



Analisis Penerapan *Whistleblowing System* pada PT TASPEN

Disusun untuk memenuhi persyaratan Skripsi

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Zahra Putri Fauziyah

NIM : 14020217130047

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisa Penerapan *Whistleblowing System* pada PT
TASPEN (PERSERO)

Nama Penyusun : Zahra Putri Fauziyah

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 14 Desember 2020

Dekan



Dr.Drs Hardi Warsono,M.TP
NIP. 19640827 199001 1 001

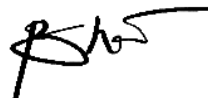
Wakil Dekan I



Dr.Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing

Bulan Prabawani, S.Sos., M.M., Ph.D



(.....)

Dosen Penguji

Drs. Handojo Djoko Waloejo M.Si


(.....)

Dr.Reni Shinta Dewi S.Sos., M.Si


(.....)

Bulan Prabawani, S.Sos., M.M., Ph.D


(.....)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zahra Putri Fauziyah
NIM : 14020217130047
Departemen : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

Analisa Penerapan Whistleblowing System pada PT TASPEN

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 14 Desember 2020
Pembuat pernyataan,



Zahra Putri Fauziyah
NIM. 14020217130047

MOTO

“Barang siapa berbuat kebaikan sekecil apapun perbuatan baik itu, dia akan menyaksikan hasilnya. Begitu pula yang melakukan perbuatan buruk, sekecil apapun perbuatan buruk itu, dia akan menyaksikan hasilnya”

“Q.S. Al Zalzalah 7-8”

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Untuk kedua orang tua saya dan adik saya yang senantiasa mendoakan dan memberikan support materil. Untuk tante, om, pakde, dan semua adek-adek sepupu kesayangan yang memberikan support moral
2. Untuk Ibu Bulan Prabawani, S.Sos., M.M., Ph.D., selaku ketua departemen S- 1 Administrasi Bisnis, sekaligus dosen pembimbing yang sangat sabar luar biasa membimbing Saya dalam menyelesaikan skripsi super ini
3. Teman-teman sepermainan saya, Helmi, Agus, Azwina, Mufidah, Yayang, Anggi, Tita, Della, terima kasih untuk waktu-waktu bahagianya selama berkuliah. Semoga Allah senantiasa memberi kemudahan untuk kita
4. Kakak-kakak dan teman-teman seperjuangan di PSDM HMJ Administrasi Bisnis 2018
5. Sahabat sepemikiran di SENAT MAHASISWA FISIP UNDIP 2019
6. Sahabat dan adik-adik di Pemrakarsa Mahakarya, Dinamika Kampus, dan Harmonisasi Kampus 2020
7. Untuk sahabat-sahabat saya di Karya Salemba Empat Universitas Diponegoro
8. Teman-teman seperjuangan di Fast Track MaBis, Nadia, Ijay, Feby, dan Via
9. Teman, sahabat, sekaligus pacar saya yang selalu memberikan contoh terbaik, Faisal Aldin
10. Kakak saya, yang selalu saya hubungi dan reportkan sejak awal masuk kuliah, yang selalu menjadi penyelamat dan motivasi saya, Hajar Azizatun Niswah

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, atas segala dukungan, semangat, ilmu dan pengalaman berharga yang diberikan. Semoga Allah SWT memberikan balasan

ANALISA PENERAPAN WHISTLEBLOWING SYSTEM PADA PT TASPEN

ABSTRAKSI

Kecurangan dalam perusahaan asuransi menjadi hal yang marak terjadi akhir-akhir ini. *Association Certified Fraud Examiners I* (ACFE) mencatat bahwa dalam tahun 2019 terdapat 239 kasus *fraud* dimana perusahaan yang paling dirugikan adalah perusahaan sektor keuangan yang mana perusahaan asuransi masuk didalamnya. Cara menerapkan lingkungan kerja yang bersih dan profesional sehingga terhindar dari kecurangan adalah dengan mengimplementasikan *Good Corporate Governance*. Salah satu elemen penting *Good Corporate Governance*, adalah *whistleblowing system* yang memiliki fungsi pengendalian dan pencegahan kecurangan. PT TASPEN merupakan salah satu perusahaan asuransi yang menerapkan *whistleblowing system* dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan predikat Wajar Tanpa Pengecualian pada Laporan Keuangan PT TASPEN pada tahun 2017, 2018, dan 2019. Pada penelitian ini penulis bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *whistleblowing system* pada PT TASPEN sesuai dengan indikator yang dibuat oleh Komite Nasional Kebijakan Governance dalam Buku Panduan Pelaporan-WBS. Penulis menggunakan metode *kualitatif* dengan pendekatan *deskriptif kualitatif*. Metode pengambilan data pada penelitian dilakukan dengan wawancara bersama *Vice President* PT TASPEN dan studi pustaka.

