

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang *Good Corporate Governance* (GCG)

1. Konsep *Corporate Governance*

Corporate Governance merupakan isu yang tidak pernah usang untuk terus dikaji pelaku bisnis, akademis, pembuat kebijakan, dan lain sebagainya. Pemahaman tentang *Corporate Governance* terus berevolusi dari waktu ke waktu. Pada akhir tahun 1980-an mulai banyak kesimpulan yang menyebutkan struktur kepemilikan dalam bentuk *dispersed ownership* akan memberikan dampak bagi buruknya kinerja manajemen (Indra Surya & Ivan Yustiavandana, 2008:24).

Governance di ambil dari kata latin, yaitu *gubernance* yang artinya mengarahkan dan mengendalikan. Dalam ilmu manajemen bisnis, kata tersebut diadaptasi menjadi *orporate governance* yang sebagai upaya mengarahkan (*directing*) dan mengendalikan (*control*) kegiatan organisasi, termasuk perusahaan. Ada dua hal yang ditekankan dalam konsep ini, pertama, pentingnya hak pemegang saham untuk memperoleh informasi dengan benar dan tepat pada waktunya dan, kedua, kewajiban perusahaan untuk melakukan pengungkapan (*disclosure*) secara akurat, tepat waktu, transparan terhadap semua informasi kinerja perusahaan, kepemilikan, dan *stakeholder* (Mikha Pasorong : 2012).

Ada beberapa definisi *Corporate Governance* dalam Indra Surya & Ivan Yustiavandana (2008:25-26), salah satunya OECD mendefinisikan *Corporate Governance* sebagai:

“Sekumpulan hubungan antara pihak manajemen perusahaan, *board*, pemegang saham, dan pihak lain yang mempunyai kepentingan dengan perusahaan. *Corporate Governance* juga mensyaratkan adanya struktur perangkat untuk mencapai tujuan dan pengawasan atas kinerja. *Corporate Governance* yang baik dapat memberikan rangsangan bagi *Board* dan manajemen untuk mencapai tujuan yang merupakan kepentingan perusahaan dan pemegang saham harus memfasilitasi pengawasan yang efektif sehingga mendorong perusahaan menggunakan sumber daya dengan lebih efisien.”

OECD (*Organization for Economic Co-operation and Development*) yang anggota - anggotanya antara lain, Amerika Serikat, Negara-negara Eropa (Austria, Belgia, Denmark, Irlandia, Perancis, Jerman, Yunani, Italia, Luxemburg, Belanda, Norwegia, Polandia, Portugal, Swedia, Swiss, Turki, dan Inggris) dan negara-negara Asia Pasifik (Australia, Jepang, Korea, Selandia Baru) mendefinisikan *Corporate Governance* sebagai:

“*Corporate Governance is the system by which business corporations are directed and controlled. The corporate governance structure specifies the distribution of rights and responsibilities among different participants in the corporation, such as, the board managers, shareholders and other stakeholders, and spells out the rules and procedures for making decisions on corporate affairs. By doing this it also provides the structure through which the company objectives are set, and the means of attaining those objectives and monitoring performance*”.

Definisi tersebut melihat *corporate governance* sebagai suatu sistem dimana sebuah perusahaan atau entitas bisnis diarahkan dan diawasi. Sejalan dengan itu, maka struktur dari *corporate governance* menjelaskan distribusi hak-hak dan tanggung jawab dari masing-masing pihak yang terlibat dalam sebuah bisnis,

yaitu antara lain dewan komisaris dan direksi, manajer, pemegang saham, serta pihak-pihak lain yang terkait sebagai *stakeholders*. Selanjutnya, struktur dari *corporate governance* juga menjelaskan bagaimana aturan dan prosedur dalam pengambilan dan keputusan kebijakan sehingga dengan melakukan itu semua maka tujuan perusahaan dan pemantauan kinerjanya dapat dipertanggungjawabkan dan dilakukan dengan baik.

OECD mendefinisikan *corporate governance* sebagai sekumpulan hubungan antara pihak manajemen perusahaan, board dan pemegang saham, dan pihak lain yang mempunyai kepentingan dengan perusahaan. *Corporate Governance* juga mengisyaratkan adanya struktur, perangkat untuk mencapai tujuan, dan pengawasan atas kinerja. *Corporate Governance* yang baik dapat memberikan perangsang atau insentif yang baik bagi board dan manajemen untuk mencapai tujuan yang merupakan kepentingan perusahaan atau pemegang saham dan harus memfasilitasi pemantauan yang efektif, sehingga mendorong perusahaan untuk menggunakan sumber daya dengan lebih efisien (Mikha Pasorong : 2012).

Sedangkan menurut Bank Dunia (*World Bank*) dalam mendefinisikan *corporate governance* adalah kumpulan hukum, peraturan dan kaidah - kaidah yang wajib dipenuhi yang dapat mendorong kinerja sumber - sumber perusahaan bekerja secara efisien, menghasilkan nilai ekonomi jangka panjang yang berkesinambungan bagi para pemegang saham maupun masyarakat sekitar secara keseluruhan (Mikha Pasorong : 2012).

Dari penjelasan beberapa ahli diatas peneliti menggunakan definisi *Corporate Governance* dari OECD (*Organization for Economic Co-operation and*

Development), *Corporate Governance* merupakan Sekumpulan hubungan antara pihak manajemen perusahaan, *board*, pemegang saham, dan pihak lain yang mempunyai kepentingan dengan perusahaan. *Corporate Governance* juga mensyaratkan adanya struktur perangkat untuk mencapai tujuan dan pengawasan atas kinerja. *Corporate Governance* yang baik dapat memberikan rangsangan bagi *Board* dan manajemen untuk mencapai tujuan yang merupakan kepentingan perusahaan dan pemegang saham harus memfasilitasi pengawasan yang efektif sehingga mendorong perusahaan menggunakan sumber daya dengan lebih efisien. Karena *Corporate Governance* dari OECD (*Organization for Economic Co-operation and Development*) mencakup dan sesuai dengan kegunaan serta karakteristik dari AP2T, yaitu Aplikasi AP2T adalah sistem yang merupakan bagian dari perangkat yang merupakan syarat dari *Corporate Governance* guna mencapai tujuan dan pengawasan atas kinerja, AP2T dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, meningkatkan kinerja perusahaan serta meningkatkan pengawasan agar mengurangi kecurangan-kecurangan yang dapat terjadi dalam melakukan pekerjaan sehingga kinerja perusahaan lebih efektif dan efisien.

