

BAB V

PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang diperoleh penulis melalui observasi dan wawancara untuk penelitian ini, maka dapat diuraikan di bawah ini mengenai Implementasi *Good Corporate Governance* dalam penyelesaian klaim pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar :

A. Analisis Implementasi Pelaksanaan Transparansi Dalam Penyelesaian Klaim pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar

Hasil penelitian pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar, diketahui bahwa transparansi yang dilakukan oleh perusahaan telah ditujukan kepada *stakeholders* nya yakni karyawan, pemerintah, nasabah, dan masyarakat sekitar. Indikator informasi diuji melalui bentuk keterbukaan dari proses penyampaian informasi baik secara internal maupun eksternal. Bentuk transparansi yang dilakukan perusahaan yakni dengan menyediakan berbagai informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh berbagai pihak.

Proses penyampaian internal pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar dapat diperoleh dari atasan, bawahan, rekan kerja, namun secara umum penyampaian informasi dilakukan melalui atasan. Selain itu informasi juga dapat diperoleh melalui sarana informasi dari perusahaan, seperti surat resmi perusahaan, papan pengumuman, dan email. Sedangkan penyampaian informasi kepada pihak eksternal perusahaan seperti kepada nasabah,

pemerintah, dan masyarakat umumnya disampaikan melalui sosial media atau *website*.

Transparansi informasi tidak bersifat absolut, karena tetap ada pembatasan-pembatasan mengenai informasi apa saja yang dapat diberikan. Mengingat pemberian informasi yang berlebihan akan menyebabkan timbulnya kerugian bagi perusahaan. Pembatasan informasi dikaitkan dengan 2 hal, yaitu siapa saja yang berhak mengakses informasi dan jenis informasi yang dapat dikeluarkan.¹

Menurut GEMI (*Global Environmental Management Initiative*), indikator yang mewakili transparansi adalah sebagai berikut:²

1. Pelaporan publik dari informasi yang berkaitan dengan kinerja organisasi seperti lingkungan, kesehatan, dan keselamatan (EHS), pemegang saham dan keberlanjutan.
2. Situs publik
3. Informasi yang dilaporkan ke media
4. Informasi yang dilaporkan kepada badan pengatur
5. Pertemuan tahunan pemegang saham
6. Informasi yang dilaporkan kepada investor yang bertanggung jawab secara sosial

Dalam hal laporan keuangan, AJB Bumiputera 1912 masih belum sepenuhnya terbuka. Laporan keuangan perusahaan secara detail hanya

¹ Indra Surya & Ivan Yustiavanda, *Penerapan Good Corporate Governance : Mengesampingkan Hak-Hak Istimewa Demi Kelangsungan Usaha*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hal. 75-76

² Go Alex, *Analisis Penerapan Good Corporate Governance Pada PT. SURYA BANGUN JAYA ABADI (Terwaralaba Ray White)*, Jurnal AGORA, Vol. 2, No. 2, 2014

diketahui oleh *top management* saja, sedangkan laporan keuangan perusahaan secara umum dapat diketahui juga oleh karyawan bagian keuangan sesuai dengan pembagian tugas dan kewajiban yang sudah ada dalam perusahaan. Namun dalam penyampaian informasi terhadap pemerintah, perusahaan telah memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan dan kewajiban pelaporan sesuai dengan peraturan dan keperluan tertentu saja.

Sedangkan pemberian informasi berkenaan dengan penyelesaian klaim secara umum disampaikan melalui agen sebagai dasar kerja mereka dalam melakukan pemasaran dan memberikan pelayanan kepada nasabah. Apabila ada hal-hal penting berkenaan dengan pembayaran premi, pengajuan klaim atau pemulihan polis, informasi akan langsung disampaikan oleh staff klaim untuk segera diproses.

Perusahaan akan memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan, seperti misalnya mengenai prosedur pembayaran premi, pengajuan klaim, dan juga informasi seputar penyelesaian klaim. Perusahaan juga telah menerapkan transparansi untuk masyarakat umum mengenai informasi seputar jenis asuransi yang ditawarkan. Masyarakat juga dapat memperoleh informasi mengenai AJB Bumiputera 1912 seperti mengenai gambaran umum perusahaan, jenis-jenis produk asuransi, dan informasi umum lainnya dalam website perusahaan.

