

EVALUASI IMPLEMENTASI *WHISTLEBLOWING SYSTEM* PADA PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA (PERSERO) TBK.

Oleh:

Muhammad Auzan

Dosen Pembimbing:

Nurlita Novianti, SE., MSA., Ak., CA.

ABSTRAK

Menurut ACFE (2016) *tip*/laporan dari pegawai, pelanggan, pemasok atau sumber lain yang termasuk *whistleblower* merupakan cara yang paling efektif dalam mengungkap kasus *fraud* dengan persentase sebesar 39,1%. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *whistleblowing system* pada salah satu BUMN yaitu PT Telekomunikasi Indonesia berdasarkan dengan indikator yang dibuat oleh Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) dalam Pedoman Pelaporan Pelanggaran (WBS). Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Narasumber dalam penelitian ini ialah VP *Planning and Development Audit* dan tiga orang karyawan yang diambil secara acak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *whistleblowing system* pada PT Telekomunikasi Indonesia secara keseluruhan hampir memenuhi semua unsur dalam Pedoman Pelaporan Pelanggaran (WBS) yang dibuat oleh KNKG.

Kata kunci: *whistleblowing system, fraud, whistleblower.*

1 PENDAHULUAN

Kasus tindak kecurangan *fraud* telah banyak terjadi dimana-mana, mulai dari korupsi, pernyataan palsu atau salah pernyataan dan penyimpangan atas aset. Dari perusahaan yang baru dibentuk hingga perusahaan yang sudah puluhan tahun berdiri sampai sekarang, jabatan terendah hingga paling tinggi, laki-laki hingga wanita. Para pemilik perusahaan dipusingkan dengan kasus tindak kecurangan tersebut yang merambak seluruh jenis perusahaan. Sehingga perusahaan mulai

berbondong-bondong mencari solusi dalam memberantas *fraud*. Berbagai cara yang dilakukan oleh perusahaan, salah satunya menerapkan tata kelola perusahaan yang baik atau lebih sering dikenal *Good Corporate Governance* (GCG). Dalam menerapkan tata kelola yang baik, perusahaan banyak merumuskan berbagai kebijakan di internal perusahaan untuk mengantisipasi atau bahkan memberantas *fraud*. Sistem pelaporan pelanggaran atau *Whistleblowing System* sudah merupakan bagian dari sistem pengendalian manajemen untuk mencegah praktik penyimpangan dan kecurangan sekaligus memperkuat praktik *Good Corporate Governance* (KNKG, 2008).

Berdasarkan *Report to The Nation* yang dikeluarkan oleh *Association Certified Fraud Examiner* (2016), yang selanjutnya disebut ACFE, *tips* / pelaporan yang tercatat dalam mendeteksi tindak kecurangan *fraud* dalam beberapa tahun menyumbang persentase terbesar dibanding metode lain yaitu 43,3% (2012), 42,3% (2014), 39,1% (2016). Dapat diasumsikan bahwa *tips* / pelaporan adalah metode terbaik dalam pendeteksian *fraud*. Menurut beberapa lembaga di dunia lainnya seperti, *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD) dan *Global Economic Crime Survey*, menyimpulkan bahwa salah satu cara yang paling efektif untuk mencegah dan memberantas praktik kecurangan adalah melalui mekanisme pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system*). Penilaian efektivitasnya dilihat dari jumlah kecurangan yang berhasil dideteksi dan juga waktu penindakannya yang relatif lebih singkat dibandingkan dengan cara lainnya. (KNKG, 2008).

2 TELAAH PUSTAKA

2.1 *Fraud*

2.1.1 Definisi *Fraud*

Menurut Tuanakotta (2013:28), *fraud* adalah segala tindakan illegal yang ditandai dengan tipu daya, penyembunyian, atau pelanggaran kepercayaan. Tindakan tersebut tidak tergantung pada penerapan ancaman kekerasan atau kekuatan fisik. *Fraud* yang dilakukan oleh individu dan organisasi untuk memperoleh uang, kekayaan, atau jasa, untuk menghindari pembayaran atau kerugian jasa, atau untuk mengamankan keuntungan bisnis pribadi.

