

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENERAPAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE***  
**DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL PT**  
**PLN ULP BITUNG**

Oleh:

Lovely Glori Tumbelaka

NIM : 21043021



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI**  
**POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI KEUANGAN**  
**TAHUN 2025**

**HALAMAN JUDUL**

**ANALISIS PENERAPAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*  
DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL PT PLN  
ULP BITUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan  
Pada Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi keuangan

Oleh:

Lovely Glori Tumbelaka

NIM: 21043021



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI**

**POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN AKUNTANSI**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI KEUANGAN**

**TAHUN 2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul

**ANALISIS PENERAPAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* DALAM  
MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL PT PLN ULP BITUNG**

Oleh

Nama : Lovely Glori Tumbelaka  
NIM : 21043021  
Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan

Disetujui untuk Diujikan

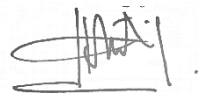
Manado, 2025

Pembimbing 1



Susy A. Marentek, SE., MSA  
NIP. 196312301989032001

Pembimbing 2



Drs. Johannes K. Santie, M.AP  
NIP. 196207151990111001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan



Prof. Dr. Hedy D. Rumambi, SE., MM., Ak., CA., CSRS  
NIP. 197002051998022000

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul

**ANALISIS PENERAPAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* DALAM  
MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL PT PLN ULP BITUNG**

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Tim Penguji Akhir  
Pada hari Senin Tanggal 20 Oktober 2025, Pukul 12.00 Wita, di Jurusan  
Akuntansi

Oleh

Lovely Glori Tumbelaka

NIM : 21043021

Dan yang bersangkutan dinyatakan

**LULUS**

Tim Penguji Akhir

Ketua Sidang/Penguji : Jerry S. Lintong, SE.,MAP  
NIP. 196610121997021001  
Penguji I : Jacqueline G. Wenas, SE.,MSA  
NIP. 196904072008122001  
Penguji II : Stevie Kaligis, SE.,MM.,AK  
NIP. 197204152002121000



Mengetahui

JURUSAN AKUNTANSI

Ketua Jurusan



Raymond F. Rombot, SE.,MSi  
NIP. 197402142003121002

Sekretaris Jurusan



Joseph N. Tangon, SE.,MSA.,AK.,CA  
NIP. 197609042005011001

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun merupakan karya asli saya sendiri, tidak pernah diajukan oleh pihak lain sebagai syarat memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi manapun. Seluruh gagasan atau pendapat yang berasal dari penulis lain telah saya kutip secara tertulis dan dicantumkan sumbernya dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti terdapat unsur plagiarisme dalam naskah skripsi ini, saya bersedia menerima konsekuensi berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar akademik (Sarjana) yang telah diperoleh, serta siap diproses sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Manado,      November 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'VG' or similar, enclosed within a rectangular border.

Lovely Glori Tumbelaka

21043021

## ABSTRAK

Tumbelaka, Lovely glori. 2025. Analisis Penerapan *Good Corporate Governance* dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional PT PLN ULP Bitung. Skripsi, Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Manado. Dibimbing Oleh Pembimbing I: Susy Amelia Marentek, SE., MSA dan Pembimbing II: Drs. Johannes Kristoffel Santie, M.AP

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) dan pengaruhnya terhadap efisiensi operasional PT PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Bitung. Penerapan GCG yang optimal diharapkan dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pelayanan kelistrikan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT PLN ULP Bitung telah menerapkan lima prinsip GCG (transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan fairness) yang memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional. Transparansi diwujudkan melalui aplikasi PLN Mobile dengan tingkat adopsi 67% dari pelanggan aktif. Akuntabilitas tercermin dari pencapaian Service Level Agreement (SLA) dengan waktu penyelesaian rata-rata 3,8 hari, lebih cepat dari target 4 hari. Responsibilitas sosial dijalankan melalui program CSR dengan 247 penerima bantuan listrik gratis.

Prinsip independensi dan fairness telah diterapkan dengan baik tanpa diskriminasi layanan. Namun, masih terdapat tantangan dalam efisiensi operasional, khususnya penanganan gangguan di wilayah terpencil yang memerlukan waktu 6-12 jam akibat keterbatasan infrastruktur dan akses geografis.

Penelitian ini merekomendasikan peningkatan adopsi digitalisasi, penguatan infrastruktur di wilayah terpencil, pemanfaatan energi alternatif, optimalisasi Sistem Informasi Akuntansi berbasis PLN Mobile, serta peningkatan kompetensi SDM untuk mendukung penerapan GCG yang berkelanjutan.

**Kata Kunci:** *Good Corporate Governance*, Efisiensi Operasional.

## **ABSTRAC**

*Tumbelaka, Lovely glori. 2025. Analysis of the Implementation of Good Corporate Governance in Improving Operational Efficiency of PT PLN ULP Bitung. Thesis, Bachelor of Applied Financial Accounting Study Program, Accounting Department, Manado State Polytechnic. Supervised by Supervisor I: Susy A. Marentek, SE., MSA and Supervisor II: Drs. Johannes K. Santie, M.AP*

*This study aims to analyze the implementation of Good Corporate Governance (GCG) and its impact on the operational efficiency of PT PLN Bitung Customer Service Unit (ULP). Optimal GCG implementation is expected to increase transparency, accountability, and efficiency in electricity services to the public. This study uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observations, and documentation studies. Data analysis is carried out through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing.*

*The results show that PT PLN ULP Bitung has implemented five GCG principles (transparency, accountability, responsibility, independence, and fairness) which have a positive impact on operational efficiency. Transparency is realized through the PLN Mobile application with an adoption rate of 67% of active customers. Accountability is reflected in the achievement of the Service Level Agreement (SLA) with an average completion time of 3.8 days, faster than the target of 4 days. Social responsibility is implemented through a CSR program with 247 recipients of free electricity assistance.*

*The principles of independence and fairness have been well implemented without any service discrimination. However, operational efficiency challenges remain, particularly in handling disruptions in remote areas, which can take 6-12 hours due to limited infrastructure and geographic access.*

*This study recommends increasing the adoption of digitalization, strengthening infrastructure in remote areas, utilizing alternative energy sources, optimizing the PLN Mobile-based Accounting Information System, and improving human resource competencies to support sustainable GCG implementation.*

**Keywords:** *Good Corporate Governance, Operational Efficiency.*

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama : Lovely Glori Tumbelaka  
TTL : Werot, 29 Oktober 2002  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Kristen  
Alamat : Desa werot, kec. Likupang-Selatan  
No. Telepon : 082343218206  
Email : [lovelytumbelaka29@gmail.com](mailto:lovelytumbelaka29@gmail.com)  
Nama Orang Tua  
Ayah : Piet Hein Tumbelaka  
Ibu : Lisna Kuada

## **PENDIDIKAN**

SD : SD GMIM 72 WEROT  
SMP : SMP N 2 LIKUPANG SELATAN  
SMA : SMA ADVENT TANAH PUTIH

## **MOTTO**

“Serahkanlah perbuatanmu kepada Tuhan, maka terlaksanalah segala rencanamu.”

(Amsal 16:3)

“Kuatkan dan teguhkanlah hatimu, janganlah takut dan jangan gemetar karena mereka, sebab TUHAN, Allahmu, Dialah yang berjalan menyertai engkau; Ia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau.”

(Ulangan 31:6)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan yang maha kuasa karena kebaikan serta penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul ***“Analisis Penerapan Good Corporate Governance dalam meningkatkan Efisiensi Operasional PT PLN ULP Bitung”***.

Penulis berkerinduan menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Dra. Maryke Alelo, MBA selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Selvy Kalele, SE.,MSi selaku wakil Direktur Bidang Administrasi Umum dan Keuangan.
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait, ST., MT selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan.
5. Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama.
6. Raymond F. Rombot, SE.,MSi selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
7. Joseph N. Tangon, SE.,MSA.,AK.,CA selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi.
8. Prof. Dr. Hedy D. Rumambi, SE., Ak., MM, CA., CSRS selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan.
9. Alpindos Toweula, SE.,MM.,Ak.,CA., BKP selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan.
10. Merry Ligia Sael, SE.,M.Si selaku Koordinator Program Studi Diploma III Akuntansi.
11. Johanes H. Tene, SE.,MSA.,AK.,CA., BKP selaku Kepala Laboratorium Akuntansi Keuangan.
12. Esrie A. N. Limpeleh, SE.,MM selaku Kepala Laboratorium Aplikasi Pengolahan Data.
13. Jacqueline G. Wenas, SE.,MSA selaku Kepala Laboratorium Sistem Informasi Akuntansi sekaligus penguji 1.
14. Dr. Ivonne H. Putong, SE.,AK.,M.,Ak CA selaku Kepala Laboratorium Pajak.
15. Antonius A. Tandil, SE.,M.Si.,Ak.,CA selaku Kepala TUK Akuntansi.
16. Dra. Revleen M. Kaparang, M.Pd selaku Ketua Panitia Magang.

17. Susy A. Marentek, SE.,MSA selaku Dosen Pembimbing I
18. Drs Johannes K. santie, M.AP selaku Dosen Pembimbing 2
19. Jerry S. Lintong, SE.,MAP selaku ketua penguji
20. Roslina H. S. D. Limpeleh, SE.,M.Si selaku Dosen wali
21. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Jurusan Akuntansi.
22. Bpk Steven Pailah, selaku Manager di ULP Bitung

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi terciptanya skripsi yang baik. Akhir kata, Penulis ucapkan terima kasih.

## DAFTAR ISI

|                                                                                    |             |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                                                    | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>                                                      | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>                                        | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                                                | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAC .....</b>                                                               | <b>vi</b>   |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                                                         | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                         | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                            | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                          | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                          | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                       | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                                     | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                           | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                                          | 4           |
| 1.3 Batasan Masalah .....                                                          | 4           |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                                                        | 4           |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                                                       | 5           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                                               | <b>6</b>    |
| 2.1 Landasan Teori.....                                                            | 6           |
| 2.1.1 Pengertian <i>Good Corporate Governance</i> .....                            | 6           |
| 2.1.2 Prinsip <i>Good Corporate Governance</i> .....                               | 7           |
| 2.1.3 Konsep Akuntansi dalam Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> (GCG)..... | 12          |
| 2.2 Efisiensi Operasional.....                                                     | 15          |
| 2.3 Hubungan GCG dengan Efisiensi Operasional .....                                | 16          |
| 2.4 Penelitian Terdahulu.....                                                      | 17          |
| 2.5 Kerangka Berpikir .....                                                        | 19          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                             | <b>20</b>   |
| 3.1 Jenis Penelitian.....                                                          | 20          |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....                                              | 20          |
| 3.3 Sumber Data.....                                                               | 20          |

|                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data.....                                                        | 21        |
| 3.5 Teknik Analisis Data .....                                                          | 22        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                      | <b>23</b> |
| 4.1 Gambaran Umum PT.PLN (Persero).....                                                 | 23        |
| 4.2 Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> pada PT PLN ULP Bitung.....              | 29        |
| 4.3 Efisiensi Operasional PT PLN ULP Bitung.....                                        | 42        |
| 4.3.1 Analisis Pengaruh <i>Good Corporate Governance</i> terhadap Efisiensi Operasional | 45        |
| 4.3.2 Implikasi Hasil Penelitian .....                                                  | 46        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>                                            | <b>47</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                    | 47        |
| 5.2 Rekomendasi .....                                                                   | 48        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                              | <b>50</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                   | <b>54</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                       |                                     |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
|---------------------------------------|-------------------------------------|

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| Gambar 4. 1 Logo Perusahaan.....                   | 24 |
| Gambar 4. 2 Struktur Organisasi .....              | 25 |
| Gambar 4. 3 Tampilan Menu Aplikasi PLN Mobile..... | 30 |
| Gambar 4. 4 Laporan Posisi Keuangan PLN induk..... | 31 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Lampiran 1.1 Briefing Pagi .....    | 54 |
| Lampiran 1.2 Pelepasan Magang ..... | 54 |
| Lampiran 1.3 Penarikan Magang ..... | 54 |
| Lampiran 1.4 Bebas Plagiasi .....   | 55 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di tengah arus globalisasi dan intensitas persaingan bisnis yang terus meningkat, penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) menjadi elemen krusial bagi perusahaan dalam meraih tujuan jangka panjang serta meningkatkan nilai perusahaan. Menurut (Wijaya & Wirawati, 2019). GCG merupakan sistem pengelolaan perusahaan yang dirancang untuk mengarahkan dan mengontrol jalannya organisasi secara seimbang, dengan memperhatikan distribusi kekuasaan dan tanggung jawab kepada para pemangku kepentingan. Implementasi GCG yang optimal tidak hanya mendukung terciptanya transparansi dan akuntabilitas, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional perusahaan melalui pemanfaatan sumber daya secara maksimal, penyempurnaan alur bisnis, serta peningkatan mutu dalam proses pengambilan keputusan.

