

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait *Good Corporate Governance* dalam Pelayanan Pengajuan Klaim dan Non-Klaim pada Layanan Digital *Taspen One-hour Online Service (TOOS)* PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto telah dilaksanakan dengan cukup baik sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* yang berlandaskan transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, kemandirian dan kesetaraan.

1. Transparansi (*Transparency*)

Pelaksanaan prinsip transparansi pada Layanan Digital *Taspen One-hour Online Service (TOOS)* PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto sudah terlaksana secara baik ditandai dengan adanya kemudahan bagi peserta maupun *stakeholder* untuk dapat mengakses dengan mudah informasi mengenai layanan *Taspen One-hour Online Service (TOOS)*, adanya ketersediaan informasi yang bisa diakses oleh penggunanya dan adanya hak bagi pengguna atau penerima manfaat untuk bebas mengakses progress pengajuan.

2. Akuntabilitas (*Accountability*)

Pelaksanaan prinsip akuntabilitas pada pelayanan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto belum terlaksana secara baik. PT Taspen (Purwokerto) kurang memastikan adanya sistem pengendalian internal yang efektif dalam pengelolaan perusahaan. Sistem pelaporan kinerja secara umum pada PT Taspen KC Purwokerto sudah dilaksanakan secara baik melalui Sistem Manajemen Kinerja (SMK) yang dilaporkan langsung ke pusat dengan disetujui oleh atasan di kantor cabang, hal ini membuktikan PT Taspen sangat menjunjung prinsip 5T, Tepat Orang, Tepat Waktu, Tepat Jumlah, Tepat Tempat, dan Tepat Administrasi.

3. Pertanggungjawaban (*Responsibility*)

Pelaksanaan prinsip responibilitas pada proses pelayanan pada PT Taspen Purwokerto sudah terlaksana dengan baik karena PT Taspen (Persero) Purwokerto telah menjalankan tatakelola yang sesuai dengan *Good Corporate Governance* dengan selalu mematuhi semua peraturan perundang-undangan yang berlaku. PT Taspen KC Purwokerto juga telah melaksanakan tanggung jawab sosial dengan baik dengan bentuk meningkatkan kesejahteraan karyawan. *Asset* data pada PT Taspen (Persero) KC Purwokerto telah dikembangkan melalui sistem keamanan dengan menggunakan *password* untuk mengakses data-data di Taspen melalui aplikasi ELO (*Electronic Leitz Ordner*). Hal ini merupakan salah satu bentuk komitmen PT

Taspen Purwokerto dalam patuh terhadap aturan untuk mewujudkan *Good Corporate Governance*.

4. Kemandirian (*Independency*)

Pelaksanaan prinsip kemandirian pada PT Taspen Purwokerto sudah terlaksana secara baik ditandai dengan tidak adanya dominasi dan pengaruh dalam bentuk gratifikasi/penyuapan karena hal itu termasuk dalam suatu pelanggaran berat. Praktik-praktik *good corporate governance* pada PT Taspen Purwokerto juga telah didukung oleh pelaksanaan tugas pegawai yang sudah sesuai dengan pedoman atau *code of conduct*

5. Kesetaraan (*Fairness*)

Pelaksanaan prinsip kesetaraan pada PT Taspen Purwokerto sudah terlaksana secara baik ditandai dengan adanya kesempatan kepada *stakeholder* untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan perusahaan. PT Taspen Purwokerto juga telah memberikan kesempatan yang sama dalam penerimaan karyawan, berkarir dan melaksanakan tugasnya secara profesional tanpa membedakan suku, agama, ras, gender, dan kondisi fisik. Hal itu dibuktikan dengan pejabat perusahaan yang didominasi oleh perempuan dan adanya kesempatan yang sama dalam penerimaan karyawan, bahkan untuk penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang penerapan prinsip *good corporate governance* (GCG) bahwasanya prinsip-prinsip *good corporate governance* memang sangat di perlukan di PT Taspen Purwokerto agar dapat memastikan manajemen perusahaan dapat berjalan dengan baik dan efisien. Dalam pelaksanaannya di lapangan, layanan digital *Taspen One Hour Online Service* (TOOS) belum maksimal karena masih banyak peserta taspen yang belum mengetahui informasi mengenai layanan digital ini, sehingga masih banyak peserta yang harus jauh-jauh datang ke kantor taspen untuk dapat mengajukan klaim. Selain itu pengendalian internal belum terlalu baik sehingga menimbulkan hambatan dalam mendukung praktik *good corporate governance* pada PT Taspen Purwokerto.

5.2. Implikasi

Merujuk hasil kesimpulan *Good Corporate Governance* dalam Pelayanan Pengajuan Klaim dan Non-Klaim pada Layanan Digital *Taspen One-hour Online Service* (TOOS) PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto, implikasi adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Sosialisasi mengenai Layanan Digital *Taspen One-hour Online Service* (TOOS) PT Taspen (Persero) lebih rutin dilakukan dan ditambahkan volume pelaksanaannya untuk peserta taspen, karena secara beberapa peserta taspen masih ada yang belum mengetahui dan belum mendapatkan informasi

mengenai adanya layanan online *Taspen One-hour Online Service (TOOS)* sehingga peserta tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengajukan klaim.

2. Semakin mengedepankan kepentingan perusahaan dengan sistem pengendalian internal yang lebih baik lagi agar dapat mengatasi kendala yang terjadi.
3. Pemberian *punishment* kepada karyawan yang telah melakukan tindak pelanggaran. Contohnya karyawan tertentu yang merokok atau tidak berada pada tempat kerja pada saat jam kerja atau karyawan tertentu yang menunda proses pelayanan pengajuan klaim melalui layanan *Taspen One-hour Online Service (TOOS)*.
4. Adanya peningkatan program pembinaan keahlian dan ketrampilan baik itu *soft competency* ataupun *hard competency*, guna meningkatkan profesionalitas kerja karyawan.