2. Konsep *Good Corporate Governance* (GCG)

Berkaitan dengan konsep diatas, terdapat konsep yang menjadi turunan dari definisi *corporate governance*, yakni konsep GCG (Fajarwati : 2011). Menurut Komite *Cadbury* dalam Tjager (2003:51) GCG adalah prinsip yang mengarahkan dan mengendalikan perusahaan agar mencapai keseimbangan antara kekuatan serta kewenangan perusahaan dalam pertanggungjawabannya kepada para

stakeholders khususnya, dan *stakeholders* pada umumnya. Tentu saja hal ini dimaksudkan pengaturan kewenangan direktur, manajer, pemegang saham, dan pihak lain yang berhubungan dengan perkembangan perusahaan dilingkungan tertentu (Fajarwati : 2011).

Good Corporate Governance menurut Tjager (2003) merupakan suatu struktur yang mengatur pola hubungan harmonis tentang peran dewan komisaris, direksi, pemegang saham, dan para *stakeholder* lainnya. Suatu sistem pengecekan dan perimbangan kewenangan atas pengendalian perusahaan yang dapat membatasi munculnya dua peluang: pengelolaan yang salah dan penyalahgunaan asset perusahaan dan suatu proses yang transparan atas penentuan tujuan perusahaan, pencapaian, berikut pengukuran kinerjanya (Fajarwati : 2011).

Dari pengertian tersebut, menurut Tjager (2003) dalam (Fajarwati : 2011) tampak beberapa aspek penting dari GCG yang perlu dipahami beragam kalangan di dunia bisnis yakni:

- a. Adanya keseimbangan hubungan antara organ-organ perusahaan di antaranya Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Komisaris, dan direksi. Keseimbangan ini mencakup ha;-hal yang berkaitan dengan struktur kelembagaan dan mekanisme operasional ketiga organ perusahaan tersebut (keseimbangan internal).
- b. Adanya pemenuhan tanggung jawab perusahaan sebagai entitas bisnis dalam masyarakat kepada seluruh *stakeholder*. Tanggung jawab ini meliputi hal-hal yang terkait dengan pengaturan hubungan antara perusahaan dengan *stakeholders* (keseimbangan eksternal). Diantaranya tanggung jawab

- pengelola/pengurus perusahaan, manajemen, pengawasan, serta pertanggungjawaban kepada para pemegang saham dan *stakeholders* lainnya.
- c. Adanya hak-hak pemegang saham untuk mendapatkan informasi yang tepat dan benar pada waktu yang diperlukan mengenai perusahaan. Kemudian hak berperan serta dalam pengambilan keputusan mengenai perkembangan strategis dan perubahan mendasar atas perusahaan serta ikut menikmati keuntungan yang diperoleh perusahaan dalam pertumbuhannya.
 - d. Adanya perlakuan yang sama terhadap para pemegang saham, terutama pemegang saham minoritas dan pemegang saham asing melalui keterbukaan informasi yang material dan relevan serta melarang penyampaian informasi untuk pihak sendiri yang bisa menguntungkan orang dalam (*insider information for insider trading*).

Menurut OECD (*The Organization for Economic Cooperation and Development*) (2003), sebagaimana dikutip oleh Wahyudin Zarkasyi (2008:35), tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) merupakan struktur yang oleh stakeholders, pemegang saham, komisaris dan manajer menyusun tujuan perusahaan dan sarana untuk mencapai tujuan tersebut dan mengawasi kinerja (<http://thesis.binus.ac.id>, diakses tanggal 24 Agustus 2014, pukul 14:00).

Dalam Effendi (2009:2) GCG dapat diartikan sebagai seperangkat sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan untuk menciptakan nilai tambah (*Value Added*) bagi para pemangku kepentingan. Hal ini disebabkan karena GCG dapat mendorong terbentuknya pola kerja manajemen yang bersih, transparan dan

professional. Implementasi prinsip-prinsip GCG secara konsisten diperusahaan akan menarik minat para investor.

Dalam Effendi (2009:62-63) konsep GCG di Badan Usaha Milik Negara (BUMN) terdapat dalam poin IV dan poin VI dari penjelasan atas Undang-undang No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam kedua poin tersebut disebutkan bahwa:

- a. Untuk dapat mengoptimalkan perannya dan mampu mempertahankan keberadaannya dalam perkembangan ekonomi dunia yang semakin terbuka dan kompetitif, BUMN perlu menumbuhkan budaya korporasi dan profesionalisme antara lain melalui pembenahan pengurusan dan pengawasannya. Pengurusan dan pengawasan BUMN harus dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*)
- b. Undang-undang tersebut dimaksudkan untuk memenuhi visi pembangunan BUMN dimasa yang akan datang dan meletakkan dasar-dasar atau prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*). Penerapan prinsip-prinsip tersebut sangat penting dalam melakukan pengelolaan dan pengawasan BUMN.
- c. Undang-undang BUMN dirancang untuk menciptakan sistem pengelolaan dan pengawasan berlandaskan pada prinsip efisiensi dan produktivitas guna meningkatkan kinerja dan nilai BUMN, serta menghindari BUMN dari tindakan-tindakan pengeksploitasian diluar asas tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*).

- d. Undang-undang ini juga dirancang untuk menata dan mempertegas peran lembaga dan posisi wakil pemerintah sebagai pemegang saham atau pemilik modal BUMN selaku operator usaha dengan lembaga pemerintah sebagai regulator.

Dari penjelasan beberapa ahli diatas, peneliti menggunakan definisi GCG menurut OECD (*The Organization for Economic Cooperation and Development*) (2003), sebagaimana dikutip oleh Wahyudin Zarkasyi (2008:35), tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) merupakan struktur yang oleh stakeholders, pemegang saham, komisaris dan manajer menyusun tujuan perusahaan dan sarana untuk mencapai tujuan tersebut dan mengawasi kinerja. Karena GCG menurut OECD (*The Organization for Economic Cooperation and Development*) (2003) mencakup dan sesuai dengan kegunaan serta karakteristik dari AP2T, yaitu AP2T merupakan suatu sistem yang merupakan bagian dari struktur yang oleh stakeholders, pemegang saham, komisaris dan manajer serta pegawai perusahaan lainnya menyusun tujuan perusahaan dan sarana untuk mencapai tujuan dan mengawasi kinerja. AP2T juga merupakan suatu sistem pengiriman dan pengecekan laporan-laporan, aplikasi ini juga untuk mengendalikan perusahaan agar dapat membatasi munculnya peluang pengelolaan yang salah dan penyalahgunaan asset perusahaan dan suatu proses yang transparan atas penentuan tujuan perusahaan, pencapaian, berikut pengukuran kinerjanya.

