

ANALISIS IMPLEMENTASI GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) DALAM UPAYA MENINGKATKAN MANAJEMEN OPERASI PELAYANAN DI PT. LIQUID KENCANA ABADI

ANALYSIS OF THE IMPLEMENATION OF GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) IN AN EFFORT TO IMPROVE SERVICE OPERATIONS MANAGEMENT AT PT. LIQUID KENCANA ABADI

Oleh:
Serius Ndruru
Kurniawan Sarototonafo Zai
Natalia Kristiani Lase

Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Nias

Email:

seriusndruru00@gmail.com

kurniawanzai64@gmail.com

natalialase@unias.ac.id

Abstrak: Pelaksanaan *Good Corporate Governance* sangat erat kaitannya dengan usaha dagang. Suatu perusahaan dagang dipimpin oleh seorang Direktur dan diawasi oleh dewan direksi. Adapun yang dimaksud dengan dewan direksi adalah seseorang yang ditunjuk untuk memimpin perseroan terbatas (PT) direktur dapat seseorang yang memiliki perusahaan tersebut atau orang profesional yang di tunjuk oleh pemilik usaha. Lokasi penelitian sangat penting dalam mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam melaksanakan penelitian ini. Maka, penulis memilih lokasi penelitian di PT. Liquid Kencana Abadi. Perusahaan ini bergerak dalam bidang Distributor Layanan Makanan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan menggunakan Pengamatan (*Observasi*) dan Wawancara (*Interview*). Dari hasil penelitian Pada prinsip *Transparency* : *Transparansi* (transparency) yaitu keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan serta keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan. Pada prinsip *Accountability* : *Akuntabilitas* (accountability) yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban perusahaan sehingga pengelolaannya berjalan secara efektif. Pada prinsip *Responsibility* : *Pertanggungjawaban* (responsibility) yaitu kesesuaian pengelolaan perusahaan dengan peraturan perundang-undangan dan prinsip pengelolaan perusahaan yang sehat. Manajemen operasi pelayanan di PT. Liquid Kencana Abadi sudah dilaksanakan cukup baik dengan adanya tata kelola perusahaan yang baik hal ini terlihat dari SOP masing - masing Divisi di perusahaan sudah berjalan namun belum maksimal karena tidak didukung oleh teknologi informasi yang tersedia.

Kata kunci: *good corporate governance*, manajemen operasi pelayanan.

Abstract: The implementation of Good Corporate Governance is closely related to the trading business. A trading company is headed by a Director and supervised by a board of directors. What is meant by the board of directors is a person appointed to lead a limited liability company (PT), the director can be someone who owns the company or a professional person appointed by the business owner. The research location is very important in obtaining the data needed in carrying out this research. So, the writer chose the research location at PT. Eternal Golden Liquid. This company is engaged in Food Service Distributor. The types of data used in this study are primary data and secondary data. The collection technique uses Observation (Observation) and Interview (Interview). From the research results, on the principle of *Transparency*: *Transparency*, namely openness in presenting material and relevant information and openness in carrying out the decision-making process. On the principle of *Accountability*: *Accountability*, namely the clarity of functions and implementation of corporate responsibility so that the management runs effectively. On the principle of *Responsibility*: *Responsibility*, namely the conformity of the company's management with the laws and regulations and the principles of healthy company management. Service operations management at PT. Liquid Kencana Abadi has been implemented quite well with good corporate governance, this can be seen from the SOP for each Division in the company that has been running but has not been maximized because it is not supported by available information technology.