Kemudian indikator kedua dari prinsip transparansi adalah kebijakan. Dalam kebijakan yang dibuat oleh perusahaan, semua kebijakan tersebut ditentukan oleh atasan, komisaris dan direktur dimana komisaris dan direktur

membuat kebijakan yang didasarkan pada kepentingan setiap karyawan dalam perusahaan. Kebijakan yang dibuat antara lain kebijakan mengenai peraturan perusahaan, standar operasional perusahaan dari masing-masing divisi, kebijakan mengenai prosedur pengajuan klaim, dan lain-lain.

Setiap perusahaan asuransi jiwa harus menetapkan prosedur standar untuk proses klaim. Prosedur standar ini dirancang untuk menyeimbangkan antara hak ahli waris untuk mendapatkan pertanggungan dengan segera dan kebutuhan pihak asuransi untuk memeriksa *validities* (kebenaran) dari klaim tersebut.

Di AJB Bumiputera 1912 ditentukan bahwa tertanggung atau pemegang polis dapat mengajukan klaim secepatnya setelah terjadinya evenemen atau jika evenemen tidak terjadi sampai masa pertanggungan berakhir dengan batasan maksimal dua tahun.

Apabila klaim baru diajukan setelah lebih dari dua tahun, pihak perusahaan masih bisa memberikan dispensasi jika ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, misalnya seorang ahli waris baru mengajukan klaimnya setelah empat tahun sejak terjadinya evenemen karena ahli waris tidak tahu sebelumnya kalau tertanggung mengikuti asuransi jiwa, maka dalam hal ini perusahaan akan memberikan dispensasi dan membayar santunan tersebut kepada ahli waris atau orang yang ditunjuk oleh tertanggung.

Walaupun pedoman penyelidikan klaim berbeda-beda antara perusahaan asuransi jiwa, namun banyak perusahaan mengikuti prosedur klaim yang

berlaku secara umum. Proses klaim dimulai pada waktu pemohon mengajukan klaim, memberitahukan dan menyampaikan dokumen yang bersangkutan kepada penanggung untuk membuktikan bahwa peristiwa yang dipertanggungkan telah terjadi dan yang mengajukan klaim berhak untuk menerima manfaat asuransi.

Dari kedua indikator tersebut, baik informasi maupun kebijakan sudah terlihat bahwa perusahaan sudah melaksanakan prinsip *transparency*. Disini perusahaan sudah menyediakan informasi secara akurat dan jelas, dimana informasi yang didapat dari perusahaan dilihat dahulu jenis informasinya, ada yang perlu diolah lagi atau tidak, dengan melakukan hal tersebut setiap pemangku kepentingan bisa mendapatkan informasi yang akurat dan jelas. Kebijakan pada perusahaan sudah tertulis dan dikomunikasikan kepada semua pemangku kepentingan. Tujuannya agar setiap pihak mengetahui kebijakan tersebut sehingga setiap pemangku kepentingan bisa bekerja dengan maksimal dan benar, tanpa ada yang ditutup-tutupi.

B. Analisis Implementasi Pelaksanaan Akuntabilitas Dalam Penyelesaian Klaim pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar

Hasil analisis dari penerapan akuntabilitas pada AJB bumiputera 1912 Cabang Blitar yaitu perusahaan sudah memiliki struktur perusahaan serta rincian tugas dan tanggungjawab masing-masing organ perusahaan yang jelas. Secara umum, pembagian tugas dan tanggungjawab dari masing-masing divisi diatur oleh *top management* perusahaan.

Struktur organisasi di AJB Bumiputera 1912 jabatan tertinggi adalah dewan komisaris yang kemudian membawahi langsung direktur operasional, direktur keuangan dan direktur pemasaran. Para Direktur, Komisaris dan pemegang jabatan lainnya dalam perusahaan memiliki fungsi masing-masing dalam struktur perusahaan. Masing-masing memegang peranan penting dan tugas demi kelangsungan hidup dan kemajuan perusahaan kedepannya.