2.1.2 Jenis *Fraud*

Menurut *Association Certified Fraud Examiners I* (ACFE), *fraud* terbagi menjadi tiga jenis pokok yaitu:

- **Penyalahgunaan Aset (*Asset Misappropriations*)**

Penyalahgunaan aset melibatkan tindak pencurian atau penyalahgunaan aset sebuah organisasi. Tindakan jenis ini merupakan tindakan yang paling sering terjadi, menurut ACFE dalam *Report to The Nations* tahun 2016 mengemukakan bahwa tingkat frekuensi terjadinya penyalahgunaan aset sebesar 83% dari total keseluruhan kasus *fraud* yang dilaporkan. Ditinjau dari kerugian yang ditimbulkan, tindakan tersebut terbilang kecil hanya sebesar \$125,000 USD dibanding dengan tindakan *fraud* lainnya.

- **Korupsi (*Corruption*)**

Korupsi adalah tindakan yang melanggar hukum dalam hal penyalahgunaan wewenang untuk mendapatkan keuntungan untuk diri sendiri maupun orang

lain. Tindakan tersebut juga bertentangan dengan kewajiban mereka kepada atasan atau hak-hak orang lain, misalnya suap (*bribery*) dan konflik kepentingan (*conflict of interest*), gratifikasi (*illegal gratuities*), dan pemerasan ekonomi (*economic extortion*).

- **Kecurangan dalam Laporan Keuangan (*Fraudulent Of Financial Statement*)**

Tindakan ini pada umumnya melibatkan pemalsuan terhadap penyajian laporan keuangan yang bertujuan untuk memperdaya pengguna informasi tersebut dalam pengambilan keputusan ekonomis. Melebuhkan pendapatan (*overstting revenue*) merupakan salah satu contoh kecurangan dalam laporan keuangan.

2.2 Whistleblowing System

2.2.1 Definisi Sistem

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-proserdur yang saling berhubungan satu sama lain, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu (Ladjamudin, 2005). Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, berkerjasama untuk mencapai suatu tujuan dengan menerima *input* dan menghasilkan *output* dalam proses tranformasi yang teratur.

2.2.2 Definisi Whistleblowing

Whistleblowing adalah pengungkapan pelanggaran atau pengungkapan perbuatan yang melanggar hukum, perbuatan yang tidak etis/tidak bermoral atau

perbuatan lain yang dapat merugikan organisasi atau entitas yang dilakukan oleh karyawan atau pimpinan organisasi atau lembaga lain yang dapat mengambil tindakan atas pelanggaran tersebut (KNKG, 2008). *Whistleblowing* merupakan tindakan mencegah dan menghalangi kecurangan, kerugian, dan peyalahgunaan yang paling tepat (Staley dan Lan dalam Akmal, 2012). Menurut Peters dan Branch (1972) mendefinisikan *whistleblowing* sebagai pengungkapan oleh seseorang mengenai suatu informasi yang diyakini mengandung pelanggaran hukum, peraturan, pedoman praktis, atau pernyataan profesional, atau berkaitan dengan kesalahan prosedur, korupsi, penyalahgunaan wewenang, atau membahayakan publik dan keselamatan tempat bekerja.

3 METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Moleong (2007:8) berpendapat bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode yang alamiah. Sedangkan penelitian deskriptif menurut Nana (2011:73) adalah sebuah penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia dengan memperhatikan karakteristik, kualitas, dan keterkaitan antar kegiatan. Dari beberapa penjelasan di atas dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa penelitian kualitatif deskriptif adalah kegiatan penelitian yang diperuntukan untuk

memperoleh data bersifat apa adanya tanpa perlakuan atau perubahan pada hasil temuan dan lebih menekankan pada makna.

3.2 Objek Penelitian

Peneliti menentukan objek penelitian pada sebuah perusahaan BUMN yang berlokasi di Jakarta Selatan yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., yang selanjutnya disebut PT Telkom. Pemilihan objek penelitian pada salah satu perusahaan BUMN didasari karena banyak sekali kasus *fraud* yang terjadi pada perusahaan-perusahaan BUMN yang seperti sudah dijelaskan oleh peneliti di awal pada kolom latar belakang. Selain itu, PT Telkom sendiri sudah menerapkan *whistleblowing system* mulai dari tahun 2006 dan selama penerapan tersebut masih ada saja kasus korupsi di PT Telkom.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Wawancara

Penelitian ini menggunakan metode wawancara semi-terstruktur. Wawancara semi-terstruktur merupakan jenis wawancara yang telah memenuhi kategori *in-depth interview* (Sugiyono, 2011). Wawancara dilakukan secara mendalam, namun pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Daftar pertanyaan yang akan diajukan ke narasumber dibuat dan dijadikan sebagai pedoman bagi peneliti dalam melaksanakan wawancara. Wawancara semi-terstruktur ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan secara lebih terbuka.

