

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di Indonesia praktik penerapan *Good Corporate Governance* yang selanjutnya akan disingkat GCG, berawal dari program pemulihan pasca krisis dalam bantuan dana pinjaman atau hibah yang dimulai sejak tahun 1997-1998 yang telah diupayakan oleh pemerintah bekerjasama dengan DPR dan pihak swasta serta lembaga-lembaga keuangan *Internasional Monetary Fund* (IMF) untuk menolong keluar dari krisis ekonomi dengan berbagai langkah yang tertuang dalam *Letter of Intent* (LoI) yang antara lain mengharuskan pemerintah melakukan restrukturisasi ekonomi dengan membenahi sektor perbankan nasional melalui restrukturisasi dan rekapitalisasi serta privatisasi Badan Usaha Milik Negara (BUMN), termasuk perusahaan-perusahaan yang bernilai strategis karena berkaitan dengan penguasaan atas komoditas air, energy, transportasi, dan infrastruktur (Fajarwati : 2011).

Adanya bantuan maupun hibah yang dikucurkan, maka hal ini menyebabkan lembaga-lembaga keuangan dunia seperti World Bank, IMF, dan *Asian Development Bank* (ADB) juga mensyaratkan agar arah kebijakan pemerintah ditujukan pada upaya sosialisasi praktik GCG. Sebagai bentuk realisasi upaya tersebut maka pemerintah telah mencoba memasukkan persyaratan ini sebagai

agenda kerja dan telah menghasilkan keputusan-keputusan penting yang berkaitan dengan penerapan kebijakan GCG dilingkungan perusahaan (Fajarwati : 2011). Seiring dengan itu, pemerintah Republik Indonesia tanggal 1 Agustus 2002 mengeluarkan Keputusan Menteri BUMN Kep-117/M-MBU/2002 pasal 3 tentang penerapan praktik GCG pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) (Miharso:2012).

Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang hendak menerapkan praktik GCG adalah PT. PLN (Persero). PT. PLN (Persero) merupakan salah satu BUMN yang ikut serta dalam rangka mengemban amanah Keputusan Menteri BUMN Kep-117/M-MBU/2002 pasal 3 tentang penerapan praktik GCG pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN). PT. PLN (Persero) adalah sebuah entitas legal milik Negara Republik Indonesia yang tujuan utamanya mengejar keuntungan dan melakukan berbagai aktivitas lainnya yang diijinkan oleh undang-undang dibidang ketenagalistrikan.

Sebagai salah satu BUMN, PT PLN (Persero) memiliki kewajiban untuk menerapkan GCG sebagaimana diamanatkan didalam Peraturan Menteri Negara BUMN tentang penerapan GCG pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Perusahaan menyadari bahwa penerapan GCG saat ini tidak hanya sebagai pemenuhan kewajiban saja, namun telah menjadi kebutuhan dalam menjalankan kegiatan bisnis perusahaan dalam rangka menjaga pertumbuhan usaha secara berkelanjutan, meningkatkan nilai perusahaan dan sebagai upaya agar perusahaan mampu bertahan dalam persaingan.

Sejak tahun 2003, PT. PLN (Persero) telah melaksanakan peraturan tentang penerapan praktik GCG pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditetapkan tanggal 1 Agustus 2002 oleh Menteri BUMN. PT PLN (Persero) telah melaksanakan Tata Kelola Perusahaan yang dilandasi dengan prinsip-prinsip GCG. GCG telah menjadi hal yang dipersyaratkan dalam hubungan antara perusahaan dengan para investor/pemegang sahamnya dan antara debitur dengan krediturnya. Penerapan GCG mengacu pada standar atau *best practices* dan dilakukan secara bertahap ([www.pln.go.id](http://www.pln.go.id), diakses tanggal 12 Februari 2014, pukul 10:00).

