksi tetapi hanya bersifat satu arah, konferensi bisa bersifat penjelasan-penjelasan yang lebih teoritis serta informatif.
6. Wawancara dengan pihak media: Kegiatan Wawancara dilakukan oleh pihak pimpinan yang mengerti dengan kebijakan atau informasi yang akan disampaikan, bekerja sama dengan pihak media pers. (Telkom.co.id/Januari 2017)

d). Transparansi terhadap pegawai dan proses pengambilan keputusan

Proses pengambilan keputusan di PT. Telkom merupakan suatu rangkaian kegiatan yang telah ada prosedurnya sesuai dengan ketentuan yang tujuannya agar diperoleh keputusan yang cepat dan tepat sasaran. Hasil keputusan bisa berasal dari Undang-undang pemerintah, Rapat, maupun forum diskusi, diantaranya: Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) baik RUPS Tahunan (RUPST) maupun RUPS Luar Biasa (RUPSLB) bertindak sebagai lembaga yang memiliki wewenang tertinggi dalam organisasi tata kelola perusahaan sekaligus merupakan forum utama bagi para pemegang saham untuk menggunakan hak dan wewenangnya terhadap manajemen perusahaan.

Hasil wawancara dengan bapak Wasis Selaku Asisten Menejer Telkom Jombang, yang mengatakan bahwa:

“Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan wajib diselenggarakan setahun sekali sedangkan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa dapat dilaksanakan setiap saat sesuai dengan kebutuhan terkait masalah maupun peristiwa penting lainnya. Tidak hanya ketentuan rapat saja yang dilaporkan atau di *share* ke publik tetapi hasilnya juga di transparansikan ke masyarakat melalui media *website*”.(Wawancara 24 Januari 2014)

Tabel 6. Hasil RUPST 2016 PT Telkom

Informasi	Download
Resume RUPST Telkom 2016	
Ringkasan Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan 2016	
Pemberitahuan Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan 2016	
Panggilan Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan 2016	
Bahan Rapat (Penjelasan Agenda)	
Laporan Tahunan TELKOM 2015	

Sumber: www.Telkom.co.id/RUPST2016. Diakses Pada 23 Desember 2016

Sedangkan proses pengambilan keputusan yang terdapat di PT. Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang dapat dilakukan melalui rapat pimpinan yang terdiri dari manager unit dan *general manager* atau GM unit Jombang. Rapat ini merupakan kegiatan dimana terjalin komunikasi dua arah antara manager dan GM, untuk mengadakan program kerja atau menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi serta membahas juga inovasi kedepannya.

Selanjutnya yaitu terdapat forum sinergi. Yang merupakan suatu bentuk komunikasi antar manager, Asisten manager dan staf dibawahnya, forum ini berisi penyampaian informasi kebijakan dan *sharing* kritik dan saran tidak terjadwal keberlangsungannya dapat dilakukan setiap hari atau setuap saat ada informasi yang perlu didiskusikan antara atasan dengan pegawai pelaksana.

Data diatas juga didukung pula dengan hasil wawancara penulis dengan Bapak Wasis Selaku HR (Asisten Manager Sales & Customer Care), yang mengatakan bahwa:

“Prinsip Keterbukaan dalam pengambilan keputusan selalu kami usahakan melalui komunikasi baik secara formal maupun informal kepada para pegawai, kalau secara formal bisa melalui rapat bulanan atau RAOP, sedangkan kalau secara informal bisa melalui forum sinergi, diskusi *sharing* kritik dan saran di dalam kantor atau diluar area kantor dan bersifat sewaktu-waktu. Tetapi tidak semua keputusan bisa di diskusikan dengan seluruh lapisan pegawai ada berapa keputusan yang langsung dari kantor pusat yang tidak bisa kami sampaikan karena bersifat rahasia perusahaan, pegawai sudah paham terkait hal-hal semacam itu”. (Wawancara, 24 Januari 2017)

Pernyataan tersebut juga didukung dengan jawaban Bapak Hari salah satu pegawai di Telkom Jombang, yang mengatakan bahwa:

”memang benar kalau keterbukaan informasi dalam pengambilan keputusan terkadang bisa melalui RAOP yang dilaksanakan satu bulan sekali jadwalnya tidak tentu tergantung pimpinan atau kesepakatan dalam grup WA. Selanjutnya ada juga diskusi yang biasa dikenal forum sinergi disitu kami bisa menyampaikan pendapat dengan lebih santai”. (Wawancara, 30 Januari 2017)

Pendapat yang serupa juga disampaikan oleh bapak Londo selaku pegawai dari Telkom Jombang, yang mengatakan bahwa:

“transparansi dalam pengambilan keputusan di Telkom menurut saya sudah bagus, selain dapat diketahui dari rapat-rapat atau informasi langsung dari manager dan rekan-rekan, biasanya informasi terkait keputusan yang berhubungan dengan pegawai juga saya peroleh dari media sosial seperti website, aplikasi Telkom, atau berita dari grup-grup yang diteruskan dari atau melalui pihak humas kantor jadi sangat informatif sekali” (Wawancara, 30 Januari 2017)

Berdasarkan data dan wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa salah satu prinsip GCG yaitu transparansi PT. Telkom dalam hal pengambilan keputusan dapat dikatakan sudah dilakukan dengan baik, hal tersebut

terlihat dimana terselenggaranya beberapa rapat yang rutin dilakukan, bisa secara formal maupun informal. Dan juga pihak pimpinan atau manager masih melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan melalui diskusi sharing, serta publikasi hasil rapat yang mudah diakses oleh para pegawai.

e) Transparansi Kepada Pelanggan

Perusahaan Telkom selalu mengutamakan kepuasan para mitra dan pelanggan karena hal tersebut merupakan aspek yang sangat penting untuk menunjang penjualan produk telekomunikasi perusahaan Telkom. Plasa Telkom, merupakan pusat layanan informasi konsumen yang dapat langsung didatangi oleh pelanggan yang terdapat di setiap kantor wilayah maupun kantor cabang, disini para pelanggan bisa bertatap atau bertanya langsung dengan staf Telkom terkait produk maupun layanan lainnya.

Akses online, informasi terkait produk dan layanan juga dapat diakses konsumen melalui aplikasi Telkom berbasis android dan Ios, website resmi perusahaan (www.Telkom.co.id) yang didalamnya terdapat kolom keluhan pelanggan dan call center dengan nomor keluhan "147". Media cetak, dalam kurun waktu tertentu perusahaan Telkom selalu meluncurkan informasi melalui media cetak dalam bentuk majalah, brosur dll. Hal ini bertujuan untuk para pelanggan yang kurang mengakses media online agar semua lapisan masyarakat mengetahui segala informasi dari Telkom.

Hal tersebut didukung dengan pernyataan bapak Wasis selaku Asisten Manager

& Customer Care yang mengatakan bahwa:

“informasi dapat diakses oleh pelanggan dari mana saja, dari kantor langsung melalui Telkom akses, dari *website*, dan dari majalah-majalah yang kita terbitkan, era sekarang ini masyarakat sudah cerdas memilih informasi yang benar dan salah, biasanya orang yang yang sibuk ya mengakses informasi di media *online* sedangkan masyarakat menengah kebawah ya kita kasih brosur-brosur atau bisa langsung datang ke kantor” (Wawancara, 30 Januari 2017)

Transparansi terhadap pelanggan tersebut kurang didukung oleh pelanggan yang sudah di wawancarai oleh penulis bertempat di kantor Telkom

Unit pelayanan dan perbaikan Kabupaten Jombang, yang bernama Ibu Ella:

“sebenarnya transparansi di Telkom sudah baik, saya juga sudah tahu bahwa bahwa informasi dapat diakses di plasa, di web dan di koran atau majalah, ada pengalangan keluhan jaringan yang saya sampaikan melalui website tetapi jawabannya malah kurang memuaskan saya tetap disuruh datang ke plasa padahal saya juga sibuk bekerja, dan walaupun ada informasi yang terdapat di media cetak saya tidak tahu bagaimana bisa memperoleh majalah atau selebaran tersebut apa saya harus minta ke kantor ” (Wawancara, 24 Januari 2017)

Pendapat lain disampaikan oleh pelanggan wifi.id Corner Telkom Jombang, yang bernama Dewi, yang menyatakan bahwa:

“terkait transparansi di Telkom ini menurut saya sudah memuaskan, saya sebagai pelanggan merasa mudah untuk mengetahui segala layanan, mulai dari transaksi hingga pemakaian wifi, saya bisa mengakses melalui aplikasi kapan saja dan dimana saja, pembayaran juga bisa datang langsung atau melalui ATM” (Wawancara, 24 Januari 2017)

Berdasarkan data dan hasil wawancara di atas dapat maka dapat di katakan transparansi terhadap pelanggan yang dilakukan oleh PT. Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang sudah baik dimana kantor Telkom selalu memperbaharui informasi yang disebar melalui berbagai pilihan media seperti media online dan cetak, tetapi untuk keluhan yang mendesak para

pelanggan bisa datang langsung ke plasa Telkom yang beralamat di jalan Wahid Hasyim No 186 Jombang. Sedangkan untuk majalah atau brosur para pelanggan bisa mendapatkannya di kantor unit pelayanan dan perbaikan, di kantor plasa Telkom dan pada corner-corner wifi.id yang tersebar di beberapa tempat di Kabupaten Jombang.

b. Akuntabilitas

Indikator pelaksanaan prinsip Akuntabilitas:

- a. Perusahaan menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing organ perusahaan dan semua pegawai secara jelas
 - b. Perusahaan meyakini bahwa semua organ perusahaan mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas
 - c. Perusahaan memastikan adanya sistem pengendalian keuangan internal yang efektif
 - d. Perusahaan harus memiliki ukuran kinerja untuk semua jajaran perusahaan
 - e. Setiap organ perusahaan dan semua pegawai harus berpegang pada etika bisnis
- a) Perusahaan menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing organ perusahaan dan semua pegawai secara jelas

Berdasarkan Laporan Tahunan hal 159- 160: Penentuan Kinerja, Gaji dan Tunjangan Direksi Pengukuran kinerja Direksi Perseroan mengacu pada evaluasi kinerja yang efektif yang dilakukan secara komprehensif, berjenjang dan dievaluasi secara berkala setiap triwulan erdasarkan Keputusan Dewan Komisaris No.01/KEP/DK/2010/RHS tanggal 21 Januari 2010, dimana penilaian kinerja tersebut terdiri dari 3 (tiga) indikator utama yaitu *financial*, *internal business process* dan *learning & growth*.

Berikut hasil wawancara penulis dengan bapak Wasis Selaku Asisten

Menejer Telkom Jombang yang menyatakan bahwa:

“bicara terkait akuntabilitas terhadap pegawai pasti berhungan dengan gaji yang diberikan, di Telkom Setiap pegawai berhak atas remunerasi yang terdiri dari gaji bulanan dan tunjangan lain (termasuk tunjangan pensiun). Di samping itu Direktur juga mendapatkan bagian bonus tahunan atas kinerja dan pencapaian perusahaan yang besarnya ditentukan oleh pemegang saham dalam RUPST. Bonus dan insentif dianggarkan setiap tahun berdasarkan rekomendasi Direksi dengan persetujuan dari Dewan Komisaris sebelum diusulkan kepada pemegang saham dalam forum RUPST Gaji Komite Nominasi dan Remunerasi bertanggung jawab membuat formula gaji pegawai”. (Wawancara, 30 Januari 2017)

Formula yang selanjutnya akan dibahas dalam rapat gabungan antara Direksi dan Dewan Komisaris untuk mendapatkan persetujuan. Formula yang telah ditelaah oleh Komite Nominasi dan Remunerasi dan disetujui oleh rapat gabungan Direksi dan Dewan Komisaris tersebut kemudian diajukan kepada RUPST untuk mendapatkan persetujuan.

Prosedur Penentuan Gaji, Tunjangan dan Fasilitas Direksi Berdasarkan keputusan RUPST, Dewan Komisaris memiliki wewenang untuk menentukan besarnya tunjangan dan fasilitas bagi Direksi dengan mengacu pada hasil telaah konsultan independen. Setelah hasil telaah independen tersebut dibahas dan disetujui oleh Direksi dan Dewan Komisaris, Dewan Komisaris menyusun formula yang berlaku sejak 1 Januari 2003 hingga sekarang (2017). Besarnya tunjangan dan gaji Direksi yang ditentukan oleh Dewan Komisaris tersebut kemudian dilaporkan kepada pemegang saham Dwiwarna dalam RUPST.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Wasis Selaku Manager Support Telkom Jombang yang menyatakan bahwa:

“Perusahaan harus bersikap akuntabel dan memastikan adanya sistem pengendali internal yang efektif dalam pengelolaan perusahaan. Perusahaan Telkom mempunyai ukuran kinerja untuk semua jajaran perusahaan yang konsisten dengan sasaran usaha perusahaan, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment system*). Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, setiap organ perusahaan dan semua lapisan pegawai harus berpegang pada etika bisnis dan pedoman perilaku yang telah disepakati”. (Wawancara, 30 Januari 2017)

- b) Perusahaan meyakini bahwa semua organ perusahaan mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas

Laporan Tahunan hal 165-166: Penerapan Program *Whistleblower* Sebagai bagian dari *entity level control*, sejak tahun 2006 Telkom telah menerapkan program *whistleblower* yang dirancang untuk mengakomodasi, menginvestigasi, dan menindaklanjuti pengaduan dari pegawai Telkom *Group* dan dari pihak ketiga dengan tetap menjaga kerahasiaan pelapor. Penerapan program *whistleblower* yang dikelola oleh Komite Audit ditetapkan dengan Keputusan Dewan Komisaris dan diratifikasi dengan Keputusan Direksi. Komite Audit akan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari pegawai Telkom *Group* dan dari pihak ketiga yang berkaitan dengan:

- a) Akuntansi dan Auditing.
- b) Pelanggaran Peraturan.
- c) Kecurangan dan/atau dugaan korupsi.
- d) Kode Etik.

Berdasarkan Laporan Tahunan hal 57: Sebanyak 11.874 pegawai telah mengikuti kompetensi perubahan dan kompetensi pengembangan selama tahun 2011. Dalam program pelatihan kompetensi perubahan, sebanyak 3.864

pegawai mengikuti program Telekomunikasi, 6.362 pegawai mengikuti program Informasi, 3.266 pegawai mengikuti program Media serta program Edutainment, baik di dalam maupun luar negeri. Kemudian program pengembangan kompetensi yang terdiri dari Pengembangan bakat dan kepemimpinan diikuti sebanyak 3.172 pegawai, Telkom New Culture diikuti 1.714 pegawai, *Synergy Telkom Group* diikuti 450 pegawai, program Edukasi diikuti 3 pegawai, program sertifikasi diikuti 161 pegawai dan Core Function diikuti 11.874 pegawai. Penetapan keikutsertaan pegawai dalam keseluruhan program pengembangan kompetensi atau pelatihan tersebut ditentukan oleh kebutuhan Perusahaan dan pegawai dengan memperhatikan kesetaraan gender. Untuk pelaksanaan program pelatihan dan pendidikan selama tahun 2011, Telkom mengeluarkan Rp157,0 miliar atau rata-rata sebesar Rp7,9 juta per pegawai yang mengikuti program tersebut.

