

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil wawancara dengan pihak perumda TS yang mengakui bahwa *Good Corporate Governance* (GCG) belum diterapkan, tetapi bila dilihat berdasar aspek mendapatkan hasil beragam, dengan perincian sebagai berikut.

##### 1) Prinsip transparansi

Sudah terdapat prosedur penyediaan informasi yakni SOP agar penyampaian informasi kepada pelanggan dapat tercapai. Akan tetapi jika dilihat dari sub aspek transparansi lain, masih terdapat informasi yang belum sampai kepada pelanggan karena dapat diketahui bahwa terdapat kubu pengguna yang hanya memanfaatkan satu media saja, dan ada pula yang tidak pernah mencoba mengakses media lain. Padahal Perumda TS telah memiliki berbagai media yang mudah diakses untuk siapapun, tetapi terdapat kubu pengguna yang menganggap Perumda TS terbuka mengenai informasi, sedangkan kubu lainnya berpendapat tidak. Dengan adanya prinsip transparansi, Perumda TS tetap menjaga kerahasiaan perusahaan, karena informasi yang dibagikan adalah informasi yang bersifat publik. Serta di dalam mencegah pelanggaran seperti yang diatur dalam *Whistle Blowing System* (WBS) belum berjalan.

## 2) Prinsip Akuntabilitas

Sudah dibuat rincian tugas dan tanggung jawab dalam struktur organisasi. Namun, dalam konteks kegiatan GCG, rincian mengenai penanggung jawab, tugas, dan tanggung jawab mereka masih belum dijalankan karena sistem GCG baru saja disusun. Penyusunan struktur organisasi telah didasarkan pada tujuan organisasi, menunjukkan langkah awal yang kuat untuk menyelaraskan struktur dengan visi dan misi perusahaan. Perusahaan telah menetapkan ukuran kinerja, memiliki sistem penghargaan, dan sanksi, yang merupakan langkah penting dalam mengukur pencapaian dan memberikan insentif atau sanksi sesuai dengan kinerja. Peraturan perusahaan telah menjadi pedoman dalam menjalankan berbagai kegiatan, menegaskan komitmen terhadap kepatuhan terhadap aturan yang berlaku.

## 3) Prinsip Responsibilitas

Terdapat kubu pelanggan yang menganggap Perumda TS di dalam tanggung jawab terutama kepada masyarakat dirasa kurang, sedangkan kubu lainnya menganggap bahwa Perumda TS di dalam tanggung jawab kepada masyarakat dan lingkungan sudah baik. Perumda TS di dalam kegiatan operasional berpegang pada dasar hukum serta sudah patuh terhadap hal tersebut dan pengambilan keputusan perusahaan sudah mengacu dan menaati sistem dan prosedur yang telah ada. Pelaksanaan pengambilan tindakan jika terjadi pelanggaran belum terlaksana, hanya baru dijelaskan saja di dalam pedoman *Code of Conduct (CoC)*.

Meskipun belum dilaksanakan, berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa belum pernah terjadi pelanggaran terhadap hukum dan peraturan.

4) Prinsip Independensi

Terhindarnya benturan kepentingan, yang berdasar hasil penelitian sudah baik karena tidak ada kasus meskipun GCG belum diterapkan. Perumda TS juga telah menguraikan cara-cara agar tidak terjadi benturan kepentingan yang terdapat pada CoC. Karena selama ini di Perumda TS belum pernah terjadi adanya kasus benturan kepentingan meskipun GCG belum diterapkan, maka hal yang perlu dilakukan jika terjadi hambatan karena benturan kepentingan adalah menjalankan segala sesuatu sesuai aturan.

5) Prinsip Kewajaran dan Kesetaraan

Perlakuan setara dan wajar yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan hasil beragam. Terdapat kubu yang menyatakan bahwa mereka sudah mendapatkan perlakuan setara dan wajar. Tetapi, terdapat kubu lain yang bahwa mereka tidak menerima perlakuan setara dan wajar. Adanya sarana bagi pelanggan untuk dapat memberikan kritik dan saran. Akan tetapi pelanggan yang menjadi informan mengaku tidak mengetahui akan adanya fitur tersebut di website Perumda TS. Perumda TS juga memiliki media sosial lain yang bisa juga menjadi platform penyampaian kritik dan saran.

## 5.2 Implikasi

- 1) Segera menerapkan GCG secara keseluruhan.
- 2) Prinsip transparansi perlu ditingkatkan aspek yang sudah terpenuhi serta pada aspek lainnya yakni memastikan tercapainya penyampaian informasi ke pelanggan, keterbukaan akan informasi, menjalankan pencegahan pelanggaran yang telah diatur dalam WBS.
- 3) Prinsip akuntabilitas di Perumda TS perlu ditingkatkan aspek yang sudah terpenuhi serta aspek penanggung jawab, tugas, dan tanggung jawab dalam GCG harus dijalankan
- 4) Prinsip responsibilitas di Perumda TS perlu ditingkatkan aspek yang sudah terpenuhi serta aspek yang berkaitan dengan tanggung jawab terhadap pelanggan, serta melaksanakan pengambilan tindakan jika terjadi pelanggaran seperti dalam CoC
- 5) Prinsip independensi di Perumda TS perlu ditingkatkan aspek yang sudah ada.
- 6) Prinsip kewajaran dan kesetaraan di Perumda TS perlu ditingkatkan pada perlakuan wajar dan setara kepada pelanggan, serta meningkatkan *awareness* terhadap adanya fitur kritik saran di website, dan Perumda TS wajib memastikan bahwa sebagai instansi wajib memberikan tanggapan akan adanya kritik dan saran dari pelanggan baik yang ada di sosial media, website dan sebagainya.