Penelitian ini memberikan hasil bahwa dalam pelaksanaan *whistleblowing system* PT TASPEN sudah menerapkan semua indikator yang dirumuskan dalam Pedoman Pelaporan Pelanggaran - *Whistleblowing System* oleh Komite Nasional Kebijakan Governance terkecuali bagian pelatihan *hardskill* kepada karyawan dan kegiatan *benchmarking*. PT TASPEN juga belum mengatur secara tertulis bagaimana peran manajer dalam optimalisasi *whistleblowing system*

Saran yang diberikan penulis kepada PT TASPEN adalah memberikan pelatihan atau training kepada pengurus *whistleblowing system*, mengadakan *benchmarking* dengan perusahaan asuransi, dan membuat *code of conduct* manajer untuk optimalisasi *whistleblowing system*

Kata Kunci : *Whistleblowing System, Fraud, Whistleblower*

ABSTRACT

AN ANALYSIS IN IMPLEMENTATION OF WHISTLEBLOWING SYSTEM IN PT TASPEN

Fraud in insurance companies often occurs recently. Association Certified Fraud Examiners (ACFE) recorded that in 2019 there are 239 fraud cases, where the most harmed is the financial sector companies, including insurance companies. To implement a clean and professional work environment to be spared from fraud is by implementing Good Corporate Governance. One of the important elements of Good Corporate Governance is the whistleblowing system. It has the function of controlling and preventing fraud. PT TASPEN is one of the insurance companies that implement the whistleblowing system well. It is proven by Fair Predicate Without Exception on the PT TASPEN Financial Statements in 2017, 2018, and 2019. This study aims to discover how is the implementation of a whistleblowing system in PT TASPEN according to the indicator made by National Committee on Governance Policy in WBS-Reporting Handbook.

The researcher used the qualitative method with a qualitative descriptive approach. The data collection method of the study was obtained by interview with the Vice President of PT TASPEN and literature review. The results of the study show that the implementation of the whistleblowing system in PT TASPEN has applied all indicators formulated in the Guideline of Violation Reporting - Whistleblowing System by the National Committee on Governance Policy, except the hard skills training for employees and benchmarking activities. PT TASPEN also has not regulated in writing how the role of the manager in optimizing the whistleblowing system.

The suggestion for PT TASPEN is to give training to the whistleblowing system management, to benchmarking with insurance companies, and to have the manager's code of conduct to optimizing the whistleblowing system.

Keywords: Whistleblowing System, Fraud, Whistleblower

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul: “**Analisa Penerapan Whistleblowing System pada PT TASPEN**” ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada :

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Bulan Prabawani, S.Sos., M.M., Ph.D. selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sekaligus dosen pembimbing saya yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi dan memberikan arahan serta sabar dalam membimbing penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Reni Shinta Dewi S.Sos., M.Si., selaku dosen penguji dan pembimbing kedua saya.
4. Drs. Handojo Djoko Waloejo M.Si., selaku dosen wali dan dosen penguji II yang telah membantu dan mendidik saya selama masa perkuliahan.