Berikut hasil wawancara dengan bapak Wasis selaku Asisten Menejer Telkom Jombang yang terkait perlindungan pegawai, menyatakan bahwa:

“Keselamatan, Kesehatan dan Keamanan Lingkungan Kerja (K3) Telkom berkomitmen untuk mewujudkan keselamatan, kesehatan dan keamanan dalam lingkungan operasional serta pengamanan terhadap sumber daya, proses, dan alat produksi dan lingkungan kerja yang diwujudkan melalui penerapan program Keselamatan, Kesehatan dan Keamanan Lingkungan Kerja (K3). Sejak 2009, pengelolaan K3 difokuskan untuk mencapai tingkat kecelakaan nihil atau *zero accident*. Program ini diselenggarakan berdasarkan peraturan ketenagakerjaan dan aturan K3 Dinas Tenaga Kerja setempat serta dievaluasi dan dinilai setiap tahun”. (wawancara 24 Januari 2017)

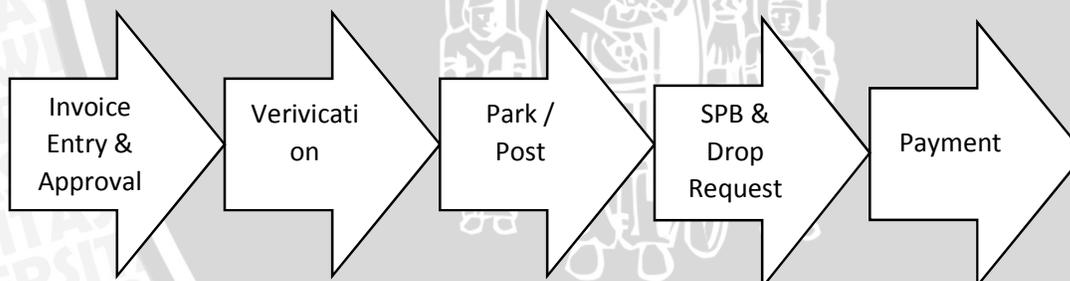
c) Perusahaan memastikan adanya sistem pengendalian keuangan internal yang

efektif

Setiap kandatel harus menyerahkan laporan keuangannya kepada kantor pusat, melalui divisi regional lalu ke pusat kantor yang ada di Jakarta atau Bandung atau tingkat nasional yang mengelola secara keseluruhan. Lalu diolah Melalui RUPS (Rapat Umum Pemegang Saham) para direksi perusahaan mempertanggungjawabkan laporan keuangan tahunan.

Berikut wawancara dengan Bapak Wasis selaku Asisten Menejer Telkom Jombang terkait akuntabilitas laporan keuangan:

“Akuntabilitas dalam hal laporan keuangan, perusahaan Telkom sudah mempunyai sistem pencatatan maupun pembayaran yang sangat tersistem, pengelolaan juga secara baik, canggih dan modern dengan memanfaatkan media *email, fax, ATM*, bahkan ada yang melalui pulsa elektrik, dan semua harus dapat dipertanggungjawabkan baik pengeluaran maupun pemasukan dicatat baik tertulis maupun berupa file yang nantinya dikirim ke kantor pusat untuk diproses lebih lanjut”. (Wawancara, 24 Januari 2017)



Gambar 8. Alur Laporan keuangan Telkom Jombang

Sumber: data primer Telkom Jombang yang diolah, 2017

Keterangan Gambar:

1. *Invoice Entry and approval*, merupakan transaksi awal pada unit Kandatel, dimana semua pegawai mencatat setiap kegiatan pembelian barang lalu menginput pengeluaran pada sistem.
2. *Verivication*, kemudian pada bagian ini pengeluaran pada masing-masing Unit di verivikasi oleh bagian keuangan. Apakah pengeluaran yang telah diinput telah sesuai dengan kwitansi kredit pembelian.
3. *Park / Post*, setelah diverivikasi data keuangan tersebut di dokumenkan pada

sistem penyimpanan yang secara otomatis akan menganggarkan seberapa besarnya pembayaran yang harus dikeluarkan.

4. *SPB & Drop Request*, apabila telah mengetahui berapa besar jumlah pembayarannya, maka keuangan Telkom Jombang akan menerbitkan Surat Perintah Bayar (SPB), Selanjutnya SPB akan dikirimkan melalui fax atau email dengan sistem khusus kepada Telkom pusat yang berada di Bandung.
5. *Payment*, setelah Telkom pusat menerima SPB dari Telkom Jombang maka pihak pusat akan mentransfer dana sesuai yang tertera pada SPB. Lalu segala transaksi keuangan akan dilaporkan atau didokumentasikan setiap periode tertentu.

Selanjutnya laporan keuangan perusahaan yang telah lulus audit internal kemudian dipublikasikan melalui website resmi yang dimiliki oleh perusahaan sehingga semua lapisan masyarakat, pemegang saham, pegawai hingga pemerintah dapat mengakses secara mudah.

- d). Setiap organ perusahaan dan semua pegawai harus berpegang pada etika bisnis

Pemahaman dan upaya mengingatkan kembali kepada karyawan tentang tata nilai dan etika bisnis dilakukan melalui pengiriman materi sosialisasi dan sekaligus assessment yang dilaksanakan setiap tahun. Materi tersebut berkaitan dengan pemahaman GCG, etika bisnis, pakta integritas, *fraud*, manajemen risiko, pengendalian internal (“SOA”), *whistleblowing*, pelarangan gratifikasi, tata kelola TI, menjaga keamanan informasi dan hal-hal lainnya yang terintegrasi terkait dengan praktik tata kelola perusahaan.

“Upaya dimaksud dilakukan melalui program survei etika bisnis dengan populasi seluruh karyawan. Survei dilakukan secara *online*, melalui media portal/ intranet yang diakhiri dengan pernyataan kesediaan karyawan untuk menjalankan etika bisnis. Pemahaman dan penerapan etika bisnis berikut hasil survei setiap tahun diaudit secara internal maupun eksternal melalui proses audit SOA 404 terkait dengan penerapan *control environment* sesuai kerangka kerja pengendalian internal COSO pada audit pengendalian internal tingkat

entitas.” (wawancara. 24 Januari 2017)

c) **Responsibilitas**

Indikator pelaksanaan Prinsip Responsibilitas:

- a) Organ perusahaan harus berpegang pada peraturan perundang-undangan
- b) Perusahaan harus melaksanakan tanggung jawab sosial

Pelaksanaan prinsip Responsibilitas pada PT Telkom Jombang dapat dilihat pada aspek berikut ini:

- a. Organ perusahaan harus berpegang pada peraturan perundang-undangan

Berdasarkan hasil Laporan Tahunan hal 214: Undang-Undang Republik Indonesia No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas pada pasal 1 ayat 3 menegaskan bahwa “Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan adalah komitmen Perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya”. Lebih lanjut, pasal 74 undang-undang yang sama menjadi dasar bagi Telkom dalam melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan atau dalam tataran global disebut sebagai *Corporate Social Responsibility* (CSR). Secara keseluruhan, kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan yang dilaksanakan sepanjang tahun 2011, mencakup program pelestarian lingkungan terutama yang terkait dengan inisiatif mitigasi emisi karbon (CO₂), program kemitraan dan pemberdayaan ekonomi masyarakat, pembangunan sarana dan prasarana untuk masyarakat, dan program bantuan

bencana alam dan bantuan masyarakat.

Secara keseluruhan, kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan yang dilaksanakan sejak tahun 2011, mencakup program pelestarian lingkungan terutama yang terkait dengan inisiatif mitigasi emisi karbon (CO₂), program kemitraan dan pemberdayaan ekonomi masyarakat, pembangunan sarana dan prasarana untuk masyarakat, dan program bantuan bencana alam dan bantuan masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas pada pasal 1 ayat 3 menegaskan bahwa “Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan adalah komitmen Perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya”.

b. Perusahaan harus melaksanakan tanggung jawab sosial

Berikut ini merupakan data dari beberapa program serta kegiatan yang diikuti oleh PT Telkom Jombang dalam menerapkan Prinsip Responsibilitas melalui CSR:

1) Bangun Sarana Air Bersih dan MCK bagi Warga Jawa Timur - 16 Agustus 2016

Menyemarakkan HUT ke-71 Kemerdekaan Republik Indonesia, Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan BUMN melaksanakan sejumlah kegiatan sosial sebagai bentuk kepedulian pada kondisi sosial kemasyarakatan. Kegiatan itu antara lain dalam bentuk penyediaan air bersih dan sarana mandi cuci kakus (MCK).

2) Telkom Gulirkan Puluhan Miliar Beasiswa - 27 Februari 2015

Pendidikan menjadi salah satu fokus utama *penyaluran corporate social*

responsibility (CSR) PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Telkom), salah satunya melalui program beasiswa. Setiap tahunnya miliaran rupiah digelontorkan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) tersebut.

3) BMM Telkom Gelar Operasi Katarak Gratis - 08 Juni 2014

Baitul Maal Muttaqien Telkom (BMMT), lembaga amil zakat Telkom menggelar operasi katarak mata gratis kepada 38 kaum dhuafa di Poliklinik Netra, Kegiatan ini merupakan program Corporate Social Responsibility (CSR) yang bekerja sama dengan Klinik Spesialis Mata Netra.

4) CSR BUMN Membangun Desa Untuk Pemberdayaan Potensi Perempuan

CDC Telkom menggelar serangkaian pelatihan keterampilan bagi komunitas perempuan dalam bentuk pelatihan tataboga, tata busana dan pengembangan keterampilan anak-anak putus yang ditandai dengan penyerahan bantuan Telkom sarana penunjang keterampilan berupa satu unit mesin jahit bertenaga listrik, 2 unit mesin obras, 1 buah overdeck, 1 unit oven berbahan bakar gas dan 1 buah Mixer 5K, diserahkan langsung oleh SGM-CDC M. Ade Sulchi kepada Rika Philiawati mewakili komunitas perempuan Sukapura.

5) CSR Telkom Raih “Top BEST Charta Peduli Indonesia 2013” - 12 April 2013

PT. Telkom Indonesia, Tbk, melalui Unit Community Development Center (CDC) mempersembahkan tambahan perolehan *Award* 2013, lewat keberhasilan dalam pengelolaan *program Corporate Social Responsibility* (CSR) bidang Pendidikan berdasarkan hasil penilaian dan pemantauan terhadap reputasi publikasi oleh *Team Independent* yang di prakarsai Dompot Dhuafa,

PT Telkom Indonesia meraih penghargaan atas komitmennya dalam melaksanakan program *Corporate Social Responsibility*. Program *Indonesia Digital Learning* (IDL) berkaitan dengan beasiswa yang diperuntukan bagi pelajar dan tenaga pengajar yang di selenggarakan Telkom di seluruh Indonesia berhasil meraih penghargaan sebagai *The Best Program* untuk Kategori Peningkatan Mutu Pendidikan dalam ajang Nusantara (CSR Summit & Awards 2016 yang diselenggarakan oleh The La Tofi School of CSR di Jakarta. Telkom.co.id : 19 Oktober 2016)

Data di atas juga didukung dengan hasil wawancara penulis dengan bapak Prantyo selaku Asisten support tentang program CSR Telkom Jombang, yang menyatakan bahwa:

“Sebenarnya Telkom Jombang belum mempunyai program khusus yang langsung dikelola oleh kantor, tetapi hanya menjalankan program CSR dari kantor pusat misalnya terkait penyaluran beasiswa pendidikan bagi pelajar dan pengajar, turut mendukung program perusahaan dalam bantuan pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), Operasi katarak gratis bagi warga yang kurang mampu, serta pemberdayaan masyarakat kurang mampu dengan bantuan membangun sarana air bersih dan MCK di wilayah Jawa Timur” (Wawancara, 31 Januari 2017)

Pendapat tersebut juga di dukung oleh hasil wawancara dengan pegawai Telkom yang bernama bapak Nanang Selaku staff lapangan yang menyatakan bahwa:

“saya sebagai pegawai unit perbaikan terkadang juga mendapat tugas tambahan dari *General Manager* untuk melaksanakan program CSR perusahaan, misalnya saya pernah menyalurkan bantuan berupa modal untuk warga Gudo yang mempunyai industri rumahan membuat manik-manik, membantu siswa kurang mampu di kecamatan Gudo serta melakukan survey bantuan sarana air bersih di desa-desa Kabupaten Jombang.” (Wawancara, 31 Januari 2017)

Menjalankan Program CSR tidak selalu dilakukan secara mandiri oleh perusahaan, ada kalanya Telkom juga bekerjasama dengan perusahaan lain yang dibawah naungan BUMN dalam mengerjakan suatu kegiatan pemberdayaan, perusahaan yang melakukan CSR juga tetap harus meningkatkan kualitas dari produk yang di hasilkannya dan inovasi-inovasi baru dalam produknya , agar semua orang dapat mendapatkan akses tanpa batas dan tanpa halangan apapun. Hal ini bertujuan agar mendapatkan kepercayaan yang lebih tinggi lagi dari masyarakat bahwa TELKOM adalah Perusahaan

BUMN milik pemerintah yang memiliki kualitas terbaik di Indonesia.

d) Independensi

Indikator pelaksanaan prinsip Independensi:

- a. Masing-masing organ perusahaan harus menghindari terjadinya dominasi oleh pihak manapun
- b. Masing-masing organ perusahaan harus melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan anggaran dasar dan peraturan perundang-undangan

Aspek independensi yang dapat dilihat dari manajemen perusahaan Telkom Jombang di antaranya adalah sebagai berikut:

a. Independensi dalam pengelolaan Tender

Laporan Tahunan hal 193: Sebagai wujud komitmen penerapan GCG dan Pakta Independensi, Telkom terus konsisten hingga saat ini untuk mengelola proses pengadaan dan kemitraan dengan berbasis prinsip transparansi, akuntabilitas dan kesetaraan. Sejak tahun 2004, proses pengadaan telah diselenggarakan secara elektronik dengan sistem *e-auction* melalui aplikasi JALINTRADE. Melalui penerapan aplikasi tersebut, keseluruhan proses tender dan negosiasi telah berbasis komputer sehingga berlangsung adil.

Berikut hasil wawancara penulis dengan bapak Wasis selaku Asisten Menejer, yang menyatakan bahwa:

“Kami terus berupaya untuk meningkatkan kualitas program *eprocurement*. Beberapa manfaat yang telah diperoleh antara lain: independensi terhadap kompetensi tender, kecepatan proses tender, penetapan calon peserta tender

secara elektronik sesuai persyaratan yang ditentukan, pemilihan pemenang secara elektronik, dan manfaat lainnya terkait dengan kualitas proses yang semakin baik, kewajaran harga, keadilan, transparansi dan mencegah terjadinya intervensi”. (Wawancara, 24 Januari 2017)

Data di atas juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bapak Prantyo selaku Asisten Menejer support, yang menyatakan bahwa:

“untuk masa sekarang menurut saya Telkom sudah cukup mandiri sebagai perusahaan besar di bidang telekomunikasi, semua peralatan sudah canggih dan bertaraf internasional, misalnya saja ada program dari pusat *e-procurement*, dimana kontak fisik antara pemasok/mitra dengan panitia diminimalkan dan semua mekanisme pengelolaan tender dilakukan dengan sistem elektronik melalui komputer hal tersebut bertujuan mengurangi praktek KKN dan intervensi dari pihak manapun, dalam hal pengangkatan pegawai juga secara transparan dan adil berdasarkan kompetisi”. (Wawancara, 30 Januari 2017)

b. Independensi terhadap penilaian pegawai

Prinsip tersebut juga dicerminkan dalam bidang SDM, yang mana Telkom Jombang dalam mengklasifikasikan suatu jabatan harus secara cermat dengan memperhatikan hasil kinerja pada setiap individu yang tertuang pada rapor individu. Hal ini bertujuan agar pada proses promosi tidak ada keputusan yang di intervensi oleh pihak manapun diluar konteks.