Dalam penelitian ini, peneliti telah memilih 4 (empat) orang narasumber untuk diwawancarai dan menggali informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Peneliti memilih narasumber pertama yaitu *Vice President Planning and*

Development Audit dan 3 (tiga) karyawan PT Telekomunikasi yang peneliti wawancarai secara acak.

Tabel 3.1
Narasumber dan Jadwal Wawancara

Hari, Tanggal	Tempat	Nama	Jabatan
Senin, 26 Maret 2018	Graha Merah Putih Lt. 11	Imam Santoso	Vice President Planning & Development Audit
Selasa, 03 April 2018	Menara Multimedia Lt. 6	Aldi A.	Officer 1
Selasa, 03 April 2018	<i>Meeting Room</i> Lt. 9	Hafiz Reza	Officer 1
Selasa, 03 April 2018	Menara Multimedia Lt. 6	Zetil Hikmah	Inovator

Sumber: Hasil wawancara

3.3.2 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan (Hamidi, 2004:72). Selanjutnya menurut Sugiyono (2013:240), dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini, peneliti mencoba mengumpulkan data sekunder yang dapat mendukung hasil penelitian. Adapun dokumen yang berhasil peneliti dapatkan selama berada di lapangan terdapat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2
Hasil Dokumentasi

No	Dokumen
1	Laporan Tahunan PT Telekomunikasi Indonesia Th. 2012-2016
2	Laporan Keuangan PT Telekomunikasi Indonesia Th. 2016
3	Bagan Alur Penanganan Pelaporan Pelanggaran (WBS) PT Telekomunikasi Indonesia
4	Pakta Integritas
5	Keputusan Komisaris Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. No: 03/KEP/DK/2006 tentang Kebijakan dan Prosedur Penanganan Pengaduan (WBS) Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk
6	Keputusan Komisaris Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. No: 08/KEP/DK/2016 tentang Kebijakan dan Prosedur Penanganan Pengaduan (WBS) Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Sumber: Dokumen PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

3.4 Teknik Analisis Data

3.4.1 Analisis Sebelum di Lapangan

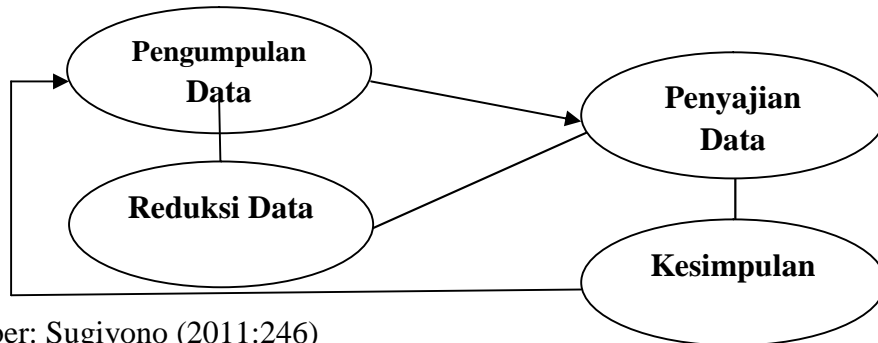
Penelitian kualitatif melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis yang dilakukan adalah menggunakan data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian sementara. Fokus penelitian sementara tersebut akan berkembang sejalan dengan penelitian di lapangan (Sugiyono, 2011:245-252). Kesimpulannya bahwa data analisis yang dilakukan pada tahap ini digunakan sebagai rencana penelitian yang akan dilakukan. Sehingga dalam melakukan penelitian nanti mendapatkan data yang sesuai.