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip yang harus dipenuhi untuk menciptakan *good corporate governance*, di mana ada rincian terhadap hak dan kewajiban yang dimiliki oleh manajemen perusahaan dalam rangka mengembangkan bisnis perusahaan. Komite audit memiliki peran untuk memenuhi prinsip akuntabilitas dalam usaha melakukan pengawasan terhadap proses manajemen risiko dan keberlangsungan fungsi pengawasan di perusahaan.³

Komite audit memiliki kekuatan untuk melakukan pemeriksaan terhadap laporan dari auditor internal perusahaan. Hal tersebut membuat komite audit memiliki kesempatan untuk melakukan peninjauan terhadap struktur organisasi dan deskripsi kerja masing-masing bagian di perusahaan, beserta dengan sistem pengendalian internal yang sudah dimiliki oleh perusahaan. Hal ini dimaksudkan guna melihat apakah ada kemampuan untuk mengelola risiko terutama yang berkaitan dengan peluang yang akan dimanfaatkan oleh anggota manajemen perusahaan dalam rangka melakukan kecurangan untuk mendatangkan keuntungan bagi pihak itu sendiri

³ Bernadius Chrisdianto, *Peran Komite Audit Dalam Good Corporate Governance*, Jurnal Akuntansi Aktual, Vol. 2, No. 1, 2013

Manfaat lain dari peran komite audit untuk melakukan pemeriksaan terhadap laporan auditor internal adalah kemampuan meninjau anggota manajemen perusahaan yang harus bertanggung jawab atas kesalahan atau kecurangan yang mendatangkan kerugian bagi perusahaan, sehingga dengan demikian upaya untuk menciptakan kejelasan akuntabilitas di perusahaan semakin jelas dengan keberadaan komite audit.

Dilihat secara fungsionalnya, pembagian tugas dan wewenang dalam perusahaan sudah jelas. Hal ini terlihat bagaimana setiap karyawan mengerti apa yang harus dikerjakan dan kepada siapa mereka harus lapor. Hal ini tentu didukung dengan adanya SOP dalam perusahaan. Sementara itu, dari sisi sistem kerja bisa dilihat bahwa tiap divisi mempunyai SOP-nya (Standar Operasional Perusahaan) masing-masing sehingga tahu apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab dari divisi-divisi tersebut.

Perusahaan menerapkan sistem *reward* dan *punishment* terhadap para karyawannya. Dengan adanya penerapan *reward* dan *punishment* dalam perusahaan memacu kinerja para karyawannya. Menurut KNKG, Perusahaan harus memiliki ukuran kinerja untuk jajaran perusahaan yang konsisten dengan sasaran usaha perusahaan, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment system*). Sistem *reward* yang diberikan perusahaan dinilai dari berbagai variabel, seperti absensi, kedisiplinan, ketekunan, dan pencapaian target perusahaan. Kemudian dalam segi *punishment* perusahaan memberikan peringatan terlebih dahulu sebanyak 3 kali sampai pada sanksi terberat yaitu dikeluarkan.

Sedangkan SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar sudah diberikan kepada setiap karyawan. Pelaksanaannya SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar, diantaranya adalah:

1. Perusahaan menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing organ perusahaan dan semua karyawan secara jelas dan selaras dengan visi, misi, nilai-nilai perusahaan (*corporate values*), dan strategi perusahaan.
2. Perusahaan harus meyakini bahwa semua organ perusahaan dan semua karyawan mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas, tanggung jawab dan perannya dalam pelaksanaan GCG.
3. Perusahaan harus memastikan adanya sistem pengendalian internal yang efektif dalam pengelolaan perusahaan.
4. Perusahaan harus memiliki ukuran kinerja semua jajaran perusahaan yang konsisten dengan sasaran usaha perusahaan, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi (*Reward and punishment system*).
5. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, setiap organ perusahaan dan karyawan harus berpegang teguh pada etika bisnis dan pedoman perilaku (*code of conduct*) yang telah disepakati.

Untuk mencapai keberhasilan dalam jangka panjang, perusahaan harus dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar. Perusahaan semestinya dikelola secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan perusahaan dengan tetap memperhitungkan kepentingan

pemegang saham dan pemangku kepentingan lain. Akuntabilitas merupakan persyaratan yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan.⁴

C. Analisis Implementasi Pelaksanaan Responsibilitas Dalam Penyelesaian Klaim pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar

Dalam penerapan prinsip responsibilitas, AJB Bumiputera 1912 sudah menjalankan operasional perusahaan sesuai dengan peraturan pemerintah mengenai standar umum sebuah perusahaan. Salah satu contohnya adalah memberikan jasa perlindungan risiko yang sudah sesuai dengan UU No 2 Tahun 1992 mengenai usaha perasuransian. Usaha perasuransian AJB Bumiputera 1912 adalah memberikan jasa dalam perlindungan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau matinya seseorang yang dipertanggungjawabkan.⁵

Perusahaan selalu mengutamakan kepuasan nasabah, untuk itu perusahaan selalu memberikan produk dengan kualitas terbaik. Dalam menjalankan tanggung jawabnya, perusahaan memberikan produk sesuai dengan permintaan dan kesepakatan awal dengan nasabah. Produk asuransi dari AJB Bumiputera 1912 memiliki banyak jenis, mulai dari mitra beasiswa, mitra cerdas, mitra sehat, sehingga nasabah akan memperoleh produk sesuai dengan kesepakatan awal dan proteksi yang di dapat.