Berikut hasil wawancara dengan bapak Prantyo selaku Asisten Menejer support yang menyatakan bahwa:

“perusahaan dalam mengelola SDM selalu berupaya memegang teguh prinsip keadilan, semua keputusan pimpinan berdasarkan sistem perusahaan, baik penilaian pegawai, gaji dll, dalam hal penugasan juga kita harus adil pemagian pekerjaan yang sama rata sesuai dengan jabatannya, siapa yang bekerja dengan baik ya dia bakal dapat bonus, misalnya ada pegawai yang hampir setiap hari lembur ada yang tidak sama sekali kan juga beda pendapatannya” (Wawancara, 24 Januari 2017)

c. Independensi Komite Audit (jajaran pengawas Perusahaan)

Peraturan OJK tentang Komite Audit mensyaratkan bahwa Komite Audit sedikitnya terdiri dari tiga orang anggota, satu diantaranya adalah Komisaris Independen yang bertindak sebagai ketua, sementara dua anggota lainnya harus merupakan pihak yang independen, minimal salah satu diantaranya harus memiliki keahlian (dalam konteks Item 16A dari Form 20 F) dalam bidang akuntansi dan/atau keuangan. Agar memenuhi syarat independensi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia, anggota eksternal Komite Audit:

1. Bukan pejabat eksekutif Kantor Akuntan Publik yang memberikan jasa audit dan/atau jasa non-audit kepada Perusahaan dalam jangka waktu enam bulan terakhir sebelum penunjukannya sebagai anggota Komite Audit;
2. Bukan sebagai pejabat eksekutif kami dalam jangka waktu enam bulan terakhir sebelum penunjukannya sebagai anggota Komite Audit;
3. Tidak boleh terafiliasi dengan pemegang saham mayoritas;
4. Tidak boleh mempunyai hubungan keluarga dengan Dewan Komisaris atau Direksi;
5. Tidak boleh memiliki, secara langsung maupun tidak langsung, saham Perusahaan; dan
6. Tidak boleh memiliki hubungan bisnis apapun yang terkait dengan bisnis Perusahaan.

d. Independensi dalam mengelola SDM

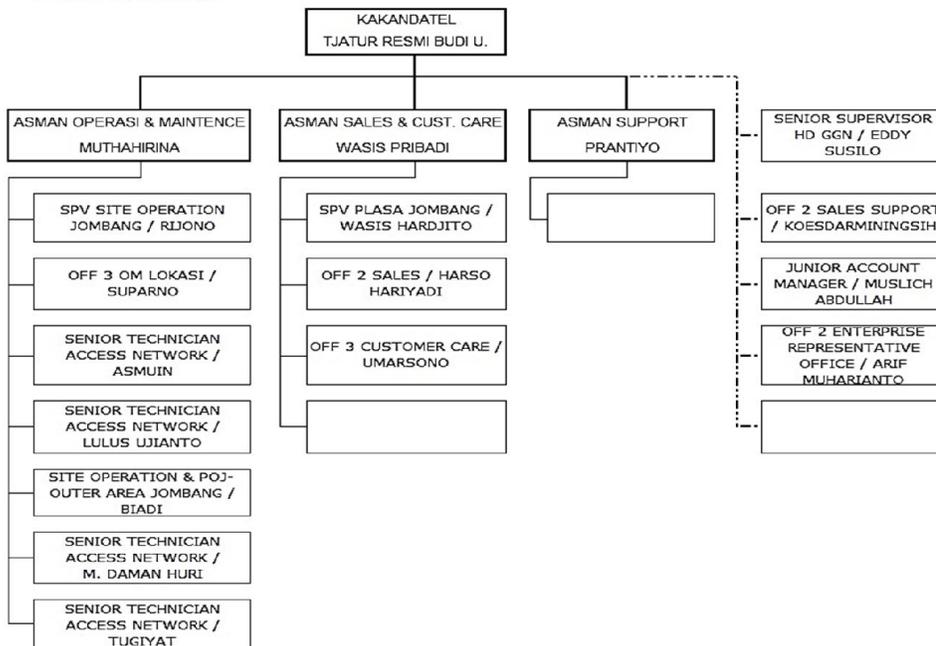
Sebagai kantor Telekomunikasi pada tingkat Kabupaten/Kota Kandelat Jombang berusaha mensyaratkan untuk menaati segala tugas dari kantor di atasnya dan menguatkan elemen-elemen organisasi lainnya yang di pandang sangat penting perannya guna terwujudnya praktek nyata penerapan GCG baik ditingkat pelayanan kepada pelanggan maupun menejemen pegawai,

dikarenakan pegawai dan pelanggan merupakan elemen penting yang menggerakkan roda perusahaan dengan cara:

Kepemimpinan yang efektif bagi kepala kandatel, dimana setiap individu pemimpin harus dapat menjadi panutan bagi pegawai dan lingkungan kerjanya;

1. Kejelasan tugas dan tanggung jawab bagi setiap unit kerja dan pegawai untuk memastikan akuntabilitas pekerjaan dan memastikan diterapkannya pemisahan tugas (segregation of duty) guna menghindari potensi kecurangan, pergantian posisi atau adanya tugas baru harus melalui mekanisme rapat atau surat keputusan resmi.
2. Pemberdayaan keahlian dan kompetensi SDM untuk memastikan setiap pegawai dan unit kerja memiliki kemampuan untuk mengerjakan tugas secara profesional;
3. Penerapan sistem pengelolaan kinerja organisasi, unit dan pegawai yang terintegrasi untuk memastikan pengukuran pencapaian kinerja/ tujuan Perusahaan dan akuntabilitas;
4. Penerapan sistem penghargaan individu, yaitu memberikan insentif bagi pelaksanaan kinerja/prestasi terbaik, yang diimbangi dengan penegakan hukum atas pelanggaran yang terjadi.

STRUKTUR ORGANISASI KANDATEL JOMBANG
 POSISI : 2 JANUARI 2017



Gambar 9. Struktur Organisasi Kandatel Jombang

Gambar diatas menunjukkan struktur jajaran pegawai Telkom Kandatel (Kantor Derah Telekomunikasi) Kabupaten Jombang pada periode 2 Januari 2017 dimana data tersebut di perbaharui setiap ada pergantian posisi jabatan. Hal tersebut dijelaskan pada wawancara dengan bapak Prantyo selaku Asisten Menejer Suport, yang menjelaskan bahwa:

”Gambar Struktur Organisasi itu ada keterangannya, bahwa adanya garis instruksi lurus menunjukan kendali oleh kepala Kandatel Kabupaten Jombang, sedangkan garis instruksi putus-putus menunjukan bahwa pada posisi tersebut instruksi tugas langsung diberikan oleh Witel Sidoarjo atau bahkan dari Divisi Regional Surabaya langsung. Adanya kekosongan posisi dikarenakan beberapa pegawai tersebut telah pensiun atau dipindahkan ke bagaian lapangan (intruksi khusus untuk menghendel sebuah proyek Telekomunikasi)”. (Wawancara, 24 Januari 2017)

e) Kewajaran dan Kesetaraan

Indikator pelaksanaan prinsip Kewajaran dan kesetaraan:

- a) Perusahaan memberikan kesempatan kepada pemangku kepentingan untuk memberikan masukan
 - b) Perusahaan memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada pemangku kepentingan
 - c) Perusahaan memberikan kesempatan yang sama dalam penerimaan pegawai, berkarir dan melaksanakan tugasnya
- a. Perusahaan memberikan kesempatan kepada pemangku kepentingan untuk memberikan masukan

Dewan Komisaris Lingkup dan Tanggung Jawab Dewan Komisaris:

Dewan Komisaris bertanggung jawab secara kolektif kepada pemegang saham dan memiliki kewajiban untuk melakukan pengawasan serta memberikan

nasehat kepada Direksi. Dewan Komisaris Telkom memiliki wewenang dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Melakukan pengawasan terhadap pengelolaan Perusahaan yang dijalankan oleh Direksi, termasuk perencanaan dan pengembangan, operasi dan anggaran, sesuai dengan kepatuhan terhadap Anggaran Dasar Perusahaan dan pelaksanaan mandat dan keputusan RUPST dan RUPSLB. Dewan Komisaris tidak berwenang untuk menjalankan maupun mengelola Perusahaan, kecuali dalam situasi apabila seluruh anggota Direksi diberhentikan sementara karena suatu sebab;
 2. Memberikan saran dan pendapat RUPST mengenai pelaporan keuangan tahunan, rencana pengembangan Perusahaan, penunjukan kantor akuntan public sebagai auditor dan hal-hal penting serta strategis lainnya terkait dengan aksi korporasi Perusahaan;
 3. Melakukan evaluasi atas rencana kerja dan anggaran Perusahaan, mengikuti perkembangan Perusahaan, dan melakukan koordinasi dengan pihak Direksi jika ada gejala yang menunjukkan Perusahaan sedang dalam masalah sehingga Direksi dapat segera mengumumkannya kepada para pemegang saham dan memberikan rekomendasi untuk langkah-langkah perbaikan yang harus ditempuh; dan
 4. Memastikan program pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan telah diterapkan dan terpelihara dengan baik sesuai peraturan yang berlaku. (Laporan Tahunan hal 156- 159:/Telkom.co.id)
- b. Perusahaan memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada pemangku kepentingan

Semua lapisan pemangku kepentingan di kantor Telkom khususnya unit pelayanan dan perbaikan Kabupaten Jombang mendapatkan perlakuan yang sama. Setiap tahun para pejabat dan pegawai Telkom dibelaki dengan pelatihan-pelatihan sesuai dengan kebutuhan kinerja mereka, pelatihan tersebut diberikan secara bergilir antar pegawai, dan semua pegawai berkewajiban dan mempunyai hak untuk mengikutinya. Pelatihan biasanya dilakukan di pusat atau pada unit divisi regional yang berada di kota Surabaya. Pelatihan tersebut

dapat berupa seminar atau pelajaran di dalam kelas.

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan bapak prantyo selaku Asisten manager, di Telkom Jombang yang mengatakan bahwa:

“perusahaan Telkom selalu berupaya meningkatkan kualitas hidup para pegawai dengan tidak membedakan perhatian pegawai satu dengan pegawai yang lainnya, pegawai yang mempunyai kinerja baik diantara yang lainnya ya kita kasih reward biasanya berupa piagam penghargaan, bonus gaji dll, sedangkan pegawai yang mempunyai kinerja kurang ya kita kasih teguran dan bimbingan, semua daftar pekerjaan berdasarkan surat tugas pimpinan jadi tidak asal bekerja”(Wawancara. 24 Januari 2017)

Pendapat diatas juga didukung dengan hasil wawancara dengan Ibu Koesdarminingsih selaku Pegawai Telkom Jombang yang menyatakan bahwa:

“menurut saya perusahaan Telkom sudah menerapkan prinsip kesetaraan terhadap pegawai yang tentunya sesuai dengan porsinya masing-masing, selama saya kerja di Telkom tidak pernah ada masalah terkait perbedaan pelakuan antar pegawai, semua sudah ada yang ngatur terkait pelatihan dan jadwalnya atau tugas-tugas langsung dari pusat yang ngirim jadi tidak ada yang perlu dipermasalahkan dalam hal kesetaraan” (Wawancara. 24 Januari 2017)

Dari uraian wawancara tentang penulis dengan pimpinan serta pegawai di kantor Telkom, maka dapat dikatakan bahwa Telkom Jombang telah menerapkan prinsip kewajaran dan kesetaraan dalam aspek pegawai, yang mana pada setiap pegawai Telkom Jombang memiliki kewajiban dan hak yang sama untuk menerima pelatihan-pelatihan guna meningkatkan kinerja mereka di kantor.

c. Kesetaraan dan kewajaran pada aspek Pelanggan

Aspek ini dilaksanakan sebagai wujud tanggung jawab penerapan GCG kepada pelanggan dan masyarakat dan sejalan dengan misi Kami untuk

memberikan layanan yang terbaik, nyaman, produk berkualitas dan harga yang bersaing, PT Telkom terus menjaga komunikasi dengan para pelanggan. meskipun menyadari komunikasi yang lancar dan proaktif berperan penting bagi kelangsungan bisnis Perusahaan di samping memastikan kualitas yang sesuai dengan standar. Dalam rangka memastikan pemenuhan standar layanan purna jual, PT Telkom berkomitmen untuk menerapkan kompensasi yang adil melalui pemberlakuan SLG (*Service Level Guarantee*, Garansi Purna Jual). Beberapa cara telah Kami lakukan dan terus Kami sempurnakan sejak tahun 2011, tidak lain untuk memberikan kenyamanan dan jaminan perlindungan konsumen melalui pengelolaan keamanan produk (*product safety*), layanan pengaduan dan jaminan purna jual antara lain:

- a) Menjamin kualitas dan keamanan produk/layanan untuk memastikan kesesuaian proses pengambilan keputusan dalam peluncuran produk/layanan terhadap standar pengembangan produk/layanan yang harus Kami patuhi (Kami menyebutnya STARPRO) dan analisis 8 IC (*Internal Capabilities*) sebelum produk/layanan ditawarkan ke konsumen dan publik;
- b) Memegang prinsip untuk memastikan produk dan layanan yang dihasilkan bernilai tinggi dan mampu menciptakan manfaat yang sebesar-besarnya serta mampu mendorong perekonomian masyarakat dan negara;
- c) Selalu menjaga kode etik dalam penjualan produk (penjualan langsung), promosi dan beriklan;
- d) Menerapkan praktik beriklan yang beretika dengan memperhatikan ketentuan kode etik periklanan di Indonesia;
- e) Memastikan bahwa produk dan layanan purna jual dapat secara mudah tersedia bagi publik.
- f) Mendukung penerapan prinsip-prinsip dan praktek persaingan yang sehat; dan
- g) Selalu berorientasi pada kepuasan pelanggan. (Telkom.co.id/1 Februari 2017)

Pelanggan bagi sebuah perusahaan merupakan suatu objek pelayanan,

dan merupakan salah satu pemangku kepentingan yang sangat berpengaruh untuk keberlangsungan usaha dan meningkatkan perolehan ekonomi pada setiap periode operasional. PT Telkom senantiasa menjaga kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang prima demi memenangkan persaingan dengan cara yang baik. Untuk hal kewajaran dan kesetaraan pelanggan Telkom dibagi atas tiga jenis klasifikasi sebagai berikut:

Tabel 7. Jenis Pelanggan Telkom Kandatel Jombang

Jenis Pelanggan	Jumlah Pelanggan	Sifat Pelanggan	Call Service	Keterangan
<i>Small</i>	Seluruh Pelanggan Kabupaten Jombang	Transaksional umum	Umum 24 jam	Pelanggan dengan jumlah tagihan <10 juta perbulan
<i>Medium</i>	Sekitar 500 Pelanggan	personaliti	<i>Telpon bissnes account Manager / 24 jam</i>	Pelanggan dengan jumlah tagihan sebesar 10 juta s/d 100 juta perbulan
<i>Enterprise</i>	Tidak lebih dr 10 pelanggan	Personaliti khusus	<i>Telpon account Manager /24 jam</i>	Pelanggan dengan jumlah tagihan > 100 juta perbulan

Sumber: Data Primer Arsip Telkom Jombang yang diolah penulis, 2017

Data kontribusi pelanggan menyebutkan bahwa dari ketiga jenis pelanggan yang paling memiliki sumbangsih pendapatan lebih besar adalah pelanggan dengan jenis *medium* dan *enterprise* dengan presentase kurang lebih sebesar 60%, sedangkan pelanggan dengan jenis *small* dengan presentase kurang lebih sebesar 40% hal ini dikarenakan pelanggan jenis

small didominasi oleh pengguna layanan berbasis rumahan yang menggunakan jasa Telkom sebagai media telekomunikasi, pelanggan jenis *Medium* misalnya adalah masyarakat yang mempunyai Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang ada di Kabupaten Jombang, sedangkan pelanggan dengan jenis *Enterprise* adalah pemilik perusahaan besar serta yayasan atau universitas besar di Kabupaten Jombang.

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan bapak Wasis Selaku Asisten Menejer Costumer Care Telkom Jombang, yang menyatakan bahwa:

“adanya perbedaan jenis pelanggan bukan berarti Telkom tidak menerapkan sifat kesetaraan tetapi perbedaan tersebut bertujuan untuk mengklasifikasikan antara pelayanan dengan kebutuhan pelanggan, misalnya tidak mungkin kita menyamakan pelayanan antara pelanggan kelas *small* yang jumlahnya ada ribuan dengan transaksi yang relatif cepat dengan hitungan menit dengan pelanggan kelas *enterprise* yang jumlahnya tidak sampai 10 anggota yang kalau transaksi bisa memakan waktu hingga berhari-hari, nanti pelanggan *small* lama menunggu antrian” (Wawancara. 24 Januari 2017)

Pernyataan tersebut juga didukung dengan wawancara dengan pelanggan Telkom yang bernama Syafii (pengguna jasa Telkomsel, yang menyatakan bahwa:

“menurut saya kantor Telkom sudah menerapkan sifat kesetaraan terhadap pelanggannya dimana saya sebagai pelanggan tidak pernah sekalipun ada masalah seperti tidak dilayani, dibedakan dengan pelanggan lain atau mendapat pelayanan yang kurang baik, semua pelanggan dilayani dengan baik dan terstruktur misalnya penggunaan nomor antrian pelayanan, biaya produk juga sama semuanya, bahkan area parkir antara pelanggan pun sama” (Wawancara. 26 Januari 2017)

Pendapat lain disampaikan oleh ibu Parwati (Pegguna jasa Telkom Indihome) yang menyatakan bahwa:

“saya tidak tahu terkait pembagian jenis pelanggan di Telkom, dan kalau ada ya tidak apa-apa kalau tujuannya memang baik, saya kira juga wajar perusahaan besar pasti pelanggannya juga berbeda-beda kebutuhannya, tetapi ya untuk pelanggan yang mempunyai kebutuhan sama mudah-mudahan tidak dibedakan, tidak pilih kasih lah” (Wawancara. 26 Januari 2017)

Dari data dan wawancara di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya pembagian jenis pelanggan di PT Telkom wajar dilakukan, dikarenakan ketiga jenis pelanggan tersebut mendapatkan pelayanan yang sama misalnya apabila ingin mengadakan keluhan karena gangguan, klaim pelanggan ataupun keluhan biaya maka Telkom menyediakan layanan *One stop service* atau layanan penuh 24 jam.