Studi empiris dalam dekade terakhir mengindikasikan adanya korelasi yang kuat antara implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) dan peningkatan kinerja perusahaan. (Hediono & Parasetyaningsih, 2019), menemukan bahwa implementasi GCG berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja keuangan perusahaan. Temuan serupa dikemukakan oleh (Nurwulandari et al., 2022), yang menyatakan bahwa GCG mampu meningkatkan efisiensi operasional melalui pengelolaan biaya yang lebih baik. Lebih lanjut, (Istan, n.d., 2024) penelitiannya menekankan bahwa penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) tidak hanya memberikan pengaruh langsung terhadap nilai perusahaan, tetapi juga turut mendorong efisiensi operasional, yang tercermin melalui rasio Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO).

Sebagai salah satu fondasi utama perekonomian nasional, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memikul tanggung jawab besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi serta menyediakan layanan terbaik bagi masyarakat. PT Perusahaan Listrik Negara (PLN), yang beroperasi di sektor ketenagalistrikan,

memainkan peran penting dalam menjamin ketersediaan energi listrik untuk kepentingan publik, sambil tetap menjunjung prinsip-prinsip bisnis yang sehat. Melalui Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-01/MBU/2011 mengenai penerapan tata kelola perusahaan yang baik, Kementerian BUMN mewajibkan seluruh BUMN untuk secara konsisten dan berkelanjutan menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG). Tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan menciptakan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan (Effendi, 2020). Penerapan GCG yang efektif di lingkungan BUMN diharapkan mampu memperkuat daya saing, meningkatkan efisiensi operasional, serta memberikan kontribusi maksimal terhadap pembangunan nasional.

PT PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Bitung, sebagai bagian dari unit operasional PT PLN di wilayah Sulawesi Utara, memegang peranan penting dalam penyediaan layanan kelistrikan yang andal dan bermutu bagi masyarakat di Bitung dan sekitarnya. Mengingat perannya yang langsung bersentuhan dengan pelayanan publik, ULP Bitung dihadapkan pada berbagai tantangan operasional, seperti pengelolaan infrastruktur listrik, peningkatan mutu layanan pelanggan, serta pemanfaatan sumber daya yang terbatas secara optimal. Berdasarkan data internal, masih terdapat sejumlah kendala, antara lain tingginya frekuensi gangguan listrik dan rendahnya tingkat kepatuhan pelanggan dalam melakukan pembayaran. Berdasarkan data internal (PLN Suluttenggo, 2024), menunjukkan bahwa tingkat frekuensi gangguan listrik di wilayah Bitung mencapai rata-rata 5,3 kali per pelanggan per tahun, lebih tinggi dibandingkan target nasional sebesar 3 kali per pelanggan per tahun. Kemudian, tingkat kepatuhan pelanggan dalam melakukan pembayaran tagihan listrik masih rendah, dengan tingkat tunggakan mencapai 8,7% dari total pelanggan aktif. Situasi ini menunjukkan adanya tantangan dalam menjaga efisiensi operasional dan tata kelola yang baik. Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) diharapkan dapat menjadi solusi melalui prinsip transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan keadilan.

Dalam konteks akuntansi, GCG berperan penting dalam memastikan pelaporan keuangan yang transparan, sistem pengendalian internal yang kuat, serta penggunaan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang terintegrasi. PLN ULP Bitung telah menggunakan SIA berbasis aplikasi PLN Mobile, yang memungkinkan transparansi data transaksi pelanggan dan pengawasan biaya operasional secara real-time.

Penelitian yang dilakukan oleh (Maharani & Wahidawati, 2023) mengenai dampak *Good Corporate Governance* terhadap kinerja BUMN di sektor infrastruktur menunjukkan bahwa penerapan GCG memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja operasional perusahaan. Sementara itu, prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam GCG dapat mendorong efisiensi pemanfaatan sumber daya serta meningkatkan mutu layanan pada perusahaan utilitas publik. Meski demikian, kajian yang secara khusus membahas implementasi GCG pada unit operasional PLN di tingkat Unit Layanan Pelanggan (ULP), terutama dalam konteks efisiensi operasional, masih tergolong minim. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada tingkat korporat atau regional, sehingga terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) terkait penerapan GCG di level unit layanan pelanggan yang berinteraksi langsung dengan aktivitas operasional harian dan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian mendalam terkait penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) di PT PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Bitung serta pengaruhnya terhadap efisiensi operasional. Fokus utama penelitian adalah pada penerapan lima prinsip dasar GCG transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan keadilan dalam konteks operasional unit tersebut. Analisis akan diarahkan untuk memahami sejauh mana prinsip-prinsip tersebut berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional, perbaikan mutu layanan, optimalisasi pemanfaatan sumber daya, serta penguatan koordinasi antar bagian dalam pelaksanaan tugas operasional harian.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti merumuskan beberapa permasalahan utama yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana penerapan *Good Corporate Governance* di PT PLN ULP Bitung?
2. Bagaimana pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* terhadap efisiensi operasional PT PLN ULP Bitung?

## **1.3 Batasan Masalah**

Untuk memastikan bahwa penelitian ini berjalan secara sistematis dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka diperlukan penjabaran batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas penerapan *Good Corporate Governance* berdasarkan lima prinsip utama yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan fairness pada PT PLN ULP Bitung
2. Efisiensi operasional yang dimaksud dalam penelitian ini terbatas pada aspek kualitas pelayanan pelanggan, penggunaan sumber daya, koordinasi antar departemen, dan proses operasional harian.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis kondisi penerapan *Good Corporate Governance* pada PT PLN ULP Bitung dan untuk menganalisis pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* terhadap efisiensi operasional PT PLN ULP Bitung.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Sebagai kelanjutan dari penelitian yang telah disebutkan sebelumnya, penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat:

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi penulis, penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis untuk memperdalam pemahaman tentang praktik *Good Corporate Governance* dan cara penerapannya secara efektif dalam lingkungan bisnis, proses penelitian ini juga mengasah kemampuan penulis dalam berpikir kritis mengenai tantangan tata kelola yang dihadapi perusahaan.
- b. Bagi peneliti berikutnya, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi atau dasar bagi pengembangan studi lebih lanjut, baik dengan pendekatan yang berbeda, objek penelitian yang lebih luas, maupun penambahan variabel yang belum dibahas dalam penelitian ini. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi landasan awal dan mendorong studi lebih mendalam tentang keterkaitan antara tata kelola perusahaan, efisiensi operasional, dan aspek transparansi pada berbagai tipe organisasi, termasuk pada sektor publik dan swasta.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi instansi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi instansi, terutama dalam memfasilitasi pemahaman manajemen tentang pentingnya menerapkan prinsip-prinsip GCG secara menyeluruh, dan semoga hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan efisiensi operasional di berbagai bidang fungsional agar dapat memperkuat transparansi dalam proses pengambilan keputusan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian *Good Corporate Governance***

Tata Kelola Perusahaan (Corporate Governance) mencakup seperangkat proses yang tersusun secara sistematis dan terstruktur guna mengelola, mengarahkan, serta mengawasi jalannya aktivitas bisnis dan korporasi. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan nilai perusahaan dan memastikan keberlanjutan operasional. Dalam sepuluh tahun terakhir, konsep *Good Corporate Governance* (GCG) telah berkembang secara signifikan, seiring dengan perubahan lanskap bisnis global dan meningkatnya tuntutan terhadap transparansi.

(Hediono & Prasetyaningsih, 2019) mendefinisikan GCG sebagai sistem tata kelola yang tidak hanya berfokus pada peningkatan kinerja keuangan, tetapi juga pada penciptaan nilai jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan. Definisi ini sejalan dengan pandangan (Putri & Andayani, 2024) yang menekankan bahwa GCG merupakan fondasi penting dalam membangun kepercayaan stakeholder dan meningkatkan daya saing perusahaan di era modern.

(Nurwulandari et al., 2022) mendeskripsikan *Good Corporate Governance* (GCG) sebagai kumpulan mekanisme yang mengatur interaksi antara manajemen, dewan komisaris, pemegang saham, dan pihak berkepentingan lainnya, dengan tujuan memastikan pengelolaan perusahaan berlangsung secara efisien, transparan, dan akuntabel. Melalui studi mereka terhadap bank-bank komersial di Indonesia, GCG diidentifikasi berperan sebagai variabel intervening yang menjembatani hubungan antara penilaian risiko berbasis bank dan kinerja keuangan.

Dalam kajiannya terhadap lembaga perbankan di Indonesia, (Anis et al., 2023) menekankan bahwa *Good Corporate Governance* (GCG) tidak hanya berfungsi sebagai bentuk kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga sebagai strategi bisnis yang mampu mendorong efisiensi operasional dan meningkatkan

profitabilitas. Temuan mereka menunjukkan bahwa kesadaran terhadap aspek keberlanjutan (*sustainability awareness*), yang diperkuat oleh penerapan GCG yang efektif, berkontribusi terhadap peningkatan profitabilitas melalui mekanisme mediasi efisiensi operasional

(Susilo, Aryani, & Prabowo, 2023) mengemukakan bahwa dalam konteks Badan Usaha Milik Negara (BUMN), penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) yang efektif mampu mendorong peningkatan nilai perusahaan melalui profitabilitas sebagai variabel intervening. Temuan dari penelitian mereka pada sektor perbankan menunjukkan bahwa sinergi antara GCG, tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*), dan struktur modal yang optimal memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan nilai perusahaan.

Merujuk pada berbagai definisi di atas, *Good Corporate Governance* (GCG) dapat dimaknai sebagai suatu sistem pengelolaan dan pengawasan perusahaan yang menyeluruh, yang tidak hanya menitikberatkan pada aspek keuangan, tetapi juga mencakup komitmen terhadap tanggung jawab sosial, kelestarian lingkungan, dan keberlanjutan jangka panjang. Penerapan GCG mendorong terbentuknya tata kelola yang profesional, transparan, bersih, serta berorientasi pada keberlanjutan.

Pedoman Umum *Good Corporate Governance* (GCG) di Indonesia yang telah diperbarui sesuai dengan dinamika terkini menetapkan lima prinsip utama, yakni transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan keadilan. Kelima prinsip tersebut menjadi dasar analisis dalam penelitian ini untuk mengevaluasi implementasi GCG di PT PLN ULP Bitung

### **2.1.2 Prinsip *Good Corporate Governance***

*Good Corporate Governance* (GCG) terdiri dari kerangka prinsip yang dirancang untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan memastikan manajemen yang etis. Menurut (Sudarmanto et al., 2021) Dalam proses implementasinya, agar konsep *Good Corporate Governance* (GCG) dapat terlaksana secara efektif dan efisien, setidaknya telah ditetapkan 5 pilar GCG oleh Komite Nasional Kebijakan

Governance (KNKG) yang ditetapkan melalui Keputusan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Nomor: KEP/31/MEKUI/08/1999, dan disempurnakan pada tahun 2006, yang kemudian disebut dengan Konsep TARGET. (Transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi dan kewajaran). Konsep ini akan banyak dibahas ketika membahas tentang penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance/GCG*) dalam suatu organisasi/perusahaan. Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*, yaitu:

1. Keterbukaan (Transparansi), yang dapat dipahami sebagai keterbukaan informasi, baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam mengungkapkan informasi material dan relevan tentang perusahaan. Transparansi dalam konteks akuntansi merupakan prinsip fundamental yang mengharuskan perusahaan untuk menyajikan informasi keuangan secara terbuka, jelas, dan mudah diakses oleh seluruh pemangku kepentingan. Prinsip ini mencakup pengungkapan yang memadai atas seluruh transaksi keuangan, kebijakan akuntansi yang diterapkan, serta risiko-risiko material yang dihadapi perusahaan. Transparansi tidak hanya terbatas pada penyajian angka-angka dalam laporan keuangan, tetapi juga meliputi penjelasan naratif yang membantu pengguna laporan memahami kondisi sesungguhnya dari perusahaan.

Implementasi transparansi dalam sistem akuntansi memerlukan komitmen untuk menyediakan informasi yang relevan, dapat diandalkan, dan tepat waktu. Perusahaan harus menghindari praktik manipulasi angka yang dapat menyesatkan pembaca laporan keuangan. Selain itu, transparansi juga mencakup keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan akuntansi, termasuk estimasi dan pertimbangan yang digunakan dalam penyusunan laporan keuangan. Hal ini memungkinkan auditor eksternal dan pemangku kepentingan lainnya untuk mengevaluasi kualitas informasi yang disajikan dan membuat keputusan yang tepat berdasarkan data yang akurat.

2. Akuntabilitas (*Accountability*), Perusahaan harus memiliki tanggung jawab yang terukur dan transparan terhadap setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan. Akuntabilitas berperan penting dalam memastikan bahwa

perusahaan dapat mempertanggungjawabkan setiap langkahnya serta siap menghadapi konsekuensi dari keputusan yang telah diambil. Akuntabilitas dalam akuntansi merujuk pada kewajiban manajemen untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya perusahaan kepada pemilik dan pemangku kepentingan lainnya melalui pelaporan keuangan yang akurat dan dapat diverifikasi. Prinsip ini menekankan bahwa setiap keputusan keuangan dan akuntansi harus dapat dipertanggungjawabkan dengan bukti-bukti yang memadai dan sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku. Akuntabilitas menciptakan mekanisme checks and balances yang memastikan bahwa manajemen bertindak sesuai dengan kepentingan perusahaan dan stakeholder.