Tindakan AJB Bumiputera 1912 telah memenuhi Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴ Moh. Wahyudin Zarkasyi, *Good Corporate Governance Pada Badan Usaha Manufaktur, Perbankan, dan Jasa Keuangan Lainnya*, (Jakarta: ALFABETA, 2008), hal. 70

⁵ Herman Darmawi, *Manajemen Asuransi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), hal. 73

yang salah satunya menyatakan tentang hak konsumen untuk memilih barang dan jasa atau serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan dan hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Perjanjian asuransi merupakan perjanjian konsensual, artinya perjanjian tersebut merupakan perjanjian timbal balik yang menimbulkan hak dan kewajiban diantara para pihak yang mengadakan perjanjian tersebut. Pada Pasal 257 KUHD memberi ketegasan, walaupun belum dibuatkan polis, asuransi sudah terjadi sejak tercapai kesepakatan antara tertanggung dan penanggung, sehingga hak dan kewajiban tertanggung dan penanggung timbul sejak terjadi kesepakatan berdasarkan nota persetujuan. Bila bukti tertulis sudah ada barulah dapat digunakan alat bukti biasa yang diatur dalam hukum acara perdata.⁶

Ketentuan ini yang dimaksud oleh Pasal 258 ayat (1) KUHD. Syarat-syarat khusus yang dimaksud dalam Pasal 258 KUHD adalah mengenai esensi inti isi perjanjian yang telah dibuat itu, terutama mengenai realisasi hak dan kewajiban tertanggung dan penanggung seperti : penyebab timbul kerugian (*evenement*); sifat kerugian yang menjadi beban penanggung; pembayaran premi oleh tertanggung; dan klausul-klausul tertentu.

Sebelum dimulainya prosedur pengajuan klaim, perlu diadakannya pengumpulan berkas terlebih dahulu yang sudah dikomunikasikan oleh agen

⁶ Tuti Rastuti, *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*, (Yogyakarta: Medpress Digital, 2016), hal. 67

yang bersangkutan untuk setiap nasabah, lalu proses selanjutnya yang dilakukan mulai dari kantor cabang, kantor wilayah hingga ke kantor pusat.

Pengajuan klaim dapat dilakukan oleh ahli waris atau kuasa yang ditunjuk dengan melampirkan dokumen-dokumen yang diperlukan sebagaimana tercantum dalam polis. Pada perusahaan asuransi, biasanya ada unit klaim yang bertugas untuk mengurus semua peserta asuransi yang akan mengajukan klaim. Unit klaim akan memeriksa arsip dan data base untuk mengetahui jumlah premi yang sudah dilunasi serta kondisi-kondisi yang lain.

Di AJB Bumiputera 1912 ditentukan bahwa tertanggung atau pemegang polis dapat mengajukan klaim secepatnya setelah terjadinya evenemen atau jika evenemen tidak terjadi sampai masa pertanggungan berakhir dengan batasan maksimal dua tahun.

Apabila klaim baru diajukan setelah lebih dari dua tahun, pihak perusahaan masih bisa memberikan dispensasi jika ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, misalnya seorang ahli waris baru mengajukan klaimnya setelah empat tahun sejak terjadinya evenemen karena ahli waris tidak tahu sebelumnya kalau tertanggung mengikuti asuransi jiwa, maka dalam hal ini perusahaan akan memberikan dispensasi dan membayar santunan tersebut kepada ahli waris atau orang yang ditunjuk oleh tertanggung.

Walaupun pedoman penyelidikan klaim berbeda-beda antara perusahaan asuransi jiwa, namun banyak perusahaan mengikuti prosedur klaim yang berlaku secara umum. Proses klaim dimulai pada waktu pemohon

mengajukan klaim, memberitahukan dan menyampaikan dokumen yang bersangkutan kepada penanggung untuk membuktikan bahwa peristiwa yang dipertanggung telah terjadi dan yang mengajukan klaim berhak untuk menerima manfaat asuransi.