Keywords: good corporate governance, service operations management.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tujuan utama dari *Good Corporate Governance* adalah untuk menciptakan sistem pengendalian dan keseimbangan (*check and balance*) untuk mencegah penyalahgunaan dari sumber daya dan tetap mendorong terjadinya pertumbuhan perusahaan (Nur ainy, Nurcahyo, A & B 2013). *Good Corporate Governance* yang baik harus memberikan insentif yang tepat bagi dewan dan manajemen untuk mengejar tujuan-tujuan bagi kepentingan perusahaan dan pemegang sahamnya serta memfasilitasi pengawasan yang efektif (OECD,2004). Penerapan *Good Corporate* dalam suatu perusahaan dapat dilihat melalui pelaporan keuangan yang mencerminkan kinerja perusahaan tersebut. hal ini didukung oleh pernyataan Claessens (2003), serta Erzi (2014) yang mengidentifikasi empat area dimana bukti-bukti empiris menunjukkan dampak positif *Corporate Governance* yang baik terhadap kinerja perusahaan, yaitu:

1. *Corporate Governance* memudahkan akses terhadap sumber pembiayaan ekonomi.
2. *Corporate Governance* yang baik akan membuat biaya modal yang diperlukan lebih rendah.
3. *Corporate Governance* yang baik terbukti mampu mendorong kinerja perusahaan menjadi lebih baik.
4. *Corporate Governance* yang baik akan mengurangi resiko tertular kesulitan keuangan.

Pelaksanaan *Good Corporate Governance* sangat erat kaitannya dengan usaha dagang. Suatu perusahaan dagang di pimpin oleh seorang Direktur dan diawasi oleh dewan direksi. Adapun yang dimaksud dengan dewan direksi adalah seseorang yang ditunjuk untuk memimpin perseroan terbatas (PT) direktur dapat seseorang yang memiliki perusahaan tersebut atau orang profesional yang ditunjuk oleh pemilik usaha, kepemilikan manajerial adalah jumlah kepemilikan saham yang dimiliki oleh pemilik, dewan komisaris perusahaan, eksekutif, dan manajemen dalam suatu perusahaan (Sujoko, 2019: 150). Melia (2015) dewan komisaris adalah organ perseroan yang bertugas melakukan pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberi nasehat kepada direksi (berdasarkan UU No.40 tahun 2007 tentang perseroan terbatas).

Di Indonesia seluruh perusahaan harus menerapkan *Good Corporate Governance*. Perusahaan wajib menerapkan praktik *Good Corporate Governance*, hal ini diperkuat dengan diterbitkannya pedoman umum *Good Corporate Governance* oleh Komite Nasional Kebijakan *Governance* (KNKG) yang mewajibkan setiap perusahaan untuk menerapkan praktik *Good Corporate*. Prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik ini antara lain adalah transparansi, Akuntabilitas, responsibilitas, Independensi, kewajaran dan Kesetaraan. Penelitian tentang *Good Corporate Governance* memberikan bukti empiris bahwa variabel *Good Corporate Governance* merupakan faktor penting dalam menentukan nilai perusahaan dan berdampak pada manajemen operasi pelayanan perusahaan. Dari pengamatan yang dilakukan oleh penulis di PT. Liquid Kencana Abadi terlihat bahwa manajemen operasi pelayanan belum dilakukan secara maksimal. Penyebab utamanya adalah operasional bergerak hampir mencakup semua aspek dalam perusahaan. Sehingga, perusahaan tidak dapat membuat keputusan bisnis yang lebih baik jika tidak bekerja secara optimal sesuai manajemen operasional. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kegiatan manajemen operasional pelayanan dengan penerapan *Good Corporate Governance* agar tata kelola perusahaan dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengangkat "Analisis Implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) dalam upaya Meningkatkan Manajemen Operasi Pelayanan di PT. Liquid Kencana Abadi" bermaksud untuk mengetahui apakah *Good Corporate Governance* memberikan pengaruh terhadap profitabilitas dengan variabel dewan direksi, reputasi KAP, kepemilikan manajerial, dan dewan komisaris. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi perusahaan perbankan, khususnya perusahaan perbankan yang telah *go public*.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian *Good Corporate Governance*

Good Corporate Governance merupakan prinsip-prinsip yang diterapkan oleh perusahaan untuk memaksimalkan nilai perusahaan, meningkatkan kinerja dan kontribusi perusahaan, serta menjaga keberlanjutan perusahaan secara jangka panjang. Menurut Fakhruddin (2019:36) *Good Corporate Governance* dapat diartikan sebagai "Suatu sistem pengurusan dan pengawasan sebuah perusahaan (the way a company directed and controlled)". Pengertian ini menyiratkan luasnya cakupan tata kelola perusahaan dan secara tidak langsung mengangkat isu tentang pentingnya komitmen dan kepemimpinan Board dalam implementasi GCG.