Dalam praktiknya, akuntabilitas diwujudkan melalui sistem pengendalian internal yang kuat, dokumentasi yang memadai atas setiap transaksi, serta mekanisme pelaporan yang terstruktur dan terjadwal. Manajemen harus dapat menjelaskan setiap penyimpangan dari rencana atau target yang telah ditetapkan, serta memberikan analisis atas kinerja keuangan perusahaan. Akuntabilitas juga mensyaratkan adanya konsekuensi yang jelas bagi pihak-pihak yang tidak memenuhi tanggung jawab mereka dalam pengelolaan dan pelaporan keuangan. Hal ini menciptakan budaya pertanggungjawaban yang mendorong kinerja optimal dan meminimalkan risiko fraud atau kesalahan material.

3. Tanggung Jawab (*Responsibility*), Perusahaan harus memiliki tanggung jawab yang jelas dan terukur terhadap setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan. Dengan adanya tanggung jawab ini, perusahaan dapat mempertanggungjawabkan setiap langkah yang diambil serta mampu menghadapi konsekuensi dari keputusan yang telah dibuat. Tanggung jawab dalam konteks akuntansi mencakup kewajiban setiap individu dalam organisasi untuk melaksanakan tugas-tugas akuntansi dan pelaporan keuangan sesuai dengan standar profesional, regulasi yang berlaku, dan nilai-nilai etika bisnis. Prinsip ini menekankan bahwa tanggung jawab tidak hanya bersifat legal formal, tetapi juga moral dan profesional. Setiap akuntan, controller, dan

eksekutif keuangan harus memahami bahwa pekerjaan mereka memiliki dampak langsung terhadap kepercayaan publik dan stabilitas pasar modal.

Responsibility dalam akuntansi juga meliputi tanggung jawab sosial dan lingkungan, yang tercermin dalam pelaporan berkelanjutan (sustainability reporting) dan pengungkapan dampak operasional perusahaan terhadap masyarakat dan lingkungan. Perusahaan yang menerapkan prinsip tanggung jawab akan memastikan bahwa praktik akuntansinya tidak hanya memenuhi kepentingan shareholders, tetapi juga mempertimbangkan kepentingan stakeholder yang lebih luas. Hal ini mencakup tanggung jawab untuk melaporkan informasi yang dapat membantu stakeholder dalam mengevaluasi kinerja jangka panjang dan sustainabilitas perusahaan.

4. Independensi (*Independency*), Perusahaan harus menjaga independensi dalam setiap pengambilan keputusan, tanpa dipengaruhi oleh kepentingan pihak lain. Dengan independensi ini, perusahaan dapat membuat keputusan secara objektif dan bebas dari tekanan eksternal, serta memastikan perlakuan yang adil bagi semua pihak yang terlibat. Independensi dalam akuntansi merupakan fondasi kredibilitas dan objektivitas dalam penyusunan dan audit laporan keuangan. Prinsip ini mengharuskan bahwa fungsi akuntansi dan audit harus bebas dari pengaruh atau tekanan yang dapat mengurangi objektivitas dalam menjalankan tugas profesional. Independensi tidak hanya berlaku bagi auditor eksternal, tetapi juga bagi fungsi audit internal, controller, dan seluruh tim akuntansi dalam organisasi. Hal ini memastikan bahwa laporan keuangan disusun berdasarkan fakta dan standar akuntansi, bukan berdasarkan keinginan manajemen atau kepentingan tertentu.

Implementasi independensi dalam praktik akuntansi memerlukan struktur organisasi yang memisahkan fungsi operasional dari fungsi pengawasan dan pelaporan. Audit committee harus terdiri dari anggota dewan komisaris yang independen dan memiliki kompetensi di bidang keuangan dan akuntansi. Selain itu, sistem rotasi auditor dan partner audit harus diterapkan untuk mencegah timbulnya kedekatan yang berlebihan yang dapat mengurangi skeptisisme profesional. Independensi juga mencakup aspek financial

independence, di mana fungsi akuntansi harus memiliki alokasi sumber daya yang memadai untuk menjalankan tugasnya tanpa bergantung pada tekanan dari divisi operasional.

5. Kewajaran (*Fairness*), Perusahaan harus menjalankan operasinya dengan prinsip keadilan dan tanpa diskriminasi terhadap siapa pun yang memiliki hubungan dengan perusahaan. Dengan menerapkan kewajaran dan kesetaraan, perusahaan dapat memastikan bahwa semua pemangku kepentingan menerima perlakuan yang adil dan setara dalam setiap aspek bisnisnya. Kewajaran dalam akuntansi mengacu pada prinsip perlakuan yang adil dan setara terhadap seluruh pemangku kepentingan dalam hal akses informasi keuangan dan perlindungan kepentingan. Prinsip ini memastikan bahwa tidak ada pihak yang mendapat keuntungan tidak wajar dari informasi yang tidak tersedia untuk umum (*insider information*), dan bahwa seluruh stakeholder memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses informasi material tentang kondisi keuangan perusahaan. Fairness juga mencakup keadilan dalam penilaian aset dan kewajiban, di mana seluruh transaksi harus dicatat berdasarkan nilai wajar dan sesuai dengan prinsip-prinsip akuntansi yang berlaku umum.

Dalam konteks pelaporan keuangan, kewajaran diwujudkan melalui konsistensi dalam penerapan kebijakan akuntansi, pengungkapan yang memadai atas transaksi dengan pihak berelasi, dan penyajian informasi yang tidak bias terhadap kelompok stakeholder tertentu. Perusahaan harus menghindari praktik earnings management yang dapat merugikan investor atau kreditur, serta memastikan bahwa estimasi akuntansi dilakukan secara objektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Fairness juga mensyaratkan adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan transparan, serta perlindungan bagi *whistleblower* yang melaporkan praktik akuntansi yang tidak wajar

### **2.1.3 Konsep Akuntansi dalam Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG)**

Akuntansi menjadi elemen dasar yang esensial dalam penerapan *Good Corporate Governance* (GCG), karena sistem akuntansi yang transparan dan tepat merupakan landasan bagi prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab. (Anis et al., 2023) menyatakan bahwa integrasi sistem akuntansi dengan prinsip-prinsip GCG berpotensi meningkatkan efisiensi operasional dan profitabilitas perusahaan melalui pengelolaan informasi keuangan yang lebih optimal. Di era organisasi modern, peran akuntansi telah berkembang dari sekadar mencatat transaksi keuangan menjadi sebuah sistem informasi strategis yang berperan penting dalam mendukung proses pengambilan keputusan serta pemantauan kinerja perusahaan.

#### **1. Peran Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dalam *Good Corporate Governance* (GCG)**

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) memiliki peran penting dalam menunjang penerapan *Good Corporate Governance* (GCG). (Otoxsusilo et al. 2023) menyoroti bahwa efektivitas SIA terletak pada kemampuannya dalam menyajikan informasi keuangan yang akurat, tepat waktu, dan relevan bagi para pemangku kepentingan guna mendukung pengambilan keputusan strategis. SIA juga berfungsi sebagai fondasi utama bagi sistem pelaporan keuangan yang transparan dan akuntabel.

Dalam kerangka teori akuntansi kontemporer, Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dipahami sebagai suatu sistem yang berfungsi untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data guna menghasilkan informasi yang mendukung proses pengambilan keputusan. (Anis et al., 2023) mengungkapkan bahwa integrasi SIA yang optimal dapat mendorong efisiensi operasional melalui otomatisasi proses bisnis, minimisasi kesalahan manual, serta penyediaan informasi secara real-time untuk mendukung pengawasan kinerja.

Pemanfaatan teknologi digital dalam Sistem Informasi Akuntansi (SIA) memungkinkan pencatatan transaksi, pelaporan keuangan, dan pemantauan operasional dilakukan secara sistematis dan terorganisir. (Nurwulandari et al., 2022) mengungkapkan bahwa penerapan SIA berbasis digital mampu meningkatkan tingkat transparansi dan akuntabilitas, karena setiap transaksi terdokumentasi secara otomatis dengan jejak audit yang jelas, sehingga mempermudah proses verifikasi dan pemeriksaan oleh pihak internal maupun eksternal.

(Hediono & Prasetyaningsih, 2019) menegaskan bahwa Sistem Informasi Akuntansi (SIA) memiliki peran strategis dalam mendukung pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) melalui tiga fungsi utama: pertama, menyediakan informasi keuangan yang akurat dan tepat waktu guna mendukung proses pengambilan keputusan; kedua, membangun sistem pengendalian internal yang kokoh untuk meminimalisasi risiko fraud dan kesalahan; dan ketiga, memfasilitasi pelaporan yang transparan kepada para pemangku kepentingan.

#### **a. Peran Sistem Informasi Akuntansi (SIA)**

Menurut (Romney & Steinbar, 2021) Sistem Informasi Akuntansi adalah suatu mekanisme yang berfungsi untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan, serta mengolah data sehingga dapat menghasilkan informasi yang berguna bagi pengambil keputusan. Dalam kaitannya dengan *Good Corporate Governance* (GCG), (Hall, 2019) menegaskan bahwa keberadaan SIA yang terintegrasi memiliki peran yang sangat penting dalam:

1). **Transparansi:** (Kieso et al., 2020) menegaskan bahwa sistem akuntansi kontemporer perlu menyediakan akses informasi secara real-time bagi para pemangku kepentingan guna mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat. Penerapan teknologi digital dalam Sistem Informasi Akuntansi juga memungkinkan pencatatan transaksi berlangsung otomatis dengan jejak audit yang transparan (Gelinas & Dull, 2020)

2). Akuntabilitas: COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*, 2018) menekankan bahwa pengendalian internal yang kokoh merupakan elemen penting untuk menjamin akuntabilitas. Sementara itu, (Weygandt et al., 2019) menjelaskan bahwa penerapan Sistem Informasi Akuntansi berbasis digital mendukung evaluasi kinerja secara sistematis melalui mekanisme pelacakan dan pemantauan yang terorganisir.

3). Efisiensi Administratif: (Laudon & Laudon, 2020) menekankan bahwa penerapan digitalisasi dalam proses bisnis melalui Sistem Informasi Akuntansi mampu menekan biaya operasional hingga 30–40% serta mengurangi kesalahan manusia hingga 70%. Sejalan dengan hal tersebut, (Turban et al., 2018) menyatakan bahwa otomatisasi sistem informasi berkontribusi pada peningkatan akurasi sekaligus mempercepat pemrosesan data.

#### **b. Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam Perspektif Akuntansi**

Menurut hasil penelitian (Siagian & Tresnaningsih, 2021), prinsip GCG yang diterapkan dalam konteks akuntansi mencakup hal-hal seperti:

1). Transparansi: Menurut (Chariri & Ghazali, 2019), keterbukaan pelaporan keuangan bukan hanya bentuk kepatuhan terhadap aturan, melainkan juga sarana untuk membangun kepercayaan stakeholder. Penerapan teknologi berbasis mobile dalam penyajian laporan, sebagaimana dijelaskan oleh (Suwardjono, 2020), memberikan kemudahan akses informasi dan berkontribusi pada peningkatan literasi keuangan publik.

2). Akuntabilitas: Menurut (Belkaoui, 2018), akuntabilitas dalam praktik akuntansi berarti adanya kewajiban untuk mempertanggungjawabkan penggunaan sumber daya. (Parasuraman et al., 2019) menambahkan bahwa *Service Level Agreement* (SLA) menjadi alat ukur akuntabilitas yang jelas, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan.

3). Responsibilitas: Dalam stakeholder theory, (Freeman, 2020) menyoroti pentingnya CSR sebagai manifestasi tanggung jawab korporasi. (Elkington, 2018)

menambahkan bahwa keterbukaan serta audit dalam pelaporan CSR menjadi indikator komitmen perusahaan terhadap triple bottom line yang mencakup keuntungan, masyarakat, dan lingkungan.

4). Independensi: (Arens et al., 2019) menegaskan bahwa pemisahan antara fungsi keuangan dan audit internal merupakan syarat mendasar untuk menjaga objektivitas dalam pelaporan. Sejalan dengan itu, (Messier et al., 2020) menekankan bahwa independensi auditor internal harus dipastikan melalui mekanisme pelaporan yang langsung kepada dewan komisaris.

5). Fairness: (Hendriksen & Van Breda, 2018) menegaskan bahwa prinsip keadilan dalam akuntansi menuntut adanya perlakuan yang sama bagi seluruh stakeholder, baik dalam akses informasi maupun penetapan tarif. Sejalan dengan itu, (Watts & Zimmerman, 2019) menyatakan bahwa konsistensi dalam penerapan kebijakan akuntansi merupakan wujud nyata dari prinsip fairness.