3. Aspek-aspek *Good Corporate Governance* (GCG)

Dalam Busyra Azheri (2012:186-188) pasal 2 Keputusan Menteri Negara/Kepala Badan Penanaman Modal dan Pembina Badan Usaha Milik Negara No. KEP-23/M-PM.PBUMN/2000 tanggal 13 Mei 2000 tentang pengembangan praktik *good corporate governance* dalam perusahaan (persero) menegaskan bahwa *good corporate governance* adalah prinsip perusahaan yang perlu diterapkan dalam pengelolaan perusahaan yang dilaksanakan semata-mata demi menjaga kepentingan perusahaan dalam rangka mencapai maksud dan tujuan perusahaan. Oleh karena itu penerapan prinsip GCG amat tergantung pada kondisi perusahaan, sehingga masing-masing perusahaan diharapkan membuat standar GCG (*best practices*) dengan memperhatikan beberapa aspek GCG yaitu:

a. Tujuan perusahaan

Berkaitan dengan upaya perusahaan menjamin sustainable bisnis untuk jangka panjang dan menjaga hubungan dengan shareholders yang efektif. Perusahaan seharusnya mengungkapkan informasi secara akurat, memadai dan tepat waktu, transparan terhadap investor tentang akuisisi, hak dan kewajiban kepemilikan, serta penjualan saham.

b. Hak Suara

Perusahaan harus menjamin hak suara dari setiap ownership dan mewajibkan adanya keterbukaan yang berkaitan dengan proses pengambilan keputusan.

c. *Non-Executive Corporate Board*

Melibatkan anggota *non-executive* yang independen dalam jumlah dan kompetensi yang memadai. *Non-executive* seharusnya tidak kurang dari 2

orang dan sama banyaknya dengan *substancial majority*. Komite audit, remunerasi dan nominasi sebaiknya beranggotakan *non-executive*.

d. Kebijakan Remunerasi Perusahaan

Sebaiknya dalam laporan tahunan perusahaan mengungkapkan kebijakan board tentang remunerasi, sehingga investor dapat memutuskan apakah praktik dan kebijakan remunerasi telah sesuai dengan standar, kepatutan dan kepatuhan.

e. Fokus Strategi

Setiap modifikasi atas bisnis utama harus dilakukan atas persetujuan *shareholders*. Begitu pula halnya bila terjadi perubahan yang signifikan pada perusahaan dan secara materil berpengaruh melemahkan ekuitas atau mengikis *economic interest* atau hak kepemilikan saham dari pemegang saham yang ada.

f. Kinerja Operasional

Board Directors harusnya memfokuskan perhatiannya pada *corporate governance framework* dalam upaya mengoptimalkan kinerja perusahaan.

g. *Shareholders Returns*

Board Directors harusnya memfokuskan perhatiannya pada *corporate governance framework* dalam upaya mengoptimalkan *retuns* kepada *shareholders*.

h. *Corporate Citizenship*

Perusahaan harus tunduk dan taat pada berbagai ketentuan perundang-undangan yang berlaku pada wilayah hukum dimana perusahaan melakukan bisnisnya.

i. *Implementasi Corporate Governance*

Apabila suatu negara telah mempunyai *code* dalam rangka praktik GCG maka perusahaan harus melaksanakannya.

Menyadari pentingnya GCG dalam pengelolaan perusahaan pada suatu negara, maka *United Nation Development Program* (UNDP) menjelaskan bahwa *good governance* harus mengandung 9 unsur sebagai berikut:

a. *Participation*

Mengarah pada jaminan keterlibatan bahwa setiap warga negara dalam pembuatan suatu keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi atau institusi yang mewakili kepentingannya. Hal ini dibangun atas dasar demokrasi dan partisipasi secara konstruktif.

b. *Rule of Law*

Bahwa hukum harus mencerminkan nilai keadilan dan kesamaan setiap orang didepan hukum serta dilakukannya *law enforcement* dan hak asasi manusia.

c. *Transparency* (Transparansi)

Hal ini dibangun atas dasar kebebasan informasi dimana proses, lembaga, dan informasi dapat langsung diakses oleh pihak-pihak yang membutuhkan. Setiap informasi tersebut harus bersifat komunikatif, dapat dipahami dan dimonitor.

d. *Responsiveness*

Bahwa setiap proses dan kelembagaan yang ada harus dapat melayani setiap *stakeholders*.

e. *Consensus Orientation*

Hal ini menyelesaikan bahwa prinsip *corporate governance* menjadi mediasi antara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan yang terbaik bagi kepentingan yang lebih luas dalam setiap kebijakan maupun prosedur.

f. *Equity*

Bahwa semua warga negara mempunyai kesempatan yang sama dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan kesejahteraannya.

g. *Effectiveness and Efficiency* (Efektivitas dan Efisiensi)

Adanya jaminan bahwa setiap proses dan lembaga yang ada harus menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan program yang telah digariskan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia.

h. *Accountability* (Akuntabilitas)

Bahwa pengambil keputusan dalam pemerintahan sektor swasta dan masyarakat mesti bertanggungjawab kepada publik dan lembaga-lembaga *stakeholders*.

i. *Strategic Vision*

Pimpinan suatu perusahaan harus berlandaskan perspektif *corporate governance*.

4. Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG)

Berbagai aturan main dan sistem yang mengatur keseimbangan dalam pengelolaan perusahaan perlu dituangkan dalam bentuk prinsip-prinsip yang harus dipatuhi untuk menuju tata kelola perusahaan yang baik. Menurut Sutedi (2011) dalam (Jingga Tadikapury : 2011) ada beberapa prinsip dasar yang harus diperhatikan dalam *Corporate Governance*, yaitu :

a. *Transparancy* (Keterbukaan)

Penyediaan informasi yang memadai, akurat, dan tepat waktu kepada stakeholders harus dilakukan oleh perusahaan agar dapat dikatakan transparan. Pengungkapan yang memadai sangat diperlukan oleh investor dalam kemampuannya untuk membuat keputusan terhadap risiko dan keuntungan dari investasinya. Kurangnya pernyataan keuangan yang menyeluruh menyulitkan pihak luar untuk menentukan apakah perusahaan tersebut memiliki uang yang menumpuk dalam tingkat yang mengkhawatirkan. Kurangnya informasi akan membatasi kemampuan investor untuk memperkirakan nilai dan risiko serta pertambahan dari perubahan modal (*volatility of capital*).

b. *Accountability* (Dapat Dipertanggungjawabkan)

Akuntabilitas adalah kejelasan fungsi, struktur, sistem dan pertanggungjawaban organ perusahaan sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif. Pengelolaan perusahaan harus didasarkan pada pembagian kekuasaan diantara manajer perusahaan, yang bertanggung jawab pada pengoperasian setiap harinya, dan pemegang sahamnya yang diwakili oleh dewan direksi. Dewan direksi diharapkan untuk menetapkan kesalahan (*oversight*) dan pengawasan.

c. *Fairness* (Kesetaraan)

Secara sederhana kesetaraan didefinisikan sebagai perlakuan yang adil dan setara dalam memenuhi hak-hak *stakeholder*. Dalam pengelolaan perusahaan perlu ditekankan pada kesetaraan, terutama untuk pemegang saham minoritas.

Investor harus memiliki hak-hak yang jelas tentang kepemilikan dan sistem dari aturan dan hukum yang dijalankan untuk melindungi hak-haknya.

d. *Sustainability* (Kelangsungan)

Kelangsungan adalah bagaimana perusahaan dapat terus beroperasi dan menghasilkan keuntungan. Ketika perusahaan negara (*corporation*) *exist* dan menghasilkan keuntungan dalam jangka mereka juga harus menemukan cara untuk memuaskan pegawai dan komunitasnya agar tetap bisa bertahan dan berhasil. Mereka harus tanggap terhadap lingkungan, memperhatikan hukum, memperlakukan pekerja secara adil, dan menjadi karyawan yang baik. Dengan demikian, akan menghasilkan keuntungan yang lama bagi *stakeholder*-nya.

Sedangkan menurut KEPMEN BUMN No. KEP-117/M-MBU/2002 tanggal 1 Agustus 2002 pada pasal 3 yang dikutip dari Hery (2010) dalam (Jingga Tadikapury : 2011), prinsip-prinsip GCG, yaitu:

- a. Transparansi, yaitu keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materil dan relevan mengenai perusahaan;
- b. Kemandirian, yaitu keadaan dimana perusahaan dikelola secara professional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat;
- c. Akuntabilitas yaitu kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organisasi sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif;

- d. Pertanggungjawaban, yaitu kesesuaian di dalam pengelolaan perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat;
- e. Kewajaran, yaitu keadilan dan kesetaraan di dalam memenuhi hak-hak *stakeholders* yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Disini secara umum ada empat prinsip utama berdasarkan pendapat OECD (*Organization For Economic Corporation and Development*) dalam (Tjager, 2003: 40-52) (Fajarwati : 2011) yaitu: *Fairness, transparency, accountability, responsibility*.

a. *Fairness* (Kewajaran)

Secara sederhana *Fairness* (Kewajaran) bisa didefinisikan sebagai perlakuan yang adil dan setara didalam memenuhi hak-hak stakeholder yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku. *Fairness* juga mencakup adanya kejelasan hak-hak pemodal, sistem hukum dan penegakan peraturan untuk melindungi hak-hak investor khususnya pemegang saham minoritas, dari berbagai bentuk kecurangan. Bentuk kecurangan ini bisa berupa *insider trading* (transaksi yang melibatkan informasi orang dalam), *fraud* (penipuan), dilusi saham (nilai perusahaan berkurang), KKN, atau keputusan-keputusan yang dapat merugikan seperti pembelian kembali saham yang telah dikeluarkan, penerbitan saham baru, merger, akuisisi, atau pengambilalihan perusahaan lain. Lewat prinsip *fairness*, ada beberapa manfaat yang diharapkan bisa dipetik, *fairness* diharapkan membuat seluruh aset perusahaan dikelola secara baik dan

prudent (hati-hati), sehingga muncul perlindungan kepentingan pemegang saham secara *fair* (jujur dan adil). *Fairness* juga diharapkan member perlindungan kepada perusahaan terhadap praktek korporasi yang merugikan seperti disebutkan diatas. *Fairness* menjadi jiwa untuk memonitor dan menjamin perlakuan yang adil diantara beragam kepentingan perusahaan. Namun *fairness* membutuhkan syarat agar bisa dilakukan secara efektif, syarat tersebut yaitu berupa peraturan perundang-undangan yang jelas, tegas, konsisten dan dapat ditegakan secara baik serta efektif.

b. *Transparency* (Keterbukaan Informasi)

Transparansi bisa diartikan sebagai keterbukaan informasi, baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam mengungkapkan informasi material dan relevan mengenai perusahaan. Dalam mewujudkan transparansi ini sendiri perusahaan harus menyediakan informasi yang cukup, akurat, dan tepat waktu kepada berbagai pihak yang berkepentingan dengan perusahaan tersebut. Setiap perusahaan diharapkan pula dapat mempublikasikan informasi keuangan serta informasi lainnya yang material dan berdampak signifikan pada kinerja perusahaan secara akurat dan tepat waktu. Selain itu para investor harus dapat mengakses informasi penting perusahaan secara mudah pada saat diperlukan. Ada banyak manfaat yang dapat dipetik dari penerapan prinsip ini, salah satunya stakeholder dapat mengetahui risiko yang mungkin terjadi dalam melakukan transaksi dengan perusahaan. Kemudian karena dengan adanya informasi kinerja perusahaan yang diungkapkan secara akurat, tepat waktu, jelas, konsisten, dan dapat diperbandingkan, maka dimungkinkan terjadinya efisiensi pasar. Selanjutnya jika prinsip transparansi

dilaksanakan dengan baik dan tepat, akan dimungkinkan terhindarnya benturan kepentingan berbagai pihak dalam manajemen.

c. *Accountability* (Dapat Dipertanggungjawabkan)

