

## **ABSTRAK**

### **PENERAPAN PRINSIP TRANSPARANSI DALAM *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) PADA PROGRAM APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN TERPUSAT (AP2T) (Studi di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung)**

**Oleh**

**MAYA LARASATI**

Penerapan praktik GCG sangatlah penting dalam menjalankan kegiatan bisnis perusahaan dalam rangka menjaga pertumbuhan usaha secara berkelanjutan, meningkatkan nilai perusahaan dan sebagai upaya agar perusahaan mampu bertahan dalam persaingan. Oleh karena itu pemerintah Republik Indonesia tanggal 1 Agustus tahun 2002 mengeluarkan Keputusan Menteri BUMN Kep-117/M-MBU/2002 pasal 3 tentang penerapan praktik GCG pada BUMN. PT. PLN (Persero) merupakan salah satu BUMN yang ikut serta dalam rangka mengemban amanah tersebut.

Sebagai perwujudan dari praktik GCG di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung adalah dibentuknya Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), yaitu sistem pelayanan terpadu dengan tujuan untuk menyatukan semua aplikasi yang pernah dibangun dimasing-masing kantor wilayah PT. PLN (Persero) menjadi standar pelayanan pelanggan se-Indonesia. AP2T merupakan penerapan dari prinsip transparansi didalam GCG.

Penelitian ini menitikberatkan pada permasalahan pelaksanaan penerapan prinsip transparansi pada AP2T. Dalam mengungkap permasalahan ini, peneliti menggunakan teori prinsip transparansi dari OECD (*Organization For Economic Corporation and Development*). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Bandar Lampung.

Hasil dari penelitian ini adalah penerapan prinsip transparansi dalam AP2T yaitu dengan adanya transparansi informasi yang akurat dan tepat waktu yang didapat pelanggan mengenai pasang baru, tagihan rekening listrik, informasi perubahan daya, informasi keluhan pelanggan dan informasi listrik lainnya. Transparansi bagi pegawai dan pihak terkait adalah informasi mengenai data-data pelanggan, laporan-laporan, informasi kondisi keuangan, kinerja, dan pengelolaan perusahaan.

Dalam penelitian ditemukan beberapa kendala dalam penerapan prinsip transparansi pada AP2T yang terbagi menjadi kendala internal dan kendala eksternal. Diantaranya adalah masalah sumberdaya manusia (pegawai) yang kurang, sumberdaya manusia (pelanggan) yang memiliki iptek yang berbeda-beda, kurangnya sosialisasi, serta sistem atau jaringan yang kurang luas.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penerapan prinsip transparansi pada AP2T belum maksimal dan masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki. Hal ini terlihat dari masih banyak kendala yang terjadi dalam menjalankan AP2T di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung.

Kata Kunci: *Good Corporate Governance* (GCG), Prinsip Transparansi, Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)