## **2.2 Efisiensi Operasional**

Efisiensi operasional merupakan prinsip dasar dalam manajemen perusahaan yang menilai sejauh mana organisasi mampu memaksimalkan pemanfaatan sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Al-Shaiba, 2019). Mendefinisikan efisiensi operasional sebagai rasio antara output yang dihasilkan dan input yang digunakan, yang mencerminkan efektivitas pengelolaan sumber daya oleh suatu organisasi. Dalam cakupan yang lebih luas, efisiensi ini tidak hanya terbatas pada aspek keuangan, tetapi juga mencakup pengoptimalan waktu, tenaga kerja, teknologi, serta proses bisnis secara keseluruhan.

Menurut (Heizer et al., 2020), terdapat lima dimensi utama dalam efisiensi operasional: produktivitas (kemampuan menghasilkan output maksimal dari input yang tersedia), kualitas (kesesuaian produk atau layanan dengan standar yang ditetapkan), kecepatan (responsivitas terhadap kebutuhan dalam waktu singkat), fleksibilitas (kemampuan beradaptasi terhadap perubahan), dan biaya (kemampuan menekan pengeluaran untuk mencapai hasil yang diinginkan). Kelima dimensi ini saling berkaitan dan berkontribusi terhadap pencapaian efisiensi operasional yang

optimal. (S. V Berg & Tschirhart, 2021) menyebutkan bahwa efisiensi pada perusahaan utilitas dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain keandalan layanan (*reliability*), mutu pelayanan kepada pelanggan (*quality of service*), efisiensi biaya operasional (*cost efficiency*), dan kinerja lingkungan (*environmental performance*).

### **2.3 Hubungan GCG dengan Efisiensi Operasional**

Korelasi antara penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) dan efisiensi operasional telah menjadi sorotan utama dalam berbagai kajian akademik dan praktik manajerial. Berdasarkan sejumlah studi empiris, implementasi GCG yang tepat terbukti memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi operasional melalui berbagai jalur strategis. (La Porta et al., 2020) menyatakan bahwa tata kelola perusahaan yang baik dapat mendorong efisiensi melalui peningkatan mutu pengambilan keputusan, pengurangan konflik kepentingan, serta pengelolaan sumber daya yang lebih optimal.

Prinsip transparansi dalam GCG berperan penting dalam memperluas akses informasi, sehingga proses pengambilan keputusan menjadi lebih cepat dan akurat. (Bushman & Smith, 2021) menggarisbawahi bahwa penyediaan informasi secara terbuka dapat meminimalkan ketimpangan informasi di antara pihak-pihak dalam organisasi, sehingga mendukung terciptanya koordinasi dan komunikasi internal yang lebih solid. Dalam konteks operasional, transparansi berperan penting dalam mendeteksi masalah sejak dini, memungkinkan langkah perbaikan dilakukan secara lebih cepat dan efektif. Akuntabilitas juga menjadi elemen kunci dalam mendorong efisiensi operasional melalui sistem pertanggungjawaban yang jelas dan terukur. (Farhi, 2021) mengungkapkan bahwa akuntabilitas yang kuat mendorong kinerja optimal dari individu maupun unit kerja, berkat adanya mekanisme monitoring dan evaluasi yang efektif. Dampaknya terlihat pada peningkatan produktivitas dan kualitas kerja secara menyeluruh.

Prinsip responsibilitas berkontribusi terhadap efisiensi melalui kepatuhan terhadap regulasi dan standar operasional, yang dapat menekan risiko serta meningkatkan prediktabilitas dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan. (R. E.

Freeman, 2017) menambahkan bahwa perusahaan yang menjunjung tinggi tanggung jawab terhadap stakeholder dan lingkungan cenderung memiliki sistem operasional yang lebih stabil dan berkelanjutan. Independensi dalam struktur tata kelola memungkinkan pengambilan keputusan yang objektif dan bebas dari pengaruh eksternal, sehingga alokasi sumber daya menjadi lebih efisien.

Terakhir, prinsip fairness atau keadilan dalam GCG menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung motivasi karyawan. Berdasarkan teori stakeholder yang dikembangkan oleh (K. P. Freeman, 2021) perlakuan yang adil terhadap seluruh pihak terkait mendorong terciptanya komitmen dan dukungan yang lebih besar, sehingga produktivitas dan kualitas kerja meningkat secara signifikan.

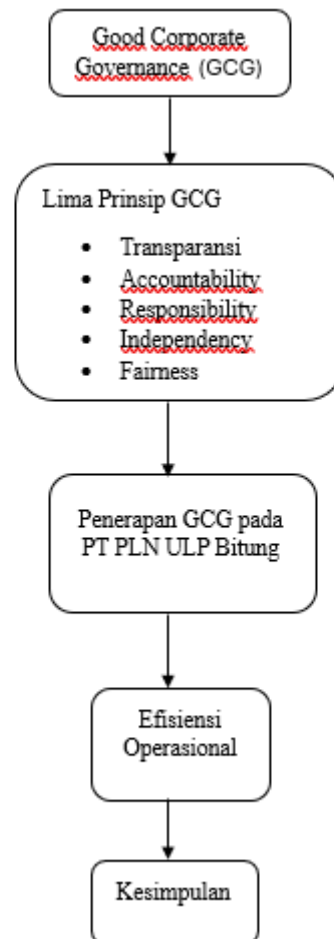
## 2.4 Penelitian Terdahulu

| No | Tahun                     | Judul Penelitian                                                                                                     | Penulis                                                                       | Metode Penelitian | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Nama Jurnal/Publikasi                     |
|----|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1  | (Rusydi et al., 2020)     | The implemmentation of <i>Good Corporate Governance</i> (GCG) at puublic hospital in Indonesia : A literature review | Arni Rizqiani Rusydi, Sukri Palutturi, Noer Bahry Noor, Syahrir A. Pasinringi |                   | Hasil kajian dari beberapa studi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa penerapan tata kelola rumah sakit di Indonesia sebagian besar berkaitan dengan aspek kepuasan pasien dan kinerja rumah sakit. Sebagian besar artikel menggunakan variabel transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan kewajaran, sementara <u>budaya organisasi</u> merupakan variabel lain yang berkontribusi. | <i>Enfermeria mClínica</i>                |
| 2  | (Tyas, 2020)              | Analisis Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> pada Perusahaan Keluarga PT. X                                   | Novia Sarwoning Tyas                                                          | Kualitatif        | Penerapan GCG pada perusahaan keluarga dapat meningkatkan efisiensi operasional dan menciptakan perusahaan yang sehat.                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi |
| 3  | (Khairina & Inayah, 2023) | Implementasi <i>Good Corporate</i>                                                                                   | Nabila Khairina,                                                              | Kualitatif        | Dari penelitian ini terlihat bahwa bank syariah telah berhasil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan        |

|   |                   |                                                                                    |                                        |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                    |
|---|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|   |                   | <i>Governance</i> pada Bank Syairah                                                | Nurul Inayah                           |                       | menerapkan GoodCorporate Governance (GCG). berlandaskan empat prinsip GCG (Good CorporateGovernance), yaitu akuntabilitas, tanggung jawab, keadilan, dan transparansi, yang selarasdengan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan Bank Indonesia. Selain itu, prinsip-prinsip syariah yang mendasari Perbankan Syariah telah diterapkan dan dijalankan secaraefektif. Sifat-sifat nabi, seperti shiddiq (kejujuran), amanah (percaya), fathanah (cerdas), dantabligh (keterbukaan), merupakan landasan syariah.. | Kewirausahaan (JIMEK)                              |
| 4 | (Handayani, 2022) | Analisis Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> pada Bank Muamalat KC Bengkulu | (Ekombis Review - Jurnal et al., 2022) | Kualitatif Deskriptif | Penerapan GCG yang baik meningkatkan efisiensi operasional dan kinerja bank                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | EKOMBIS<br>REVIEW<br>JURNAL<br>EKONOMI &<br>BISNIS |

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

## 2.5 Kerangka Berpikir



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dimana peneliti secara mendalam mengeksplorasi dan memahami fenomena penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) dalam meningkatkan efisiensi operasional PT PLN ULP Bitung. Fokus utama penelitian ini adalah menyajikan deskripsi yang sistematis dan komprehensif terkait proses, mekanisme, serta dampak implementasi prinsip-prinsip GCG, tanpa melibatkan data kuantitatif atau analisis statistik. Tujuan penelitian ini adalah memberikan gambaran yang jelas dan terperinci mengenai penerapan GCG serta pengaruhnya terhadap efisiensi operasional perusahaan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi langsung, dan studi dokumentasi, kemudian di analisis secara kualitatif untuk menghasilkan pemahaman yang kontekstual dan bermakna terhadap isu yang diteliti.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT PLN ULP Bitung, sebuah unit layanan pelanggan (ULP) di bawah PT PLN (Persero). Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran strategis PT PLN ULP Bitung dalam mengelola operasional kelistrikan di wilayah Bitung dan sekitarnya, serta relevansinya dengan fokus penelitian mengenai penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) untuk meningkatkan efisiensi operasional. Penelitian ini berlangsung dari Maret hingga Mei 2025. Periode ini dipilih untuk memungkinkan peneliti melakukan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, sekaligus menyediakan waktu yang memadai untuk analisis data serta penyusunan laporan penelitian.

#### **3.3 Sumber Data**

Penelitian ini mengumpulkan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Berikut penjelasan masing-masing sumber data:

**Data Primer :** Data ini diperoleh langsung dari responden melalui metode seperti wawancara, survei, atau observasi. Informasi yang dikumpulkan bersifat spesifik dan relevan dengan tujuan penelitian.

**Data Sekunder :** Data ini berasal dari sumber yang sudah ada, seperti laporan perusahaan, publikasi ilmiah, jurnal, dan dokumen resmi lainnya. Data sekunder digunakan untuk mendukung analisis dan memberikan konteks terhadap temuan penelitian

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif deskriptif ini, data diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara ini dilakukan kepada salah satu Team Leader (TL), yaitu TL PPADM di PT PLN ULP Bitung terkait penerapan GCG dan efisiensi operasional.

2. Observasi

Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses operasional ppadm di PT PLN ULP Bitung, dengan keterlibatan terbatas dalam aktivitas sehari-hari guna memperoleh pemahaman konkret mengenai implementasi GCG.

3. Dokumentasi

Data dikumpulkan melalui kajian terhadap dokumen resmi perusahaan, termasuk laporan tahunan, kebijakan tata kelola, serta dokumen relevan lainnya yang mendukung penelitian.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk mengungkap makna, pola, dan hubungan dari data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses analisis dilakukan melalui tahapan berikut:

1. Reduksi Data

Memilah dan menyaring data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu penerapan GCG dan efisiensi operasional. Data yang kurang penting atau tidak berhubungan akan diabaikan untuk menjaga fokus analisis.

2. Penyajian Data

Menyajikan data yang telah direduksi dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel sederhana untuk mempermudah pemahaman dan analisis.

3. Penarikan Kesimpulan dan Vertifikasi

Tahap akhir mencakup penarikan kesimpulan yang valid serta dapat dipertanggungjawabkan, berdasarkan data yang telah disajikan dan dianalisis secara mendalam.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum PT.PLN (Persero)**

##### **1. Sejarah Singkat PT.PLN (Persero)**

PT PLN (Persero) memiliki latar belakang historis yang panjang, dimulai pada akhir abad ke-19 saat sejumlah perusahaan Belanda di sektor industri gula dan teh membangun pembangkit listrik untuk memenuhi kebutuhan internal mereka. Pada periode 1942 hingga 1945, pengelolaan fasilitas listrik tersebut berpindah tangan ke pihak Jepang, menyusul kekalahan Belanda dalam Perang Dunia II. Setelah Jepang menyerah kepada Sekutu pada tahun 1945, para pemuda serta pekerja listrik Indonesia mengambil alih dan menyerahkan aset-aset kelistrikan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Sebagai tindak lanjut, pemerintah mendirikan Jawatan Listrik dan Gas pada tanggal 27 Oktober 1945, dengan kapasitas pembangkit listrik awal sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas resmi diubah menjadi Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN), yang menjalankan kegiatan di sektor kelistrikan, gas, dan kokas. Namun, pada 1 Januari 1965, BPU-PLN dibubarkan dan digantikan oleh dua perusahaan milik negara: Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang bertugas mengelola penyediaan tenaga listrik, serta Perusahaan Gas Negara (PGN) yang berfokus pada distribusi gas. Selanjutnya, berdasarkan (Peraturan Pemerintah Nomor 18, 1972), PLN ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dengan mandat utama untuk menyediakan listrik bagi masyarakat luas dan menjalankan fungsi sebagai pemegang kuasa usaha di bidang ketenagalistrikan.

Seiring berjalannya waktu, pemerintah mulai membuka peluang bagi pihak swasta untuk berpartisipasi dalam sektor penyediaan tenaga listrik. Pada tahun 1994, status Perusahaan Umum Listrik Negara (PLN) diubah menjadi Perseroan Terbatas (Persero) sesuai dengan (Peraturan Pemerintah Nomor 23, 1994). Peraturan ini menegaskan peran PLN sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan yang bertanggung jawab dalam penyediaan listrik untuk kepentingan publik di Indonesia.

