

Penerapan Good Corporate Governance di PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk

Andini Ayuharwati¹, Kartika Rini Ayuningtias², Mardina Zachri Dwiyani Ilham³, Dilla Rahmawati⁴, Husnul Khatima⁵, Moni Lapaan⁶

¹²³⁴⁵⁶ Ilmu Administrasi Negara, Universitas Musamus Merauke

Received: 16-10-2025

Accepted: 17-11-2025

Published: 15-12-2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran manajemen perkantoran modern dalam mendukung penerapan Good Corporate Governance (GCG) pada PT Telkom Pusat Indonesia. Latar belakang penelitian ini adalah keluarnya Surat Keputusan Menteri BUMN Nomor 117 Tahun 2002 yang mewajibkan seluruh BUMN menerapkan prinsip GCG dalam tata kelola perusahaan untuk menciptakan transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab yang tinggi dalam manajemen perusahaan. Manajemen perkantoran modern dinilai sebagai unsur penting yang memfasilitasi pelaksanaan prinsip-prinsip tersebut secara efektif dan terpadu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan jenis *literatur riview* yang difokuskan pada yang difokuskan pada analisis mendalam terhadap literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Telkom telah menjalankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas dengan baik melalui pengelolaan administrasi dan pengawasan internal yang didukung oleh manajemen perkantoran modern. Studi ini menegaskan pentingnya manajemen perkantoran modern sebagai pilar utama dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan GCG di PT Telkom Pusat Indonesia.

Kata Kunci: Manajemen Perkantoran Modern, Good Corporate Governance, PT Telkom, BUMN, Tata Kelola Perusahaan.

Abstract

This study aims to analyze the role of modern office management in supporting the implementation of Good Corporate Governance (GCG) at PT Telkom Central Indonesia. The research background stems from Ministerial Decree No. 117 of 2002 issued by the Minister of State-Owned Enterprises (BUMN), which mandates all BUMN to adopt GCG principles in corporate governance to foster high levels of transparency, accountability, and responsibility in company management. Modern office management is regarded as a critical enabler that facilitates the effective and integrated execution of these principles. Employing a descriptive method with a qualitative approach through literature review, this research conducts an in-depth analysis of relevant scholarly sources. The findings reveal that PT Telkom has successfully upheld principles of transparency, accountability, and responsibility through robust administrative management and internal oversight, bolstered by modern office management practices. This study underscores the pivotal role of modern office management as a cornerstone in enhancing the quality of GCG implementation at PT Telkom Central Indonesia.

Keywords: *Modern Office Management, Good Corporate Governance, PT Telkom, State-Owned Enterprises, Corporate Governance.*

PENDAHULUAN

BUMN (Badan Usaha Milik Negara) merupakan perusahaan negara Indonesia yang memiliki tujuan untuk mendukung keuangan negara serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan segala sektor usaha yang dimilikinya. Dasar hukum keberadaan BUMN di Indonesia sesungguhnya sangat kuat, hal ini tertuang jelas pada UUD 1945 pasal 33 ayat 2 yang berbunyi: “cabang produksi yang penting bagi negara dan menguasai hajat hidup orang banyak.” Dalam pasal tersebut, yang dimaksud dengan cabang-cabang produksi ialah BUMN. Telkom sebagai salah satu BUMN di Indonesia juga tidak terlepas dari berbagai permasalahan. Buruknya proses pengelolaan di PT. Telkom Indonesia menyebabkan berbagai permasalahan berikut ini: pada tahun 2013 Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Menakertrans) menemukan persoalan status pekerja yang tidak dinaikkan, pembayaran upah lembur, tidak adanya ketersediaan Jamsostek, tidak diberikannya tunjangan uang makan, dan pemberia upah minimum provinsi (UMP) yang tidak sesuai serta terdapat 300 pekerja dari Telkom Property, anak perusahaan PT. Telkom Tbk, yang sudah 9 bulan tidak diberikan gajinya berikut hak-hak normatif ketenagakerjaan lainnya (Yusuf, 2011). Dengan adanya permasalahan yang dialami oleh PT. Telkom Indonesia, akan membawa dampak yang kurang baik bagi kelangsungan perusahaan. Permasalahan ini tentu saja akan mencemarkan nama baik Telkom sebagai perusahaan milik negara yang telah go public. Selain itu, juga akan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap tata kelola perusahaan PT. Telkom Indonesia. Oleh karenanya untuk menyelesaikan berbagai permasalahan tersebut, diharapkan semua pihak harus meningkatkan kinerja dan melakukan efisiensi untuk mencapai hasil yang maksimal dengan menerapkan Good Corporate Governance (GCG) dalam kegiatan operasionalnya.