3.4.2 Analisis Model Miles dan Huberman

Pada penelitian kualitatif, analisis data dilakukan juga pada saat pengumpulan data dilaksanakan dan setelah selesai melakukan pengumpulan data pada periode tertentu. Contohnya pada saat wawancara, peneliti telah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Apabila peneliti masih merasa belum puas, peneliti akan kembali memberi pertanyaan lagi, hingga diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2011:246) menjelaskan aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Aktivitas analisis data menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2011:246) terdapat empat jenis yaitu *data reduction*, *data display*, *data conclusion drawing/verification*:

Gambar 3.1
Model Analisis Miles dan Huberman



Sumber: Sugiyono (2011:246)

3.5 Uji Kredibilitas

3.5.1 Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan merupakan melakukan pengamatan dengan lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan melakukan hal tersebut maka, peneliti akan dapat melakukan *recheck* terhadap data yang diperoleh apakah data tersebut valid atau tidak. Selain itu peneliti juga dapat memberikan deskripsi data lebih akurat dan sistematis dengan meningkatkan ketekunan.

3.5.2 Triangulasi

Menurut Wiliam Wiersma dalam Sugiyono (2012:273) mendefinisikan triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini, sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan teknik triangulasi, maka kredibilitas data akan meningkat karena telah menggunakan berbagai perspektif sehingga data yang diperoleh terpercaya. Berikut ini adalah triangulasi yang dilakukakan dalam penelitian ini:

1. Triangulasi sumber, dilakukan dengan cara menanyakan kebenaran suatu data atau informasi yang telah diperoleh dari seorang narasumber kepada narasumber lainnya. Dalam penelitian ini triangulasi sumber dilakukan

kepada VP Planing and Development Audit PT Telkom dan 3 (tiga) orang karyawan PT Telkom secara acak.

2. Triangulasi teknik, dilakukan dengan cara mengecek kembali data yang dikumpulkan pada saat wawancara, dengan data yang diperoleh dari dokumentasi.

3.5.3 Member Check

Terakhir peneliti akan melakukan *member check* dalam uji kredibilitas data ini. *Member check* dilakukan untuk melakukan pengecekan/konfirmasi kembali kepada narasumber. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh kesesuaian data yang diperoleh dengan yang diberikan oleh narasumber. Proses yang dilakukan dalam *member check* adalah dengan cara mengirimkan *e-mail* yang berisi data hasil wawancara yang sudah berbentuk narasi ke narasumber untuk melihat mana data yang disepakati dan mana yang ditolak. Setelah data disepakati bersama, maka narasumber diminta untuk mengirimkan balasan dengan menyertakan file hasil wawancara yang sudah disetujui dan ditandatangani.

4 Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Aspek Struktural

4.1.1.1 Pernyataan Komitmen

Pernyataan komitmen sangat penting agar seluruh karyawan untuk berperan aktif dalam mendukung penerapan *whistleblowing system* di Perusahaan. Berdasarkan dengan wawancara yang dilakukan dengan IS, AA, HR dan ZH. Didapatkan informasi bahwa seluruh karyawan baru akan menandatangani pakta

integritas. Seperti pernyataan dari ZH bahwa pakta integritas tersebut selalu ditandatangani ketika menempati jabatan baru. “Pokoknya tuh setauku setiap kita naik jabatan pasti dikasih pakta integritas dan disuruh tandatangan pokoknya.” (Wawancara, ZH, 03 April 2018)

4.1.1.2 Kebijakan Perlindungan Pelapor

Sama halnya dengan pernyataan komitmen, kebijakan Perusahaan dalam perlindungan *Whistleblower* tidak kalah pentingnya. Berdasarkan penelitian Lastika (2015) salah satu kendala yang menghambat keefektifitasan *whistleblowing system* adalah karena masih banyak karyawan yang khawatir dengan kerahasiaan *Whistleblower*. Maka dari itu kebijakan perusahaan terhadap perlindungan *Whistleblower* penting untuk mendorong karyawan agar tidak takut untuk melaporkan adanya tindak pelanggaran di internal perusahaan. PT Telkom sudah mengatur kebijakan mengenai perlindungan *Whistleblower* melalui Keputusan Komisaris PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Nomor: 03/KEP/DK/2006 dan direvisi ke Keputusan Dewan Komisaris PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Nomor: 08/KEP/DK/2016 tentang kebijakan prosedur penanganan pengaduan (*whistleblower*) Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. dan Anak-Anak Perusahaan Terkonsolidasi.