Selanjutnya, PT PLN (Persero) secara resmi dibentuk melalui akta pendirian yang ditetapkan pada tanggal 30 Juli 1994.

Sampai saat ini, PT PLN (Persero) tetap berperan sebagai perusahaan utama dalam sektor kelistrikan di Indonesia, dengan tanggung jawab atas proses pembangkitan, transmisi, dan distribusi listrik di seluruh penjuru negeri. Seiring meningkatnya permintaan energi listrik secara nasional, perusahaan ini terus mengalami perkembangan dan tetap menjadi pilar utama dalam sistem ketenagalistrikan nasional, guna menunjang pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

## 2. Gambar dan Arti dari Logo PLN



Gambar 4. 1 Logo Perusahaan

### a. Bidang Persegi Panjang Vertikal

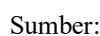
Sebagai latar utama bagi unsur-unsur lain dalam lambang, elemen ini merepresentasikan PT PLN (Persero) sebagai sebuah institusi yang tersusun secara sistematis dan terorganisir dengan baik. Warna kuning yang digunakan menggambarkan makna pencerahan, selaras dengan harapan PLN bahwa energi listrik dapat membawa terang dan kemajuan bagi kehidupan masyarakat. Selain itu, warna kuning juga mencerminkan semangat yang berkobar dalam setiap individu yang berkontribusi di lingkungan perusahaan.

### b. Petir dan Kilat

Simbol petir dalam logo mencerminkan energi listrik sebagai layanan utama yang disediakan oleh perusahaan. Selain itu, bentuk petir juga merepresentasikan kecepatan dan ketepatan kerja para insan PT PLN

c. Tiga Gelombang

### 3. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Bitung



## Data

25

#### **4. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab**

##### **a. Manager ULP**

Tugas Utama:

- 1) Memimpin dan mengelola seluruh operasional ULP Bitung
- 2) Menyusun rencana kerja dan anggaran unit
- 3) Mengkoordinasikan seluruh kegiatan operasional, teknis, dan administratif
- 4) Memastikan pencapaian target kinerja unit
- 5) Melakukan pembinaan dan pengembangan SDM
- 6) Menjaga hubungan dengan stakeholder dan instansi terkait
- 7) Bertanggung jawab atas kualitas pelayanan kepada pelanggan
- 8) Melakukan evaluasi dan pelaporan kinerja unit

Tanggung Jawab:

- 1) Pencapaian target penjualan tenaga listrik
- 2) Kualitas dan kontinuitas pelayanan
- 3) Keselamatan kerja seluruh personel
- 4) Pengelolaan aset dan inventaris unit

##### **b. TL Teknik (Team Leader Teknik)**

Tugas Utama:

- 1) Mengkoordinasi kegiatan teknik operasional jaringan distribusi
- 2) Merencanakan dan mengawasi pemeliharaan peralatan
- 3) Menangani gangguan dan pemulihan sistem kelistrikan
- 4) Mengawasi konstruksi sambungan baru
- 5) Melakukan inspeksi keselamatan instalansi
- 6) Mengkoordinasikan tim teknisi lapangan

Tanggung Jawab:

- 1) Kualitas dan keandalan pasokan listrik
- 2) Keselamatan instalansi dan peralatan
- 3) Waktu pemulihan gangguan (SAIDI/SAIFI)
- 4) Standar konstruksi jaringan

c. TL K3 (Team Leader Keselamatan dan Kesehatan Kerja)

Tugas Utama:

- 1) Menyusun dan mensosialisasikan program K3
- 2) Melakukan inspeksi keselamatan kerja
- 3) Mengawasi penggunaan APD (Alat Pelindung Diri)
- 4) Melakukan pelatihan K3 untuk seluruh personel
- 5) Menginvestigasi kecelakaan kerja
- 6) Memastikan kepatuhan terhadap regulasi K3

Tanggung Jawab:

- 1) Zero accident di area kerja
- 2) Implementasi budaya keselamatan
- 3) Kepatuhan standar K3 PLN
- 4) Sertifikasi dan kompetensi K3 personel

d. TL PPADM (Team Leader Perencanaan dan Administrasi)

Tugas Utama:

- 1) Menyusun perencanaan operasional dan strategis
- 2) Mengelola administrasi keuangan
- 3) Mengelola sistem informasi dan database
- 4) Menyusun laporan manajemen
- 5) Mengelola administrasi

Tanggung Jawab:

- 1) Akurasi perencanaan dan anggaran
- 2) Tertib administrasi keuangan
- 3) Kualitas pelaporan manajemen

e. TL TEL (Team Leader Telekomunikasi)

Tugas Utama:

- 1) Mengelola sistem telekomunikasi dan SCADA
- 2) Memelihara peralatan telekomunikasi
- 3) Mengoperasikan sistem monitoring jarak jauh
- 4) Mengelola jaringan komunikasi data
- 5) Mengkoordinasikan dengan pusat pengatur beban

- 6) Memastikan backup komunikasi darurat

Tanggung Jawab:

- 1) Keandalan sistem telekomunikasi
- 2) Kualitas komunikasi operasional
- 3) keamanan data dan sistem informasi
- 4) Koordinasi operasi sistem tenaga

f. JUNIOR DALSUT (Dalam Satu)

Tugas Utama:

- 1) Membantu koordinasi antar divisi
- 2) Melakukan tugas administratif pendukung
- 3) Mengumpulkan dan mengelolah data operasional
- 4) Membantu penyusunan laporan
- 5) Melakukan komunikasi internal
- 6) Mendukung kegiatan operasional harian

Tanggung Jawab:

- 1) Kelancaran koordinasi internal
- 2) Akurasi data dan informasi
- 3) Kualitas dukungan administratif
- 4) Efektivitas komunikasi intenal

g. SOFKIN (Staff Operasi dan Keuangan)

Tugas Utama:

- 1) Melayani pelanggan di Customer Service
- 2) Memproses permohonan sambungan baru
- 3) Mengelola administrasi rekening listrik
- 4) Melakukan pencatatan meter dan penagihan
- 5) Menangani keluhan dan pengaduan pelanggan
- 6) Melakukan sosialisasi program PLN
- 7) Mengoperasikan aaplikasi pelayanan pelanggan

Tanggung Jawab SOFKIN:

- 1) Kepuasan pelanggan
- 2) Akurasi administrasi pelayanan

- 3) Ketepatan waktu pelayanan
- 4) Kualitas komunikasi dengan pelanggan

#### **4.2 Penerapan *Good Corporate Governance* pada PT PLN ULP Bitung**

Penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) di PT PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Bitung mengikuti berdasarkan Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) yang ditetapkan melalui Keputusan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Nomor: KEP/31/MEKUIIN 08/1999 dan disempurnakan pada tahun 2006, yang kemudian disebut dengan Konsep TARGET. (Transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi dan kewajaran). Hal tersebut menjadi dasar bagi perusahaan sebagai tata kelola yang mampu membawa dampak efisiensi bagi perusahaan. Berikut akan dijelaskan terkait penerapannya pada PT PLN ULP Bitung.

##### **1. Implementasi Prinsip Transparansi Pada PT PLN ULP Bitung**

Penerapan prinsip transparansi pada PT PLN ULP Bitung dapat dibuktikan melalui ketersediaan data dan publikasi resmi, Dengan adanya laporan keuangan nasional yang disusun secara terpusat, hal tersebut memastikan pelaporan yang terstruktur dan terintegrasi di tingkat yang lebih tinggi. Informasi mengenai prosedur dan biaya juga dibuat terbuka; misalnya, rincian biaya pengisian daya, atau tahapan pasang baru dan tambah daya, semuanya dapat diakses dan dilihat oleh publik melalui aplikasi PLN Mobile.

- a. Sistem Informasi Digital dapat diperoleh dari adanya aplikasi PLN Mobile Data Penggunaan Aplikasi PLN Mobile (2024).
- b. Total pengguna terdaftar di wilayah ULP Bitung: 28.450 pelanggan (Per Desember 2024).
- c. Rata rata transaksi digital per bulan 12.300 transaksi.
- d. Tingkat adopsi aplikasi: 67% dari total pelanggan aktif (42.580 pelanggan).
- e. Waktu rata rata pemrosesan keluhan melalui aplikasi: 2,5 jam (dibandingkan 6-8 jam untuk keluhan manual).
- f. Penghematan biaya layanan manual: Rp 187 juta/tahun (pengurangan kebutuhan customer service fisik).

1) Fitur Transparansi yang tersdia

- a). Informasi real-time tentang tagihan dan Riwayat pembayaran
- b). Tracking status permohonan sambungan baru dan perubahan daya
- c). Download formular dan dokumen persyaratan layanan
- d). Notifikasi otomatis untuk setiap update status permohonan
- e). Riwayat gangguan dan pemeliharaan di area pelanggan

Gambar 4. 3 Tampilan Menu Aplikasi PLN Mobile



Sumber: Data Perusahaan 2024

2). Transparansi Biaya dan Prosedur Layanan

Biaya Penyambungan Listrik:

| Daya (VA) | Biaya Penyambungan (Rp) | Waktu pengerjaan | Jumlah Permohonan 2024 |
|-----------|-------------------------|------------------|------------------------|
| 450       | 250.000 - 350.000       | 3-4 hari kerja   | 287 permohonan         |
| 900       | 650.000 – 800.000       | 3-4 hari kerja   | 531 permohonan         |
| 1.300     | 1.200.000 – 1.500.000   | 4-5 hari kerja   | 298 permohonan         |
| 2.200     | 2.000.000 – 2.500.000   | 4-5 hari kerja   | 131 permohonan         |

Sumber : Data Perusahaan 2024

3). Untuk laporan keuangan, PLN sebagai perusahaan induk menyajikan laporan keuangan konsolidasi yang di dalamnya termasuk kinerja unit-unit layanan seperti ULP Bitung. Hal ini dapat diakses sesara transparan melalui <https://web.pln.co.id/stakeholder/laporan-keuangan>

Gambar 4. 4 Laporan Posisi Keuangan PLN induk

| KONSOLIDASIAN INTERIM PADA TANGGAL<br>30 JUNI 2025 DAN 31 DESEMBER 2024<br>(Ditajikan dalam jutaan Rupiah, kecuali dinyatakan lain) |                   |                              |                                      | FINANCIAL POSITION<br>AS AT JUNE 30, 2025 AND DECEMBER 31, 2024<br>(Expressed in millions of Rupiah, unless otherwise stated) |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                     | Catatan/<br>Notes | 30 Juni/<br>June 30,<br>2025 | 31 Desember/<br>December 31,<br>2024 |                                                                                                                               |  |
| <b>ASET</b>                                                                                                                         |                   |                              |                                      | <b>ASSETS</b>                                                                                                                 |  |
| <b>ASET TIDAK LANCAR</b>                                                                                                            |                   |                              |                                      | <b>NON-CURRENT ASSETS</b>                                                                                                     |  |
| Aset tetap                                                                                                                          | 6                 | 1,511,644,672                | 1,511,501,240                        | Property, plant and equipment                                                                                                 |  |
| Aset hak-guna                                                                                                                       | 7                 | 27,754,519                   | 20,380,236                           | Right-of-use assets                                                                                                           |  |
| Properti investasi                                                                                                                  | 8                 | 5,567,178                    | 5,567,178                            | Investment properties                                                                                                         |  |
| Investasi pada entitas asosiasi<br>dan ventura bersama                                                                              | 9                 | 31,858,838                   | 30,284,844                           | Investments in associates<br>and joint ventures                                                                               |  |
| Aset pajak tangguhan                                                                                                                | 47                | 501,180                      | 609,374                              | Deferred tax assets                                                                                                           |  |
| Piutang pihak berelasi                                                                                                              | 10                | 1,130,334                    | 1,047,914                            | Receivables from related parties                                                                                              |  |
| Rekening bank<br>dibatasi penggunaannya                                                                                             | 11                | 3,435,497                    | 3,289,705                            | Restricted cash in banks                                                                                                      |  |
| Piutang lain-lain                                                                                                                   | 17                | 1,633,508                    | 1,500,345                            | Other receivables                                                                                                             |  |
| Pajak dibayar di muka                                                                                                               | 19                | 9,802,806                    | 12,540,937                           | Prepaid expenses and advances                                                                                                 |  |
| Biaya dibayar di muka dan uang muka                                                                                                 | 20                | 215,118                      | 240,471                              | Prepaid expenses and advances                                                                                                 |  |
| Aset derivatif                                                                                                                      | 56                | -                            | 604,572                              | Derivative assets                                                                                                             |  |
| Aset tidak lancar lain                                                                                                              | 12                | 8,891,165                    | 8,118,051                            | Other non-current assets                                                                                                      |  |
| <b>Jumlah Aset Tidak Lancar</b>                                                                                                     |                   | <b>1,602,234,908</b>         | <b>1,604,928,877</b>                 | <b>Total Non-current Assets</b>                                                                                               |  |