Akuntabilitas adalah kejelasan fungsi, struktur, sistem dan pertanggungjawaban organ perusahaan sehingga perusahaan terlaksana secara efektif. Beberapa bentuk implementasi dari prinsip *accountability* antara lain praktek Audit Internal yang efektif, serta kejelasan fungsi, hak, kewajiban, wewenang dan tanggungjawab dalam anggaran dasar perusahaan dan *Statement of Corporate Intent* (Target Pencapaian Perusahaan di masa depan). Bila prinsip ini diterapkan secara efektif, maka ada kejelasan fungsi, hak, kewajiban, wewenang dan tanggung jawab antara pemegang saham, dewan komisaris, serta direksi, dengan adanya kejelasan inilah perusahaan akan terhindar dari benturan kepentingan peran.

d. *Responsibility* (Pertanggungjawaban)

Pertanggungjawaban perusahaan adalah kesesuaian (patuh) didalam pengelolaan perusahaan terhadap prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perundangan yang berlaku. Penerapan prinsip ini diharapkan membuat perusahaan menyadari bahwa dalam kegiatan operasionalnya seringkali ia menghasilkan eksternalitas (dampak luar kegiatan perusahaan) negatif yang harus ditanggung oleh masyarakat. Diluar hal itu, lewat prinsip ini diharapkan membantu peran pemerintah dalam mengurangi kesenjangan pendapatan dan kesempatan kerja pada segmen masyarakat yang belum mendapatkan manfaat dari mekanisme pasar.

Menurut Sutedi (2011) dalam (Jingga Tadikapury : 2011), OCED (*The Organization for Economic and Development*) memberikan pedoman mengenai hal-hal yang perlu diperhatikan agar tercipta GCG dalam suatu perusahaan yaitu:

1. Perlindungan terhadap hak-hak dalam *Corporate Governance* harus mampu melindungi hak-hak para pemegang saham, termasuk pemegang saham minoritas. Hak-hak tersebut mencakup hal-hal dasar pemegang saham, yaitu :
 - a. Hak untuk memperoleh jaminan keamanan atas metode pendaftaran kepemilikan;
 - b. Hak untuk mengalihkan dan memindahtangankan kepemilikan saham;
 - c. Hak untuk memperoleh informasi yang relevan tentang perusahaan secara berkala dan teratur;
 - d. Hak untuk ikut berpartisipasi dan memberikan suara dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS);
 - e. Hak untuk memilih anggota dewan komisaris dan direksi;
 - f. Hak untuk memperoleh pembagian laba (*profit*) perusahaan.
2. Perlakuan yang setara terhadap seluruh pemegang saham (*the equitable treatment of shareholders*).

Kerangka yang dibangun dalam *Corporate Governance* haruslah menjamin perlakuan yang setara terhadap seluruh pemegang saham, termasuk pemegang saham minoritas dan asing. Prinsip ini melarang adanya praktik perdagangan berdasarkan informasi orang dalam (*insider trading*) dan transaksi dengan diri sendiri (*self dealing*). Selain itu, prinsip ini mengharuskan anggota dewan

komisaris untuk terbuka ketika menemukan transaksi-transaksi yang mengandung benturan atau konflik kepentingan (*conflict of interest*).

3. Peranan pemangku kepentingan berkaitan dengan perusahaan (*the role of stakeholders*).

Kerangka yang dibangun dalam *Corporate Governance* harus memberikan pengakuan terhadap hak-hak pemangku kepentingan, sebagaimana ditentukan oleh undang-undang dan mendorong kerja sama yang aktif antara perusahaan dengan pemangku kepentingan dalam rangka menciptakan lapangan kerja, kesejahteraan, serta kesenambungan usaha (*going concern*).

4. Pengungkapan dan transparansi (*disclosure and transparency*).

Kerangka yang dibangun dalam *Corporate Governance* harus menjamin adanya pengungkapan yang tepat waktu dan akurat untuk setiap permasalahan yang berkaitan dengan perusahaan. Pengungkapan tersebut mencakup informasi mengenai kondisi keuangan, kinerja, kepemilikan, dan pengelolaan perusahaan. Informasi yang diungkapkan harus disusun, diaudit, dan disajikan sesuai dengan standar yang berkualitas tinggi. Manajemen juga diharuskan untuk meminta auditor eksternal (Kantor Akuntan Publik) melakukan audit yang bersifat independen atas laporan keuangan.

5. Tanggung jawab dewan komisaris atau direksi (*the responsibilities of the board*).

Kerangka yang dibangun dalam *Corporate Governance* harus menjamin adanya pedoman strategis perusahaan, pengawasan yang efektif terhadap manajemen oleh dewan komisaris terhadap perusahaan dan pemegang saham. Prinsip ini juga memuat kewenangan-kewenangan serta kewajiban-kewajiban profesional dewan komisaris kepada pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya.

Dari berbagai pendapat para ahli diatas mengenai prinsip-prinsip GCG peneliti menggunakan pendapat dari OECD (*Organization For Economic Corporation and Development*) dalam (Tjager, 2003: 40-52) (Fajarwati : 2011) yaitu fairness, transparency, accountability, responsibility. Dari empat prinsip GCG tersebut peneliti menggunakan prinsip *Transparency*. *Transparency* atau transparansi bisa diartikan sebagai keterbukaan informasi, baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam mengungkapkan informasi material dan relevan mengenai perusahaan. Dalam mewujudkan transparansi ini sendiri perusahaan harus menyediakan informasi yang cukup, akurat, dan tepat waktu kepada berbagai pihak yang berkepentingan dengan perusahaan tersebut. Setiap perusahaan diharapkan pula dapat mempublikasikan informasi keuangan serta informasi lainnya yang material dan berdampak signifikan pada kinerja perusahaan secara akurat dan tepat waktu. Selain itu para investor harus dapat mengakses informasi penting perusahaan secara mudah pada saat diperlukan. Dengan adanya informasi kinerja perusahaan yang diungkapkan secara akurat, tepat waktu, jelas, konsisten, dan dapat diperbandingkan, maka dimungkinkan terjadinya efisiensi pasar. Selanjutnya jika prinsip transparansi dilaksanakan dengan baik dan tepat, akan dimungkinkan terhindarnya benturan kepentingan

berbagai pihak dalam manajemen. Karena prinsip transparansi dari OECD (*Organization for Economic Co-operation and Development*) mencakup dan sesuai dengan kegunaan serta karakteristik dari AP2T, yaitu AP2T memberikan keterbukaan informasi kepada pelanggan, mempermudah penerimaan dan pemberian laporan yang sebelumnya secara manual setelah adanya aplikasi ini bisa langsung dimasukkan dalam AP2T sehingga mempercepat dan mempermudah dalam pengambilan keputusan. Dalam mewujudkan transparansi ini sendiri perusahaan harus menyediakan informasi yang cukup, akurat, dan tepat waktu kepada berbagai pihak yang berkepentingan dengan perusahaan tersebut, AP2T memberikan informasi untuk pelanggan, pegawai dan atasan. Olehkarena itu prinsip transparansi harus dilaksanakan dengan baik dan tepat, karena akan dimungkinkan terhindarnya benturan kepentingan berbagai pihak dalam manajemen.