4.1.1.3 Struktur Pengelolaan Sistem Pelaporan Pelanggaran

Struktur pengelolaan WBS pada PT Telkom berdasarkan salinan Keputusan Dewan Direksi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. No: 08/KEP/DK/2016 berada di Komite Audit sejalan dengan POJK No: 55/POJK.04/2015 yang menyatakan seluruh perusahaan yang sahamnya terdaftar di Bursa Efek Indonesia (IDX) harus

memiliki Komite Audit dalam tata kelola perusahaan dan salah satu tugas dan wewenang Komite Audit adalah menerima dan menelaah pengaduan yang berkaitan dengan perusahaan. Selain itu PT Telkom mendaftarkan sahamnya di Bursa Efek New York (NYSE), maka PT Telkom harus mengikuti peraturan yang berlaku di NYSE yaitu salah satunya adalah *Sarbanes Oxley Act of 2002 Section 301* tentang *Public Company Audit Committee*. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa Komite Audit harus menerima, menelaah dan menindaklanjuti pengaduan yang diterima perusahaan yang terkait dengan permasalahan *accounting, internal control* dan *auditing* serta menjaga kerahasiaan identitas *Whistleblower*.

4.1.1.4 Sumber Daya Pengelolaan Sistem Pelaporan Pelanggaran

Berdasarkan informasi dari Bapak Imam Santoso, bahwa sumber daya yang dikerahkan oleh PT Telkom untuk pengelolaan WBS sudah maksimal. Mulai dari petugas pengelolaan WBS dipegang langsung oleh anggota Komite Audit yang sudah berpengalaman. Selain itu juga saluran WBS yang disediakan bervariasi (fax, *email*, telfon, aplikasi, surat). Kalau masalah pendanaan untuk mengembangkan sistem ini, tidak bisa dijelaskan kepada umum karena ini bagian dari kerahasiaan Perusahaan. Tapi yang pasti beliau memberitahukan bahwa Perusahaan berkomitmen penuh dalam pengembangan sistem ini, salah satunya adalah masalah pendanaan. Selain itu terdapat juga pelatihan bagi petugas pengelola WBS di PT Telkom.

4.1.2 Aspek Operasional

4.1.2.1 Peranan Manajer dalam Penerapan WBS

Menurut keterangan yang didapatkan saat wawancara dengan IS, PT Telkom berkomitmen dalam membantu mensukseskan penerapan WBS di Perusahaan. Melalui para manajer dan kepala masing-masing divisi, mereka mendorong terciptanya iklim keterbukaan dan menciptakan lingkungan yang ramah dengan berbagai cara yang berbeda tiap divisi.

“Kita disini sangat berkomitmen *kok*, buktinya saja kebijakannya *sampe diperbarui* dua kali. Selain itu juga para manajer disini juga sudah ditraining dan mereka bakal mendukung penerapan sistem *whistleblowing*. Cara mereka beda-beda tiap divisi.” (Wawancara, IS, 26 Maret 2018).

4.1.2.2 Pelaporan Anonim

Berdasarkan keterangan dari IS bahwa pelaporan anonim dianggap dapat menimbulkan laporan palsu atau fitnah, hal tersebut takutnya disalahgunakan oleh beberapa oknum pelapor untuk membuat laporan fitnah yang ditujukan untuk salah seorang yang mau dicemari nama baiknya dengan mudah tanpa khawatir identitasnya diketahui. Jadi karena alasan tersebut PT Telkom tidak menggunakan pelaporan anonim pada sistem pelaporan pelanggaran mereka. Beliau menambahkan juga bahwa identitas *Whistleblower* penting dicantumkan dalam laporan tersebut, karena kalau di dalam laporan tersebut tidak terdapat dengan jelas identitas pelapornya, laporan tersebut akan langsung ditolak.

4.1.2.3 Mekanisme Penyampaian Laporan Pelanggaran

Whistleblower dapat melaporkan melalui berbagai saluran yang telah disediakan, seperti:

- Email : whistleblower@telkom.co.id atau ka301@telkom.co.id

- Fax : +62-021 5271800
- Website : whistleblower.telkom.co.id
- Surat : Komite Audit

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk, Telkom Landmark
Tower Lt. 37 Jl. Jend. Gatot Subroto Kav 52, 12710

4.1.2.4 Proses Investigasi

Berdasarkan Keputusan Dewan Komisaris No.08/KEP/DK 2016 tanggal 8 Juni 2016 tentang kebijakan prosedur penanganan pengaduan (*whistleblower*) PT Telkom Indonesia, Tbk dan anak-anak terkonsolidasi yang kemudian diratifikasi dengan Peraturan Direksi No.PD.618.00/r.00/HK200/COP-C0000000/2016 tanggal 21 Desember 2016 dan keterangan dari Bapak Imam. Bahwa seluruh laporan yang masuk akan dirapatkan oleh Komite Audit untuk memverifikasi laporan mana saja yang masuk kedalam 6 (enam) kriteria yang sudah ditetapkan oleh PT Telkom, serta telah didukung oleh bukti-bukti yang kuat. Selanjutnya laporan tersebut akan masuk proses investigasi.