- d) Perusahaan memberikan kesempatan yang sama dalam penerimaan pegawai, berkarir dan melaksanakan tugasnya.

Telkom mengajak talenta-talenta terbaik bangsa untuk bergabung melalui berbagai program rekrutmen dengan menggunakan metoda yang mampu memastikan kesesuaian minat, keahlian dan kompetensi dengan kebutuhan memenuhi tuntutan global. Peluang bergabung terbuka lebar tidak hanya bagi talenta kreatif yang bersemangat menimba pengalaman namun juga bagi kaum profesional yang siap memperkuat supertim kami.

Berikut hasil wawancara dengan bapak Wasis selaku Asisten Menejer:

“Pada aspek penerimaan pegawai semua proses dan prosedur yang akan dilewati oleh calon pegawai dapat di akses pada website resmi kantor, semua informasi sudah dapat diakses pada halaman tersebut termasuk test dan pengumuman dan selanjutnya calon pegawai mendapat panggilan untuk melaksanakan seleksi selanjutnya yaitu test wawancara.” (Wawancara, 24 Januari 2017)

3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) di Telkom Jombang

a. Faktor pendukung pelaksanaan GCG di Telkom Jombang

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat diketahui faktor pendukung dalam pelaksanaan GCG di Telkom Jombang yang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Komitmen PT Telkom dalam menerapkan prinsip GCG

Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terus di upayakan dan di selaraskan dengan dinamika bisnis yang terjadi. Untuk mewujudkannya, Telkom berkomitmen menerapkan GCG yang terintegrasi dengan pengelolaan kepatuhan, manajemen risiko dan pengendalian internal. Langkah ini di tempuh agar Perusahaan memiliki pengetahuan dan kapabilitas untuk mengelola *Governance, Risk and Compliance* (GRC) yang sejalan dengan pengelolaan kinerja bisnis dan mampu mengantarkan organisasi mencapai kelangsungan hidup Perusahaan.

Berikut wawancara penulis dengan Bapak Wasis Selaku Asisten Menejer, yang menyatakan bahwa:

“Terkait penerapan manajemen risiko, meskipun awalnya tidak mudah dan membutuhkan waktu untuk dapat menguasai kompetensi, memperoleh keakuratan dalam mengidentifikasi risiko industri dan organisasi, serta mampu menjadikan budaya risiko sebagai bagian dari budaya pegawai, akhirnya berkat kesungguhan/konsistensi dan kesabaran manajemen saat ini diperoleh hasil manajemen risiko telah mewarnai dan berkontribusi positif dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan dan penguatan penerapan GCG di Telkom *Group*” (Wawancara, 24 Januari 2017)

Penerapan praktik-praktik GCG merupakan salah satu langkah penting bagi Telkom untuk meningkatkan dan memaksimalkan nilai Perusahaan (*corporate value*), mendorong pengelolaan Perusahaan yang profesional, transparan dan efisien dengan cara meningkatkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dapat dipercaya, bertanggung jawab dan adil sehingga dapat memenuhi kewajiban secara baik kepada Pemegang Saham, dewan Komisaris, mitra bisnis, serta pemangku kepentingan.

2. Konsep dan landasan yang jelas

Konsep penerapan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik (GCG) dalam organisasi Perusahaan berlandaskan pada komitmen untuk menciptakan Perusahaan yang transparan, dapat dipertanggung jawabkan (*accountable*),

dan terpercaya melalui manajemen bisnis yang dapat dipertanggungjawabkan.

Berikut hasil wawancara penulis dengan Bapak Wasis Selaku Asisten Menejer Telkom Jombang:

“Landasan hukum terkait GCG telah diatur dalam Keputusan Menteri BUMN Nomor 117 Tahun 2002 tentang Penerapan Praktek GCG yang intinya membahas tentang BUMN wajib menerapkan GCG secara konsisten dan atau menjadikan GCG sebagai landasan operasionalnya. Selain itu, Penerapan GCG juga diatur dalam Peraturan Menteri BUMN tahun 2011 yang isinya adalah BUMN wajib menerapkan GCG secara konsisten dan berkelanjutan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri ini dengan tetap memperhatikan ketentuan, dan norma yang berlaku serta anggaran dasar BUMN”. (Wawancara, 24 Januari 2017)

Dengan adanya peraturan tersebut mau tidak mau perusahaan Telkom yang berada pada naungan BUMN harus menerapkan prinsip GCG. Sebagaimana telah dijelaskan, Persero merupakan salah satu jenis BUMN dan karenanya Persero tunduk pada UU No. 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara yang di undangkan dan mulai berlaku pada tanggal 19 Juni 2003. Sebagaimana disebutkan dalam Penjelasan Umum UU No. 19 Tahun 2003, Bab VI, Paragraf II, Pembentukan UU No. 19 Tahun 2003 tersebut antara lain dimaksudkan untuk memenuhi visi pengembangan BUMN

Lebih lanjut Bab VI, Paragraf III juga menyebutkan bahwa UU No. 19 Tahun 2003 juga dirancang untuk

menciptakan sistem pengelolaan dan pengawasan berlandaskan pada prinsip efisiensi dan produktivitas guna meningkatkan kinerja dan nilai (*value*) BUMN, serta menghindarkan Badan Usaha Milik Negara dari tindakan-tindakan pengeksploitasian di luar asas tata kelola perusahaan yang baik. Dengan demikian, dari Penjelasan Umum tersebut nampak bahwa UU No. 19 Tahun 2003 memberikan aturan yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengelola Persero secara baik berdasarkan pada prinsip-prinsip GCG yaitu transparansi, kemandirian, akuntabilitas, responsibilitas, dan kewajaran.

Penerapan prinsip GCG di Telkom Jombang dimulai sejak tahun 2004 yang diselenggarakan bersamaan dengan peluncuran program *The Telkom Way 135*, tidak hanya di Jombang saja tetapi juga serentak dilaksanakan di seluruh unit Kabupaten seluruh Indonesia tanpa terkecuali. Tiga pilar utama dalam program TTW 135 adalah Penilaian Konsumen, Pelayanan yang unggul serta orang-orang yang berkompeten.

Penjelasan di atas juga sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan Bapak Prantyo selaku Asisten Menejer Telkom Jombang, yang menyatakan bahwa:

“GCG di Telkom mulai diterapkan sejak tahun 2004 ditandai dengan adanya program *The Telkom Way* untuk perbaikan

kualitas pelayanan terhadap pegawai maupun pelanggan, dan sampai sekarang Telkom Jombang sebagai anak dari perusahaan Telekomunikasi Indonesia ya mau tidak mau juga ikut berkontribusi terhadap kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan GCG tujuannya kan juga untuk kebaikan” (Wawancara, 24 Januari 2017)

3. Dibentuknya Komite Audit (Pengawasan)

Komite Audit menjalankan tugas berdasarkan mandat Audit *Committee Charter* yang ditetapkan dengan Keputusan Dewan Komisaris. Audit *Committee Charter* dievaluasi secara berkala dan apabila diperlukan dilakukan amandemen untuk memastikan kepatuhan Perusahaan terhadap peraturan Otoritas Jasa Keuangan / OJK dan SEC serta peraturan terkait lainnya.

Keanggotaan	Nama
Ketua	Johnny Swandi Sjam
Sekretaris	AgusYulianto
Anggota	Virano Gazi Nasution
	Parikesit Suprpto
	Sahat Pardede

Gambar 10. Susunan Komite Audit per 31 Desember 2014
Sumber: Telkom.co.id/Komiteaudit2014. Diakses tanggal 02 Desember 2016.

Tugas dan Tanggung Jawab Komite Audit Audit *Committee Charter* secara garis besar memuat tujuan, fungsi dan tanggung

jawab Komite Audit. Berdasarkan *Charter* ini Komite Audit bertanggung jawab untuk:

1. Mengawasi proses audit dan proses pelaporan keuangan Perusahaan atas nama Dewan Komisaris.
2. Memberikan rekomendasi kepada Dewan Komisaris mengenai penunjukan auditor eksternal.
3. Mendiskusikan dengan auditor internal dan eksternal semua lingkup pekerjaan, baik pekerjaan audit dan non-audit serta rencana audit mereka.
4. Menelaah laporan keuangan konsolidasian Telkom serta efektivitas pengendalian internal atas pelaporan keuangan (ICOFR).
5. Menelaah pengaduan yang berkaitan dengan proses akuntansi dan pelaporan keuangan Perusahaan.
6. Mengadakan rapat secara berkala dengan auditor internal dan eksternal, tanpa kehadiran manajemen, masing-masing untuk membahas hasil evaluasi dan hasil audit mereka atas pengendalian internal Telkom serta kualitas laporan keuangan Telkom secara keseluruhan.
7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Dewan Komisaris, khususnya dalam bidang yang terkait dengan akuntansi dan keuangan, serta kewajiban lain yang diharuskan oleh SOA. (Telkom.co.id/ 1 Februari 2017)

Selain itu, Komite Audit juga bertugas untuk menerima dan menangani pengaduan. Untuk membantu tugas-tugasnya, Komite Audit dapat menunjuk konsultan independen atau penasihat profesional.

Berikut wawancara penulis dengan bapak Wasis selaku asman Customer Care terkait dengan fungsi komite audit, yang menyatakan bahwa:

“kalau komite audit yang bekerja secara khusus di unit kandatel Jombang tidak ada tetapi langsung diwakilkan oleh general manager dan jajaran manager dibawahnya misalnya

manager keuangan, komite audit hanya terdapat pada kantor kanwil, divisi regional dan pusat saja tetapi terkadang juga langsung mendatangi kantor kandatel untuk melakukan pengawasan secara langsung, meskipun begitu peran general manager sudah sangat membantu dalam memecahkan berbagai permasalahan audit” (Wawancara, 24 Januari 2017)

4. Adanya harapan yang tinggi dari pelanggan maupun masyarakat umum Kabupaten Jombang

Pelanggan selaku pengguna jasa layanan telekomunikasi perusahaan Telkom sangat berharap agar pelayanan yang diberikan oleh perusahaan selalu memuaskan dan tidak mengecewakan, selalu mengupayakan untuk meningkatkan kualitas produk dan tidak hanya mengejar keuntungan semata.

Hal tersebut juga didukung dengan hasil wawancara penulis dengan bapak Wasis selaku asman customer care

Telkom Jombang yang mengatakan bahwa:

“kalau istilah jaman dulu pelanggan adalah raja, tetapi kalau di PT Telkom pelanggan adalah partner atau mitra kerjasama, dimana kita berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik dan pelanggan puas dengan produk kita, sedangkan untuk masyarakat kita juga berupaya tidak mengganggu lingkungan misalnya menjaga tingkat kebisingan, tingkat keramaian dll, dan selalu mengupayakan program CSR” (Wawancara, 24 Januari 2017)

Pendapat serupa juga dikatakan oleh Burhan selaku pelanggan paket Indihome, yang mengatakan bahwa:

“saya cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Telkom, dan harapannya ya semoga pelayanan semakin baik, produknya juga semakin berkualitas, tidak banyak gangguan, harga juga bisa lebih terjangkau oleh pengguna dan fasilitas di

kantor juga bisa lebih diperbaiki, misalnya akses parkir, ruang tunggu dan toilet” (Wawancara, 26 Januari 2017)

Pendapat serupa juga disampaikan oleh ibu Reni selaku masyarakat umum Kabupaten Jombang, yang mengatakan bahwa:

“sebagai warga Jombang saya tidak pernah bermasalah dengan perusahaan Telkom, perusahaan Telkom sudah cukup dikenal baik oleh masyarakat karena sering mengadakan acara-acara hiburan pada tanggal-tertentu, bakti sosial dan saya pernah mengikuti jalan sehat yang diadakan oleh Telkom disitu banyak hadiah dan hiburan” (Wawancara, 26 Januari 2017)

b. Faktor Penghambat Pelaksanaan GCG di Telkom Jombang

Dengan diaturnya tata kelola perusahaan yang baik dalam UU No. 19 Tahun 2003 dan UU No. 40 Tahun 2007 maka sudah menjadi kewajiban bagi Persero untuk melaksanakannya. Artinya Persero harus dikelola secara baik berdasarkan pada prinsip GCG sebagaimana diatur dalam UU No. 19 Tahun 2003 dan UU No. 40 Tahun 2007. Sebagaimana dijelaskan dalam Penjelasan Umum Bab VI, Paragraf II UU No. 19 Tahun 2003, penerapan prinsip-prinsip GCG tersebut sangatlah penting dalam pengelolaan dan pengawasan BUMN.

Berikut merupakan beberapa aspek yang dinilai menghambat penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* di Telkom Jombang:

1. Regulasi terkait GCG bersifat lunak / *Soft Law*

Terkait dengan pengelolaan Persero, dari sisi yuridis, belum optimalnya pelaksanaan GCG pada Persero disebabkan sistem GCG yang ada dalam hukum Indonesia diantaranya UU No.19 Tahun 2003 dan UU No. 40 Tahun 2007, bersifat *soft law* (lunak). Tidak ada sanksi pidana yang dijatuhkan pada Persero atau pun Perseroan Terbatas yang tidak melaksanakan GCG.

Sebagai contoh, Pasal 97 ayat (3) Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 hanya menjatuhkan sanksi berupa tanggung jawab penuh secara pribadi atas kerugian Perseroan kepada setiap anggota Direksi yang terbukti bersalah atau lalai dalam menjalankan tugasnya. Dalam hal Direksi terdiri atas dua anggota Direksi atau lebih, tanggung jawab tersebut berlaku secara tanggung renteng bagi setiap anggota Direksi (Pasal 97 ayat 4). Namun anggota Direksi tidak dapat di pertanggungjawabkan atas kerugian Perseroan apabila dapat membuktikan (Pasal 97 ayat 5):

- a) kerugian tersebut bukan karena kesalahan atau kelalaiannya;
- b) telah melakukan pengurusan dengan itikad baik dan kehati-hatian untuk kepentingan dan sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan;
- c) tidak mempunyai benturan kepentingan baik langsung maupun tidak langsung atas tindakan pengurusan yang mengakibatkan kerugian
- d) telah mengambil tindakan untuk mencegah timbul atau berlanjutnya kerugian Perseroan tersebut.

Sifat hukum yang lunak seperti itu berbeda dengan di Amerika Serikat dimanapelaksanaan GCG-nya didukung oleh perangkat hukum yang keras (hard law). *The Sarbanes-Oxley Act of 2002 (SOX)* sebagai produk hukum yang mengaturpelaksanaan GCG mewajibkan perusahaan-perusahaan untuk menjalankan prinsip-prinsip GCG. Konsekuensinya, perusahaan yang tidak melaksanakan GCG dapat dikenai sanksi baik perdata maupun pidana. Dengan sifat hukum pelaksanaan GCG yang lunak seperti di Indonesia menandakan GCG hanya sekedar sebagai *code of conduct* atau etika bisnis semata.