Peneliti juga menggunakan pedoman dari OCED (*The Organization for Economic and Development*) mengenai hal-hal yang perlu diperhatikan agar tercipta GCG dalam suatu perusahaan yaitu pengungkapan dan transparansi (*disclosure and transparency*). Kerangka yang dibangun dalam *Corporate Governance* harus menjamin adanya pengungkapan yang tepat waktu dan akurat untuk setiap permasalahan yang berkaitan dengan perusahaan. Pengungkapan tersebut mencakup informasi mengenai kondisi keuangan, kinerja, kepemilikan, dan pengelolaan perusahaan. Informasi yang diungkapkan harus disusun, diaudit, dan disajikan sesuai dengan standar yang berkualitas tinggi. Manajemen juga diharuskan untuk meminta auditor eksternal (Kantor Akuntan Publik) melakukan audit yang bersifat independen atas laporan keuangan. Peneliti menggunakan

pedoman ini karena pedoman tersebut mendukung penerapan prinsip transparansi menurut OCED (*The Organization for Economic and Development*).

Berdasarkan *Forum Corporate Governance in Indonesia* (FCGI) dalam Busyra Azheri (2012: 194), penerapan prinsip keterbukaan atau transparansi dalam *Self Regulation Organization* (SRO) mewajibkan adanya aspek keterbukaan dalam fungsi komite audit. Dimana komite audit diharuskan memiliki aturan sendiri, membuka semua informasi keuangan kepada publik, mengevaluasi kinerja mereka sendiri, menegaskan aturan mengenai kepatutan, dan melaporkan semua hal tersebut secara lengkap kepada dewan direksi dan RSO. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan disiplin dan akuntabilitas komite audit itu sendiri.

B. Tinjauan Tentang Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Tinjauan tentang AP2T merupakan hasil dari wawancara pada tanggal 10 Februari 2014.

1. Pengertian Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

AP2T adalah aplikasi terpusat berbasis web yang mengimplementasikan seluruh proses bisnis tata usaha pelanggan (TUL), surat edaran direksi terkini, dan melayani kebutuhan integrasi terpadu sistem utama pelayanan pelanggan yang terpusat seperti:

- a. Pembayaran Online
- b. Listrik Prabayar
- c. Pembayaran Non Tagihan Listrik

- d. Dan Layanan Informasi untuk Call Center

Secara global, layanan yang disediakan melalui AP2T adalah:

- a. Permohonan Pasang Baru
- b. Permohonan Perubahan Daya
- c. Permohonan Langganan Listrik Post Paid menjadi Prepaid
- d. Permohonan Perubahan Data Pelanggan
- e. Entry Pengaduan Pelanggan
- f. Permohonan Berhenti Sementara
- g. Permohonan Sambung Kembali
- h. Permohonan Penyambungan Sementara
- i. Entry Pelanggan P2TL
- j. Pencatatan Meter
- k. Pembuatan Rekening Bulanan
- l. Perekaman Data Pelunasan Pelanggan
- m. Pencetakan Data Pemutusan Bagi Pelanggan
- n. Pencetakan Data Pembongkaran Bagi Pelanggan

2. Peraturan atau Payung Hukum Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

AP2T diatur dalam :

- a. Kepdir Nomor 094. K/DIR/2011 Tentang Fitur Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) Berbasis Proses Bisnis Best Practice.

- b. Kepdir Nomor 095. K/DIR/2011 Tentang Penetapan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) Sebagai Aplikasi Pelayanan Standard di PT. PLN (Persero).
- c. Kepdir Nomor 096. K/DIR/2011 Tentang Pembentukan Tim Imbangan Implementasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) Sebagai Aplikasi Pelayanan di PT. PLN (Persero).
- d. Perjanjian Kerjasama Strategis Antara PT. PLN (Persero) dengan PT. Indonesia Comnets Plus Nomor 114.PJ/041/DIRUT/2010 Tanggal 29 Maret 2010 Tentang Pengembangan Pelayanan Telekomunikasi dan Teknik Informasi (TI).

3. Tujuan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Dengan adanya AP2T tidak akan ada lagi penerimaan uang oleh pegawai PT. PLN (Persero). Tetapi semua dipusatkan di Bank dan juga payment-payment poin yang sudah ditunjuk seperti kantor pos. Sebelum adanya AP2T pelanggan membayar biaya penyambungan ke PT. PLN (Persero), akan tetapi dengan sistem seperti itu bisa terjadi kecurangan atau kenakalan yang dilakukan oleh oknum terkait seperti pelanggan yang sudah membayar biaya registrasi pemasangan baru atau penambahan daya, tetapi uang registrasi tersebut tidak diberikan kepada pihak PT. PLN (Persero), sedangkan administrasinya sudah dibuat. Setelah dengan adanya AP2T pelanggan yang ingin melakukan pembayaran pemasangan baru dan penambahan daya ke PT. PLN (Persero), PT. PLN (Persero) hanya memberikan registrasi dan untuk pembayaran tunai langsung di kantor pos atau Bank, sehingga tidak terjadi lagi penipuan atau kecurangan oleh oknum-oknum tertentu.