4.1.2.5 Pelaporan

Berdasarkan pelaporan yang masuk pada WBS PT Telkom pada 5 tahun kebeleakang dapat dilihat bahwa laporan yang masuk dan memenuhi syarat mengalami ketidakstabilan. Tapi pada tahun 2014, laporan yang masuk mengalami kenaikan yang sangat signifikan dari tahun-tahun sebelumnya. Berdasarkan informasi yang didapat dari IS pada saat wawancara bahwa kenaikan tersebut dikarenakan oleh dengan dimulainya penggalakan kembali pelatihan mengenai WBS secara berkala dari tahun 2016 awal, walaupun belum secara menyeluruh kepada seluruh karyawan PT Telkom dan Entitas anak. Tapi dengan

dimulainya penggalakan pelatihan tersebut, pemahaman karyawan terhadap WBS mulai terbuka yang mempengaruhi kenaikan jumlah pelaporan yang masuk selama tahun 2016.

4.1.3 Aspek Perawatan

4.1.3.1 Pelatihan dan Pendidikan Berkelanjutan (*Training*)

PT Telkom sudah mengadakan berbagai pelatihan bagi karyawan, tapi masih belum secara masif. Hal tersebut dibenarkan oleh IS, bahwa di PT Telkom belum ada pelatihan secara masif bagi karyawan, tapi masih secara parsial. Seperti pelatihan yang dilakukan oleh Internal Audit Group (IAG) mengenai WBS kepada departemen *Human Capital Management* (HC). Nantinya HC akan melakukan sosialisasi kepada karyawan-karyawan, contohnya pada saat orientasi awal masuk perusahaan. Selain itu PT Telkom mengadakan pelatihan Etika Bisnis secara *online*, didalam pelatihan tersebut terdapat pemahaman mengenai WBS. Pelatihan Etika Bisnis tersebut dilakukan setiap satu tahun sekali dan bersiat wajib bagi seluruh karyawan PT Telkom. Menurut keterangan yang diberikan oleh ZH, bahwa terdapat pelatihan Etika Bisnis berupa *e-learning* dimana didalam pelatihan tersebut seluruh karyawan harus menjawab beberapa pertanyaan secara *online* yang berkaitan dengan etika bisnis dan termasuk pemahaman mengenai *whistleblowing system*. “Oiya aku inget, waktu itu juga ada pelatihan Etika Bisnis. Kayaknya adanya pertanyaan tentang sistem itu deh.” (Wawancara, ZH, 03 April 2018).

4.1.3.2 Komunikasi Berkala

Dalam hal ini PT Telkom dirasa masih kurang dilakukan karena menurut informasi yang didapatkan dari seluruh narasumber, komunikasi berkala dari PT Telkom masih sebatas hanya di portal dan *email*. Seperti yang dikatan oleh Mas HR bahwa dia jarang mendengar atau melihat informasi mengenai WBS. “Sangat jarang banget saya mengetahui pemberian informasi mengenai *whistleblowing*. Mmm kayaknya pernah sekali lihat di *website* dan *email*, itupun *enggak* setiap saat ada.” (Wawancara, HR, 03 April 2018).

4.1.3.3 Pemberian Insentif (*Reward*)

Menurut keterangan Bapak Imam Santoso bahwa hingga saat ini PT Telkom belum mengatur kebijakan mengenai *reward* bagi *whistleblower* yang laporannya terbukti, karena mereka melihat belum ada peraturan di Indonesia ataupun internasional yang mengatur mengenai pemberian *reward* bagi *whistleblower*. Mungkin untuk kedepannya PT Telkom akan merancang peraturan yang mengatur tentang pemberian *reward* tersebut.

“Kalo pemberian *reward* sih belum ada, karena dari nasional maupun internasional belum ada yang mengatur, jadi yaa kami belum mengatur itu. Mungkin untuk kedepannya bakal dibahas lagi kalo udah ada peraturan dari Indonesia atau internasional.” (Wawancara, IS, 26 Maret 2018).