Menurut Effendi (2017:2), pengertian *Good Corporate Governance* (GCG) adalah kumpulan hukum,

peraturan, dan kaidah-kaidah yang wajib dipenuhi, yang dapat mendorong kinerja sumber-sumber perusahaan untuk berfungsi secara efisien guna menghasilkan nilai ekonomi jangka panjang yang berkesinambungan bagi pemegang saham maupun masyarakat sekitar secara keseluruhan.

Manajemen Operasi Pelayanan

Service operation adalah operasi layanan yang bertanggung jawab untuk memanfaatkan proses untuk memberikan layanan kepada pengguna dan pelanggan. Operasi layanan adalah tempat nilai yang telah dimodelkan dalam strategi layanan dan dikonfirmasi melalui perancangan layanan dan transisi layanan benar-benar disampaikan.

Menurut Heizer dan Rander (2020:41) menyatakan bahwa manajemen operasional ialah sebuah serangkaian kegiatan yang menghasilkan sebuah nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah suatu input menjadi output.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian sangat penting dalam mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam melaksanakan penelitian ini. Maka, penulis memilih lokasi penelitian di PT. Liquid Kencana Abadi. Perusahaan ini bergerak dalam bidang Distributor Layanan Makanan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Suryabrata (2016: 39), mengatakan bahwa: "Data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugas-petugasnya) dari sumber pertamanya, sedangkan data sekunder adalah data yang telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, misalnya data mengenai keadaan demografis suatu daerah, data mengenai produktifitas suatu perguruan tinggi, data mengenai persediaan pangan di suatu daerah, dan sebagainya".

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Pengamatan (*Observasi*):
Yaitu dimana Penulis mengumpulkan data secara langsung melalui pengamatan di lapangan terhadap gejala-gejala atau fakta yang terdapat di lokasi penelitian.
2. Wawancara (*Interview*):
Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung kepada responden atau kepada pihak/sumber-sumber data yang dianggap perlu.

PEMBAHASAN DAN ANALISA

Penerapan Good Corporate Governance (GCG)

Pada prinsip *Transparency* : Transparansi (*transparency*) yaitu keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan serta keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan. Sebelum penerapan GCG *transparency* pada PT. Liquid Kencana Abadi belum terlaksana hal ini dapat dilihat dari proses pengambilan keputusan para pemegang saham dalam RUPS tidak jelas komposisi pembagian dividen yang diberikan. Setelah penerapan GCG keterbukaan mengenai informasi laporan keuangan disajikan secara prinsip akuntansi yang berlaku umum yang berguna bagi para pemakai laporan keuangan.

Prabowo (2018 : 20) menyatakan bahwa *transparency* dapat diartikan sebagai keterbukaan informasi, baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam mengungkapkan informasi material dan relevan mengenai perusahaan. Pada prinsip *Accountability* : Akuntabilitas (*accountability*) yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban perusahaan sehingga pengelolaannya berjalan secara efektif. Sebelum penerapan GCG terjadi tumpang tindih, tetapi telah diperjelas lewat SOP dan wewenang. Sesudah penerapan GCG perusahaan hanya menyempurnakan penetapan fungsi dan tanggung jawab pada setiap organ perusahaan.

Prabowo (2018 : 21) menyatakan bahwa *accountability* adalah kejelasan fungsi struktur, sistem dan pertanggungjawaban organ perusahaan sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif. Pada prinsip *Responsibility* : Pertanggungjawaban (*responsibility*) yaitu kesesuaian pengelolaan perusahaan dengan peraturan perundang-undangan dan prinsip pengelolaan perusahaan yang sehat. sebelumnya, berjalan sesuai dengan SOP yang sudah ada. Direksi bertanggung jawab kepada komisaris, karyawan bertanggung jawab kepada direksi. Sesudah adanya GCG perusahaan lebih menyempurnakan yang sudah ada dan selalu dievaluasi setiap tahun.