Sumber: Data Perusahaan 2025

## 2. Implementasi Prinsip Akuntabilitas Pada PT PLN ULP Bitung

Prinsip Akuntabilitas menuntut pertanggungjawaban atas setiap keputusan dan kinerja layanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan. PLN harus bertanggung jawab untuk memenuhi setiap permohonan layanan, seperti pemasangan baru, dalam batas waktu yang telah ditentukan, misalnya 4 hari. Pertanggungjawaban ini diikat melalui standar baku layanan yang disebut TMP (Tingkat Mutu Pelayanan) atau SLA (Service Level Agreement), yang menetapkan prosedur kerja paling lambat yang harus dipatuhi.

a. Standar Tingkat Mutu Pelayanan (TMP)/Service Level Agreement (SLA)

Target dan Realisasi SLA (2024):

| Jenis Layanan                       | Target SLA   | Realisasi | Tingkat Kepatuhan |
|-------------------------------------|--------------|-----------|-------------------|
| Pasang Baru kurang lebih 2.200 VA   | 4 hari kerja | 3,5 hari  | 87,3 %            |
| Pasang Baru lebih dari 2.200 VA     | 7 hari kerja | 6,2 hari  | 91,5 %            |
| Perubahan Daya                      | 4 hari kerja | 3,8 hari  | 89,1 %            |
| Perbaikan Gangguan prioritas Tinggi | 2 Jam        | 0,75 jam  | 96,8 %            |
| Perbaikan Gangguan Prioritas Sedang | 4 Jam        | 2,5 Jam   | 94,2 %            |

Sumber: Data Perusahaan 2024

Lebih dari sekadar janji, akuntabilitas ini didukung oleh sistem monitoring terkomputerisasi. Jika pengerjaan melampaui batas waktu 4 hari, sistem akan secara otomatis mendeteksinya dan melaporkan insiden tersebut. Sebagai bentuk pertanggungjawaban, pelanggan yang terkena keterlambatan akan menerima kompensasi berupa token listrik gratis. Besar kompensasi ini disesuaikan berdasarkan besaran meter yang pemasangannya terlewat, memastikan adanya konsekuensi nyata dan ganti rugi yang terukur atas kelalaian pemenuhan SLA.

### 3. Implementasi Prinsip Responsibilitas Pada PT PLN ULP Bitung

Prinsip Responsibilitas mencerminkan tanggung jawab perusahaan terhadap pemangku kepentingan yang lebih luas, termasuk masyarakat, lingkungan, dan negara. Tanggung jawab sosial diwujudkan melalui program CSR (Corporate Social Responsibility), seperti program bantuan pemasangan listrik gratis bagi warga kurang mampu setiap bulan. Program ini didukung oleh gabungan anggaran dari kantor pusat dan iuran sukarela dari pegawai, menunjukkan komitmen bersama terhadap peran sosial.

#### a. Program *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Program Listrik Gratis untuk Masyarakat Kurang Mampu (2024):

- 1) Jumlah penerima bantuan: 247 rumah tangga.
- 2) Total nilai bantuan : Rp 892 juta.
- 3) Sumber dana: 60% (Rp 535,2 juta) dari kantor pusat, 40% (356,8 juta) dari iuran sukarela pegawai.
- 4) Rata rata daya yang dipasang: 900 VA per rumah tangga.
- 5) Biaya rata rata per unit: Rp 3.611.740.

Responsibilitas juga mencakup peran perusahaan terhadap negara dan lingkungan. PLN ULP menunjukkan tanggung jawab kepada negara melalui upaya peningkatan penjualan yang berkontribusi pada pendapatan negara. Selain itu, mereka mengimplementasikan tanggung jawab lingkungan melalui pengelolaan limbah yang dihasilkan dari kegiatan operasional, melengkapi tanggung jawab kepada konsumen melalui program penyalaan listrik gratis

#### b. Tantangan dalam Pemenuhan Tanggung Jawab pelayanan di wilayah Terpencil.

Meskipun PT PLN ULP Bitung telah berkomitmen untuk melayani seluruh wilayah cakupannya secara merata, terdapat kendala signifikan dalam penanganan gangguan listrik di lokasi terpencil yang berdampak pada ketidakefisienan operasional. Tantangan ini mencakup:

1). Keterbatasan Akses Geografis

a). Beberapa wilayah pelayanan memiliki kondisi geografis yang sulit dijangkau, seperti daerah perbukitan, pulau-pulau kecil, atau lokasi dengan infrastruktur jalan yang minim

b). Waktu tempuh tim teknisi ke lokasi gangguan di daerah terpencil dapat mencapai 3-5 jam, jauh melebihi standar respons time ideal 2-4 jam

c). Kondisi jalan yang buruk atau tidak terawat menghambat mobilitas kendaraan operasional, terutama saat musim hujan

d). Keterlambatan Pemulihan Gangguan

(1). Durasi pemadaman listrik di lokasi terpencil rata-rata 6-12 jam, dibandingkan dengan 2-4 jam di lokasi strategis

(2). Keterlambatan ini mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di wilayah tersebut

(3). Frekuensi gangguan berulang di lokasi yang sama karena keterbatasan akses untuk pemeliharaan preventif

e). Keterbatasan Infrastruktur Pendukung

(1). Minimnya gardu listrik atau jaringan distribusi di daerah terpencil menyebabkan beban jaringan tidak merata

(2). Ketergantungan pada pasokan dari jaringan utama yang berjarak jauh meningkatkan risiko gangguan teknis

(3). Ketersediaan suku cadang dan peralatan perbaikan di lokasi terpencil sangat terbatas, sehingga memerlukan waktu tambahan untuk pengadaan dari kantor pusat

f). Dampak terhadap Efisiensi Operasional

- (1). Biaya operasional yang lebih tinggi untuk penanganan gangguan di lokasi terpencil, termasuk biaya transportasi, waktu kerja lembur, dan konsumsi bahan bakar
- (2). Alokasi sumber daya manusia yang tidak optimal karena tim teknis harus menghabiskan waktu lebih lama untuk mencapai dan menyelesaikan pekerjaan di lokasi sulit
- (3). Penurunan produktivitas kerja secara keseluruhan akibat perpanjangan waktu respons yang tidak dapat dihindari

Ketidakefisienan ini menunjukkan bahwa meskipun prinsip responsibilitas telah diupayakan melalui komitmen melayani seluruh wilayah tanpa diskriminasi, faktor eksternal seperti kondisi geografis dan keterbatasan infrastruktur menjadi penghambat signifikan dalam mencapai standar pelayanan yang optimal dan efisien di seluruh area cakupan PT PLN ULP Bitung.

#### **4. Implementasi Prinsip Independensi Pada PT PLN ULP Bitung**

Prinsip Independensi menekankan bahwa pengelolaan perusahaan harus dilakukan secara profesional dan objektif, bebas dari segala intervensi atau benturan kepentingan. Hal ini ditegakkan melalui kebijakan internal, seperti larangan bagi pegawai untuk merangkap jabatan yang dapat menimbulkan konflik kepentingan atau bias dalam pengambilan keputusan. Tujuannya adalah memastikan setiap pegawai dapat fokus pada tugas utama mereka tanpa terpecah oleh kepentingan di luar perusahaan.

Selain itu, prinsip ini memastikan bahwa seluruh keputusan strategis PLN, baik yang bersifat operasional maupun kebijakan, tidak boleh dipengaruhi oleh pihak eksternal. Keputusan yang diambil harus murni demi kepentingan perusahaan, publik, dan sejalan dengan peraturan yang berlaku, sehingga integritas dan objektivitas PLN sebagai penyedia layanan kelistrikan vital tetap terjaga.

## **5. Implementasi Prinsip Fairness Pada PT PLN ULP Bitung**

Prinsip Keadilan menjamin bahwa semua pemangku kepentingan, terutama pelanggan, diperlakukan secara setara dan non-diskriminatif. Aturan layanan, seperti batas waktu 4 hari untuk penyambungan listrik, harus diterapkan secara seragam tanpa membedakan golongan pelanggan. Semua permohonan akan dilayani sesuai prosedur SLA yang baku, menjamin setiap individu menerima kualitas layanan yang sama.

Keadilan ini juga mencakup kesetaraan dalam akses layanan berdasarkan lokasi. Dinyatakan secara eksplisit bahwa pelanggan akan dilayani terlepas dari kondisi geografis, yang berarti lokasi pelanggan yang jauh maupun dekat sesuai denah lokasi akan tetap dilayani sesuai prosedur. Hal ini memastikan bahwa hak setiap warga untuk mendapatkan akses listrik dipenuhi secara adil dan merata di wilayah cakupan PLN.

## **6. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Berbasis PLN Mobile sebagai pendukung Implementasi *Good Corporate Governance* (GCG)**

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang terintegrasi dalam aplikasi PLN Mobile menjadi fondasi teknologi utama dalam mendukung implementasi prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) di PT PLN ULP Bitung. Sistem ini berperan sebagai platform digital terpadu yang menyatukan proses operasional, keuangan, dan layanan pelanggan dalam satu ekosistem yang tertata dan transparan. PLN Mobile dikembangkan sebagai aplikasi serbaguna yang tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga berfungsi sebagai sistem backend yang secara real-time mencatat, memproses, dan menyajikan laporan transaksi. Aplikasi ini

menggabungkan berbagai sumber data mulai dari pencatatan penggunaan listrik, pembayaran, permintaan layanan, hingga penanganan keluhan ke dalam satu basis data terpusat yang dapat diakses oleh pihak manajemen untuk mendukung proses pemantauan dan evaluasi kinerja secara menyeluruh.

#### **a. Integrasi SIA dalam Mendukung Prinsip Transparansi**

Dalam konteks prinsip transparansi, Sistem Informasi Akuntansi yang terintegrasi dengan PLN Mobile memberikan akses informasi yang terbuka dan dapat diakses secara real-time oleh seluruh pemangku kepentingan. Wujud transparansi ini tercermin melalui sejumlah mekanisme utama berikut:

##### **1). Pencatatan Transaksi Otomatis**

- (a).Seluruh aktivitas pelanggan mulai dari pembayaran tagihan, permohonan sambungan baru, perubahan daya, hingga pelaporan gangguan terekam secara otomatis dalam sistem dengan penanda waktu (*timestamp*) dan identifikasi unik.
- (b).Sistem secara otomatis membentuk jurnal akuntansi digital yang memungkinkan pelacakan jejak audit (*audit trail*) atas setiap transaksi keuangan.
- (c). Informasi mengenai konsumsi listrik pelanggan dicatat secara berkala dan dapat diakses kapan saja melalui fitur dashboard dalam aplikasi.

##### **2). Pelaporan Keuangan Digital**

- (a).Aplikasi menyediakan laporan tagihan bulanan secara rinci, mencakup informasi konsumsi energi (kWh), tarif yang berlaku, biaya administrasi, serta total tagihan yang harus dibayarkan.
- (b).Seluruh riwayat pembayaran pelanggan terdokumentasi dalam basis data dan dapat diakses untuk keperluan verifikasi maupun proses rekonsiliasi.
- (c).Integrasi dengan sistem pembayaran digital memungkinkan konfirmasi transaksi secara instan, sehingga meminimalkan potensi kesalahan dalam pencatatan manual.

##### **3). Dashboard Monitoring untuk Manajemen**

- (a).Manajemen PT PLN ULP Bitung memiliki akses terhadap dashboard khusus yang menyajikan laporan kinerja operasional secara agregat, mencakup indikator seperti pendapatan harian, tingkat kolektibilitas, jumlah pelanggan baru, serta statistik gangguan layanan.

(b).Informasi operasional disajikan dalam bentuk visualisasi grafik dan tabel, sehingga mempermudah analisis tren serta mendukung pengambilan keputusan strategis.

(c).Sistem peringatan otomatis (*alert system*) akan menginformasikan manajemen apabila terdeteksi adanya anomali dalam data keuangan maupun operasional.

#### **b. peran SIA dalam Memperkuat Akuntabilitas**

Akuntabilitas dalam pengelolaan aspek keuangan dan operasional di PT PLN ULP Bitung diperkuat melalui penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang terintegrasi secara menyeluruh.

##### **1). Sistem Pengendalian Internal Otomatis**

(a).Sistem Informasi Akuntansi PLN Mobile dilengkapi dengan fitur validasi data yang berfungsi mencegah entri transaksi yang tidak sesuai dengan ketentuan perusahaan.

(b).Setiap perubahan terhadap data krusial seperti penyesuaian tarif atau status pelanggan harus melalui proses otorisasi berlapis sesuai dengan struktur kewenangan yang berlaku.

(c).Sistem secara otomatis merekam seluruh aktivitas pengguna (*user activity log*), termasuk identitas pelaku input, modifikasi, atau penghapusan data, beserta waktu pelaksanaannya.

##### **2). Audit Trail yang Komprehensif**

(a).Jejak audit digital memungkinkan auditor internal maupun eksternal untuk menelusuri setiap transaksi secara menyeluruh, dari tahap awal hingga akhir, sehingga potensi manipulasi data dapat terdeteksi dan dicegah.