Berikut hasil wawancara dengan bapak Wasis Selaku Asisten Menejer yang menyatakan bahwa:

“undang-undang dan peraturan terkait GCG memang sudah ada dan jelas secara tertulis, tetapi tindak lanjut dari pemerintah sendiri untuk langsung mengawasi dan mengevaluasi penerapan pada setiap perusahaan menurut saya sangat kurang, kalau ada permasalahan terkait GCG ya pihak menejemen perusahaan sendiri yang menyelesaikan”.(Wawancara, 30 Januari 2017)

2. Sebagian pegawai kurang mengetahui dan memahami konsep GCG di Telkom Jombang

Tidak semua pegawai di Telkom Jombang mengetahui terkait konsep GCG di perusahaan tempat mereka bekerja. Keadaan tersebut tentu menjadi hambatan bagi perusahaan karena barakibat pada tujuan GCG yang tidak tercapai secara maksimal. Hal ini

dapat dilihat pada saat peneliti melaksanakan wawancara dengan beberapa pegawai Telkom Jombang terkait konsep GCG. Hasilnya dapat diketahui pada tabel ilustrasi sebagai berikut:

Tabel 8. Pemahaman Pegawai Terhadap Konsep GCG

Klasifikasi	Jumlah Pegawai
Tidak paham	6
Paham	3
Paham sekali	1
Total	10

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat bahwa dari 10 pegawai hanya ada satu pegawai yang mengerti dan memahami bagaimana konsep GCG secara umum serta langkah-langkah apa saja yang dilakukan oleh PT Telkom dalam menerapkan konsep GCG, terdapat 3 pegawai yang memahami hanya pada penerapan GCG di area kantor saja karena tugas dari atasan, sedangkan pegawai yang tidak paham dengan konsep GCG sebanyak 6 orang, dimana mereka hanya sekedar tahu arti dari kata GCG dan perusahaan berupaya menerapkannya.

3. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dan produk Telkom

PT Telkom merupakan perusahaan jasa layanan telekomunikasi terbesar di Indonesia, cabangnya juga tersebar hampir di seluruh Kabupaten dan kota, pelangganya pun beragam

mulai dari anak-anak pengguna internet hingga tingkat instansi besar menggunakan jasa layanan Telkom, perusahaan selalu mengupayakan layanan yang terbaik bagi pelanggannya, salah satu tugas perusahaan untuk senantiasa meningkatkan kepercayaan masyarakat agar mereka menggunakan produk Telkom dan puas dengan layanannya.

Berikut merupakan hasil wawancara penulis dengan beberapa pelanggan berupa tabel persepsi pelanggan Telkom Jombang yang menggunakan jasa produk internet Telkomsel pada bulan Januari 2017:

Tabel 9. Persepsi Pelanggan Pengguna Produk Telkomsel di Kabupaten Jombang

No	Persepsi Pelanggan	Jumlah Responden	Presentase %
1	Sangat Puas	-	-
2	Puas	3	30%
3	Tidak Puas	7	70%
	Jumlah	10	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa tidak ada pelanggan yang merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh PT Telkom dalam produk Telkomsel, dari 10 responden hanya 3 orang yang merasa puas beberapa alasan dikarenakan mereka cukup menikmati dan merasa terbantu dengan produk layanan Telkomsel, jaringan yang diberikan juga relatif

cepat dan stabil terutama di daerah perkotaan, sedangkan pelanggan yang merasa tidak puas diantaranya mengaku bahwa tarif yang harus dibayarkan untuk mendapatkan layanan Telkomsel cenderung mahal dan kurang ramah di kantong masyarakat menengah ke dan menengah ke bawah.

Berikut hasil wawancara penulis dengan Bapak Wasis selaku Asisten Menejer Telkom Jombang yang mengatakan bahwa:

“Ya wajar jika tidak semua pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh PT Telkom, hal tersebut nantinya akan berdampak pada kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan, pelanggan merupakan partner jadi apabila semakin banyak pelanggan yang merasa tidak puas maka pelanggan tersebut bisa juga berpindah pada produk layanan telekomunikasi yang lainnya yang menurut mereka lebih baik kualitasnya, ini merupakan kerugian bagi perusahaan”.
(Wawancara, 30 Januari 2017)



C. PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* di Telkom

Jombang

Ilmu Studi ilmu administrasi terdapat suatu konsep sinergitas antar elemen penting dan saling berpengaruh yang dikenal dengan konsep *Governance*, dimana pada konsep ini tidak hanya melibatkan pemerintah (*state*) sebagai aktor penggerak kebijakan tetapi juga ada dua elemen penting lainnya yaitu sektor swasta (*Privat*) dan masyarakat umum atau (*Civil Society*). Ketiganya saling berhubungan dan merupakan domain utama dalam membentuk suatu lembaga yang disebut dengan *Governance*.

Selanjutnya terdapat istilah *Good Governance*, dimana dalam proses mencapai tujuan pembangunan di dalam suatu organisasi bahkan negara diperlukan suatu penguatan peran dan kerjasama yang baik antar pihak, adanya konsep *Good Governance* bertujuan menselaraskan, mensinergikan keterkaitan tiga pilar tersebut, agar tidak terjadi kesenjangan dan tumpang tindih kepentingan di suatu negara. Masing-masing aktor mempunyai hak dan kewajiban yang berbeda-beda tentunya, dengan kerjasama yang baik, diharapkan tujuan dari setiap aktor tercapai misalnya pemerintah dapat menjalankan kebijakan dengan baik, sektor swasta dapat memperoleh keuntungan yang wajar, serta masyarakat dapat hidup dengan sejahtera.

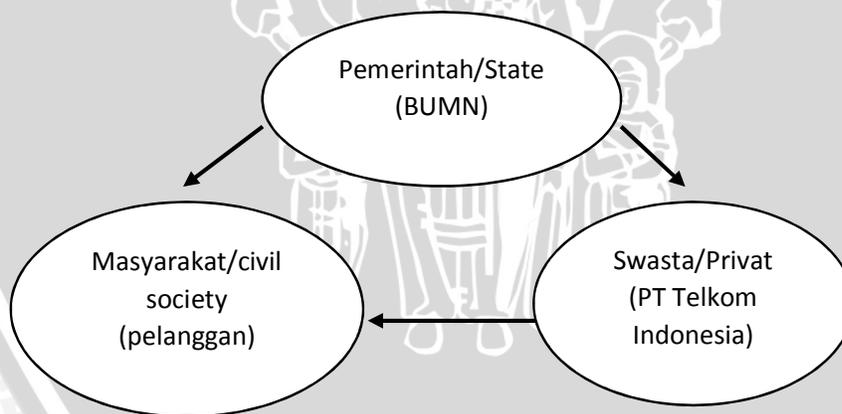
Good Corporate Governance (GCG) adalah tata kelola yang baik pada organisasi swasta atau perusahaan dan merupakan salah satu langkah penting bagi Badan Usaha Milik Negara untuk meningkatkan dan memaksimalkan nilai perusahaan (*Corporate Value*), mendorong pengelolaan perusahaan yang profesional, transparan dan efisien dengan cara meningkatkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dapat dipercaya, bertanggung jawab dan adil sehingga dapat memenuhi kewajiban secara baik kepada pemerintah, masyarakat umum, pemegang saham, dewan komisaris, mitra bisnis serta *stakeholders* lainnya.

PT. TELKOM merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak di bidang penyelenggara layanan informasi dan telekomunikasi terbesar di Indonesia. Dalam konteks pencapaian kinerja, manajemen perusahaan senantiasa berupaya menghasilkan nilai unggul bagi *stakeholders*, yaitu dengan mengupayakan tingkat pengembalian investasi maksimal bagi pemegang saham, memberi solusi komprehensif bagi pelanggan, membuka peluang pertumbuhan bagi mitra bisnis serta turut meningkatkan kesejahteraan bagi bangsa Indonesia.

Pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* pada PT. Telkom, perusahaan ini secara umum memiliki komitmen dalam hal *Good Corporate Governance*. Kebijakan GCG di dilaksanakan oleh PT. Telkom, mengingat hal ini merupakan kewajiban PT. Telkom dalam mematuhi peraturan pemerintah melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara

(BUMN). Disamping itu juga PT. Telkom berupaya menjunjung tinggi kebijakan serta praktik tata kelola perusahaan Indonesia (*Good Corporate Governance*) yang diterbitkan oleh Komite Nasional Kebijakan *Corporate Governance* di Indonesia.

Sebagai perusahaan yang bertujuan melayani publik PT.Telkom menyadari bahwa pelaksanaan prinsip *Good Corporate Governance* merupakan lebih dari sekedar mematuhi peraturan pemerintah, namun sebagai kewajiban yang harus diterapkan demi melindungi kepentingan pemerintah, para pemegang saham dan pemangku kepentingan dalam rangka berupaya mempertahankan pertumbuhan usaha dalam industri komunikasi dan informasi yang sangat kompetitif di era globalisasi ini



Gambar 11. Analisis konsep sederhana teori GCG

PT. Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang yang merupakan anak perusahaan dari PT Telkom Indonesia juga berupaya mengimplemntasikan prinsip *Good Corporate Governance* dalam mengelola perusahaan. Telkom Jombang merupakan perusahaan bidang

jasa telekomunikasi dan informasi terbesar di Kabupaten Jombang juga bertanggung jawab untuk menerapkan praktek GCG dalam setiap kinerjanya, sama dengan unit-unit di kota lain dimana Telkom Jombang menerapkan konsep GCG melalui prinsip-prinsip Transparansi, akuntabilitas, independensi, responsibilitas, dan kesetaraan/kewajaran.

a. **Transparansi**

Pedoman Pokok Pelaksanaan berdasarkan ketetapan Kongres KNKG (2006)

- a. Perusahaan menyediakan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan mudah diakses
- b. Informasi meliputi, visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan, kondisi keuangan, susunan dan kompensasi pengurus, pemegang saham pengendali
- c. Prinsip keterbukaan yang dianut oleh perusahaan tidak mengurangi kewajiban untuk memenuhi ketentuan kerahasiaan perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, rahasia jabatan, dan hak-hak pribadi.
- d. Kebijakan perusahaan harus tertulis dan secara proporsional dikomunikasikan kepada pemangku kepentingan.

Prinsip Transparansi merupakan tersedianya pengungkapan yang memadai tepat pada waktunya, jelas dan informasi yang dapat dibandingkan berdasarkan kinerja keuangan perusahaan, tata kelola perusahaan, kepemilikan perusahaan. Hak-hak para pemegang saham,

yang harus diberi informasi dengan benar dan tepat pada waktunya mengenai kondisi perusahaan. Dapat ikut berperan serta dalam pengambilan keputusan mengenai perubahan-perubahan yang mendasar atas perusahaan dan turut memperoleh bagian dari keuntungan perusahaan.

Berdasarkan Kebijakan Direksi PT Telkom No.13 tahun 2009 yang dirancang berdasarkan ketentuan SOA section 302. Kebijakan ini berisi prosedur dan tahap pengendalian keterbukaan Perusahaan (*disclosure control procedure*) yang bertujuan agar Perusahaan mampu memberikan keyakinan bahwa seluruh informasi yang diungkapkan kepada para pemegang saham, pemangku kepentingan dan otoritas pasar modal telah dikumpulkan, diperiksa, dicatat, diproses, diikhtisarkan, dan disampaikan secara akurat, tepat waktu, memenuhi prinsip perlakuan seimbang dan adil, prinsip kehati-hatian dan prinsip keterbukaan penuh sesuai peraturan yang telah disepakati oleh seluruh anggota di pasar modal.

Prosedur pengendalian pengungkapan ditetapkan untuk menjamin tata kelola pengungkapan dan tidak hanya pengungkapan laporan tahunan melainkan pengungkapan berita yang signifikan dan segar. Prinsip Transparansi di PT Telkom Jombang dapat dilihat dari aspek:

- 1) Transparansi kepada para pemangku kepentingan (*Stakeholders*): yang terdiri dari pemerintah, pemegang saham/direksi dan pegawai /masyarakat umum.

- 2) **Transparansi dalam proses pengambilan keputusan:** Proses pengambilan keputusan di PT. Telkom merupakan suatu rangkaian kegiatan yang telah ada prosedurnya sesuai dengan ketentuan yang tujuannya agar diperoleh keputusan yang cepat dan tepat sasaran. Hasil keputusan bisa berasal dari Undang-undang pemerintah, Rapat, maupun forum diskusi.
- 3) **Transparansi terhadap pelanggan:** Perusahaan Telkom selalu mengutamakan kepuasan para mitra dan pelanggan karena hal tersebut merupakan aspek yang sangat penting untuk menunjang penjualan produk telekomunikasi perusahaan Telkom.

Berdasarkan poin keterbukaan di atas maka dapat dikatakan bahwa perusahaan Telkom menunjukkan tingkat kepatuhan aspek keterbukaan berdasarkan ketentuan KNKG yang mewajibkan perusahaan menyediakan akses informasi secara tepat waktu, memadai, jelas serta akurat dan mudah diakses oleh pemangku kepentingan sesuai dengan haknya. Selain itu prinsip keterbukaan yang dianut oleh perusahaan tidak mengurangi kewajiban untuk memenuhi ketentuan kerahasiaan perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang terdiri dari rahasia jabatan, dan hak-hak pribadi.

b. Akuntabilitas

Pedoman Pokok Pelaksanaan berdasarkan ketentuan Kongres KNKG (2006)

- a. Perusahaan menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing organ perusahaan dan semua pegawai secara jelas

- b. Perusahaan meyakini bahwa semua organ perusahaan mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas
- c. Perusahaan memastikan adanya sistem pengendalian internal yang efektif
- d. Perusahaan harus memiliki ukuran kinerja untuk semua jajaran perusahaan
- e. Setiap organ perusahaan dan semua pegawai harus berpegang pada etika bisnis

Akuntabilitas Merupakan kejelasan peran dan tanggungjawab pengelolaan perusahaan, dan mendukung usaha secara sukarela untuk memastikan kesejajaran kepentingan manajer dan pemegang saham, yang dimonitori oleh dewan direksi atau dewan komisaris. Tanggungjawab manajemen melalui pengawasan yang efektif berdasarkan keseimbangan kekuasaan antara manajer, pemegang saham, dewan komisaris dan auditor. Merupakan bentuk pertanggungjawaban manajemen kepada perusahaan dan para pemegang saham.

Perusahaan harus memastikan adanya sistem pengendali internal yang efektif dalam pengelolaan perusahaan. Perusahaan harus mempunyai ukuran kinerja untuk semua jajaran perusahaan yang konsisten dengan sasaran usaha perusahaan, serta memiliki sitem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment system*). Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, setiap organ perusahaan dan semua lapisan pegawai harus berpegang pada etika bisnis dan pedoman perilaku yang telah disepakati.

Prinsip akuntabilitas pada Telkom Jombang dapat dilihat dari aspek berikut:

1. Akuntabilitas Terhadap Pegawai

Perusahaan Telkom senantiasa mengupayakan kesejahteraan bagi pegawainya, memenuhi segala kebutuhan pokok seperti gaji yang berstandar nasional, memperhatikan tingkat keselamatan kerja, tunjangan keluarga dan kesehatan serta mengadakan pelatihan untuk menunjang kinerja para pegawai.

2. Akuntabilitas dalam pembuatan laporan keuangan

Telkom Jombang melalui Asisten manager operasi harus menyerahkan laporan keuangannya kepada kantor pusat, melalui divisi regional (Surabaya) lalu ke pusat kantor yang ada di Jakarta atau tingkat nasional yang mengelola secara keseluruhan. Lalu di olah dan di audit Melalui RUPS (Rapat Umum Pemegang Saham) dengan ini maka dapat dikatakan Telkom Jombang beserta para direksi perusahaan mampu mempertanggungjawabkan laporan keuangan tahunan.

c. **Responsibilitas**

Prinsip Dasar Perusahaan harus mematuhi peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat terpelihara kesinambungan usaha dalam jangka panjang dan mendapat pengakuan sebagai *Good corporate citizen*.

Pedoman Pokok Pelaksanaan GCG pada prinsip Responsibilitas menurut ketetapan Kongres KNKG (2006) adalah sebagai berikut:

- a. Organ perusahaan berpegang pada peraturan perundang-undangan
- b. Perusahaan harus melaksanakan tanggung jawab sosial

Ketetapan di atas juga diperkuat dengan Undang-Undang Republik Indonesia No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas pada pasal 1 ayat 3 menegaskan bahwa “Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan adalah komitmen Perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya”.