Pedoman pertanyaan dasar AJB bumiputera 1912 ini dibuat untuk membantu petugas klaim dalam menindaklanjuti serta langkah-langkah yang harus dilakukan meliputi :

- 1) Pertanyaan dasar :
 - a. Apakah polis masih berlaku?
 - b. Apakah polis masih dalam waktu yang masih dapat disanggah?
 - c. Kerugian-kerugian apa saja yang ditanggung?
- 2) Identitas dari tertanggung :
 - a. Nama dan Alamat?
 - b. Status perkawinan?
 - c. Kepercayaan yang dianut?
- 3) Latar belakang kesehatan :
 - a. Riwayat Pemeriksaan Kesehatan :
 - (a) Kondisi kesehatannya pada akhir-akhir ini?
 - (b) Perawatan kesehatan yang dilakukan pada akhir-akhir ini?
 - (c) Perawatan di Rumah Sakit?
 - (d) Perawatan pengobatan secara kejiwaan?
 - b. Riwayat kematian dalam keluarga?

- (a) Apakah diantara keluarganya ada yang melakukan percobaan bunuh diri?
 - (b) Umur pada saat meninggal?
 - (c) Penyakit yang diderita, tumor, hantung, atau penyakit lainnya?
- 4) Kepribadian Tertanggung :
- a. Dasar-dasar kepribadian, santai atau dalam ketegangan?
 - b. Apakah tertanggung banyak mempunyai teman?
 - c. Apakah mempunyai kegemaran atau hobi?
 - d. Apakah pernah mendapat kekerasan sebelumnya?
 - e. Apakah pernah melakukan percobaan bunuh diri?
- 5) Gaya hidup Tertanggung :
- a. Sebagai karyawan, apakah pernah berganti pekerjaan dalam waktu dekat ini?
 - b. Bila bukan sebagai karyawan, berapa lama tertanggung tidak bekerja?
 - c. Apakah pernah kehilangan kesadaran atau kehilangan daya ingatnya?
 - d. Apakah pernah mendapat kecelakaan atau luka berat?
 - e. Kesulitan keuangan dan ada dorongan untuk melakukan perjudian?
- 6) Keterangan mengenai kematian :
- a. Tempat dan waktu terjadinya kematian?

- b. Sebab-sebab kematian?
 - c. Apakah ada saksi-saksi?
 - d. Laporan kepolisian atau petugas yang memeriksa sebab-sebab kematian?
- 7) Kebiasaan dari tertanggung :
- a. Siapa orang yang terakhir berbicara atau melihat tertanggung?
 - b. Apakah ada catatan bunuh diri?
 - c. Mengapa tertanggung meninggal di tempat tersebut?
 - d. Apakah tertanggung berada dalam pengaruh alcohol atau obat-obatan?
 - e. Bagaimana keadaan emosi dan fisik dari tertanggung sebelum meninggal, kelihatan lelah, tertekan atau marah?

D. Analisis Implementasi Pelaksanaan Independensi Dalam Penyelesaian Klaim pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar

Hasil analisis dari penerapan prinsip *independensi* yaitu suatu keadaan perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manajemen yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat. Perusahaan harus dikelola secara independen sehingga masing-masing organ perusahaan tidak saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak lain.

Prinsip independensi mengharuskan perusahaan menggunakan tenaga ahli dalam setiap divisi atau bagian dalam perusahaannya sehingga pengelolaan perusahaan dapat dipercaya. Perusahaan harus memiliki kebijakan intern yang sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku, dan harus dilaksanakan dengan dengan baik agar perusahaan tidak gampang terpengaruh atau di intervensi oleh pihak-pihak dari dalam maupun luar yang tidak sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku mekanisme korporasi.⁷

Dalam penerapannya, AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar tidak ada intervensi dari pihak pemerintah yang dapat mempengaruhi pengambilan kebijakan dalam perusahaan. Kebijakan-kebijakan yang diambil perusahaan oleh direktur pun sudah dinilai objektif. Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar mengatakan bahwa pengambilan kebijakan oleh direktur sudah bisa dikatakan objektif karena direktur sudah mengambil kebijakan atau keputusan berdasarkan keadaan yang memang benar terjadi.