(b).Laporan audit dapat dihasilkan secara otomatis berdasarkan periode waktu tertentu atau kategori transaksi spesifik, sehingga mempercepat proses pemeriksaan dan evaluasi kinerja.

(c).Integritas data dijamin melalui penerapan mekanisme enkripsi serta proses pencadangan (*backup*) secara berkala, yang memastikan keamanan informasi keuangan dan memungkinkan pemulihan data apabila terjadi gangguan sistem.

### 3). *Service Level Agreement (SLA) Monitoring*

- (a).Sistem secara otomatis memantau durasi penyelesaian setiap permohonan layanan dan membandingkannya dengan standar waktu yang telah ditetapkan dalam *Service Level Agreement (SLA)*.
- (b).Apabila terjadi keterlambatan yang melebihi batas waktu SLA, sistem akan secara otomatis mengirimkan notifikasi kepada unit terkait dan memproses pemberian kompensasi kepada pelanggan dalam bentuk token listrik gratis.
- (c).Seluruh data terkait SLA tersimpan dalam basis data dan diintegrasikan ke dalam laporan kinerja bulanan sebagai dasar evaluasi terhadap mutu pelayanan.

### **c. Dukungan SIA terhadap Prinsip Responsibilitas**

Tanggung jawab perusahaan terhadap pemangku kepentingan yang lebih luas turut diperkuat melalui implementasi Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang mendukung transparansi, akuntabilitas, dan pelaporan yang dapat diakses secara terbuka.

#### 1). Pencatatan Program *Corporate Social Responsibility (CSR)*

- (a).Seluruh aktivitas CSR, termasuk program bantuan listrik gratis bagi masyarakat kurang mampu, terdokumentasi secara transparan dalam sistem informasi perusahaan.
- (b).Dana CSR yang bersumber dari alokasi kantor pusat maupun kontribusi sukarela pegawai dikelola dalam akun tersendiri, dengan laporan keuangan yang dapat diaudit secara independen.
- (c).Sistem menghasilkan laporan CSR yang memuat data jumlah penerima manfaat, nilai bantuan yang disalurkan, serta dampak sosial yang ditimbulkan.

#### 2). Monitoring Kinerja Lingkungan

- (a).Sistem Informasi Akuntansi mencatat data terkait pengelolaan limbah operasional serta inisiatif efisiensi energi yang dilakukan secara internal.
- (b).Laporan kinerja lingkungan tersebut dapat diintegrasikan ke dalam dokumen keberlanjutan (*sustainability report*) perusahaan guna memenuhi standar pelaporan ESG (*Environmental, Social, and Governance*).

#### 3). Transparansi terhadap Regulator

(a).Data operasional dan keuangan yang dihimpun melalui Sistem Informasi Akuntansi dapat diakses oleh otoritas pengawas, seperti Kementerian BUMN dan Kementerian ESDM, guna mendukung proses pengawasan serta evaluasi kinerja perusahaan BUMN.

(b).Sistem ini juga memfasilitasi penyusunan laporan wajib kepada regulator dalam format yang telah ditetapkan, sehingga mengurangi beban administratif yang bersifat manual.

#### **d. Mendukung Independensi dan Fairness**

##### **1). Pemisahan Fungsi dalam Sistem**

(a).Sistem Informasi Akuntansi dirancang dengan prinsip pemisahan peran yang tegas (*segregation of duties*), di mana proses input data, verifikasi, dan otorisasi dilakukan oleh pihak yang berbeda guna mencegah terjadinya konflik kepentingan.

(b).Akses terhadap modul-modul tertentu dalam sistem dibatasi secara selektif berdasarkan uraian tugas (*job description*) masing-masing pengguna, sehingga independensi dalam pelaksanaan fungsi kerja tetap terjaga.

##### **2). Perlakuan yang setara untuk Semua Pelanggan**

(a).Sistem memperlakukan seluruh pelanggan secara adil dan setara dalam hal akses terhadap informasi, waktu pelayanan, serta biaya layanan, tanpa membedakan lokasi geografis maupun status sosial ekonomi.

(b).Algoritma yang digunakan dalam sistem dirancang untuk memproses permohonan layanan berdasarkan prinsip urutan kedatangan (*first-come, first-served*) dan tingkat prioritas yang ditentukan secara objektif, sehingga menghindari pengaruh pertimbangan subjektif.

#### **e. Integrasi dengan Sistem keuangan Pusat**

SIA PLN Mobile di tingkat ULP Bitung terintegrasi dengan sistem keuangan induk PT PLN (Persero) di tingkat nasional, sehingga:

##### **1). Konsolidasi Laporan Keuangan**

(a).Data transaksi keuangan yang berasal dari ULP Bitung secara otomatis dikirimkan ke sistem keuangan pusat guna mendukung proses konsolidasi laporan keuangan tingkat korporat.

(b).Proses rekonsiliasi antar unit berlangsung secara real-time, sehingga mampu meminimalkan potensi kesalahan dan mempercepat penyusunan laporan keuangan konsolidasi.

2). Standarisasi Kebijakan Akuntansi

(a).Seluruh unit kerja PLN, termasuk ULP Bitung, menerapkan kebijakan akuntansi yang seragam sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) serta ketentuan internal perusahaan.

(b).Sistem secara otomatis mengimplementasikan kebijakan akuntansi yang telah ditetapkan, seperti metode penyusutan aset, pengakuan pendapatan, dan penilaian persediaan, sehingga konsistensi dan kepatuhan terhadap standar pelaporan dapat terjaga.

3). Sinkronisasi data Operasional dan Keuangan

(a).Data operasional seperti jumlah pelanggan, volume penjualan listrik, dan tingkat gangguan layanan tersinkronisasi secara otomatis dengan data keuangan, sehingga menghasilkan laporan manajemen yang bersifat terintegrasi.

(b).Integrasi tersebut memungkinkan dilakukannya analisis *cost-benefit* secara lebih akurat, serta mendukung pengambilan keputusan strategis yang berbasis data dan bukti empiris.

### **4.3 Efisiensi Operasional PT PLN ULP Bitung**

Dalam ranah perusahaan utilitas seperti PT PLN, khususnya di unit layanan pelanggan (ULP) Bitung, efisiensi operasional memiliki ciri khas tersendiri yang mencerminkan karakter pelayanan publik di sektor ketenagalistrikan wilayah Bitung dan sekitarnya.

Secara lebih spesifik, efisiensi operasional di PLN ULP Bitung tercermin dalam beberapa indikator utama, seperti keberlanjutan pasokan listrik di wilayah layanan, kecepatan respons terhadap gangguan jaringan distribusi, tingkat kepuasan pelanggan, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya manusia dan teknologi dalam memenuhi kebutuhan listrik masyarakat dan sektor industri setempat. Sebagai unit yang melayani kawasan strategis dengan keragaman karakteristik pelanggan mulai dari rumah tangga, sektor komersial, hingga industri perikanan dan pelabuhan. PLN ULP Bitung dituntut untuk mengelola seluruh aspek operasional secara maksimal demi menjamin pasokan listrik yang stabil, andal, dan berkesinambungan.

#### **a. Efisiensi Operasional PT PLN ULP Bitung dalam aktivitas harian**

Efisiensi operasional PT PLN ULP Bitung dapat dievaluasi melalui berbagai dimensi aktivitas harian yang mencerminkan kualitas pengelolaan sumber daya dan pelayanan kepada pelanggan.

##### **1). Kualitas Pelayanan Pelanggan**

PT PLN ULP Bitung telah menerapkan sistem pelayanan berbasis digital melalui aplikasi PLN Mobile yang memungkinkan pelanggan untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor. Efisiensi pelayanan tercermin dari :

- a). Waktu Penyelesaian Permohonan Sambung Baru : Standar layanan yang ditetapkan adalah maksimal 4 hari kerja sejak dokumen lengkap diterima
- b). Sistem Kompensasi Otomatis : Pelanggan yang mengalami keterlambatan layanan menerima kompensasi berupa token listrik gratis secara otomatis melalui sistem terkomputerisasi
- c). Akses Informasi 24/7 : Pelanggan dapat memantau status permohonan, tagihan, dan riwayat transaksi kapan saja melalui aplikasi PLN Mobile.

#### **b. Pengelolaan Gangguan dan Pemeliharaan Jaringan**

Efisiensi dalam penanganan gangguan merupakan indikator krusial bagi perusahaan utilitas. PT PLN Bitung menerapkan :

- 1). Sistem Monitoring Real-Time : Gangguan jaringan dapat terdeteksi dan dilaporkan secara cepat melalui sistem SCADA yang dikelola oleh TL TEL (Team Leader Telekomunikasi)
- 2). Koordinasi Tim Teknis : TL Teknik mengkoordinasikan tim teknis lapangan dengan struktur yang jelas untuk respon cepat terhadap gangguan
- 3). Pemeliharaan preventif : Program pemeliharaan terjadwal dilakukan untuk meminimalkan gangguan tidak terencana.

Namun, tantangan efisiensi masih ditemukan dalam penanganan gangguan di lokasi terpencil, dimana akses geografis yang sulit menyebabkan waktu pemulihan (*response time*) menjadi lebih lama dari standar ideal.

### **c. Penggunaan Sumber Daya Manusia**

Struktur organisasi PT PLN ULPL Bitung dirancang untuk mengoptimalkan pembagian tugas dan tanggung jawab :

- 1). Pembagian tugas yang Jelas : Setiap posisi memiliki job description spesifik yang mencegah tumpang tindih pekerjaan dan memastikan akuntabilitas
- 2). Koordinasi Lintas Fungsi : Posisi Junior DALSUT (Dalam Satu) berfungsi sebagai penghubung antar divisi untuk memastikan kelancaran koordinasi internal
- 3). Pengembangan Kompetensi : TL K3 bertanggung jawab atas pelatihan keselamatan kerja untuk seluruh personeel, memastikan kompetensi SDM tetap terjaga

### **d. Efisiensi Administratif dan Keuangan**

Penerapan sistem digital dan kebijakan terpusat memberikan efisiensi dalam aspek administratif :

- 1). Digital Layanan : Aplikasi PLN Mobile mengurangi kebutuhan layanan manual, menghemat biaya operasional untuk customer service fisik
- 2). Pengelolaan Keuangan Terpusat : TL PPADM mengelola administrasi keuangan dengan sistem pelaporan yang terstruktur dan terintegrasi dengan kantor pusat
- 3). Otomasi Proses : Sistem pencatatan meter, penagihan, dan kompensasi dilakukan secara otomatis, mengurangi risiko human error dan meningkatkan akurasi

### **e. Koordinasi Antar Departemen**

Efisiensi operasional juga ditentukan oleh kualitas koordinasi internal :

- 1). Rapat Koordinasi Rutin : Manager ULP mengadakan pertemuan berkala dengan seluruh Team Leader untuk evaluasi kinerja dan penyelesaian masalah
2. Sistem Pelaporan Berjenjang : Setiap divisi melaporkan kinerja kepada Manager ULP secara terstruktur untuk memudahkan monitoring dan evaluasi

3. Kolaborasi Lintas Divisi : Penanganan gangguan besar melibatkan koordinasi antara TL Teknik, TL Tel, dan TL K3 untuk memastikan penyelesaian yang cepat dan aman.

#### 4.3.1 Analisis Pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap Efisiensi Operasional

Penerapan prinsip GCG memberikan dampak langsung terhadap peningkatan efisiensi operasional PLN ULP Bitung. Analisis berikut menggambarkan perbandingan antara rencana dan realisasi penerapan prinsip-prinsip GCG tahun 2024:

| Prinsip GCG            | Target/Rencana                             | Realisasi 2024 | Efisiensi     | Keterangan                                      |
|------------------------|--------------------------------------------|----------------|---------------|-------------------------------------------------|
| <i>Transparansi</i>    | 90% pelanggan aktif menggunakan PLN Mobile | 67% pelanggan  | Belum Efisien | Perlu peningkatan edukasi dan adopsii digital   |
| <i>Akuntabilitas</i>   | SLA kurang dari 4 hari kerja               | 3,8 hari       | Efisien       | Sistem Monitoring digital efektif               |
| <i>Responsibilitas</i> | Waktu respon gangguan kurang dari 4 jam    | 6-12 jam       | Tidak Efisien | Kendala geografis dan keterbatasan tim lapangan |
| <i>Independensi</i>    | Tidak ada intervensi eksternal             | Terpenuhi      | Efisien       | Audit internal berjalan bijak                   |
| <i>Fairness</i>        | Pelayanan setara untuk semua pelanggan     | Terpenuhi      | Efisien       | Tidak ada diskriminasi layanan                  |

Secara umum, PLN ULP Bitung telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam efisiensi operasional melalui penerapan GCG. Namun, terdapat dua area utama yang masih perlu ditingkatkan:

1. Pemanfaatan Sistem Digital (*Transparansi*): Masih ada pelanggan yang belum memanfaatkan aplikasi PLN Mobile.
2. Penanganan Ganggana di Daerah Terpencil (*Responsibilitas*): Perlu sinergi dengan pemerintah daerah untuk perbaikan infrastruktur.