Tujuan utama yang hendak dicapai melalui implementasi AP2T adalah sebagai berikut:

- a. Standarisasi Sistem Aplikasi Pelayanan Pelanggan *Corporate* secara terpusat dan berbasis skalabilitas dan kemudahan integrasi antara sistem aplikasi *corporate*.
- b. Standarisasi Administrasi kontrak secara terpusat.
- c. Pengamanan pendapatan yang lebih real time online dikantor pusat.
- d. Sistem pelayanan pelanggan yang seragam dan standard seluruh unit secara terpusat.
- e. Efisiensi biaya pemeliharaan sistem (infrastruktur dan aplikasi) di unit.
- f. Optimalisasi pemanfaatan kerjasama strategis dengan anak perusahaan (PT. Indonesia Comnets Plus).
- g. Optimalisasi pengembangan sistem dan proses bisnis secara *corporate* dan terpusat.
- h. Upaya peningkatan citra perusahaan dimata *stakeholder* dan pelanggan.
- i. Tersedianya satu sumberdata pelanggan terpusat.
- j. Kredibilitas laporan keuangan
- k. Kecepatan arus kas dapat dipantau setiap saat.

4. Manfaat Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Manfaat AP2T secara internal dengan adanya program ini maka kemudahan PT. PLN (Persero) untuk mengontrol laporan, dari unit, area, wilayah, distribusi, termasuk sampai kepusat. Sehingga laporan-laporan mengenai berapa jumlah pelanggan baru yang diperlukan PT. PLN (Persero) pusat, tidak harus manual

seperti sebelum adanya AP2T, tetapi sudah bisa dilihat secara langsung di AP2T. sehingga memudahkan dalam pelayanan.

Manfaat yang secara langsung diperoleh dengan adanya AP2T adalah:

- a. Proses bisnis pelayanan pelanggan menjadi standard dan terpusat.
- b. Efisiensi biaya operasional.
- c. Mempercepat proses pembuatan laporan TUL (Tata Usaha Langgan) di awal bulan.
- d. Memperoleh informasi dari unit-unit bisnis terkait secara real time.

Manfaat yang diperoleh pelanggan:

- a. Pelayanan pelanggan standard diseluruh loket PLN
- b. Pelayanan pelanggan yang terpusat dan transparan waktu pengerjaan dan penyelesaiannya.

5. Fungsi atau Kegunaan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Fungsi dari AP2T adalah:

- a. Untuk membuat laporan TUL VI-01 (Pemutusan sementara) dan TUL VI-03 (Pembongkaran rampung).
- b. Untuk mengecek informasi mengenai pelanggan, stand meter, informasi tagihan pelanggan, alamat pelanggan, daya, tarif, nomor tiang, nomor gardu dan id pelanggan.
- c. Untuk melakukan PDL (perubahan Data Pelanggan).

6. Sosialisasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Sosialisasi terhadap pelanggan secara langsung baik tidak langsung sudah dilakukan, contoh secara tidak langsung yaitu sudah banyaknya loket-loket PPOB (*Payment Point Online Bank*) yang tersebar diseluruh Indonesia khususnya di Lampung, pembayaran rekening listrik makin mudah karena bisa melalui Bank, kantor pos, alfamart dan indomart. Contoh sosialisasi secara langsung yaitu sudah dilakukannya sosialisasi terhadap masyarakat yang dilakukan tiap kali melakukan penagihan.

7. Keuntungan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Jika semua laporan telah terkontrol dengan baik, maka keuntungan untuk PT. PLN (Peesero) tidak adanya lagi kecurangan atau penipuan yang dilakukan oknum-oknum tertentu, baik itu dari PT. PLN (Persero) ataupun pihak luar seperti pihak rekanan (Biro).

8. Harapan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Harapan dari adanya AP2T adalah :

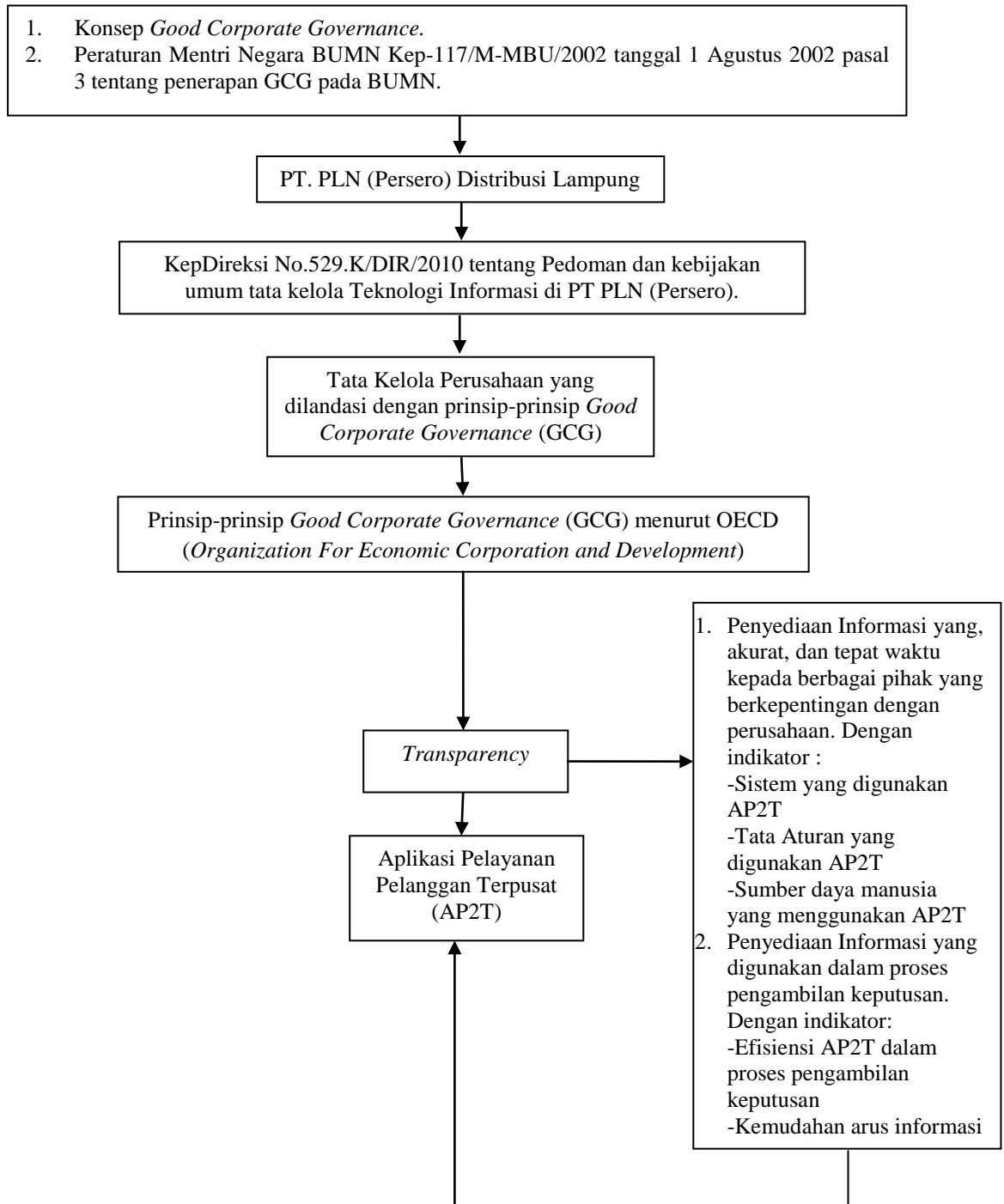
- a. Memberikan transparansi terhadap pelanggan.
- b. Kinerja PT. PLN (Persero) akan semakin optimal.
- c. Mempermudah pelanggan dimanapun untuk membayar listrik atau membeli token.
- d. Mewujudkan visi misi PT. PLN (Persero), yaitu menjadi perusahaan kelas dunia.