4.1.3.4 Pemantauan Efektivitas dan Perbaikan Program

Komite Audit PT Telkom sebagai petugas mengelola dan melakukan pengevaluasian terhadap pengimplementasian WBS. Biasanya mereka melakukan pengevaluasian setahun sekali dan sehabis melakukan investigasi. Pengevaluasian tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauhmana fungsi WBS berjalan secara efektif. Di dalam pengevaluasian

tersebut mereka berharap mendapatkan kelebihan dan kekurangan dari pengimplementasian WBS di PT Telkom untuk memperbaiki sistem agar lebih efektif. Karena dengan adanya perbaikan terhadap sistem *whistleblowing*, akan menguatkan sistem tersebut untuk menekan timbulnya potensi-potensi *fraud*.

5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk telah melakukan langkah positif dengan mengeluarkan Keputusan Dewan Komisaris No.03/KEP/DK/2006 yang kemudian diperbaharui dengan Keputusan Dewan Komisaris No.08/KEP/DK/2016 tanggal 8 Juni 2016 tentang Kebijakan Prosedur Penanganan Pengaduan (*Whistleblower*) PT Telkom Indonesia, Tbk dan Anak-anak terkonsolidasi. Pengimplementasian WBS di PT Telkom secara keseluruhan hampir memenuhi semua aspek dalam Pedoman Pelaporan Pelanggaran (WBS) yang telah dibuat oleh KNKG (2008).

Dalam pelaksanaannya, *Whistleblowing System* di PT Telkom mempunyai beberapa kelebihan dari beberapa aspek, dalam hal pengelolaannya yang sudah dikelola secara langsung oleh Komite Audit, sudah terdapat regulasi mengenai mekanisme *Whistleblowing System*, menjaga kerahasiaan identitas *whistleblower* sebagai bentuk perlindungan bagi *whistleblower*, dan pemantauan berkala yang dilakukan oleh Komite

Audit. Kelebihan tersebut penting sebagai modal PT Telkom dalam menjalankan fungsi *Whistleblowing System* yang efektif.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan di atas, maka penelitian ini berhasil mengevaluasi implementasi *whistleblowing system* pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Dari hasil evaluasi tersebut penelitian ini dapat memberikan saran ataupun masukan kepada instansi sebagai implikasi dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. PT Telkom dapat mengadakan sosialisasi secara masif dan berkala mengenai kebijakan *Whistleblowing System* kepada seluruh karyawan. Karena menurut beberapa karyawan, sosialisasi yang dilakukan masih sangat kurang. Perlu ada peningkatan dalam hal intensitasnya. Selain sosialisasi untuk karyawan, PT Telkom dapat membuat sosialisasi yang lebih interaktif, misalnya dengan membuat *video* animasi mengenai kebijakan *Whistleblowing System* yang dapat dicantumkan pada *website* perusahaan agar lebih menarik calon *whistleblower* yang berasal dari pihak ketiga.
2. PT Telkom dapat menambahkan media penyampaian pelaporan seperti melalui aplikasi di *handphone*. Karena tidak dipungkiri pada era digitalisasi seperti sekarang, orang-orang tidak lepas dari penggunaan *handphone*. Peneliti yakin dengan diciptakannya aplikasi *Whistleblowing System* PT Telkom untuk *handphone* akan lebih mendorong calon

whistleblower melakukan pelaporan karena dengan kemudahan penggunaannya.

3. PT Telkom dapat mulai mengatur masalah pemberian *reward* bagi *whistleblower*. Minimal dengan pemberian penghargaan berupa piagam, kalau perusahaan tidak ingin memberikan *reward* berupa uang tunai. Karena dengan adanya pemberian *reward* akan mendorong calon *whistleblower* melakukan pelaporan, sebab mereka merasa usaha pelaporan dihargai dengan adanya pemberian *reward*.
4. PT Telkom dapat memberikan fasilitas pelaporan anonim atau pelaporan tanpa identitas dalam *Whistleblowing System* mereka. Karena diluar pro kontra mengenai hal ini, menurut peneliti tidak penting dengan siapa yang melakukan pelaporan, tapi yang terpenting adalah isi dari laporan tersebut.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Selama melakukan penelitian ini, peneliti memiliki keterbatasan dalam hal penelitian yaitu:

1. Akses yang dimiliki untuk lebih mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Hal tersebut dikarenakan topik yang diangkat dalam penelitian ini tergolong sensitif.
2. Pada awal penelitian, peneliti mengajukan permohonan penelitian kepada Komite Audit sebagai narasumber utama. Akan tetapi, peneliti tidak memperoleh konfirmasi izin penelitian dari Komite Audit. Namun peneliti mendapatkan rekomendasi untuk narasumber yaitu VP. *Planning and Development Audit*.