#### **4.3.2 Implikasi Hasil Penelitian**

1. Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) meningkatkan efisiensi operasional melalui tata Kelola berbasis digital dan akuntabilitas tinggi.
2. PLN ULP Bitung perlu memperluas jangkauan digitalisasi layanan agar seluruh pelanggan dapat terhubung melalui PLN Mobile.
3. Kolaborasi dengan pemerintah daerah dibutuhkan untuk membangun infrastruktur pendukung pelayanan di wilayah sulit dijangkau.
4. Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi PLN lainnya untuk menerapkan GCG berbasis teknologi digital secara lebih komprehensif.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) dalam meningkatkan efisiensi operasional di PT PLN ULP Bitung, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Penerapan Prinsip GCG

PLN ULP Bitung telah menerapkan lima prinsip utama *Good Corporate Governance*, yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab (Responsibilitas), independensi, dan kewajaran (Fairness). Penerapan kelima prinsip ini berperan signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional, meskipun masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan.

2. Prinsip Transparansi

Melalui penggunaan aplikasi PLN Mobile, PLN ULP Bitung mampu menciptakan transparansi informasi kepada pelanggan dan pemangku kepentingan. Namun, Tingkat adopsi yang baru mencapai 67% dari total pelanggan aktif menunjukkan bahwa masih perlu dilakukan peningkatan edukasi digital agar manfaat transparansi dapat dirasakan secara menyeluruh.

3. Prinsip Akuntabilitas

Penerapan *Service Level Agreement* (SLA) menunjukkan hasil yang efisien dengan waktu penyelesaian rata-rata 3,8 hari kerja, lebih cepat dari target maksimal 4 hari. Sistem kompensasi otomatis untuk keterlambatan pelayanan mencerminkan akuntabilitas dan keadilan kepada pelanggan.

4. Prinsip Responsibilitas (Tanggung Jawab)

Pelaksanaan tanggung jawab sosial dan pelayanan publik melalui program CSR telah berjalan baik, namun efisiensi operasional belum optimal di wilayah terpencil akibat keterbatasan infrastruktur dan akses geografis, dengan waktu penanganan gangguan mencapai 6-12 jam.

## 5. Prinsip Independensi dan Fairness

Kedua prinsip ini telah diterapkan dengan baik. Keputusan operasional bebas dari intervensi eksternal dan semua pelanggan dilayani secara adil tanpa diskriminasi. Hal ini menciptakan stabilitas operasional dan kepercayaan publik.

## 6. Pengaruh GCG terhadap Efisiensi Operasional

Secara keseluruhan, penerapan GCG telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional PLN ULP Bitung, baik dari segi efisiensi biaya, peningkatan produktivitas pegawai, percepatan waktu layanan, maupun peningkatan kepuasan pelanggan.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, analisis, dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka penulis memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

### 1. Peningkatan Adopsi Digitalisasi

PLN perlu meningkatkan sosialisasi dan pelatihan kepada pelanggan agar lebih banyak yang menggunakan aplikasi PLN Mobile untuk mendukung transparansi dan efisiensi pelayanan.

### 2. Penguatan Infrastruktur di Wilayah Terpencil

Diperlukan kerja sama antara PLN ULP Bitung dan pemerintah daerah dalam peningkatan akses jalan serta pembangunan gardu distribusi tambahan di wilayah sulit dijangkau guna mempercepat penanganan gangguan.

### 3. Pemanfaatan Energi Alternatif

PLN dapat mengembangkan pembangkit listrik tenaga surya komunal di daerah terpencil untuk mengurangi ketergantungan pada jaringan utama dan menekan waktu pemulihan gangguan.

### 4. Optimalisasi Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Berbasis PLN Mobile

Sistem PLN Mobile perlu dikembangkan lebih lanjut untuk mencakup pencatatan transaksi internal, pelaporan keuangan, dan pemantauan operasional secara real-time guna memperkuat akuntabilitas.

5. Peningkatan Kompetensi SDM

Diperlukan pelatihan rutin bagi pegawai di bidang manajemen risiko, audit internal digital, dan pelayanan pelanggan berbasis teknologi agar penerapan GCG semakin optimal dan berkelanjutan.

6. Sinergi dengan Stakeholder

Kolaborasi antara PLN, pemerintah daerah, dan masyarakat perlu terus diperkuat dalam mendukung pembangunan infrastruktur listrik dan penerapan tata kelola perusahaan yang baik di semua level operasional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Shaiba, A. S. Y.** (2019). *Comparative Review and Analysis of Organizational (In)Efficiency*. Sustainability, 11(23). <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/23/6566>
- Anis, N., Suryani, D., & Rahmawati, A.** (2023a). *No Title*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 25(1), 55–70.  
<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/3308494>
- Anis, N., Suryani, D., & Rahmawati, A.** (2023b). *No Title*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 25(1), 55–70.  
<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/3308494>
- Anis, N., Suryani, D., & Rahmawati, A.** (2023c). *No Title*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 25(1), 55–70.
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S.** (2019). *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach* (16th ed.). Pearson.
- Belkaoui, A. R.** (2018). *Accounting Theory* (8th ed.). Cengage Learning.
- Berg, S. V., & Tschirhart, J.** (2021). *Natural Monopoly Regulation: Principles and Practice*. Cambridge University Press.
- Bushman, R. M., & Smith, A. J.** (2021). *Financial Accounting Information and Corporate Governance*. Journal of Accounting and Economics, 32(1), 237–333.  
[https://doi.org/10.1016/S0165-4101\(01\)00027-1](https://doi.org/10.1016/S0165-4101(01)00027-1)
- Chariri, A., & Ghozali, I.** (2019). *Teori Akuntansi* (5th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- (COSO) Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.** (2018). *Internal Control — Integrated Framework: Executive Summary*. <https://www.coso.org/Documents/2018-COSO-Internal-Control-Integrated-Framework.pdf>
- Effendi, B.** (2020). *Profesional Fee, Pergantian CEO, Financial Distress dan Real Earnings Management*. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis, 4(2), 105.  
<https://doi.org/10.38043/jiab.v4i2.2302>
- Elkington, J.** (2018). *25 Years of the Triple Bottom Line: A Review*. Routledge.
- Farhi, E.** (2021). *Shadow Banking and the Four Pillars of Traditional Financial Intermediation*. NBER Working Paper Series, 2(1), 167–186.

**Freeman, K. P.** (2021). *Quality Management for In-Clinic Laboratories*, 258(5), 5–9.

**Freeman, R. E.** (2017). *Five Challenges to Stakeholder Theory*. Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S2514-1759201700000001>

**Freeman, R. E.** (2020). *Stakeholder Theory: The State of the Art*. Cambridge University Press.

**Gelinas, U. J., & Dull, R. B.** (2020). *Accounting Information Systems* (11th ed.). Cengage Learning.

**Hall, J. A.** (2019). *No Title*. Cengage Learning.

**Handayani, A. T.** (2022). *Analisis Penerapan Good Corporate Governance pada Bank Muamalat KC Bengkulu*. Disertasi Doktoral, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

**Handayani, A. T., Wahyuni, S., Fryanti, E., dkk.** (2022). *Analisis Penerapan Good Corporate Governance pada Bank Muamalat KC Bengkulu*. Jurnal Ekombis Review, 10(2), 981–990. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i12>

**Heizer, J., Render, B., & Munson.** (2020). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*.

**Hediono, D., & Parasetyaningsih, E.** (2019). *No Title*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, 8(7), 1–15.

**Hediono, D., & Prasetyaningsih, E.** (2019). *No Title*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, 8(7), 1–15.

**Hendriksen, E. S., & Van Breda, M. F.** (2018). *Accounting Theory*. McGraw-Hill.

**Istan, N. D.** (2024). *Pengaruh Good Corporate Governance terhadap Nilai Perusahaan dan Efisiensi Operasional*. <https://ejournal.unair.ac.id/JEBIS/article/download/10047/5701>

**Khairina, N., & Inayah, N.** (2023). *Implementasi Good Corporate Governance Pada Bank Syariah*. Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan, 3(3), 185–195. <https://doi.org/10.55606/jimek.v3i3.2466>

**Komite Nasional Kebijakan Corporate Governance.** (2004). *Pedoman Good Corporate Governance*. [https://www.ecgi.global/sites/default/files/codes/documents/indonesia\\_cg\\_2006\\_id.pdf](https://www.ecgi.global/sites/default/files/codes/documents/indonesia_cg_2006_id.pdf)

- Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG).** (2006). *Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia*.  
[https://www.ecgi.global/sites/default/files/codes/documents/indonesia\\_cg\\_2006\\_id.pdf](https://www.ecgi.global/sites/default/files/codes/documents/indonesia_cg_2006_id.pdf)
- La Porta, R., Shleifer, A., & Vishny, R.** (2020). *Investor Protection and Corporate Governance*. *Journal of Finance*, 52(5), 737–783.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P.** (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.).
- Maharani, N. A., & Wahidawati.** (2023). *Pengaruh Intellectual Capital terhadap Nilai Perusahaan yang Dimoderasi oleh Good Corporate Governance*. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 12(1), 1–56.
- Messier, W. F., Glover, S. M., & Prawitt, D. F.** (2020). *Auditing & Assurance Services: A Systematic Approach*. McGraw-Hill.
- Nurwulandari, D., Sari, P. R., & Rahmawati, N.** (2022a). *No Title*. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 10(3), 450–462.
- Nurwulandari, D., Sari, P. R., & Rahmawati, N.** (2022b). *Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Digital terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Pelaporan Keuangan*. *Jurnal Sistem Informasi dan Akuntansi*, 14(2), 112–123.
- Nurwulandari, I., Putri, A. D., & Rahayu, N.** (2022). *No Title*. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 25(3), 214–230.
- Otoxsusilo.** (2023). *No Title*. *Jurnal Sistem Informasi dan Akuntansi*, 12(2), 101–112.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.** (2019). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.
- PLN Suluttenggo.** (2024). *Data Tingkat Frekuensi Gangguan Listrik – Wilayah Bitung*.
- Putri, M. R., & Andayani, W.** (2024). *No Title*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 12(1), 45–56.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J.** (2021). *Accounting Information Systems* (15th ed.). Pearson.

**Rusydi, A. R., Palutturi, S., Noor, N. B., & Pasinringi, S. A.** (2020). *The Implementation of Good Corporate Governance at Public Hospital in Indonesia: A Literature Review*. *Enfermería Clínica*, 30(5), 145–148.

**Sudarmanto, E., Astuti, Kato, I., & Basmar, E.** (2021). *Manajemen Risiko Perbankan*.

**Susilo, O., Aryani, F., & Prabowo, T.** (2023). *No Title*. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 14(2), 101–118.

**Suwardjono.** (2020). *Teori Akuntansi: Perekayasaan Pelaporan Keuangan* (4th ed.).

**Turban, E., Pollard, C., & Wood, G.** (2018). *Information Technology for Management* (11th ed.). Wiley.

**Tyas, N. S.** (2020). *Analisis Penerapan Good Corporate Governance Pada Perusahaan Keluarga PT X*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(3), 248–260.

**Watts, R. L., & Zimmerman, J. L.** (2019). *Positive Accounting Theory* (2nd ed.). Prentice Hall.

**Weygandt, J. J., Kimmel, P. D., & Kieso, D. E.** (2019). *Accounting Principles* (13th ed.). Wiley.

**Wijaya, I. P. I., & Wirawati, N. G. P.** (2019). *No Title*. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 26(2), 1436–1463.

## LAMPIRAN



Lampiran 1.1 Briefing Pagi 1



Lampiran 1.2 Pelepasan Magang 1



Lampiran 1.3 Penarikan Magang 1



Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi  
Politeknik Negeri Manado  
Jurusan Akuntansi  
Jl. Raya Politeknik, Buha, Kec. Napanteng, Kota Manado, Sulawesi Utara

**Surat Keterangan Cek Turnitin Skripsi/TA Mahasiswa**

NO. 110/AK/PL/2025

Sehubungan dengan persyaratan untuk mengikuti ujian skripsi, menerangkan bahwa nama berikut adalah mahasiswa yang telah diuji plagiarisme Skripsi/Tugas Akhir melalui fasilitas software "Turnitin".

|                    |                                                                                                        |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama               | Lovely Gion Tumbelaka                                                                                  |
| NIM                | 21043021                                                                                               |
| Program Studi      | Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan                                                                     |
| Judul Skripsi/TA   | Analisis Penerapan Good Corporate Governance dalam meningkatkan efisiensi operasional pt pin up bitung |
| Pembimbing Utama   | Sury A. Maemtek, SE, MSA                                                                               |
| Persentase         | 23%                                                                                                    |
| Tanggal Pengecekan | 16 Oktober 2025                                                                                        |

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Manado, 16 Oktober 2025  
Operator Cek Plagiasi

  
Dogmikus Andreo Maryadi, M.Ak  
NIP. 199609102024051001

*\*Catatan: lampirkan hasil cek plagiat*

Lampiran 1.4 Bebas Plagiasi 1