9. AP2T Sebagai Perwujudan dari Prinsip Transparansi dalam *Good Corporate Governance (GCG)*

Salah satu kegiatan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan serta meningkatkan kinerja PT. PLN (Persero) adalah dengan adanya AP2T yang dapat melayani kebutuhan pelanggan dari semua tempat. AP2T merupakan penerapan dari prinsip transparansi yang merupakan bagian dari salah satu prinsip-prinsip GCG. AP2T merupakan penerapan dari prinsip transparansi karena menyediakan informasi yang cukup tepat dan akurat baik untuk pelanggan maupun untuk area atau kantor pusat yang membutuhkan laporan. Informasi yang didapatkan pelanggan dalam AP2T adalah informasi tagihan rekening pelanggan, selain itu biro yang bekerja sama dengan PT. PLN (Persero) dalam hal penagihan, dapat lebih mudah mengetahui data dari masing-masing pelanggan, karena dalam Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terdapat data-data yang lengkap mengenai pelanggan yang sudah melunasi tagihan atau belum melunasi tagihan, sehingga biro tidak sulit untuk mencari pelanggan tersebut. Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (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 Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) oleh pegawai PT. PLN (Persero), hal tersebut mempermudah pelanggan dan pegawai PT. PLN (Persero), sehingga meningkatkan kinerja dan perusahaan lebih tertata.

C. Kerangka Pikir

Bagan 2.1. Kerangka Pikir



Sumber :Diolah oleh peneliti, 2014

GCG menurut Tjager (2003) dalam (Fajarwati : 2011) merupakan suatu struktur yang mengatur pola hubungan harmonis tentang peran dewan komisaris, direksi, pemegang saham, dan para stakeholder lainnya. Suatu sistem pengecekan dan perimbangan kewenangan atas pengendalian perusahaan yang dapat membatasi munculnya dua peluang yaitu pengelolaan yang salah serta penyalahgunaan asset perusahaan, dan suatu proses yang transparan atas penentuan tujuan perusahaan, pencapaian, berikut pengukuran kinerjanya.

GCG secara tidak langsung akan dapat mendorong pemanfaatan sumber daya perusahaan ke arah yang lebih efektif dan efisien, yang pada gilirannya akan turut membantu terciptanya pertumbuhan atau perkembangan ekonomi nasional, GCG juga membantu pengelolaan perusahaan dalam memastikan/menjamin bahwa perusahaan telah taat pada ketentuan, hukum, dan peraturan, membangun manajemen dan *Corporate Board* dalam pemantauan penggunaan asset perusahaan, serta dapat mengurangi korupsi. Oleh karena itu pemerintah Republik Indonesia dalam hal ini Keputusan Menteri BUMN Kep-117/M-MBU/2002 tanggal 1 Agustus 2002 pasal 3 tentang penerapan praktik *Good Corporate Governance* pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Tujuan penerapan GCG pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sesuai dengan keputusan menteri tersebut adalah memaksimalkan nilai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan cara meningkatkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dapat dipercaya, bertanggung jawab, dan adil agar perusahaan memiliki daya saing yang kuat, baik secara nasional maupun internasional, mendorong pengelolaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) secara profesional, transparan

dan efisiensi, serta memberdayakan fungsi dan meningkatkan kemandirian organ, mendorong agar organ dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakan dilandasi nilai moral yang tinggi dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta kesadaran akan adanya tanggungjawab sosial Badan Usaha Milik Negara (BUMN) terhadap *stakeholders* maupun kelestarian lingkungan di sekitar Badan Usaha Milik Negara (BUMN) (Jingga Tadikapury : 2011).

Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang hendak menerapkan praktik GCG adalah PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung. Untuk mewujudkan praktik GCG pada PT. PLN (Persero) 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. Penerapan praktik GCG pada PT PLN (Persero) telah melaksanakan Tata Kelola Perusahaan yang dilandasi dengan prinsip-prinsip GCG. Salah satu prinsip GCG yang digunakan adalah prinsip transparansi. Wujud dari prinsip transparansi tersebut pada PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung adalah AP2T, yaitu sistem pelayanan terpadu yang memberikan kemudahan kepada para pelanggan/calon pelanggan, AP2T sebagai salah satu kegiatan untuk meningkatkan pelayanan

kepada pelanggan serta meningkatkan kinerja suatu perusahaan, dengan adanya AP2T ini, perusahaan dapat melayani kebutuhan pelanggan dari semua tempat.

Sebagai penerapan dari prinsip transparansi, AP2T harus memenuhi indikator dari prinsip transparansi itu sendiri, yaitu: menyediakan informasi yang akurat, dan tepat waktu kepada berbagai pihak yang berkepentingan dengan perusahaan dengan melihat sistem yang digunakan AP2T, tata Aturan yang digunakan AP2T, sumber daya yang digunakan AP2T. Serta menyediakan informasi yang digunakan dalam proses pengambilan keputusan, dengan melihat efisiensi dari AP2T dalam proses pengambilan keputusan dan kemudahan arus informasi.