5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
6. Pihak PT TASPEN yang telah memberikan saya kesempatan untuk melaksanakan penelitian di PT TASPEN.
7. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Apabila dalam penulisan karya ilmiah ini terdapat kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, Desember 2020

Penulis



Zahra Putri Fauziyah

NIM 1402021713004

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	9
I.3 Tujuan Penelitian	10
I.4 Kegunaan Penelitian	10
I.4.1 Bagi Peneliti	10
I.4.2 Bagi PT TASPEN	10
I.4.3 Bagi Pihak Lain.....	11
I.5 Kerangka Teori	11
I.5.1 Pengertian <i>Good Corporate Governance</i>	11
I.5.2 Prinsip <i>Good Corporate Governance</i>	12
I.5.3 Pengertian <i>Whistleblowing System</i>	14
I.5.4 Pedoman Pelaksanaan <i>Whistleblowing System</i>	15
I.5.5 Eektivitas Penerapan <i>Whistleblowing System</i>	16

I.5.6	Penelitian Terdahulu	17
I.6	Definisi Operasional dan Konseptual	20
1.7	Metode Penelitian	22
1.7.1	Desain Penelitian.....	22
1.7.2	Situs Penelitian.....	22
1.7.3	Subjek Penelitian.....	22
1.7.4	Jenis Data	23
1.7.5	Sumber Data.....	23
1.7.6	Teknik Pengumpulan Data.....	24
1.7.7	Analisis dan Intrepretasi Data.....	26
1.7.8	Kualitas Data	27
BAB II.....	30
DESKRIPSI SUBJEK PENELITIAN.....	30
2.1	Sejarah Singkat	30
2.2	Visi dan Misi.....	31
2.3	Nilai Perusahaan	31
2.3	Logo dan Tagline	33
2.4	Struktur dan Organisasi.....	33
2.5	Program Layanan PT TASPEN	36
2.6.	<i>Good Corporate Governance</i> PT TASPEN	38
BAB III.....	39
PENERAPAN <i>WHISTLEBLOWING SYSTEM</i> PADA PT TASPEN.....	39
3.1	<i>Whistleblowing System</i> sebagai Elemen GCG PT TASPEN	39
3.2	Aspek Struktural <i>Whistleblowing System</i> PT TASPEN	41
3.2.1	Pernyataan Komitmen	41
3.2.2	Struktur Pengelolaan Sistem Pelaporan Pelanggaran	45
3.2.3	Kebijakan Perlindungan Pelapor	49
3.2.4	Sumber Daya Pengelola Sistem Pelaporan Pelanggaran.....	50
3.3	Aspek Operasional <i>Whistleblowing System</i> PT TASPEN.....	51
3.3.1	Kewajiban Hukum untuk Melaporkan Pelanggaran	51
3.3.2	Peranan Manajer dalam Penerapan WBS	52

3.3.3 Pelaporan Anonim.....	53
3.3.4 Mekanisme Penyampaian Pelaporan.....	54
3.3.5 Proses Investigasi	56
3.3.6 Pelaporan.....	59
3.4 Aspek Perawatan Whistleblowing System PT TASPEN	59
3.4.1 Pelatihan dan Pendidikan Berkelanjutan.....	59
3.4.2 Komunikasi Berkala.....	60
3.4.3 Pemberian Insentif (<i>Reward</i>)	61
3.4.4 Pemantauan Efektivitas, Perbaikan Program, dan <i>Benchmarking</i>	62
3.5 Penerapan <i>Whistleblowing System</i> pada PT TASPEN	63
BAB IV.....	65
ANALISIS PENERAPAN WHISTLEBLOWING SYSTEM PADA PT TASPEN.....	65
4.1 Pembahasan	65
4.1.1 Kesesuaian Penerapan <i>Whistleblowing System</i> PT TASPEN dengan Pedoman WBS Komite Nasional Kebijakan Governance.....	65
4.1.3 Hubungan dengan Prinsip Good Corporate Governance	81
4.1.2 Temuan Penelitian	84
4.2 Keterbatasan.....	92
BAB V.....	85
SIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tim Pengelola <i>Whistleblowing System</i> PT TASPEN	45
Tabel 4.1 Laporan <i>Whistleblowing System</i> PT TASPEN Tahun 2015	65
Tabel 4.2 Laporan <i>Whistleblowing System</i> PT TASPEN Tahun 2016	66
Tabel 4.3 Laporan <i>Whistleblowing System</i> PT TASPEN Tahun 2017	67
Tabel 4.4 Laporan <i>Whistleblowing System</i> PT TASPEN Tahun 2018	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo PT TASPEN (PERSERO)	33
Gambar 2 Struktur PT TASPEN (PERSERO).....	34