Perusahaan harus melaksanakan tanggung jawab sosial dengan antara lain peduli terhadap masyarakat dan kelestarian lingkungan khususnya di sekitar perusahaan dengan membuat perencanaan dan pelaksanaan yang memadai (CSR) *Corporate Social Responsibility*. Wujud dari penerapan prinsip Responsibilitas pada Telkom Jombang dapat dianalisis berdasarkan beberapa kegiatan yang berhubungan dengan (CSR) *Corporate Social Responsibility*. Meskipun tidak mengadakan program khusus dari kantor tetapi Telkom Jombang tetap dapat menerapkan prinsip ini melalui program dari Telkom pusat, diantaranya, bantuan modal terhadap UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di sekitar kantor kandatel Jombang. Penyuluhan serta penyaluran bantuan air bersih serta sarana MCK yang diadakan di kecamatan pelosok Kabupaten Jombang.

d. Independensi

Pedoman Pokok Pelaksanaan GCG pada prinsip independensi menurut ketetapan Kongres KNKG (2006) adalah sebagai berikut:

- a. Masing-masing organ perusahaan harus menghindari terjadinya dominasi oleh pihak manapun
- b. Masing-masing organ perusahaan harus melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan anggaran dasar dan peraturan perundang-undangan

Sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar yang berada di Kabupaten Jombang PT Telkom senantiasa menjunjung tinggi nilai keadilan bagi mitra kerja, Telkom secara mandiri membentuk lembaga khusus untuk mengurus hal-hal terkait hajat hidup orang banyak termasuk pegawai, pelanggan hingga masyarakat, aspek independensi dapat dilihat pada hal berikut ini:

1. Independensi Komite Audit (jajaran pengawas Perusahaan)

Peraturan OJK tentang Komite Audit mensyaratkan bahwa Komite Audit sedikitnya terdiri dari tiga orang anggota, satu diantaranya adalah Komisaris Independen yang bertindak sebagai ketua, sementara dua anggota lainnya harus merupakan pihak yang independen, minimal salah satu diantaranya harus memiliki keahlian (dalam konteks Item 16A dari Form 20 F) dalam bidang akuntansi dan/atau keuangan.

2. Independensi dalam mengelola SDM

Sebagai kantor Telekomunikasi pada tingkat Kabupaten/Kota Kandang Jombang berusaha mensyaratkan untuk menaati segala tugas dari kantor di atasnya dan menguatkan elemen-elemen organisasi lainnya yang di pandang sangat penting perannya guna terwujudnya praktek nyata penerapan GCG

baik ditingkat pelayanan kepada pelanggan maupun manajemen pegawai, dikarenakan pegawai dan pelanggan merupakan elemen penting yang menggerakkan roda perusahaan

Independensi atau kemandirian merupakan suatu prinsip Dasar Untuk melancarkan pelaksanaan asas GCG, perusahaan harus dikelola secara independen sehingga masing-masing organ perusahaan tidak saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak lain.

e. Kewajaran dan Kesetaraan

Pedoman Pokok Pelaksanaan GCG pada prinsip Kewajaran menurut ketentuan Kongres KNKG (2006) adalah sebagai berikut:

- a) Perusahaan memberikan kesempatan kepada pemangku kepentingan untuk memberikan masukan
- b) Perusahaan memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada pemangku kepentingan
- c) Perusahaan memberikan kesempatan yang sama dalam penerimaan pegawai, berkarir dan melaksanakan tugasnya

Kewajaran adalah menjamin perlindungan hak-hak pemegang saham, termasuk hak pemegang saham minoritas dan asing dan memastikan terlaksanakannya kontrak dengan sumber daya yang tersedia. Prinsip ini memberikan pengertian bahwa perlakuan yang sama harus dilakukan terhadap para pemegang saham terutama kepada pemegang saham minoritas dan pemegang saham asing, dengan keterbukaan informasi yang penting

serta melarang pembagian untuk pihak sendiri dan peragangan saham oleh orang dalam (*Inside Trading*).

Prinsip kewajaran pada Telkom Jombang dapat dilihat pada perlakuan yang setara dan wajar yang diberikan kepada pemangku kepentingan sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan kepada perusahaan, memberikan kesempatan yang sama dalam penerimaan pegawai, berkarir dan melaksanakan tugasnya secara profesional tanpa membedakan suku, agama, ras, gender, dan kondisi fisik. Prinsip kewajaran dan kesetaraan di Telkom Jombang dapat dilihat dari aspek-aspek berikut ini:

1. Aspek Dewan Komisaris

Komisaris bertanggung jawab secara kolektif kepada pemegang saham dan memiliki kewajiban untuk melakukan pengawasan serta memberikan nasehat kepada Direksi. Pemegang saham harus bersikap wajar dan menjunjung prinsip kesetaraan tanpa adanya praktek kecurangan, mengikuti segala bentuk kegiatan yang diselenggarakan oleh perusahaan seperti rapat tahunan.

2. Aspek Pegawai

Semua pegawai di kantor Telkom khususnya unit Jombang mendapatkan perlakuan yang sama. Mendapatkan gaji serta tunjangan yang sesuai dengan jabatan serta kinerjanya, Setiap tahun para pegawai Telkom dibelaki dengan pelatihan-pelatihan sesuai dengan kebutuhan kinerja mereka, pelatihan tersebut diberikan secara bergilir antar pegawai, dan semua pegawai

berkewajiban dan mempunyai hak untuk mengikutinya. Pelatihan biasanya dilakukan di pusat atau pada unit divisi regional yang berada di kota Surabaya. Pelatihan tersebut dapat berupa seminar atau pelajaran di dalam kelas.

3. Aspek Pelanggan

Sebagai wujud tanggung jawab penerapan GCG kepada pelanggan dan masyarakat dan sejalan dengan misi Kami untuk memberikan layanan yang terbaik, nyaman, produk berkualitas dan harga yang bersaing, Kami terus menjaga komunikasi dengan para pelanggan. Kami menyadari komunikasi yang lancar dan proaktif berperan penting bagi kelangsungan bisnis Perusahaan di samping memastikan kualitas yang sesuai dengan standar. Dalam rangka memastikan pemenuhan standar layanan purna jual, Telkom berkomitmen untuk menerapkan kompensasi yang adil melalui pemberlakuan SLG (“*Service Level Guarantee*”, Garansi Purna Jual). Komitmen Kami terus Kami sesuaikan dengan tuntutan konsumen dan masyarakat.

Prinsip Dasar Dalam melaksanakan kegiatannya, perusahaan harus senantiasa memperhatikan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya, seperti pemerintah sebagai penegak kebijakan, serta masyarakat dan pelanggan sebagai aspek penting berkembangnya sebuah perusahaan berdasarkan asas kewajaran dan kesetaraan, dengan bertindak tegas bermatabat tanpa ada pihak yang merasa dirugikan.

2. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Prinsip-prinsip GCG di Telkom Jombang

a. Faktor Pendukung Pelaksanaan GCG di Telkom Jombang

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat diketahui faktor pendukung dalam pelaksanaan GCG di Telkom Jombang yang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Komitmen PT Telkom dalam menerapkan prinsip GCG

Penerapan *Good Corporate Governance* (“GCG”) terus di upayakan, hal ini bertujuan untuk mewujudkannya, Telkom menerapkan GCG yang terintegrasi dengan pengelolaan kepatuhan, manajemen risiko dan pengendalian internal. Langkah ini ditempuh agar Perusahaan memiliki pengetahuan dan kapabilitas untuk mengelola *Governance, Risk and Compliance* (“GRC”) yang sejalan dengan pengelolaan kinerja bisnis dan mampu mengantarkan organisasi mencapai kelangsungan hidup Perusahaan. Terutama penerapan manajemen risiko, meskipun awalnya tidak mudah dan membutuhkan waktu untuk dapat menguasai kompetensi, memperoleh keakuratan dalam mengidentifikasi risiko industri dan organisasi, serta mampu menjadikan budaya risiko sebagai bagian dari budaya pegawai, akhirnya berkat kesungguhan/konsistensi dan kesabaran manajemen saat ini diperoleh hasil manajemen risiko telah mewarnai dan berkontribusi positif

dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan dan penguatan penerapan GCG di Telkom *Group*”.

2. Konsep dan landasan hukum

Konsep penerapan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik (GCG) dalam organisasi Perusahaan berlandaskan pada komitmen untuk menciptakan Perusahaan yang transparan, dapat dipertanggung jawabkan (*accountable*), dan terpercaya melalui manajemen bisnis yang dapat dipertanggung jawabkan. Penerapan praktik-praktik GCG merupakan salah satu langkah penting bagi Telkom untuk meningkatkan dan memaksimalkan nilai Perusahaan (*corporate value*), mendorong pengelolaan Perusahaan yang profesional, transparan dan efisien dengan cara meningkatkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dapat dipercaya, bertanggung jawab dan adil sehingga dapat memenuhi kewajiban secara baik kepada Pemegang Saham, dewan Komisaris, mitra bisnis, serta pemangku kepentingan.

Landasan hukum terkait GCG telah diatur dalam Keputusan Menteri BUMN Nomor 117 Tahun 2002 tentang Penerapan Praktek GCG pada BUMN terutama pada pasal 2 ayat 1 yang berbunyi: BUMN wajib menerapkan GCG secara konsisten dan atau menjadikan GCG sebagai landasan operasionalnya. Selain itu, Penerapan GCG juga diatur dalam salinan Peraturan Menteri BUMN Nomor-PER-01-MBU-2011 tepatnya pada pasal 2 ayat 1 yang berbunyi: BUMN wajib menerapkan GCG secara konsisten dan berkelanjutan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri ini dengan tetap memperhatikan ketentuan, dan norma yang berlaku serta anggaran dasar

BUMN. Dengan adanya peraturan tersebut mau tidak mau perusahaan Telkom yang berada pada naungan BUMN harus menerapkan prinsip GCG.

Sebagaimana telah dijelaskan, Persero merupakan salah satu jenis BUMN dan karenanya Persero tunduk pada UU No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara yang diundangkan dan mulai berlaku pada tanggal 19 Juni 2003. Sebagaimana disebutkan dalam Penjelasan Umum UU No. 19 Tahun 2003, Bab VI, Paragraf II, Pembentukan UU No. 19 Tahun 2003 tersebut antara lain dimaksudkan untuk memenuhi visi pengembangan BUMN di masa yang akan datang dan meletakkan dasar-dasar atau prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*).

Lebih lanjut Bab VI, Paragraf III juga menyebutkan bahwa UU No. 19 Tahun 2003 juga dirancang untuk menciptakan sistem pengelolaan dan pengawasan berlandaskan pada prinsip efisiensi dan produktivitas guna meningkatkan kinerja dan nilai (*value*) BUMN, serta menghindarkan BUMN dari tindakan-tindakan pengeksploitasian di luar asas tata kelola perusahaan yang baik. Dengan demikian, dari Penjelasan Umum tersebut nampak bahwa UU No. 19 Tahun 2003 memberikan aturan yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengelola Persero secara baik berdasarkan pada prinsip-prinsip GCG yaitu transparansi, kemandirian, akuntabilitas, tanggung jawab, dan kewajaran/kesetaraan.

3. Dibentuknya Komite Audit (Pengawasan)

Komite Audit menjalankan tugas berdasarkan *mandat Audit Committee Charter* yang ditetapkan dengan Keputusan Dewan Komisaris. *Audit Committee Charter* dievaluasi secara berkala dan apabila diperlukan dilakukan amandemen untuk memastikan kepatuhan Perusahaan terhadap peraturan OJK dan SEC serta peraturan terkait lainnya.

Tugas dan Tanggung Jawab Komite Audit / *Committee Charter* secara garis besar memuat tujuan, fungsi dan tanggung jawab Komite Audit. Berdasarkan *Charter* ini Komite Audit bertanggung jawab untuk melakukan kegiatan pengawasan setiap bidang dan pada setiap lapisan perusahaan dari kantor pusat hingga kandatel tingkat kota dan Kabupaten, Komite Audit juga bertugas untuk menerima dan menangani pengaduan. Untuk membantu tugas-tugasnya, Komite Audit dapat menunjuk konsultan independen atau penasihat profesional.

4. Adanya harapan yang tinggi dari pelanggan maupun masyarakat umum Kabupaten Jombang

Pelanggan selaku pengguna jasa layanan telekomunikasi perusahaan Telkom sangat berharap agar pelayanan yang diberikan oleh perusahaan selalu memuaskan dan tidak mengecewakan, selalu mengupayakan untuk meningkatkan kualitas produk dan tidak hanya mengejar keuntungan semata.

b. Analisis Faktor Penghambat Penerapan GCG di Telkom Jombang

Menerapkan Prinsip-prinsip GCG di negara Indonesia yang mempunyai beragam kriteria penduduk dan lapisan masyarakat yang relatif

berbeda-beda menjadi suatu tantangan tersendiri bagi perusahaan, tetapi dengan komitmen dan logistik yang memadai serta perpedomn pada pengalaman yang membuktikan bahwa keterpurukan ekonomi di berbagai negara termasuk Indonesia, antara lain disebabkan perusahaan-perusahaan di negara tersebut tidak menerapkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (GCG) secara konsisten. Oleh karena itu dengan dikelolanya Persero secara baik berdasarkan pada prinsip-prinsip GCG diharapkan Persero mampu menjalankan perannya dengan baik untuk mensejahterakan rakyat. Berikut analisis penulis terkait hambatan dalam penerapan prinsip-prinsip GCG pada Telkom Jombang:

1. Regulasi terkait GCG bersifat lunak / *Soft Law*

Terkait dengan pengelolaan Persero, dari sisi yuridis, belum optimalnya pelaksanaan GCG pada Persero disebabkan sistem GCG yang ada dalam hukum Indonesia diantaranya UU No.19 Tahun 2003 dan UU No. 40 Tahun 2007, bersifat *soft law* (lunak). Tidak ada sanksi pidana yang dijatuhkan pada Persero atau pun Perseroan Terbatas yang tidak melaksanakan GCG. Sebagai contoh, Pasal 97 ayat (3) Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 hanya menjatuhkan sanksi berupa tanggung jawab penuh secara pribadi atas kerugian Perseroan kepada setiap anggota Direksi yang terbukti bersalah atau lalai dalam menjalankan tugasnya.

Dalam hal ini Direksi yang terdiri atas dua anggota Direksi atau lebih, tanggung jawab tersebut berlaku secara tanggung renteng bagi setiap anggota

Direksi (Pasal 97 ayat 4). Namun anggota Direksi tidak dapat di pertanggungjawabkan atas kerugian Perseroan apabila dapat membuktikan (Pasal 97 ayat 5)Sebagian pegawai kurang mengetahui dan memahami konsep GCG di Telkom Jombang

2. Tidak semua pegawai di Telkom Jombang mengetahui konsep GCG

Keadaan tersebut tentu menjadi hambatan bagi perusahaan karena barakibat pada tujuan GCG yang tidak tercapai secara maksimal. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat dilihat bahwa dari 10 pegawai hanya ada satu pegawai yang mengerti dan memahami bagaimana konsep GCG secara umum serta langkah-langkah apa saja yang dilakukan oleh PT Telkom dalam penerapan konsep GCG, terdapat 3 pegawai yang memahami hanya pada penerapan GCG di area kantor saja karena tugas dari atasan, sedangkan pegawai yang tidak paham dengan konsep GCG sebanyak 6 orang, dimana mereka hanya sekedar tahu arti dari kata GCG dan perusahaan berupaya menerapkannya.

3. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dan produk Telkom

PT Telkom merupakan perusahaan jasa layanan telekomunikasi terbesar di Indonesia, cabangnya juga tersebar hampir di seluruh Kabupaten dan kota, pelangganya pun beragam mulai dari anak-anak pengguna internet hingga tingkat instansi besar menggunakan jasa layanan Telkom, perusahaan selalu mengupayakan layanan yang terbaik bagi pelangganya, salah satu tugas

perusahaan untuk senantiasa meningkatkan kepercayaan masyarakat agar mereka menggunakan produk Telkom dan puas dengan layanannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dapat dilihat bahwa tidak ada pelanggan yang merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh PT Telkom dalam produk Telkomsel, dari 10 responden hanya 3 orang yang merasa puas beberapa alasan dikarenakan mereka cukup menikmati dan merasa terbantu dengan produk layanan Telkomsel, jaringan yang diberikan juga relatif cepat dan stabil terutama di daerah perkotaan, sedangkan pelanggan yang merasa tidak puas diantaranya mengaku bahwa tarif yang harus dibayarkan untuk mendapatkan layanan Telkomsel cenderung mahal dan kurang ramah di kantong masyarakat menengah ke dan menengah ke bawah.

Data juga menunjukkan bahwa tidak semua pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh PT Telkom, hal tersebut juga berdampak pada kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan, pelanggan merupakan partner jadi apabila semakin banyak pelanggan yang merasa tidak puas maka pelanggan tersebut bisa juga berpindah pada produk layanan telekomunikasi yang lainnya yang menurut mereka lebih baik kualitasnya.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dan uraian pembahasan mengenai Pelaksanaan Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) di PT Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang, serta penjelasan teori dan kondisi *rill* yang terjadi di tempat penelitian yang telah diulas pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tujuan PT Telkom melaksanakan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* sebagai wujud mematuhi Peraturan Perundang-undangan yaitu UU Nomor 19 Tahun 2011, dan sebagai alat dan dasar dalam mengelola perusahaan.
2. Pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* pada Telkom Jombang:

- a. Transparansi

PT Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang telah menerapkan prinsip transparansi dalam bentuk keterbukaan informasi mengenai perusahaan secara tertulis dan dikomunikasikan dengan baik kepada para *stakeholders* melalui rapat-rapat yang rutin dilakukan serta melalui sistem teknologi informasi *on-line* yang dinilai mudah di akses serta cepat dan tepat.

- b. Akuntabilitas

PT Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang telah menerapkan prinsip akuntabilitas dalam bentuk kejelasan tugas dan tanggungjawab terhadap para pegawai di semua lapisan jabatan, aspek akuntabilitas juga dapat dilihat pada sistem laporan keuangan perusahaan yang

dinilai telah akuntabel, pegawai dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya pada rapat bulanan dan tahunan untuk mengukur keberhasilan suatu kegiatan.

c. **Responsibilitas**

PT Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang, berdasarkan hasil penelitian melalui dokumentasi dan wawancara yang telah dilakukan maka penulias dapat menyimpulkan bahwa prinsip responsibilitas pada Telkom Jombang kurang terlaksana dengan baik, hal ini dikarenakan Telkom Jombang belum mempunyai program khusus *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dikelola secara mandiri oleh kantor, Telkom Jombang hanya mengikuti program CSR dari Telkom Pusat saja.

d. **Independensi**

PT Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang telah menerapkan prinsip independensi dalam bentuk pengelolaan perusahaan secara profesional tanpa adanya benturan atau intervensi kepentingan dari pihak manapun yang dapat menyebabkan pengelolaan perusahaan tidak profesional sehingga akan merugikan perusahaan serta dapat mendorong terciptanya iklim persaingan usaha yang tidak sehat.

e. **Kewajaran dan Kesetaraan**

PT Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang telah menerapkan prinsip Kewajaran dan kesetaraan dalam bentuk keadilan di dalam memenuhi hak-hak para *stakeholders*. Perusahaan telah memberikan perlakuan yang proporsional dalam melayani para pelanggan sesuai dengan

kebutuhannya, perusahaan juga memperlakukan para pegawai dengan baik misalnya dalam hal gaji tunjangan, penilaian terhadap kinerja pegawai.

3. Pada pelaksanaan program *Good Corporate Governance* PT Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang, terdapat faktor pendukung dan juga faktor penghambat, dimana faktor pendukung dapat dilihat pada aspek, peraturan pemerintah dan perusahaan terkait pelaksanaan GCG, komitmen perusahaan, terdapat konsep kerja kinerja GCG perusahaan, dibentuknya lembaga pengawas perusahaan serta harapan pelanggan maupun masyarakat umum agar PT Telkom menerapkan prinsip-prinsip GCG adanya faktor pendukung tersebut merupakan usaha perusahaan dalam komitmennya menerapkan GCG secara berkelanjutan, Sedangkan faktor penghambatnya adalah, landasan hukum yang bersifat lunak, kurangnya pengetahuan dan pemahaman oleh pegawai Telkom Jombang terkait teori dan konsep GCG itu sendiri, serta kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap produk yang diberikan oleh Telkom Jombang.

B. Saran

Dalam rangka usaha untuk menyempurnakan pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* pada PT Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang dan berdasarkan pada hambatan yang dialami dalam mengpelaksanaankan prinsip GCG maka penulis memberikan saran diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Telkom Jombang harus menjalin hubungan yang baik dengan para *stakeholders*, dengan komunikasi yang terjalin dengan maksimal maka akan tercipta bebagai kesepakatan yang menguntungkan bagi perusahaan baik juga bagi pemerintah dalam mencapai kesejahteraan masyarakat, pemerintah membuat peraturan terkait GCG untuk ditaati oleh perusahaan, jadi harus secara jelas bagaimana prosedurnya serta sanksi yang tegas bagi perusahaan yang tidak patuh.

2. Telkom Jombang sebaiknya memaksimalkan pelaksanaan Prinsip-prinsip GCG sebagai acuan dari manajemen perusahaan untuk meningkatkan kinerja dari perusahaan terutama dalam segi Responsibilitas melalui program (*Corporate Social Responsibility*) CSR yang dikelola sendiri oleh kantor. Sehingga pelaksanaan GCG di Telkom Jombang menjadi maksimal dan dapat memenuhi tujuan awal dari Pelaksanaan GCG.
3. PT Telkom Jombang sebaiknya memberikan penyuluhan terhadap para pegawai, pelanggan hingga masyarakat terkait konsep GCG di perusahaan, serta himbauan mengenai buruknya tindakan KKN bagi perusahaan, agar para pegawai tidak berfikir untuk melakukan tindak penyelewengan yang dapat menghambat pelaksanaan dan tujuan GCG.



DAFTAR PUSTAKA

- Anonymous. 2002. Potret Jombang. www.Jombangkab.go.id. 20 februari 2017
- Arikunto, 1996, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta Development, Harvad Hall, International, Inc, New Jersey. *Handbook of Public Administration*, Sanfransisco, CA: Jossey-Bass Publisher.
- Ecgi.org/codes/documents/indonesia_cg_2006_id.pdf. Diakses 24 Januari 2017
- Good Corporate Governance* , one.indoskripsi.com, diakses 24 Januari 2017.
- Indradi, Sjamiar Sjamsuddin, 2006. *Dasar – dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Yayasan Pembangunan Nasional bekerjasama dengan CV. SOFA Mandiri dan Indonesia Print Malang.
- Kinerja BUMN. <http://www.kapanlagi.com/h/0000148337.html>. Kamis, 14 Desember 2006. diakses 13 Februari 2017.
- Laporan Tahunan 2015. PT. TELKOM, tbk. Menciptakan Peluang dan Talenta Global.
- Lembaga Studi dan Advokasi untuk Perlindungan Aset Negara, “Surat Terbuka untuk Presiden RI, Menteri Ekonomi, Menneg BUMN, Kebijakan Pemerintah untuk Menyehatkan BUMN Kontradiktif”.
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edisi Ketiga*. Sage Publications: Inc.
- Moelong, Lexy.2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 1997. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurdin Usman. 2002. Konteks Pelaksanaan Berbasis Program Kurikulum.
Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada
- Opensubscriber.com/mediacare@yahoo.com/8507588.html, Jakarta, 28 Januari 2008. diakses 18 Februari 2017.
- Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) No: PER-01 / MBU/2011.
- Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 1998 Tentang Perusahaan Perseroan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Perusahaan Umum.
- Program Kemitraan dan Bina Lingkungan, Diakses pada tanggal 11 Oktober 2016 dari <http://www.pkbl-telkom.com>.

- Rachma, Kartika E. 2009. *Implementasi Strategi Privatisasi BUMN dalam Mewujudkan Good Corporate Governance*. Universitas Brawijaya Malang.
- Ruru, Bacellius. 1998. *BUMN dan Corporate Governance*. Diakses dari www.Bumnri.com pada tanggal 6 oktober 2016.
- Santana K, Septiawan. 2007. *Menulis Ilmiah Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sejarah Timbulnya Corporate Governance, ditulis pada 9 Oktober 2007 fe.elcom.umy.ac.id/mod/forum/discuss, diakses tanggal 30 Januari 2017.
- Setyowati, Riri. 2007. *Analisis Perbedaan Efisiensi Profitabilitas, leverage dan Likuiditas Sebelum dan Sesudah Privatisasi*. Fakultas Ekonomi Undip. Semarang.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi (ed). 1989. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Skor Peringkat *Good Corporate Governance* di Asia. Diakses pada tanggal 04 Oktober 2016 dari <http://www.perc.co.id>.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surakhmad, Winarno. 2004. *Pengantar Penelitian Dasar, Metode, dan Teknik*. ED Revisi. Bandung: Tarsito.
- Sutedi, Adrian. 2012. *Good Corporate Governance*. Jakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. S. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Lukman, Offset.
- Tata kelola Perusahaan, Diakses pada tanggal 11 Oktober 2016 dari <http://www.telkom.co.id>.
- Telkom.co.id/ laporan keuangan/komposisi pemegang saham/RUPST/ diakses 20 Januari 2017
- UU Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Nomor 1 Tahun 1995.
- UU RI No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN) INPRES No. 17/1967.
- Yudiatmaja, Wahyu E. 2003. *The New Public Service: Nalar Politik dalam Administrasi Negara*. Yogyakarta: FISIPOL UGM
- Zauhar, Susilo. 1996. *Administrasi Publik*. Malang: IKIP Malang

LAMPIRAN 1. Surat Pengantar Riset Fakultas



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

http://fia.ub.ac.id

E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 1808/UN10.3/PG/2016

Lampiran : -

Hal : Riset Penulisan Skripsi

Kepada : Yth. Kepala PT. Telkom (Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang)
Jl. Wahid Hasyim No 186
Jombang

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa kami:

Nama : Rabithah Maha Sukma

Alamat : Dsn Paritan Rt/Rw 04/04, Ds Sudimoro, Kecamatan Megaluh, Kabupaten
Jombang

NIM : 135030107111026

Jurusan : Administrasi Publik

Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Tema : Implementasi *Good Corporate Governance* di PT. Telkom Indonesia

Lamanya : 2 Bulan (Kondisional)

Peserta : 1 (satu) orang.

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 15 Desember 2016

a.n. Dekan

Kelompok Program Studi Administrasi Publik



Dr. Kely Ladan Mindarti M.Si

NIP. 19690324 200212 2 002

LAMPIRAN 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian



SURAT KETERANGAN

C.Tel 1482pp 530/HRC -12 06/2017

Nama : WASIS PRIBADI
Jabatan : ASSMAN SALES & CUSTOMER CARE
Unit Kerja : Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang

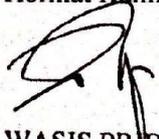
Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Rabithah Maha Sukma
Nim : 135030107111026
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Universitas : Brawijaya Malang

Telah melaksanakan kegiatan riset / Penelitian skripsi di kantor Telkom Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang pada tanggal 20 Desember 2016 sampai dengan 20 Februari 2017 dengan ketentuan Kondisional.

Dengan demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan Sebagaimana mestinya.

Hormat Kami,



WASIS PRIBADI
ASSMAN SALES & CUSTOMER CARE

repository.ub.ac.id

Lampiran 3. *Interview Guide*

INTERVIEW GUIDE

Judul Skripsi: Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* di PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk

(Studi pada PT. TELKOM Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang)

A. Kepada Pegawai Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang

1. Bagaimana pendapat anda terkait kinerja Kementerian BUMN dan kebijakan yang telah dilakukannya? diantaranya: mendukung pelaksanaan prinsip GCG, Privatisasi BUMN dan Reformasi Birokrasi dalam kementerian BUMN.
2. Salah satu kebijakan kementerian BUMN adalah “Peningkatan peran BUMN dalam mendorong pelaksanaan prioritas pembangunan nasional” apakah PT. Telkom setuju, serta juga berupaya dalam mendukung kebijakan tersebut?
3. Apa yang anda ketahui tentang konsep *Good Corporate Governance*?
4. Apakah PT. TELKOM Khususnya Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang sudah melaksanakan prinsip transparansi yang merupakan salah satu prinsip dari GCG? Misalnya terkait keterbukaan informasi melalui web, informasi lowongan pekerjaan.
5. Bagaimana penerapan prinsip akuntabilitas di PT. TELKOM Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang?
6. Bagaimana penerapan prinsip responsibilitas (tanggap) di PT. TELKOM Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang? (pelayanan kepada pelanggan, menanggapi keluhan dan saran)
7. Bagaimana penerapan prinsip independensi di PT. TELKOM Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang?
8. Bagaimana penerapan prinsip kewajaran dan kesetaraan di PT. TELKOM Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang terhadap karyawan, pelanggan maupun masyarakat umum?
9. Bagaimana penerapan prinsip responsibilitas dan aktualisasi program *Corporate Social Responsibility* yang telah dilakukan oleh PT. Telkom?
10. Apa yang menjadi faktor pendukung internal (SDM, Keuangan, kinerja, sarpras) dalam penerapan prinsip-prinsip GCG?
11. Apa yang menjadi faktor pendukung eksternal (pemerintah, masyarakat, perusahaan lain, partner) dalam penerapan prinsip-prinsip GCG?
12. Apa yang menjadi faktor penghambat internal dalam penerapan prinsip-prinsip GCG?
13. Apa yang menjadi faktor penghambat eksternal dalam penerapan prinsip-prinsip GCG?

B. Kepada pelanggan Telkom Jombang

1. Apa yang anda ketahui terkait prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*?
2. Apakah Telkom Jombang cukup transparan dalam memberikan informasi kepada pelanggan? Misalnya terkait: syarat/cara transaksi, harga, keunggulan dan kelemahan produk, promo produk, event tertentu dll
3. Menurut anda, apakah Telkom Telah menerapkan prinsip Akuntabilitas?
4. Menurut anda, apakah Telkom Telah menerapkan prinsip Independensi?
5. Menurut anda, apakah Telkom Telah menerapkan prinsip Responsibilitas?
6. Menurut anda, apakah Telkom Telah menerapkan prinsip Kesetaraan dan Kewajaran?
7. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Telkom Jombang?
8. Permasalahan apa yang paling sering dirasakan pelanggan terkait pelayanan, produk maupun kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan Telkom?
9. Menurut anda keunggulan apa yang dimiliki oleh PT Telkom dibandingkan dengan perusahaan jasa telekomunikasi yang lain?
10. Apa harapan anda untuk PT. TELKOM Unit Pelayanan dan Perbaikan Kabupaten Jombang?

C. Data Yang Dibutuhkan:

1. Modul Tata Kelola Perusahaan 2016/2017
2. Data-data yang dibutuhkan untuk mendukung dari hasil wawancara
 - a. Struktur organisasi
 - b. Jumlah karyawan dan pelanggan
 - c. Penghargaan yang diterima
 - d. Data Kegiatan / program sosial
 - e. Keuangan / kepemilikan saham
 - f. Data lain - lain

Daftar Istilah Oleh PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk 2017

3G

Istilah umum untuk teknologi telekomunikasi seluler generasi ketiga. 3G menawarkan sambungan ke telepon seluler dengan kecepatan tinggi, yang memungkinkan video conference dan aplikasi lainnya dapat mengakses Internet melalui sambungan pita lebar.

ADS

American Depositary Share (yang juga dikenal dengan “ ADR “), adalah sertifikat yang diperdagangkan di pasar sekuritas Amerika Serikat (seperti New York Stock Exchange) yang merepresentasikan sejumlah saham asing. Satu ADS TELKOM mewakili 40 saham Seri B TELKOM.

ARPU

Average Revenue Per User berfungsi sebagai statistik evaluasi terhadap jumlah pelanggan dari suatu operator jaringan.