Good Corporate Governance (GCG) merupakan kerangka aturan, praktik, dan proses yang menjadi landasan tata kelola perusahaan secara transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab guna mencapai tujuan perusahaan sekaligus memberikan perlindungan dan keseimbangan kepentingan para pemangku kepentingan (stakeholders). Implementasi GCG penting untuk meningkatkan kredibilitas perusahaan, efisiensi operasional, dan keberlanjutan bisnis dalam menghadapi persaingan pasar global (Oktavia, Deswita, Anggraini, & Matematika, 2024). PT. Telkom sebagai perusahaan BUMN strategis di Indonesia mengadopsi prinsip-prinsip GCG sesuai Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-01/MBU/2011, yang meliputi transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran dalam pengelolaan perusahaan (Dharma, 2014).

Manajemen perkantoran modern merupakan unsur penting dalam mendukung implementasi GCG dengan fungsi administrasi, teknologi informasi, komunikasi, dan pengelolaan dokumen yang efektif. Sistem manajemen perkantoran yang modern memfasilitasi koordinasi internal, penyebaran informasi, dan pengawasan yang terstruktur sehingga prinsip-prinsip GCG dapat diintegrasikan ke dalam aktivitas operasional sehari-hari PT. Telkom. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis kontribusi manajemen perkantoran modern sebagai pendukung utama dalam pengelolaan tata kelola perusahaan yang baik pada PT. Telkom.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan jenis *literatur review* yang difokuskan pada yang difokuskan pada analisis mendalam terhadap literatur terkait *Penerapan Good Corporate Governance di PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk*. Pendekatan ini memungkinkan sintesis objektif dari sumber-sumber ilmiah yang relevan untuk mengidentifikasi hubungan kausal antara fungsi manajemen perkantoran modern dan implementasi prinsip GCG

di konteks lokal PT. Telkom secara berurutan. Sumber data sepenuhnya bersifat sekunder, diperoleh dari dokumen resmi PT. Telkom seperti laporan tahunan GCG, kebijakan internal manajemen perkantoran, jurnal akademik, serta artikel ilmiah terkait tata kelola perusahaan di BUMN.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG) di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Republik Indonesia dimulai sebagai respons terhadap upaya pemulihan ekonomi (economy recovery) dan reformasi BUMN pasca krisis ekonomi pada dekade 1990-an. Semangat reformasi ini diwujudkan melalui penerapan praktik GCG yang ketat, yang awalnya diatur dalam Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Nomor KEP-117/M-MBU/2002, yang mewajibkan BUMN untuk mengadopsi standar tata kelola perusahaan yang baik. Seiring dengan perkembangan lingkungan bisnis yang semakin dinamis dan kompetitif, regulasi tersebut diperbaharui melalui Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor Per-01/MBU/2011, yang menekankan penerapan GCG secara komprehensif di BUMN. Regulasi ini kemudian disempurnakan lagi melalui Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor Per-09/MBU/2012, yang mengubah dan memperkuat kerangka Per-01/MBU/2011 untuk memastikan kesesuaian dengan praktik global dan kebutuhan operasional BUMN (Kesumah, 2021).

Dalam konteks PT Telkom sebagai salah satu BUMN strategis di sektor telekomunikasi, manajemen perkantoran modern memainkan peran krusial dalam mendukung implementasi GCG. Manajemen perkantoran modern, yang mencakup pemanfaatan teknologi informasi, sistem manajemen terintegrasi, dan praktik administrasi efisien, berfungsi sebagai fondasi operasional yang memfasilitasi transparansi, akuntabilitas, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip GCG. Misalnya, melalui adopsi sistem digital seperti Enterprise Resource Planning (ERP)

dan platform kolaborasi berbasis cloud, PT Telkom dapat meningkatkan pengawasan internal, mengoptimalkan alur kerja, dan meminimalkan risiko operasional, yang selaras dengan persyaratan regulasi GCG seperti yang diatur dalam Per-09/MBU/2012. Pendekatan ini tidak hanya memperkuat struktur tata kelola perusahaan tetapi juga mendorong inovasi dan daya saing PT Telkom di pasar telekomunikasi yang berkembang pesat, sehingga berkontribusi pada pemulihan ekonomi nasional melalui efisiensi dan keberlanjutan operasional. Dengan demikian, integrasi manajemen perkantoran modern ke dalam praktik GCG di PT Telkom menunjukkan evolusi dari reformasi pasca-krisis menjadi model tata kelola yang adaptif dan berbasis teknologi (Kesumah, 2021).