Di dalam penerapannya, tidak ada sikap saling mendominasi maupun sikap saling melempar tanggung jawab satu dengan yang lain dalam perusahaan. Perusahaan berusaha untuk menghindari adanya sikap saling mendominasi dengan cara pendekatan secara personal kepada semua karyawan. Pendekatan secara personal bermaksud untuk mengajak berbicara semua karyawan dan menjelaskan dan menegaskan kembali tentang *job description* mereka masing-masing, agar tidak ada sikap saling mendominasi

⁷ Iman S. Tunggal dan Amin W. Tunggal, *Membangun Good Corporate Governance*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), hal. 8

dari pihak manapun. Selain untuk menghindari adanya sikap saling mendominasi, pendekatan secara personal adalah cara yang sama dilakukan oleh perusahaan untuk menghindari terjadinya benturan kepentingan.⁸

Perlakuan yang sama sudah diberikan perusahaan kepada semua *stakeholders*. Perusahaan memberikan bagi setiap *stakeholders* untuk menyampaikan pendapat. Hal ini dilakukan oleh perusahaan karena perusahaan menilai pendapat dan masukan dari *stakeholders* membantu perusahaan untuk dapat lebih maju. Perusahaan mengatakan bahwa pendapat dan masukan dari *stakeholders* sangat membantu perusahaan untuk memperbaiki kesalahan yang ada pada perusahaan agar kedepannya perusahaan dapat bekerja dengan lebih baik.

Setiap *stakeholders* sudah diberikan kesempatan untuk mengakses informasi seputar perusahaan. Walaupun perusahaan sudah memberikan kesempatan kepada semua *stakeholders* untuk mengakses informasi, tetap ada batasan informasi yang dapat diperoleh para *stakeholders*. Informasi yang diperoleh *stakeholders* dibatasi sesuai dengan kebutuhan masing-masing *stakeholders*.

E. Analisis Implementasi Pelaksanaan Kesetaraan Dalam Penyelesaian Klaim pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Blitar

Menurut KNKG, prinsip dasar dari *fairness* adalah perusahaan wajib untuk selalu memperhatikan kepentingan pemegang saham dan juga

⁸ Ardy, *Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Pada PT CAHAYA MUTIARA FARMA*, Jurnal AGORA, Vol. 4, No. 2, 2016

pemangku kepentingan lainnya (*stakeholders*) sesuai dengan asas kewajaran dan kesetaraan yang ada.⁹

Prinsip *fairness* harus menjamin adanya perlakuan yang setara (adil) terhadap semua pihak terkait, terutama para pemegang saham minoritas maupun asing. Prinsip ini diwujudkan antara lain dengan membuat peraturan korporasi yang melindungi kepentingan para pemegang saham minoritas; membuat pedoman perilaku perusahaan (*corporate conduct*) dan atau kebijakan-kebijakan yang melindungi korporasi terhadap perlakuan buruk orang dalam, *self-dealing*, dan konflik kepentingan; menetapkan peran dan tanggung jawab dewan komisaris, direksi, komite, termasuk sistem remunerasi; menyajikan informasi secara wajar/pengungkapan penuh material apapun; dan mengedepankan *equal job opportunity*.

Dalam prinsip kesetaraan yang perlu diperhatikan adalah masalah hak dan kewajiban para *stakeholder*. Hal tersebut menjadi bagian terpenting karena setiap elemen dalam perusahaan harus mengetahui setiap perkembangan perusahaan dan nilai dari uang yang mereka investasikan di perusahaan.

Prinsip kewajaran menekankan SDM perusahaan untuk berlaku adil kepada setiap pemegang kepentingan dan bertingkah laku kerja sesuai dengan asas, kaidah, kebijakan kepatutan yang dianut oleh perusahaan (aturan perusahaan). Dalam melaksanakan kegiatannya, perusahaan harus senantiasa memperhatikan kepentingan pemegang saham dan pemegang kepentingan,

⁹ Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG), *Pedoman Umum Good Corporate Governance*, (Indonesia : 2006), hal. 12

untuk itu setiap SDM memberikan perlakuan yang sama berdasarkan asas kewajaran.

Indikator pemangku kepentingan dijabarkan melalui hak dalam proses pengambilan keputusan. Dalam proses pengambilan keputusan melibatkan pemangku kepentingan yang ada di dalam perusahaan baik pemegang saham, direktur, dan para manajer. Setiap pihak yang terlibat juga memiliki hak untuk memberikan pendapat atau masukan pada saat rapat diadakan. Hal ini sesuai dengan teori prinsip *fairness* yaitu perusahaan harus memberikan kesempatan kepada pemangku kepentingan untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan perusahaan.¹⁰

¹⁰ Steven Pratama dan Ronny H. Mustamu, *Studi Deskriptif Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Pada Perusahaan Keluarga Dalam Industri Plastik*, Jurnal AGORA, Vol. 1, No. 1, 2013