ATM

Asynchronous Transfer Mode adalah mode transfer yang disusun dalam bentuk sel-sel. Maksud asinkronus adalah pengulangan sel yang mengandung informasi dari pengguna tidak perlu periodik.

B2B

Business-to-Business Electronic Commerce adalah suatu teknologi yang memungkinkan lingkungan aplikasi memfasilitasi pertukaran informasi bisnis dan otomatisasi transaksi komersial yang didesain untuk mengotomatiskan dan mengoptimalkan interaksi antar mitra bisnis.

BACKBONE

Jaringan telekomunikasi utama yang terdiri dari fasilitas switching dan transmisi yang menghubungkan beberapa node akses jaringan.

BANDWIDTH

Pita lebar, merujuk pada kapasitas link komunikasi.

BEI

Merujuk pada Bursa Efek Indonesia.

BRTI

Merujuk pada Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia.

BSC

Base Station Controller (BSC) adalah perangkat yang bertanggungjawab melakukan pengalokasian sinyal radio ke mobile station, melakukan administrasi frekuensi dan mengatur serah terima antar BTS-BTS yang berada dibawah kendalinya.

BSS

Base Station Subsystem (BSS) adalah bagian jaringan telepon seluler yang bertanggungjawab menangani lalu-lintas (traffic) dan pensinyalan antara telepon bergerak dengan *network switching subsystem* (NSS).

BTS

Base Transceiver Station merujuk pada perangkat yang memancarkan dan menerima sinyal telefoni radio ke dan dari sistem telekomunikasi lain.

C-BAND

C Band adalah bagian dari spektrum elektromagnet gelombang mikro pada kisaran jelajah antara 4 sampai dengan 8 GHz. C Band merupakan pita frekuensi pertama yang diperuntukkan bagi komunikasi komersial antar bumi – satelit.

CBHRM

Competency Based Human Resource Management (CBHRM) merujuk pada pola pendekatan di dalam sistem pengelolaan sumber daya manusia dengan mendasarkan pada keahlian dan keterampilan

CDMA

Code Division Multiple Access adalah teknologi jaringan spektrum luas pita lebar.

DCS

Digital Communication System adalah sistem telepon seluler yang menggunakan teknologi GSM yang beroperasi dalam pita frekuensi 1800 MHz.

DEPKEU

Merujuk pada Departemen Keuangan

DEPKOMINFO

Merujuk pada Departemen Komunikasi dan Informasi, Pada bulan Februari tanggung jawab atas regulasi telekomunikasi tersebut dipindahkan dari Menhub.

DIRJEN-POSTEL

Merujuk pada Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi

DLD

Merujuk pada layanan sambungan langsung jarak jauh (SLJJ) seperti panggilan telepon jarak jauh dan layanan sirkuit sewa.

DOWNLINK

Merujuk pada bagian penerimaan satelit yang menyebar dari satelit ke bumi.

DSL

Digital Subscriber Line adalah teknologi yang memungkinkan penggabungan beberapa layanan, yaitu suara, data dan gambar bergerak untuk dikirimkan melalui jaringan telepon tembaga.

DTH

Pemancaran satelit secara Direct-to-Home atau DTH adalah pemancaran sinyal televisi dari satelit geostasioner berdaya pancar kuat ke

DUAL-BAND

Mengacu pada kemampuan handset dan jaringan seluler untuk dapat beroperasi di dua frekuensi seperti frekuensi GSM 900 dan frekuensi 1800.

E-BUSINESS

Merujuk pada solusi bisnis elektronik yang mencakup layanan pembayaran elektronik, pusat data internet dan konten serta solusi aplikasi.

ERLANG

Merujuk pada satuan pengukuran trafik telepon yang sama dengan percakapan satu jam.

FTTX

(Fiber to the X) adalah terminologi generik untuk arsitektur jaringan pita lebar yang menggunakan serat optik untuk mengganti seluruh atau sebagian jaringan tembaga yang biasa digunakan pada sambungan akhir ke pelanggan.

FIXED-LINE

Mengacu pada Link Transmisi nirkabel lokal menggunakan seluler, microwave, atau teknologi radio untuk menghubungkan pelanggan di lokasi tetap untuk pertukaran lokal.

FWL

Fixed Wire Line (sambungan telepon tidak bergerak) merujuk pada telepon tidak bergerak kabel.

FWA

Fixed Wireless Access (telepon tidak bergerak nirkabel) merujuk pada link transmisi nirkabel lokal yang menggunakan teknologi seluler, gelombang mikro atau radio untuk menghubungkan link pelanggan di lokasi yang tetap ke sentral lokal.

FRAME-RELAY

Packet-switching protocol (pesan dibagi menjadi paket-paket sebelum dikirim) untuk menghubungkan perangkat pada jaringan komputer yang membentang pada daerah geografis yang relatif luas.

GATEWAY

Peralatan yang berfungsi sebagai jembatan antara jaringan berbasis paket (IP) menuju jaringan berbasis sirkuit (PSTN).

GPRS

General Packet Radio Service adalah teknologi data packet switching yang memungkinkan informasi dikirim dan diterima pada jaringan mobile dan hanya menggunakan jaringan bila terdapat data yang harus dikirim.

GSM

Global System for Mobile Telecommunication adalah standar Eropa untuk telepon seluler digital.

HSPA

High Speed Packet Access adalah sekumpulan protokol telefoni bergerak yang memperpanjang dan memperbaiki kinerja protokol UMTS eksisting. Standar selanjutnya, Akses Paket berkecepatan tinggi yang telah ditingkatkan, *Evolved High Speed Packet Access* (HSPA+),

INSYNC2014

INSYNC2014 yang merupakan singkatan dari Indonesia Synchronized 2014, master plan kami di bidang infrastruktur,

INFUSION-2008

Infusion 2008 adalah program kami dalam transformasi sistem bisnis perusahaan yang berbasis IT untuk menuju perusahaan kelas dunia.

IP

Internet Protocol, suatu metode atau protokol tempat data yang dikirim dari satu komputer ke komputer lainnya melalui internet.

IP-DSLAM

Internet Protocol Digital Subscriber Line Access Multiplexer. Sebuah DSLAM memfasilitasi sambungan telepon untuk membuat koneksi yang lebih cepat ke internet.

ISDN

Integrated Services Digital Network adalah jaringan yang menyediakan konektivitas digital end-to-end dan memungkinkan terwujudnya transmisi suara,

JARINGAN-DATA-PAKET

Jaringan data paket adalah jaringan komunikasi yang memecah dan menggabungkan data untuk dikirimkan dalam bentuk segmen-segmen yang dinamakan paket. yang selanjutnya diarahkan secara terpisah.

JARINGAN-PINTAR

Jaringan telekomunikasi yang tidak bergantung pada layanan yang fungsi logic dikeluarkan dari switch dan ditempatkan dalam node komputer yang didistribusikan di seluruh jaringan.

KAPASITAS-SENTRAL-LOKAL

merujuk pada jumlah sambungan keseluruhan di sentral lokal yang terhubung dan tersedia untuk hubungan ke instalasi luar.

KBPS

Kilobits per second adalah ukuran kecepatan transmisi sinyal digital yang dinyatakan dalam ribuan bit per detik.

KSO

Kerja Sama Operasi atau Pola Kerja Sama Operasi adalah jenis pola Bangun

LAN

Local Area Network adalah jaringan komputer yang saling berhubungan satu sama lain untuk memungkinkan berbagi informasi. Biasanya, LAN mencakup lokasi terbatas, contohnya dalam sebuah gedung.

LIS

Lines In Service, merujuk pada sambungan yang menghasilkan pendapatan yang terhubung ke pelanggan,

MASA-KSO

Merujuk pada masa yang tercantum pada Perjanjian KSO

MENEG-BUMN

Meneg BUMN adalah singkatan dari Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara yang sekarang berubah menjadi Menteri BUMN.

MHZ

Megahertz adalah satuan ukuran frekuensi. 1 MHz sama dengan satu juta siklus per detik.

MMS

Multimedia Messaging Services layanan yang memungkinkan pelanggan mengirimkan satu pesan multimedia atau Multimedia Message (MM) ke pelanggan penerima.

MODERN-LICENSE

Lisensi operasi, disebutkan dalam Undang-Undang Telekomunikasi, yang menggantikan lisensi operasi yang saat ini ada untuk layanan telekomunikasi dasar.

MSAN

Multi Service Access Network atau Jaringan Layanan Multi Akses merupakan generasi ketiga dari teknologi Optical Access Network ("OAN") dan merupakan platform single yang mampu mendukung teknologi akses tradisional yang sudah digelar secara luas,

NGN

Next Generation Network adalah istilah umum yang merujuk pada jaringan berbasis paket yang mampu menyediakan layanan-layanan termasuk layanan telekomunikasi

NODE-B

BTS untuk jaringan 3G W-CDMA/UMTS.

NSS

Network Switching Subsystem adalah bagian utama dari sistem GSM. NSS menangani fungsi switching, mobility management dan mengatur komunikasi antara mobile phone jaringan telepon lain.

OLO

Other Licensed Operator (OLO) yang merujuk pada operator selain TELKOM

PANGGILAN-LOKAL

Panggilan di antara pelanggan di wilayah penomoran yang sama tanpa diperlukan nomor kode wilayah.

PEMERINTAH

Merujuk pada Pemerintah Republik Indonesia

PENDAPATAN-MINIMUM-TELKOM

Pendapatan minimum yang didapat setiap bulannya dari pembayaran setiap unit KSO kepada TELKOM sesuai dengan Perjanjian KSO.

PERANGKAT-LUAR

Peralatan dan fasilitas yang digunakan untuk menghubungkan lokasi pelanggan dengan sentral lokal

POLA-BAGI-HASIL/PBH

Jenis skema pola build, operate, transfer (bangun, operasi, dan transfer) antara TELKOM dan perusahaan swasta domestik.

PEMANFAATAN-KAPASITAS

Merujuk pada rasio sambungan terpakai terhadap kapasitas sentral lokal atau sambungan terpasang

PERJANJIAN KSO

merujuk pada perjanjian, yang diubah dari waktu ke waktu, yang mengatur operasi jaringan di wilayah KSO yang bersangkutan untuk periode KSO.

PROGRAM-PENSIUN-MANFAAT-PASTI

Jenis rencana program pensiun yang di dalamnya perusahaan menjajjikan manfaat bulanan kepada pensiunan mengacu pada rumus berdasarkan sejarah penghasilan pegawai,

PROGRAM-PENSIUN-IURAN-PASTI

Merujuk pada tipe rencana pensiun yaitu program pensiun yang jumlah kontribusi tahunan perusahaan sudah ditentukan.

PSTN

Public Switched Telephone Network adalah jaringan telepon yang dioperasikan dan dipelihara oleh TELKOM.

SIM

Subscriber Identity Module adalah smart card yang didisain untuk disisipkan ke dalam telepon seluler yang secara unik mengidentifikasi langganan jaringan GSM dan yang berisi data yang terkait dengan pelanggan seperti nomor telepon, rincian layanan dan memori untuk menyimpan pesan.

SIRKIT SEWA

Line transmisi telekomunikasi khusus yang menghubungkan satu titik fixed ke titik fixed lain, yang disewa dari operator untuk penggunaan eksklusif.

SLI

Merujuk pada Sambungan Langsung Internasional (SLI) adalah layanan yang memungkinkan pelanggan melakukan panggilan internasional tanpa bantuan atau campur tangan operator dari suatu terminal telepon.

SLJJ

Merujuk pada Sambungan Langsung Jarak Jauh atau *Domestic Long Distance*.

SOA

The Sarbanes–Oxley Act (SOA) 2002, yang juga dikenal sebagai '*Public Company Accounting Reform and Investor Protection Act*' dan '*Corporate and Auditing Accountability and Responsibility Act*' dan biasa disebut sebagai Sarbanes–Oxley,

STASIUN-BUMI

adalah antena serta perangkat terkait yang digunakan untuk menerima atau memancarkan sinyal telekomunikasi melalui satelit.

SWITCH

adalah perangkat mekanik, listrik atau elektronik yang membuka atau menutup sirkuit,

SOFTSWITCH

Peralatan sentral di dalam jaringan telepon yang menghubungkan panggilan dari satu telepon ke telepon lainnya melalui peranti lunak yang menjalankan komputer.

T.I.M.E

T.I.M.E adalah singkatan dari Telecommunication, Information, Media dan Edutainment.

TINGKAT-PEMUTUSAN

Pengukuran dari jumlah pelanggan yang tidak menggunakan produk dan layanan TELKOM dalam waktu yang ditentukan.

UMTS

Universal Mobile Telephone System adalah salah satu dari sistem telepon bergerak generasi ketiga (3G) yang dikembangkan dalam kerangka kerja IMT-2000 ITU.

UNIT-KSO

Merujuk pada divisi regional yang sebelumnya dikelola dan dioperasikan TELKOM sesuai dengan Perjanjian KSO.

USO

Universal Service Obligation (Kewajiban Pelayanan Universal) adalah kewajiban layanan yang disyaratkan oleh Pemerintah pada seluruh penyedia layanan telekomunikasi untuk tujuan penyediaan layanan umum di Indonesia.

VoIP

Voice over Internet Protocol adalah cara mengirim informasi suara dengan menggunakan Protokol Internet.

VPN

Virtual Private Network adalah koneksi jaringan pribadi yang aman, yang dibangun di atas infrastruktur yang dapat diakses oleh umum, seperti Internet atau jaringan telepon umum.

WAP

Wireless Application Protocol adalah standar umum dan terbuka untuk jaringan komunikasi yang memungkinkan pengguna telepon seluler mengakses

WI-MAX

Atau *Worldwide Interoperability for Microwave Access* adalah teknologi telekomunikasi yang menyediakan transmisi data secara nirkabel dengan menggunakan berbagai metode transmisi dari sambungan point-to-point ke akses internet portable.

WILL

Lingkaran Lokal Nirkabel atau *Wireless Local Loop* (WILL) adalah sarana penyediaan fasilitas lingkaran lokal (koneksi fisik dari lokasi pelanggan ke titik keberadaan carrier atau POP) nirkabel,

SMS

Short Messaging Service (Layanan Pesan Singkat), yaitu teknologi yang memungkinkan pertukaran pesan teks antara telepon seluler dan antara telepon tidak bergerak nirkabel dapat terwujud.

LAMPIRAN 5. Dokumentasi



Kantor Unit Pelayanan dan Perbaikan Kandatel Jombang, Kantor Plasa Telkom Group



Fasilitas Wifi.id Corner di halaman Kantor Unit Pelayanan dan Perbaikan Jombang



Wawancara dengan Bapak Wasis Pribadi selaku Asisten Menejer Telkom Jombang



Wawancara dengan para pegawai Telkom Jombang



Wawancara dengan para Pegawai dan Pelanggan Telkom Jombang



Wawancara dengan Mitra Telkom Jombang

Curriculum Vitae

Data Pribadi :

- Nama : Rabithah Maha Sukma
- Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 06 Februari 1995
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Status : Belum Menikah
- Agama : Islam
- Kewarganegaraan : Indonesia
- Alamat : RT. 04 RW. 04 Dsn Paritan, Ds Sudimoro, Kec. Megaluh, Kab. Jombang
- No HP : 081233646494
- Email : rabithahmaha@gmail.com



Riwayat Pendidikan :

- 1999 – 2001 : TK Dharma Wulan Sudimoro
- 2001 - 2007 : SD Negeri II Sudimoro
- 2007 - 2010 : SMP Negeri III Peterongan
- 2010 - 2013 : SMA Negeri 1 Jombang
- 2013 – sekarang : S1 Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas
Brawijaya Malang

Pengalaman Organisasi :

- 2013 : Anggota SEC FIA UB (*Student Entrepreneur Center*)
- 2013 : Anggota IMJ (Ikatan Mahasiswa Jombang)
- 2014 : Anggota HMI (Himpunan Mahasiswa Islam)
Komisariat Ilmu Administrasi Universitas
Brawijaya
- 2014 : Pengurus Harian sebagai Menejer Unit Usaha
SEC FIA UB
- 2015 : Majelis Pengawas Organisasi SEC FIA UB
- 2016 : Pengurus Wakil Bendahara Umum HMI
Komisariat Ilmu Administrasi Universitas
Brawijaya