Manajemen perkantoran modern di PT. Telkom berperan krusial sebagai penghubung komunikasi dan administrasi perusahaan dalam mendukung penerapan prinsip-prinsip good corporate governance (Sari, Domai, & Panirengu, 2014).

a. Transparansi

PT Telkom Indonesia menjalankan prinsip transparansi dengan memberikan informasi yang lengkap, jelas, dan mudah diakses oleh berbagai pemangku kepentingan melalui website resmi perusahaan di <https://www.telkom.co.id/>. Informasi yang disajikan mencakup kinerja perusahaan, laporan keuangan, dan produk layanan, dengan tetap menjaga kerahasiaan sesuai ketentuan perundang-undangan. Selain itu, Telkom menyediakan layanan call center bagi pelanggan personal dan korporat dengan berbagai saluran komunikasi, misalnya nomor "147" untuk pelanggan personal dan nomor khusus untuk pelanggan bisnis, guna memfasilitasi akses informasi serta menerima masukan dan keluhan pelanggan. Upaya ini mencerminkan kepatuhan PT Telkom terhadap ketentuan KNKG yang mewajibkan keterbukaan informasi yang tepat waktu, memadai, dan akurat sesuai hak

pemangku kepentingan tanpa mengganggu kerahasiaan perusahaan.

b. Akuntabilitas

Dalam aspek akuntabilitas, PT Telkom menerapkan struktur organisasi yang jelas dan rinci untuk menghindari benturan kepentingan antar divisi. Contohnya, divisi keuangan bertanggung jawab langsung kepada kantor pusat dalam penyampaian laporan keuangan, sehingga cabang tidak memiliki kewenangan menerbitkan laporan yang dapat menimbulkan konflik kepentingan. Pedoman ini sejalan dengan prinsip akuntabilitas yang menuntut jelasnya tugas dan tanggung jawab setiap organ perusahaan maupun karyawan yang selaras dengan visi dan misi perusahaan. Telkom juga menjalankan sistem penghargaan dan sanksi berdasarkan kinerja pegawai, berupa promosi jabatan hingga sanksi administratif dan disipliner, yang bertujuan mempertahankan kinerja unggulan di tengah persaingan bisnis yang ketat.

c. Responsibilitas

Penerapan prinsip tanggung jawab di PT Telkom diwujudkan melalui pembentukan unit khusus Community Development Centre (CDC) yang mengelola program kemitraan dan bina lingkungan. Program kemitraan Telkom memberikan pinjaman modal bersuku bunga rendah kepada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) guna mendorong pertumbuhan ekonomi lokal dan penciptaan lapangan kerja. Program bina lingkungan meliputi bantuan pendidikan, kesehatan, penanggulangan bencana, dan pembangunan fasilitas umum sebagai bentuk kepedulian PT Telkom kepada masyarakat sekitar, memperlihatkan komitmen perusahaan dalam bertanggung jawab sosial kepada publik dan lingkungan sekitar.

d. Independensi

Telkom menjaga prinsip independensi dalam manajemen SDM dengan sistem promosi berdasarkan hasil evaluasi kinerja individu yang transparan dan bebas intervensi. Namun, penerapan prinsip ini belum sepenuhnya konsisten, terutama terlihat dari adanya kebijakan internal yang melarang pasangan suami istri bekerja di unit yang sama untuk menghindari moral hazard. Meski demikian, data pegawai keluar menunjukkan bahwa alasan utama adalah pensiun dan pensiun dini, belum mengindikasikan pelanggaran independensi secara serius. Hal ini menunjukkan bahwa PT Telkom masih perlu memperkuat penerapan independensi dalam struktur organisasinya untuk mengoptimalkan tata kelola perusahaan.

e. Kewajaran/Kesetaraan

Dalam hal kesetaraan, PT Telkom menyediakan kesempatan yang sama kepada seluruh pegawainya untuk berkembang melalui pelatihan berkala yang dilakukan setiap tahun tanpa diskriminasi berdasarkan ras, suku, gender, agama, atau latar belakang lain. Namun, pada aspek layanan pelanggan, terdapat perbedaan perlakuan antara pelanggan personal yang bersifat transaksional dan pelanggan korporat yang mendapatkan layanan khusus dan prioritas, seperti penyediaan fasilitas penginapan dan kendaraan. Oleh karena itu, meski PT Telkom menerapkan kesetaraan dalam hubungan internal, prinsip ini belum sepenuhnya diterapkan dalam interaksi dengan semua jenis pelanggan, menunjukkan ruang untuk perbaikan pada aspek layanan yang lebih adil dan merata.