Menurut Bertens. K (2020:133) Tanggung Jawab (Responsibility) berarti suatu keharusan seseorang sebagai makhluk rasional dan bebas untuk tidak mengelak serta memberikan penjelasan mengenai perbuatannya, secara retrospektif dan prospektif.

Manajemen operasi pelayanan

Manajemen operasi pelayanan di PT. liquid kencana abadi sudah di laksanakan cukup baik dengan adanya tata kelolah perusahaan yang baik hal ini terlihat dari SOP masing - masing Divisi di perusahaan sudah berjalan namun belum maksimal karena tidak didukung oleh teknologi informasi yang tersedia. Sehingga untuk mengatasi hal ini perusahaan melakukan kebijakan melalui pengembangan teknologi informasi yang memadai untuk mendukung kelancaran kegiatan operasi pelayanan perusahaan.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2017 :5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Dari hasil analisa dan pembahasan diatas diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Sebelum penerapan GCG transparency pada PT. Liquid Kencana Abadi belum terlaksanan hal ini dapat dilihat dari proses pengambilan keputusan para pemegang saham dalam RUPS tidak jelas komposisi pembagian difiden yang diberikan. Setelah penerapan GCG keterbukaan mengenai informasi laporan keuangan disajikan secara prinsip akuntansi yang berlaku umum yang berguna bagi para pemakai laporan keuangan.
2. Sebelum penerapan GCG terjadi tumpah tindih, tetapi telah diperjelas lewat SOP dan wewenang. Sesudah penerapan GCG perusahaan hanya menyempurnakan penetapan fungsi dan tanggung jawab pada setiap organ perusahaan.
3. Sebelumnya, berjalan sesuai dengan SOP yang sudah ada. Direksi bertanggung jawab kepada komisaris, karyawan bertanggung jawab kepada direksi. Sesudah adanya GCG perusahaan lebih menyempurnakan yang sudah ada dan selalu di evaluasi setiap tahun.
4. Manajemen operasi pelayanan di PT. Liquid Kencana Abadi sudah dilaksanakan cukup baik dengan adanya tata kelolah perusahaan yang baik hal ini terlihat dari SOP masing - masing Divisi di perusahaan sudah berjalan namun belum maksimal karena tidak didukung oleh teknologi informasi yang tersedia. Sehingga untuk mengatasi hal ini perusahaan melakukan kebijakan melalui pengembangan teknologi informasi yang memadai untuk mendukung kelancaran kegiatan operasi pelayanan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arum, Maharani. 2020. "Pengaruh Good Corporate Governance terhadap Kinerja Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta" *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ayu, Febriana. 2018. "Hubungan Antara Good Corporate Governance, Struktur Kepemilikan dan Manajemen Laba Terhadap Kinerja Perusahaan" *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional Veteran.
- Darmawati, Deni, dkk. 2018. "Hubungan Corporate Governance dan Kinerja Perusahaan". *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia* , Edisi Januari 2005 hal. 65-81.
- Eirene, Lucia. 2019. "Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan" *Skripsi*. Jawa Timur: Universitas pembangunan Nasional Veteran. FCGI. 2001. Corporate Governance: Tata Kelola Perusahaan. Edisi Ketiga, Jakarta.
- Hastuti, Theresia. 2019. Hubungan Antara GCG dan Struktur Kepemilikan dengan Kinerja Keuangan. Simposium Nasional Akuntansi VII.
- Putri, Winda. 2018. "Analisis Pengaruh Corporate Governance dan Jumlah Komisaris Terhadap Kinerja Perusahaan" *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.

- Rahmawati, Dani. 2020. "Hubungan Corporate Governance dengan Pengungkapan Informasi" *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional Yogyakarta.
- Setyawan, Ari. 2017. "Hubungan Antara Corporate Governance dengan Kinerja Perusahaan" *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Zulfikar. 2019. "Analisis Good Corporate Governance terhadap Nilai Pasar Perusahaan". *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*,