5.4 Saran

Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian yang telah dijelaskan di atas, peneliti mengusulkan beberapa saran yang diharapkan berguna bagi penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Peneliti disarankan untuk lebih dapat meyakinkan narasumber pada saat wawancara berlangsung, dengan cara peneliti menyatakan bahwa semua data yang didapat tidak akan disalahgunakan. Dengan timbulnya keyakinan dari narasumber, mereka akan lebih leluasa untuk memberikan informasi yang lebih mendalam.
2. Peneliti diharapkan untuk merencanakan lebih dari satu calon narasumber di dalam setiap pos informasi yang ingin kita dapatkan. Untuk mengantisipasi narasumber yang dihubungi tidak berkenan.

DAFTAR PUSTAKA

- ACFE. (2016). *Report to the Nation on Occupational Fraud and Abuse*. Austin, Texas: Association of Certified Fraud Examiners.
- ACFE Indonesia. (2016). *Survai Fraud Indonesia*. Diakses dari *website* ACFE Indonesia: https://acfe-indonesia.or.id/wp-content/uploads/2017/07/SURVAI-FRAUD-INDONESIA-2016_Final.pdf.
- Al-Bahra, Ladjamudin. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Albrecht, Steve. dan Conan C. Albrecht, chad o. Albrecht, Mark F.Zimbelman. (2009). *Fraud Examination Edisi 3*. Mason ohio: South-Western Cengage Learning.
- Albrecht, W. (2009). *Fraud Examination, Fourth Edition*. Ohio: Cengage Learning
- Jogiyanto, (2010). *Analisis dan Desain Sistem Informasi, Edisi IV*, Andi Offset, Yogyakarta.

- Komite Nasional Kebijakan Governance. (2010). *Pedoman Pelaporan Pelanggaran*. Diakses dari *website* Komite Nasional Kebijakan Governance: <http://www.knkg-indonesia.org/dokumen/Pedoman-Pelaporan-Pelanggaran-Whistleblowing-System-WBS.pdf>.
- Laksmidewi, Laras. (2017). *Evaluasi Implementasi Strategi Anti-fraud (Studi pada PT Bank Bukopin Tbk.)*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Lastika, Gita, & Puwatiningsih. (2015). *Evaluasi atas Implementasi Whistleblowing System sebagai Mekanisme Penerapan Good Governance: Studi Kasus di Direktorat Jendral Pajak Tahun 2012*. Diakses dari *website* Perpustakaan Universitas Indonesia: <http://lib.ui.ac.id/naskahringkas/2015-09/S-Gita%20Lastika>.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya.
- Nana, Syaodih, Sukmadinata. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No: 55/POJK.04/2015 tentang Pembentukan dan Pedoman Pelaksanaan Kerja Komite Audit*. Jakarta: OJK.
- Sarbanes Oxley Act of 2002 Section 301. (2002). Public Company Audit Committees. Diakses dari *website* Public Company Accounting Oversight Board: https://pcaobus.org/About/History/Documents/PDFs/Sarbanes_Oxley_Act_of_2002.pdf.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Telkom Indonesia. (2013). *Laporan Tahunan PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. Tahun 2012*. Jakarta: Telkom Indonesia

- Telkom Indonesia. (2014). *Laporan Tahunan PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. Tahun 2013*. Jakarta: Telkom Indonesia
- Telkom Indonesia. (2015). *Laporan Tahunan PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. Tahun 2014*. Jakarta: Telkom Indonesia
- Telkom Indonesia. (2016). *Laporan Tahunan PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. Tahun 2015*. Jakarta: Telkom Indonesia
- Telkom Indonesia. (2017). *Laporan Tahunan PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. Tahun 2016*. Jakarta: Telkom Indonesia
- Tuanakotta, T. M. (2013). *Audit Berbasis ISA (International Standart on Auditing)*. Jakarta: Salemba Empat.