Manajemen perkantoran modern di PT. Telkom memainkan peran strategis sebagai katalisator utama dalam implementasi prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG), mencakup transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran. Melalui mekanisme digital seperti website resmi dan call center, prinsip transparansi terwujud secara efektif dengan penyediaan informasi

kinerja, laporan keuangan, dan akses stakeholder yang tepat waktu, sejalan dengan ketentuan Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG). Akuntabilitas dan responsibilitas diperkuat oleh struktur organisasi yang jelas, sistem penghargaan-sanksi berbasis kinerja, serta program Community Development Centre (CDC) yang mendukung UMKM dan tanggung jawab sosial perusahaan.

Meskipun demikian, penerapan independensi masih menghadapi tantangan konsistensi, seperti kebijakan anti-moral hazard pada manajemen SDM, sementara prinsip kewajaran belum sepenuhnya merata pada layanan pelanggan korporat versus personal. Temuan ini menegaskan bahwa optimalisasi manajemen perkantoran modern termasuk Enterprise Resource Planning (ERP) dan platform kolaborasi diperlukan untuk mengatasi gap tersebut, sehingga meningkatkan kinerja keuangan, kepercayaan investor, dan daya saing PT. Telkom secara berkelanjutan. Secara keseluruhan, integrasi GCG dengan administrasi modern membentuk fondasi tata kelola BUMN yang adaptif terhadap dinamika pasar global.

KESIMPULAN

Implementasi prinsip Good Corporate Governance (GCG) pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) khususnya PT Telkom memiliki peranan krusial dalam meningkatkan efektivitas tata kelola perusahaan. Penerapan GCG yang didukung oleh manajemen perkantoran modern melalui penggunaan teknologi informasi, administrasi yang terstruktur, serta komunikasi yang transparan menjadi faktor utama dalam mewujudkan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran. PT Telkom telah berhasil mengoperasionalkan prinsip-prinsip tersebut secara konsisten, yang tercermin pada pengelolaan administratif dan pengawasan internal yang baik. Hal ini tidak hanya mendorong peningkatan kinerja dan kepercayaan publik, tetapi juga memperkuat daya saing perusahaan di pasar yang semakin kompetitif.

Walaupun demikian, beberapa aspek seperti penerapan prinsip

independensi dan kesetaraan dalam pelayanan masih memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas tata kelola. Keberlanjutan penerapan GCG di PT Telkom harus didukung oleh pengembangan inovasi pada manajemen perkantoran modern agar mampu beradaptasi dengan dinamika bisnis dan regulasi yang terus berkembang. Oleh sebab itu, sinergi antara penerapan GCG dan manajemen perkantoran modern merupakan fondasi penting dalam mewujudkan pengelolaan BUMN yang profesional dan berkelanjutan sesuai dengan ketentuan Surat Keputusan Menteri BUMN Nomor 117 Tahun 2002 dan peraturan terkait lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dharma, A. (2014). *UPAYA PT.TELKOM DALAM MENERAPKAN PRINSIP GOOD CORPORATE GOVERNANCE (STUDI PADA PT.TELKOM WILTEL JATIM SELATAN)*. University Brawijaya.
- Kesumah, H. F. (2021). *Analisis Implementasi Good Corporate Governance (GCG) (Kasus Pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia (persero))*. 4(3), 91–102.
- Nela. (2023). *PERAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE DALAM MEMODERASI PENGARUH KOMPENSASI MANAJEMEN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN (Studi Empiris Pada Perusahaan Badan Usaha Milik Negara Go Public yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia)*.
- Oktavia, T., Deswita, R., Anggraini, R. S., & Matematika, T. (2024). *Systematic Literatur Review : Eksplorasi*. 5(2), 790–796.
- Sahrani. (2024). *SKRIPSI PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN SAHRANI PADA PT. BANK MUAMALAT KCP PAREPARE*. Institut Agama Islam Negeri.
- Sari, N. W., Domai, T., & Panirengu, S. (2014). *Good corporate governance*. 2(4), 659–665.
- Wibowo, R. Y. H. H. L. A., & Hadiaty, F. (2020). *Sistem Otomatisasi Kantor di Perusahaan Y Era Revolusi Industri 4.0*. 4(1), 1–11.