PT. PLN (Persero) sebagai pemegang izin usaha ketenagalistrikan untuk kepentingan umum dan masyarakat di Indonesia senantiasa berupaya memenuhi kebutuhan listrik dalam negeri dan menjamin ketersediaannya secara kontinyu, dengan meningkatkan mutu dan keandalan jaringan distribusi, meningkatkan kecepatan pelayanan gangguan serta meningkatkan pelayanan lainnya kepada pelanggan. Salah satu kegiatan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan adalah adanya aplikasi terpusat yang dapat melayani kebutuhan pelanggan dari semua tempat. Untuk menjawab keinginan tersebut maka dikeluarkanlah Keputusan Direksi No.529.K/DIR/2010 tentang pedoman dan kebijakan umum tata kelola teknologi informasi di lingkungan PT. PLN (Persero) yaitu sebagai pedoman untuk mewujudkan pola standarisasi pelaksanaan, pengembangan, penerapan dan operasi teknologi informasi yang selaras dengan memantau unjuk kerja penyelenggara teknologi informasi serta pedoman untuk meningkatkan kapabilitas perseroan dalam memberikan kontribusi bagi penciptaan nilai tambah serta meningkatkan efektifitas dan efisiensi kegiatan operasional perseroan.

Selain surat keputusan direksi di atas dikeluarkan pula keputusan direksi dengan No.026.K/DIR/2011 untuk pengamanan sistem teknologi informasi yang bertujuan untuk melindungi sumber daya teknologi informasi perseroan terhadap penggunaan, penyebaran, perusakan dan perubahan data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab serta memberikan aturan pengelolaan pengamanan sistem teknologi informasi perseroan yang sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku (Miharso:2012).

Untuk membangun suatu budaya bisnis yang sehat dibutuhkan beberapa prinsip yaitu transparansi, kemandirian, akuntabilitas, pertanggungjawaban, dan kewajaran, kelima prinsip ini dikenal sebagai prinsip-prinsip GCG. Prinsip-prinsip dasar GCG tersebut pada dasarnya memiliki tujuan untuk memberikan kemajuan terhadap kinerja suatu perusahaan. Sebagai perwujudan dari praktik GCG di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung adalah Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat yang selanjutnya akan disingkat AP2T.

Pada tahun 2011 PT. PLN (Persero) pusat memperkenalkan AP2T, yaitu sistem pelayanan terpadu yang memberikan kemudahan kepada para pelanggan/calon pelanggan untuk melakukan permohonan pasang baru maupun perubahan daya dari rumah atau dari tempat lain yang bisa berinteraksi lewat internet maupun lewat telepon, sehingga pelanggan/calon pelanggan tidak perlu lagi datang ke kantor PT. PLN (Persero). AP2T sebagai salah satu kegiatan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan serta meningkatkan kinerja perusahaan, dengan adanya AP2T ini, perusahaan dapat melayani kebutuhan pelanggan dari semua tempat. Sebelum adanya AP2T, di masing-masing unit PT. PLN (Persero)

mempunyai model dan jenis aplikasi pelayanan dengan versi yang berbeda-beda serta *database* (penyimpanan data) yang bersifat lokal dan belum terintegrasi antar unit, sehingga apabila pelanggan atau konsumen menginginkan suatu pelayanan maka mereka harus datang ke kantor PT. PLN (Persero) terdekat dimana mereka berdomisili untuk mengajukan permohonannya.

AP2T dibangun oleh PT. PLN (Persero) untuk mempermudah pelanggan/calon pelanggan yang akan mengajukan permohonan baik itu pasang baru maupun perubahan daya/data dan akan tersimpan di server PT. PLN (Persero) yang dihimpun dari seluruh Indonesia dan dikelola secara baik sesuai dengan data fisik/teknik yang ada di lapangan. Tujuan pembangunan AP2T adalah untuk menyatukan semua aplikasi yang pernah dibangun di masing-masing kantor wilayah PT. PLN (Persero) untuk menjadi standar pelayanan pelanggan se-Indonesia. Dengan adanya AP2T diharapkan kecepatan pelayanan kepada pelanggan dapat lebih baik lagi karena pelanggan langsung bisa akses ke *web* PT. PLN atau *Call Center* 123 sehingga terhindar dari para calo yang memberikan jasa pengurusan permohonan dengan meminta imbalan yang besar, dan juga sangat praktis bagi pelanggan yang sangat sibuk dalam kesehariannya karena waktu mereka yang sangat sedikit sehingga tidak menyita waktu mereka dalam beraktifitas. Melihat kondisi pelanggan yang sangat sibuk dan juga sangat dinamis itulah maka oleh PT. PLN (Persero) dibangunlah suatu sistem aplikasi yang terpusat dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat yang menginginkan pelayanan PT. PLN (Persero) yang cepat, handal dan praktis serta sudah terkoneksi dengan jaringan internet (Miharso:2012).

Salah satu prinsip dalam penerapan AP2T yang berlandaskan GCG adalah prinsip transparansi. Dalam penelitian ini lebih fokus pada prinsip transparansi karena AP2T merupakan penerapan dari prinsip transparansi yang merupakan bagian dari salah satu prinsip-prinsip GCG. AP2T merupakan penerapan dari prinsip transparansi karena AP2T menyediakan informasi yang tepat dan akurat baik untuk pelanggan maupun untuk area atau kantor pusat yang membutuhkan laporan. Informasi yang didapatkan pelanggan dengan adanya AP2T salah satunya adalah informasi tagihan rekening pelanggan, dan bagi pelanggan transparansi informasi yang didapatkan adalah apabila terdapat keluhan-keluhan mengenai listrik, keluhan-keluhan tersebut dapat terjawab dengan data-data lengkap yang ada di AP2T sehingga meminimalisir kecurangan yang dapat terjadi, dengan adanya AP2T juga diharapkan kecepatan pelayanan kepada pelanggan dapat lebih baik lagi karena pelanggan langsung bisa akses ke *web* PT. PLN yang langsung tersinkron dengan AP2T atau *Call Center* 123 sehingga data-data permohonan pelanggan sudah otomatis masuk kedalam AP2T dan dapat langsung diproses sehingga terhindar dari para calo yang memberikan jasa pengurusan permohonan dengan meminta imbalan yang besar. Dengan adanya AP2T pegawai dan pihak lain yang berkepentingan dengan perusahaanpun mendapatkan transparansi informasi, seperti biro yang bekerja sama dengan PT. PLN (Persero), dalam hal penagihan dapat lebih mudah mengetahui data dari masing-masing pelanggan, karena dalam AP2T terdapat data-data yang lengkap mengenai pelanggan yang sudah melunasi tagihan atau belum melunasi tagihan, sehingga biro tidak sulit untuk mencari pelanggan tersebut. AP2T tidak hanya mempermudah PT. PLN (Persero), akan tetapi juga mempermudah pihak rekanan dan pelanggan,

pelanggan dapat melihat tagihan perbulan dari bulan-bulan sebelumnya. Dalam hal pasang baru atau menambah daya, pelanggan dapat mengaksesnya melalui *web* PT. PLN (Persero), dengan melakukan registrasi dari *web* PT. PLN (Persero) tersebut, secara otomatis data tersebut dapat di lihat atau di cek melalui AP2T oleh pegawai PLN, hal tersebut mempermudah pelanggan dan pegawai PT. PLN (Persero), sehingga meningkatkan kinerja dan perusahaan lebih tertata. Transparansi informasi bagi pegawai adalah transparansi data-data yang diterima dan dalam hal pembuatan atau pengiriman laporan. Dengan adanya AP2T data-data didapat langsung dari survey lapangan, sehingga data-data tersebut sangat *real* dan tepat waktu. Dengan adanya AP2T pengiriman laporan-laporan yang diminta atasan maupun pegawai lainnya dapat dikirim langsung melalui AP2T sehingga tidak bisa melakukan manipulasi data dan cepatnya proses pengiriman laporan membuat peningkatan kinerja perusahaan

Selain itu, berdasarkan *Forum Corporate Governance in Indonesia* (FCGI) dalam Busyra Azheri (2012:192-193) prinsip transparansi sangat penting dalam pengelolaan suatu perusahaan, Barry A.K. Rider menyatakan keterbukaan akan mencegah kesalahan dan penyalahgunaan. Keterbukaan dapat mengantisipasi kemungkinan pemegang saham, investor atau *stakeholders* tidak memperoleh informasi atau fakta materil yang ada. Sedangkan standar yang digunakan dalam penerapan prinsip keterbukaan adalah berkaitan dengan mitos "*informed layman*" yang dirujuk dari dunia pasar modal. Mitos ini menegaskan bahwa standar utama tentang keterbukaan informasi adalah harus jelas dan dapat dibaca serta dimengerti oleh orang awam (*layman*). Prinsip transparansi mengenai semua hal

yang penting bagi kinerja perusahaan, kepemilikan serta para pemegang kepentingan (*stakeholders*) diwujudkan dengan:

- a. Mengembangkan sistem akuntansi dan best practices yang menjamin adanya laporan keuangan dan pengungkapan yang berkualitas.
- b. Mengembangkan *Informasi Technology* (IT) dan *Management Information System* (MIS) untuk menjamin adanya pengukuran kinerja yang memadai dan proses pengambilan keputusan yang efektif oleh dewan komisaris dan direksi.
- c. Mengembangkan enterprise risk management yang memastikan bahwa semua risiko signifikan telah diidentifikasi, diukur dan dapat dikelola pada tingkat toleransi yang jelas.
- d. Mengumumkan jabatan yang kosong secara terbuka.

AP2T merupakan salah satu pengembangan dari *Informasi Technology* (IT) dan *Management Information System* (MIS).

Namun pada kenyataannya menurut Bapak Kristantio Yuniardi, Junior Analis Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan Area Tanjung Karang Distribusi Lampung, dalam penerapan Aplikasi AP2T sebagai wujud penerapan prinsip transparansi dalam GCG menemui beberapa masalah seperti dalam pelaksanaannya AP2T terkadang mengalami hambatan, seperti calon pelanggan yang mendaftar dan sudah membayar biaya penyambungan (BP) tidak bisa langsung masuk dalam daftar AP2T, maupun ketika proses PDL (Perubahan Data Langgan) sehingga menyebabkan yang seharusnya keterangan listrik pelanggan di lapangan sudah menyala tetapi di sistem terbaca listrik pelanggan tersebut belum menyala, sulitnya mendapatkan data pelanggan per rayon secara detail, serta sistem yang

terkadang mengalami gangguan atau tidak bisa diakses sehingga menghambat dalam pengambilan atau pencarian data. Selain itu masih adanya keluhan dari pegawai mengenai *software* tersebut, seperti AP2T yang tujuan utamanya adalah untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan serta kinerja pegawai, akan tetapi pada kenyataannya penerapan *software* AP2T tersebut masih belum dapat meringankan pekerjaan pegawai atau *user* yang menggunakan aplikasi tersebut contohnya dalam proses pencarian data pelanggan sering mengalami kendala, seperti data di lapangan tidak sesuai dengan data di AP2T sehingga menambah beban pekerjaan pegawai. Dari sisi pelanggan beberapa kali sering mengalami kendala seperti idpel (id pelanggan) yang tidak sesuai dengan yang terdapat dalam AP2T, contohnya pelanggan yang ingin mengecek tagihan, angka stand meter bisa langsung ke kantor PT. PLN (Persero) dengan cara memberikan idpel (id pelanggan), akan tetapi sering terjadi ketidaksesuaian antara data idpel (id pelanggan) pelanggan tersebut dengan data idpel (id pelanggan) yang ada di AP2T. Selain itu terkendala dalam perubahan data pelanggan di AP2T contoh KWH meter pelanggan yang sudah tidak terpasang lagi/dibongkar akan tetapi rekening pembayaran masih terbit / ditagihkan kepada pelanggan tersebut. Masalah tersebut diatas muncul bukan dari kesalahan sistem atau kesalahan teknis melainkan karena tidak dilakukannya mutasi “N” (Perubahan status pelanggan) oleh pegawai kepada pelanggan yang sudah dibongkar tersebut sehingga rekening tersebut masih terbit / ditagihkan (Hasil wawancara pada tanggal 7 April 2014).

Tujuan dari adanya AP2T ini dapat meningkatkan kinerja perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien, mempermudah dalam memberikan laporan serta

mempermudah layanan kepada masyarakat. Oleh karena hal itu maka penulis tertarik untuk melakukan kajian secara ilmiah tentang “Penerapan Prinsip Transparansi Dalam *Good Corporate Governance* (GCG) Pada Program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan diungkapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan prinsip Transparansi dalam *Good Corporate Governance* (GCG) Pada program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) ?
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan-permasalahan pokok yang terdapat dalam penelitian ini, maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis penerapan prinsip Transparansi dalam *Good Corporate Governance* (GCG) Pada program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero);
2. Menganalisis kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero).

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara dan menjadi referensi bagi penelitian mahasiswa lainnya yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero).

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai rujukan solusi untuk mengetahui penerapan prinsip transparansi dalam *Good Corporate Governance* (GCG) pada program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero).