

**ANALISIS WACANA KRITIS: *WHISTLEBLOWING SYSTEM* PADA  
LAPORAN TAHUNAN PT TELKOM INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh :  
LIZA PUTRI AQIDAH  
NIM : G72217065**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
2022**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Liza Putri Aqidah

NIM : G72217065

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Akuntansi

Judul Skripsi : Analisis Wacana Kritis: *Whistleblowing System* Pada Laporan  
Tahunan PT Telkom Indonesia

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 21 Maret 2022

Saya yang menyatakan,



Liza Putri Aqidah

G72217065

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang ditulis oleh Liza Putri Aqidah NIM. G72217065 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 17 Maret 2022

Pembimbing,



**Ratna Anggraini Aripriatiwi, S.E., M.S.A., Ak., CA.**

NIP. 198905282019032014

## PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Liza Putri Aqidah NIM G72217065 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Jumat, 15 April 2022 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam bidang Akuntansi.

### Majelis Munaqosah Skripsi :

Penguji I

Ratna Anggraini Aripriatiwi, S.E., M.S.A., Ak., CA.  
NIP. 198905282019032014

Penguji II

Dr. Ir. Muhamad Ahsan, MM.  
NIP. 106806212007011030

Penguji III

Noor Wahyudi M. Kom  
NIP. 198403232014031002

Penguji IV

Luqita Romaisyah, S.A., M.A.  
NIP. 199210262020122018

Surabaya, 22 April 2022

Mengesahkan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya  
Dekan,



  
Dr. H. Ali Arifin, MM  
NIP. 196212141993031002



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Liza Putri Aqidah  
NIM : G72217065  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Akuntansi  
E-mail address : putriliza035@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)  
yang berjudul : Analisis Wacana Kritis: *Whistleblowing System* pada Laporan Tahunan PT Telkom Indonesia

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25 April 2022

Penulis

( Liza Putri Aqidah )

## ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Analisis Wacana Kritis: *Whistleblowing System* pada Laporan Tahunan PT Telkom Indonesia” ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana penyajian *whistleblowing system* pada laporan tahunan PT Telkom Indonesia melalui perspektif analisis wacana kritis.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode analisis wacana kritis oleh Norman Fairclough. Analisis Wacana Kritis menurut Norman Fairclough adalah model analisis wacana yang mencakup tiga dimensi yaitu teks, *discourse*, dan *sociocultural*. *Whistleblowing system* adalah sebuah sistem yang sejalan dengan prinsip *good corporate governance*. Mekanisme *Whistleblowing system* berjalan sebagai upaya mengungkapkan suatu perbuatan yang melanggar seperti *fraud* yang dilakukan oleh *whistleblower* dengan menyampaikan informasi mengenai pelanggaran yang terjadi. Data yang digunakan berupa data sekunder yang diperoleh dari laporan tahunan PT Telkom Indonesia serta data pendukung yang diperoleh melalui media online.

Hasil penelitian yang ditemukan adalah *whistleblowing system* di PT Telkom Indonesia diterapkan dan dilaporkan sesuai prosedur, khusus pada tahun 2019 Telkom menyatakan bahwa *whistleblowing system* berjalan dengan baik. Hal ini dapat terjadi karena Telkom terus melakukan evaluasi tiap tahunnya hingga pada tahun 2018 memperoleh penghargaan terkait komitmennya dalam mendukung pemberantasan korupsi. Berdasarkan hasil analisis wacana kritis 3 dimensi oleh Norman Fairclough, diperoleh hubungan antara situasi sosial dan politik di dalam perusahaan dengan proses produksi dan konsumsi teks. Penyajian laporan *whistleblowing system* di PT Telkom Indonesia dilakukan dengan menunjukkan informasi pengaduan yang dilampirkan dalam bentuk tabel yang memerlukan beberapa penambahan informasi. Sosialisasi terkait mekanisme *whistleblowing system* dilakukan secara rutin setiap tahun kepada seluruh karyawan. Kemudahan mekanisme *whistleblowing system* memberikan dampak baik bagi perusahaan dalam mengawasi perusahaan maupun seseorang yang memiliki informasi mengenai *fraud*.

**Keyword:** *Whistleblowing system*, Analisis Wacana Kritis, *Whistleblower*, *Fraud*.

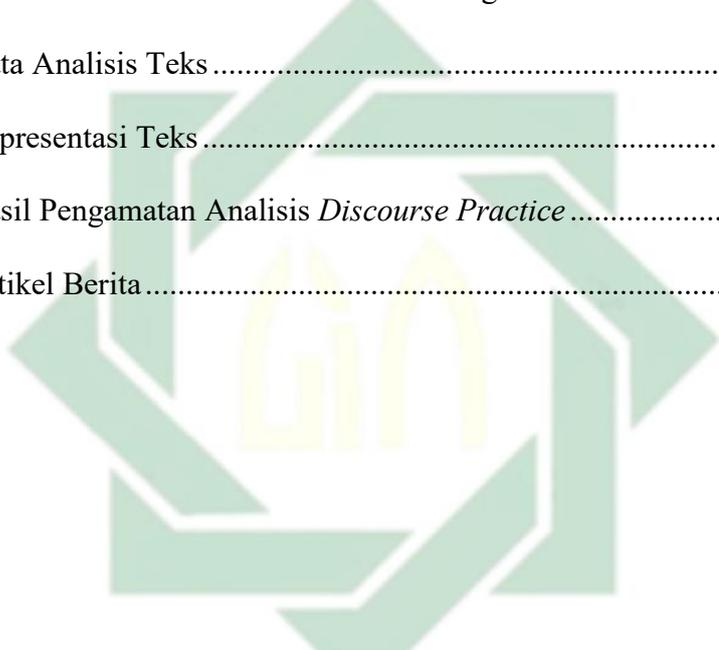
## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
PENGESAHAN .....	v
LEMBAR PUBLIKASI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
MOTTO .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang Masalah .....	1
2. Rumusan Masalah .....	9
3. Tujuan Penelitian .....	10
4. Manfaat Penelitian .....	10
5.1. Kegunaan Teoritis .....	10
5.2. Kegunaan Praktis .....	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	13
1. Kajian Teoritis .....	13
1.1. Analisis Wacana Kritis Norman Faircough .....	13
1.2. Akuntabilitas Kinerja .....	20
1.3. Kecurangan atau <i>Fraud</i> .....	24
1.4. Sistem Pengendalian Internal .....	25
2. Penelitian Terdahulu .....	36
BAB 3 METODE PENELITIAN .....	49
1. Pendekatan Penelitian .....	49
2. Fokus Penelitian .....	50
3. Lokasi Penelitian .....	50
4. Jenis dan Sumber Data .....	51

5. Teknik Pengumpulan Data .....	52
6. Uji Keabsahan Data .....	53
7. Teknik Analisis .....	54
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....	57
1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	57
1.1. Sejarah Profil PT. Telkom Indonesia Tbk( <i>Tentang Telkom, Sistem Pelaporan Pelanggaran</i> , no date) .....	57
1.2. Purpose, Visi, dan Misi Perusahaan(Telkom, 2019a) .....	59
1.3. <i>Core Value</i> .....	59
1.4. Kilas Balik Telkom Indonesia .....	60
2. Whistleblowing System Pada Laporan Tahunan PT Telkom Indonesia .....	62
2.1. Sistem Pelaporan .....	63
2.2. Pihak Yang Mengelola Pengaduan .....	66
2.3. Tindak Lanjut .....	68
2.4. Penanganan Pengaduan <i>Whistleblowing Sytem</i> .....	71
3. Analisis Wacana Kritis <i>Whistleblowing System pada</i> Laporan Tahunan PT Telkom Indonesia Tbk. Periode .....	74
3.1. Analisis Teks .....	75
3.2. <i>Discourse Practice</i> .....	90
3.3. <i>Sociocultural Practice</i> .....	102
4. Diskusi Hasil Penelitian .....	108
4.1. Akuntabilitas Kinerja PT Telkom Indonesia Tbk. atas Penerapan <i>Whistleblowing System</i> .....	108
4.2. Penerapan <i>Whistleblowing System</i> .....	115
4.3. Interpretasi Penelitian .....	118
BAB 5 PENUTUP .....	126
1. Kesimpulan .....	126
2. Saran .....	128
DAFTAR PUSTAKA .....	130
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	136

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Metode Analisis Wacana Kritis Model 3 Dimensi oleh Norman Fairclough.....	15
Tabel 2. 2 Struktur Analisis Teks Norman Fairclough.....	17
Tabel 4. 2 Data Analisis Teks.....	76
Tabel 4. 3 Representasi Teks.....	78
Tabel 4. 4 Hasil Pengamatan Analisis <i>Discourse Practice</i> .....	91
Tabel 4. 5 Artikel Berita.....	103

  
 UIN SUNAN AMPEL  
 S U R A B A Y A

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Whistleblowing System di PT Telkom Indonesia .....	7
Gambar 2 1 Gambaran Model Analisis Wacana Norman Fairclough .....	14
Gambar 3. 1 Logo PT Telkom Indonesia .....	58
Gambar 3. 2 Hasil Penanganan Pengaduan Tahun 2015 .....	71
Gambar 3. 3 Hasil Penanganan Penanganan Tahun 2016 .....	72
Gambar 3. 4 Hasil Penanganan Penanganan Tahun 2017 .....	72
Gambar 3. 5 Hasil Penanganan Penanganan Tahun 2018 .....	73
Gambar 3. 6 Hasil Penanganan Penanganan Tahun 2019 .....	73
Gambar 4 1 Grafik Hasil Penanganan Pengaduan .....	116
Gambar 4 2 Hasil Penangannan Pengaduan 2019 .....	116

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang Masalah

Setiap aktivitas yang berlangsung di organisasi pasti memiliki ketidakpastian yang terkait dengan risiko, salah satunya adalah risiko kecurangan dalam perusahaan. Tindak kecurangan / *Fraud* merupakan suatu perbuatan melawan hukum berupa penipuan yang dilakukan dengan sengaja oleh orang yang berasal dari dalam maupun luar organisasi, umumnya dilakukan dengan cara menyembunyikan atau melakukan rekayasa yang tidak benar untuk memberi keuntungan kepada pelakunya. Tindakan ini dapat menimbulkan kerugian baik secara finansial maupun non-finansial kepada perusahaan serta tidak menutup kemungkinan dapat menyebabkan kebangkrutan.(Putri, 2012)

Tindakan *fraud* yang dilakukan oleh pelaku pada umumnya terjadi karena adanya kesempatan atau peluang, pernyataan palsu, atau karena adanya tekanan yang memaksa pelaku sehingga memiliki keberanian melakukan kecurangan. Hal ini dilakukan untuk mempertahankan dan atau menutupi kondisi keuangan yang sesungguhnya untuk kepentingan sepihak. Permasalahan yang sering terjadi terkait dengan tindak kecurangan semacam ini adalah penyuapan, benturan kepentingan, kasus pemerasan, penerimaan ilegal, dan lain sebagainya yang masih berkenaan dengan hal tersebut.(Rahmatika, 2020)

Tingkat kecurangan di Indonesia dapat dilihat dari data yang diterima KPK sepanjang tahun 2019 yaitu berjumlah 6.084 laporan dengan 2.780 di antaranya merupakan pengaduan yang telah diverifikasi sebagai tindakan pidana yang berkaitan dengan korupsi.(KPK, 2019) Salah satu cara pencegahan terjadinya praktek penyimpangan tersebut adalah pengembangan akuntansi yang baik dan pengawasan terhadap kualitas laporan keuangan dalam perusahaan. Oleh karena itu, implementasi *good corporate governance* dapat mendukung upaya perusahaan dalam mencegah dan memberantas korupsi, nepotisme maupun tindak kecurangan lainnya.(Ayu Wardani and Sulhani, 2017) Apabila pemahaman suatu perusahaan mengenai aturan atau kode etik yang sejalan dengan prinsip *good corporate governance* semakin tinggi, maka dapat meningkatkan pendeteksian dan pencegahan terhadap tindak kecurangan dalam perusahaan melalui pengawasan yang akuntabel dan berkeadilan.(Khatimah, 2018)

Dalam menetapkan pelaksanaan *good corporate governance* pada perusahaan sektor publik maupun sektor swasta, salah satu elemen penting yang perlu diperhatikan adalah transparansi. Transparansi dalam perusahaan dapat menggerakkan para pemimpin, manajer maupun karyawan sehingga dapat berkontribusi dalam mengatasi permasalahan *fraud*, memberikan nilai tambah untuk perusahaan dan pemangku kepentingannya, serta dapat meningkatkan kepercayaan terhadap kinerja perusahaan. Rahadi Aprijana menyatakan dalam penelitiannya bahwa dengan menambah keahlian dalam pengawasan serta pemeriksaan pada penyajian laporan keuangan berdasarkan

tata kelola perusahaan yang baik, maka target organisasi dapat tercapai. Langkah yang dapat dipilih oleh perusahaan salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pengendalian internal perusahaan, dan salah metode dalam mewujudkan transparansi untuk mendukung efektivitas *good corporate governance* ialah dengan menerapkan *whistleblowing system*.(Arijana, Adiputra and Darmawan, 2014)

Mekanisme *whistleblowing system* merupakan salah satu cara yang efektif dalam upaya pencegahan dan pemberantasan praktik yang bertentangan dengan prinsip *good corporate governance*, hal ini dapat diketahui dengan cara melihat jumlah kecurangan yang berhasil dideteksi serta waktu penindakannya yang relatif lebih singkat.(Santoso and Pabelum, 2008) *Whistleblowing system* telah secara luas dianggap sebagai salah satu sistem yang digunakan untuk mengungkapkan perilaku korup atau melaporkan segala bentuk kecurangan yang terjadi di dalam organisasi. Tujuan dari sistem pelaporan ini yaitu untuk mengungkapkan perbuatan atau tindakan yang dapat memberikan kerugian bagi perusahaan atau organisasi seperti perilaku tidak etis maupun pelanggaran hukum. Dengan adanya *whistleblowing system*, diharapkan mampu mengurangi tingkat kerugian serta dapat memperpendek pendeteksian penyimpangan tersebut.

Umumnya, Pengungkapan ini dilakukan secara rahasia sehingga keamanan pelapor (*whistleblower*) dapat terjaga.(Semendawai *et al.*, 2014) Pelaksanaan *whistleblowing system* di perusahaan memberikan beberapa dampak baik pada beberapa aspek. Pada aspek ekonomi, dengan

dijalankannya sistem ini dapat mendorong penyempurnaan akuntabilitas kinerja suatu perusahaan sehingga dapat menggerakkan perbaikan iklim investasi, sementara itu pada aspek politik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. Apabila dilihat dari sudut pandang Islam, praktik *whistleblowing system* merupakan salah satu bentuk ikhtiar dalam menjalankan *amar ma'ruf nahi munkar*, yaitu perintah untuk menegakkan yang benar dan melarang yang salah. Sesuatu yang *munkar* di sini ialah praktik tindakan kecurangan yang dilakukan untuk menguntungkan diri sendiri dan merugikan pihak lain, maka dengan melaporkannya merupakan upaya menjalankan *amar ma'ruf nahi munkar*.

Apabila melihat beberapa prinsip dari *good corporate governance* yaitu akuntabilitas, penegakan hukum, efisiensi, efektivitas dan keadilan yang jika bisa dilakukan dengan baik, maka aksi penyalahgunaan kekuasaan dapat dikurangi. Oleh karena itu kehadiran *whistleblowing* dapat mendorong penerapan akuntansi yang baik dan membantu meningkatkan pengawasan terhadap kualitas laporan keuangan sehingga diharapkan dapat memperbaiki akuntabilitas kinerja perusahaan untuk menjadi lebih optimal. Sistem ini telah diterapkan di sebagian besar institusi Pemerintah dan BUMN. Mengutip dari laman kompas(Kompas, 2017) dan jpnn(Jpnn, 2021) menyebutkan bahwa Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) yang bekerja sama dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) menandatangani perjanjian kerja sama *whistleblowing system* yang terintegrasi dengan 17 kementerian dan lembaga, serta 27 Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Berikut beberapa

contoh instansi Pemerintah yang menerapkan *whistleblowing system* adalah Kemendikbud, kemenag, dan kemensos. Serta contoh BUMN yang menerapkan *whistleblowing system* adalah PT Telkom Indonesia, PT Pertamina, dan Bank mandiri. *Whistleblowing system* terintegrasi langsung dengan KPK, sehingga apabila terdapat laporan terkait korupsi dapat langsung ditangani, namun sistem ini juga memberikan kesempatan bagi pimpinan organisasi agar dapat menangani permasalahan secara internal terlebih dahulu sebelum dibawa ke ranah publik. Sehingga keberadaan *whistleblower* memegang peran yang penting untuk mengungkapkan berbagai skandal keuangan dalam perusahaan.

PT Telkom Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang telah menerapkan *whistleblowing system*, perusahaan ini bergerak pada bidang telekomunikasi dan jasa jaringan. Terdapat berbagai macam layanan komunikasi yang disediakan oleh PT Telkom, termasuk *tele network interconnection*, multimedia, data serta berbagai macam layanan lainnya. Sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, PT Telkom telah menghasilkan 171 juta jumlah pelanggan, dengan jumlah pemakai layanan *mobile broadband* sebanyak 112 juta. (Telkom, 2019b)

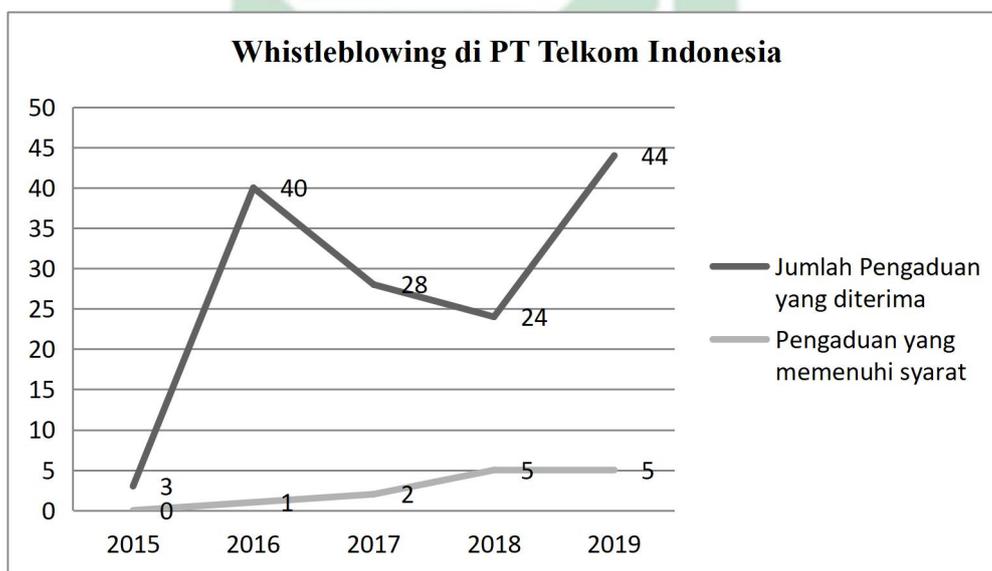
Peneliti tertarik untuk membahas PT Telkom Indonesia sebagai objek penelitian karena Telkom adalah perusahaan yang bergerak pada sektor jasa telekomunikasi. Industri ini merupakan bisnis yang akan terus dibutuhkan khususnya pada era digital karena erat kaitannya dengan internet. Internet merupakan sistem komunikasi global yang menghubungkan satu

media dengan media lainnya. Sebagai perusahaan yang berskala besar, tidak menutup kemungkinan kasus *fraud* dapat terjadi di lingkungan Telkom. Hal ini menarik perhatian peneliti untuk membahas tentang bagaimana perusahaan melakukan penanganan atas kemungkinan pelanggaran *fraud* yang mungkin terjadi di internal perusahaan. Peneliti membahas PT Telkom Indoensia selain karena Telkom merupakan perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, juga karena PT Telkom Indonesia telah menerapkan *whistleblowing system* untuk menghadapi risiko *fraud*

Dalam *annual report* yang diterbitkan PT Telkom Indonesia, *whistleblowing system* dicatat pada bab tata kelola perusahaan yang merupakan salah satu perwujudan penerapan *good corporate governance*. Hal ini berarti dengan menerapkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik diharapkan dapat membantu Telkom untuk terus meningkatkan dan memelihara akuntabilitas dan implementasinya yang sesuai dengan harapan serta dapat meningkatkan kepercayaan investor. PT Telkom Indonesia telah menerapkan *whistleblowing system* sejak didirikan pada tahun 2006. Sistem tersebut dikelola oleh komite audit berdasarkan keputusan komite dan kemudian disetujui oleh keputusan direksi. Mekanisme yang diterapkan memungkinkan semua individu di lingkungan perusahaan dan pihak ketiga berhak menggunakan *whistleblowing system* untuk mengungkapkan pelanggaran, penipuan maupun pelanggaran etik lainnya yang mungkin terjadi.

Ketika menangani pengaduan, Telkom akan menetapkan persyaratan pengaduan tertentu sehingga dapat dipastikan bahwa informasi yang diberikan pelapor dapat dipertahankan dan tidak memfitnah orang lain. Untuk dapat segera menindaklanjuti laporan tersebut, perlu dipastikan dengan cermat keabsahan informasi yang diberikan, hal ini dapat dilakukan dengan memberikan lampiran data pendukung yang memadai. Apabila informasi dan data yang diberikan oleh pelapor tidak benar dan tidak dapat diandalkan, beberapa pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti. Pengaduan yang disampaikan *whistleblower* yang dapat ditindaklanjuti oleh perusahaan meliputi pengendalian internal, *accounting*, kecurangan dan / atau korupsi, pelanggaran peraturan serta pelanggaran kode etik.

**Gambar 1.1 Grafik Whistleblowing System di PT Telkom Indonesia**



Sumber: Hasil olahan peneliti berdasarkan data *annual report* PT Telkom

Tahun 2021

Berdasarkan dari grafik di atas, dapat diketahui pergerakan pengaduan yang diterima perusahaan selama kurun waktu 5 tahun mulai dari tahun 2015 hingga 2019. Jumlah pengaduan tertinggi terjadi pada tahun 2019 dengan total pengaduan sebanyak 44 laporan, dari total laporan tersebut sebanyak 5 pengaduan layak untuk ditindaklanjuti dan sisanya tergolong dalam kriteria pengaduan layanan produk. Dengan dicantulkannya dalam laporan tahunan mengenai pengaduan yang memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti, menunjukkan bahwa di PT Telkom Indonesia terdapat kasus *fraud*. Selain menggunakan data *whistleblowing* yang terdapat pada laporan tahunan perusahaan, peneliti juga akan menggali informasi lain yang berasal dari media online seperti artikel berita untuk mengetahui fakta yang disebarluaskan di masyarakat. Pencarian data lain dari media online adalah untuk mencari tahu fakta yang tersebar di masyarakat umum untuk menambah sudut pandang peneliti mengenai topik yang diangkat sehingga dapat diketahui permasalahan seperti apa yang dihadapi perusahaan.

Oleh karena PT Telkom adalah perusahaan yang berada pada bidang telekomunikasi dan sangat dibutuhkan pada era modern, maka peneliti tertarik untuk mencari tahu lebih dalam mengenai *whistleblowing system* di perusahaan dengan menggunakan teknik analisis wacana kritis Norman Fairclough. Analisis wacana kritis merupakan metode yang menggunakan pendekatan kritis sebagai upaya untuk menganalisis bahasa, namun metode ini tidak hanya memfokuskan pada sisi kebahasaannya saja, namun mempertimbangkan pula keterkaitannya dengan konteks. Karena apabila

melihat dari tujuan metode ini yaitu untuk mengungkapkan aktivitas bahasa, pendapat, serta identitas yang digunakan. Dengan menganalisis laporan tahunan dan menautkannya dengan pemberitaan maupun laporan terkait kemungkinan terjadinya *fraud* di PT Telkom Indonesia, diharapkan pembaca dapat memahami peran sistem pelaporan dalam menangani dan mengurangi *corporate fraud*. Serta dapat memahami dengan tepat keandalan penyajian *whistleblowing system* atas akuntabilitas kinerja yang dikomunikasikan melalui laporan tahunan perusahaan. Melalui analisis wacana kritis, penyajian *whistleblowing system* yang dilakukan PT Telkom akan dikaji secara mendalam pada aspek-aspek analisis tekstual, *discourse practice*, dan *sociocultural practice*.

Dengan demikian, penulis berusaha untuk bisa mengungkap keterandalan penyajian sistem pelaporan yang dilakukan PT Telkom Indonesia dengan melakukan analisis mendalam menggunakan metode analisis wacana kritis oleh Norman Fairclough. Oleh karena itu berdasarkan pada latar belakang di atas, penulis mengangkat sebuah judul “Analisis Wacana Kritis: *Whistleblowing system* pada laporan tahunan PT Telkom Indonesia”.

## 2. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, permasalahan yang akan dikaji oleh peneliti adalah Bagaimana penyajian *whistleblowing system* pada laporan tahunan PT Telkom Indonesia melalui perspektif analisis wacana kritis?

### 3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan atas perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penyajian *whistleblowing system* pada laporan tahunan PT Telkom Indonesia melalui pendekatan analisis wacana kritis oleh Norman Fairclough.

### 4. Manfaat Penelitian

Dalam penjelasan ini, penulis akan menjelaskan kegunaan hasil penelitian, termasuk aspek teoritis dan praktis, antara lain:

#### 5.1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memperkaya pengetahuan tentang *whistleblowing system* dalam rangka pemanfaatan media reportase online yang telah disediakan oleh lembaga-lembaga bersangkutan untuk menguraikan pentingnya peran *whistleblower* dalam mencegah dan mengurangi *fraud* di lingkungan organisasi. Serta dapat digunakan sebagai referensi untuk mempelajari bahan yang tepat dan berkenaan dengan kerja konseptual sehingga dapat menguatkan teori yang telah ada.

#### 5.2. Kegunaan Praktis

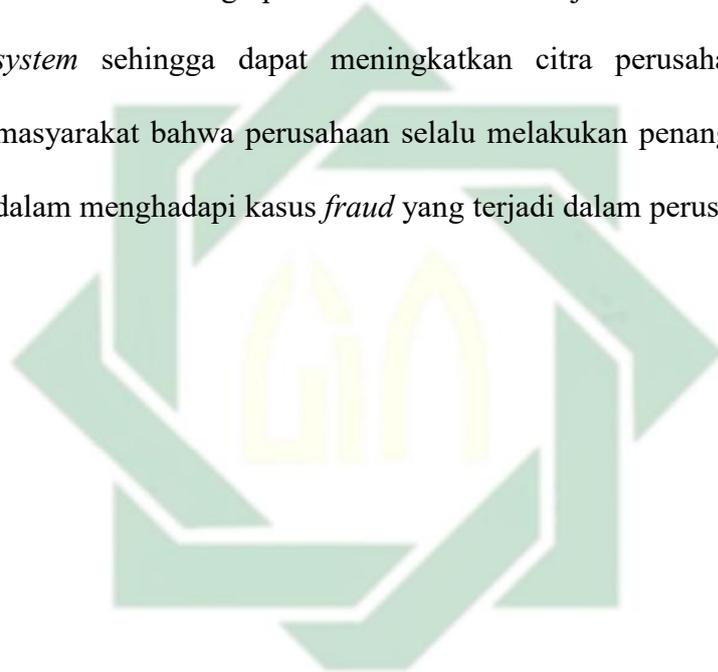
##### 4.2.1. Bagi Penulis

Sebagai dokumentasi atas apa yang telah diteliti dalam rangka mempraktikkan ilmu yang sudah dipelajari dan menambah

pengetahuan baru terkait *whistleblowing system*, serta sebagai sarana pengucapan terima kasih kepada semua pihak yang memiliki peran tersendiri dalam penyelesaian perkuliahan.

#### 4.2.2. Bagi Manajemen Perusahaan

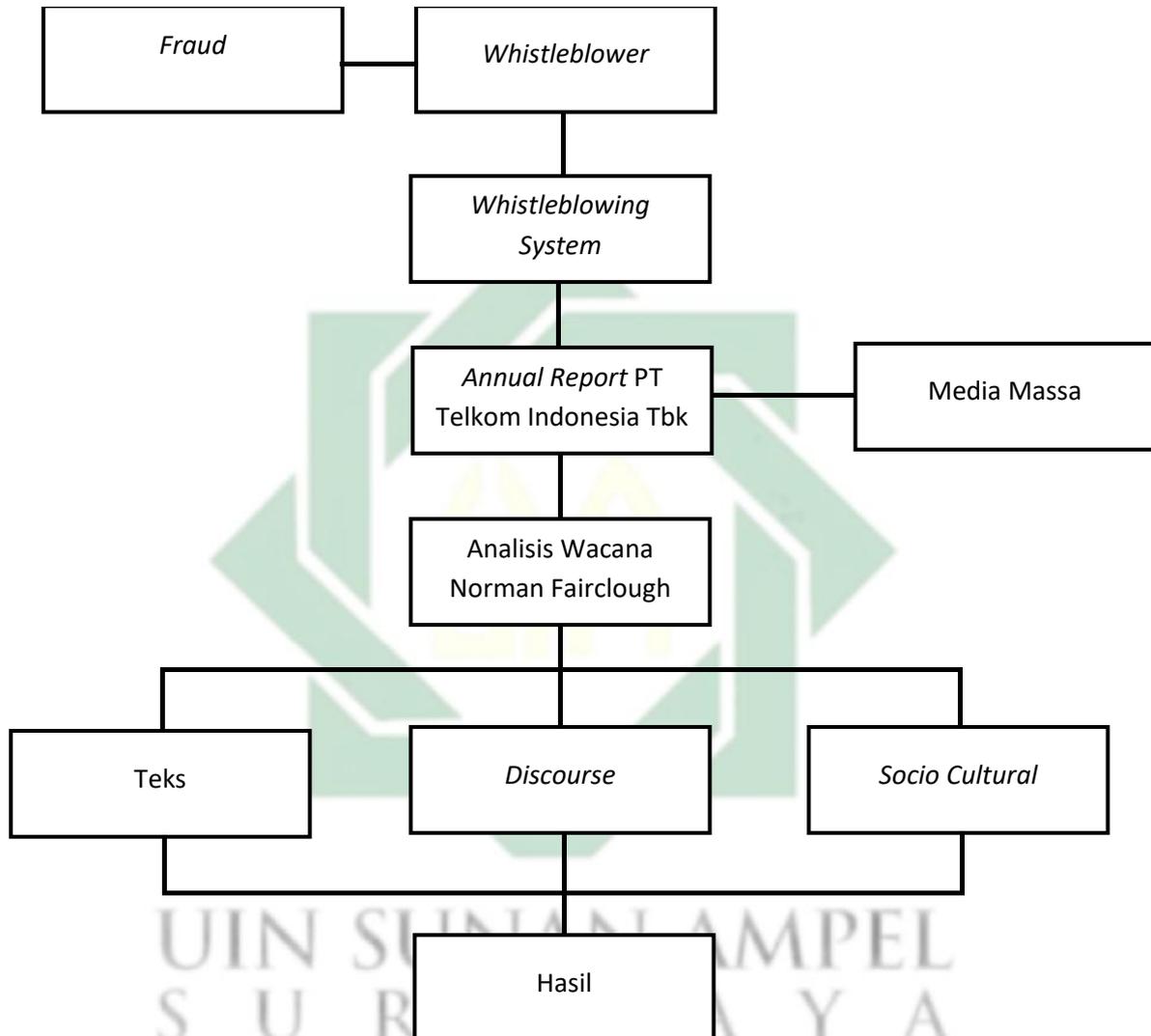
Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan, gambaran serta evaluasi bagi perusahaan dalam menjalankan *whistleblowing system* sehingga dapat meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat bahwa perusahaan selalu melakukan penanganan terbaik dalam menghadapi kasus *fraud* yang terjadi dalam perusahaan.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## Kerangka Berpikir

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir



Sumber: Hasil olahan peneliti Tahun 2021

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

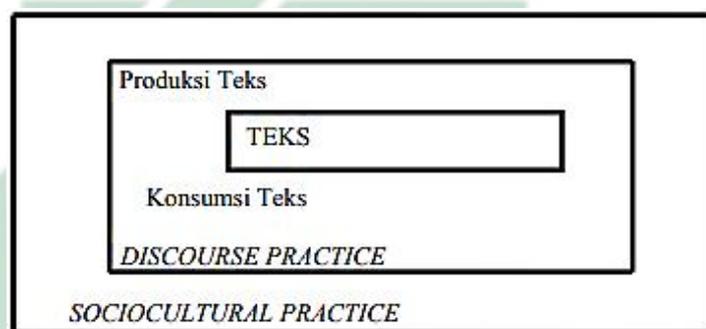
#### 1. Kajian Teoritis

##### 1.1. Analisis Wacana Kritis Norman Faircough

Bentuk wacana dapat dilihat dalam banyak hal, yaitu wacana tertulis / grafis, wacana dalam wujud ucapan atau verbal, wacana dalam wujud tindakan serta wacana dalam wujud jejak.(Hamad, 2007) Jorgensen dan Phillips dalam studi Elya Munfarida menjelaskan bahwa metode yang dikatakan Faircough disebut analisis wacana berorientasi teks yang sumber utamanya berasal dari wacana berupa teks, yang bertujuan untuk menggabungkan tiga tradisi, yaitu *pertama* analisis tekstual di bidang linguistik. *Kedua*, analisis makro-sosiologis praktik sosial. *Ketiga*, tradisi *interpretative* mikro-sosiologis dalam sosiologi. Sehingga dapat dikatakan bahwa analisis wacana kritis oleh Norman Fairclough merupakan analisis wacana yang dikerjakan pada level naskah beserta konteks dan historisnya.

Fairclough berpendapat bahwa analisis teks yang dilakukan oleh banyak ahli bahasa belum cukup, karena hal tersebut dianggap tidak dapat mengungkap lebih jauh dan mendalam terkait kondisi sosio-kultural yang membentuk kemunculan teks tersebut. *Discourse* memegang peran dalam merekonstruksi relasi sosial, identitas sosial,

serta sistem pengetahuan dan makna. Oleh karena itu, terdapat tiga fungsi dalam wacana yaitu fungsi identitas, relasional dan ideasional. (Munfarida, 1970) Fairclough mengemukakan dari tiga domain yang harus dianalisis, terdapat tiga model dimensi yang dapat mewakilinya, yaitu *pertama*, teks yang dapat berupa tulisan, ucapan, *images visual*, atau dapat pula perpaduan dari ketiganya.. *Kedua*, *discourse practice* yang meliputi konsumsi dan produksi teks, serta *ketiga sociocultural practice*.



**Gambar 2 1** Gambaran Model Analisis Wacana Norman Fairclough

Menurut Norman Fairclough, tiap dimensi memiliki domain dan prosesnya sendiri, ketiganya memiliki keterkaitan secara dialektis. Pertama adalah dimensi teks yang merupakan hasil dari proses produksi. Kedua, *discourse practice* mengacu pada interaksi teks dengan individu atau masyarakat dalam bentuk proses produksi dan interpretasi. Serta yang terakhir adalah konteks yang mencakup *socio cultural* atau praktik sosial yang merupakan tempat berlangsungnya proses produksi dan interpretasi. Kemudian, menganalisis data dalam dimensi ini dengan tiga model yaitu Deskripsi yang digunakan untuk mengkaji teks. Interpretasi digunakan untuk mengkaji interpretasi teks dan proses produksinya. Serta

eksplanasi digunakan untuk melakukan analisis terhadap praktik *socio cultural* yang mencakup ke level institusional, situasional dan level sosial.(Fairclough, 2003)

Secara teknis, terdapat 4 ciri penting dalam membangun relasi intertekstual, yaitu: *Pertama*, hubungan antara teks satu dengan teks lainnya bersifat timbal balik. Artinya, makna satu sama lain dipengaruhi antara satu kelompok teks dengan kelompok teks lainnya. *Kedua*, sekelompok teks atau *genre* menjadi konteks di mana teks itu dibuat dan ditafsirkan. *Ketiga*, beberapa konteks dari teks dapat berperan sebagai kunci metabahasa. Dan yang *keempat*, teks dapat dibaca secara berbeda, bertentangan dengan konteksnya, dan dikaitkan dengan kumpulan teks yang berbeda.(Fairclough, 2003)

**Tabel 2. 1 Metode Analisis Wacana Kritis Model 3 Dimensi oleh Norman Fairclough**

<b>Tingkatan</b>	<b>Metode</b>
<p><b>Teks</b></p> <p>Mengkaji bagaimana kalimat-kalimat dalam suatu wacana dapat membentuk suatu pengertian tertentu.</p>	<p><i>Critical linguistic</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Representasi dalam anak kalimat (kosakata dan tatabahasa)</li> <li>- Representasi dalam kombinasi anak kalimat (elaborasi, perpanjangan dan mempertinggi)</li> <li>- Representasi dalam rangkaian antarkalimat</li> <li>- Hubungan atau relasi teks               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identitas teks</li> </ul> </li> </ul>
<p><b><i>Discourse practice</i></b></p> <p>Mengkaji bagaimana proses produksi suatu teks serta bagaimana teks tersebut dikonsumsi.</p>	<p>Identifikasi mendalam pada <i>news room</i></p>
<p><b><i>Sociocultural practice</i></b></p>	<p>Studi pustaka, penelusuran sejarah</p>

Mengkaji tentang bagaimana keterkaitan dan keselarasan antara sistem kultur masyarakat dalam wacana dengan sistem kultur masyarakat yang sesungguhnya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Situasional</li> <li>- Instutisional</li> <li>- Sosial</li> </ul>
--	--

### 1.1.1. Teks

Norman Fairclough memandang sebuah teks pada berbagai tingkatan. Teks tidak hanya menunjukkan cara mendeskripsikan objek, namun juga menunjukkan cara mendefinisikan ikatan antar objek. Teks yang meliputi perkataan, tulisan, gambar visual, atau gabungan dari ketiganya. Pada dimensi ini, teks harus dikaji melalui metode kebahasaan yang didalamnya mencakup bentuk-bentuk formal seperti tata bahasa, kosa kata maupun struktur tekstual. Dalam setiap bentuk formal tersebut perlu dilakukan analisis lebih lanjut dengan cara mengekstrak nilai-nilai yang terkandung di dalamnya sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan.

Dalam hal ini, analisis *linguistic* teks dilakukan dengan melihat kosakata, *semantic* dan struktur kalimat, koherensi dan kohesivitas, atau bagaimana kata-kata digabungkan untuk membentuk suatu pemahaman. Semua elemen bahasa digunakan untuk melihat tahapan yang digambarkan oleh Norman Fairclaugh yaitu representasi, tahap relasi serta tahap identitas. (Mubaraq, 2020)

1.1.1.1. Konsep yang ditampilkan dalam teks atau representasi dari beberapa konten ideologis.

1.1.1.2. Hubungan mengacu pada konstruksi hubungan antara reporter dan pembaca, atau transmisi teks kepada pembaca secara formal, informal, tertutup atau terbuka.

1.1.1.3. Identitas mengacu pada konstruksi identitas reporter dan pembaca atau bagaimana identitas pribadi disajikan dalam teks.

**Tabel 2. 2 Struktur Analisis Teks Norman Fairclough**

<b>Unsur</b>	<b>Yang Ingin Dilihat</b>
<b>Representasi</b>	Bagaimana kejadian, orang, kelompok, situasi atau keadaan yang digambarkan serta disampaikan dalam bentuk teks.
<b>Relasi</b>	Bagaimana hubungan antara wartawan, masyarakat, dan partisipan ditampilkan dan digambarkan dalam teks.
<b>Identitas</b>	Bagaimana identitas semua orang yang terkait digambarkan dan ditampilkan dalam teks.

Pada tahap analisis teks, yang ingin disampaikan adalah tentang bagaimana seseorang, kelompok, aktivitas, dan perbuatan digambarkan dalam bentuk teks. Norman Fairclough memandang hal ini dalam dua cara, antara lain melalui klausa dan kombinasi atau rangkaian kalimat. (Fairclough, 2003) Menurutnya, teks harus mampu menunjukkan keterkaitan antara objek yang dideskripsikan, sehingga tidak hanya dapat menunjukkan bagaimana objek tersebut

dideskripsikan, tetapi juga harus menggunakan metode bahasa untuk menganalisis dimensi tersebut. Tujuan dari dimensi teks adalah untuk menemukan gambaran mengenai bagaimana teks tersebut disajikan.

### 1.1.2. *Discourse Practice*

Model kedua adalah *discourse practice* berupa interpretasi teks yang dipakai untuk menganalisis proses, artinya bagaimana menerjemahkan teks itu sendiri dan bagaimana pembaca dapat menjelaskan serta menafsirkannya. Yang menjadi tujuan utama dalam analisis wacana adalah produksi dan konsumsi teks. Agar dapat menentukan bagaimana sebuah teks diproduksi, teks harus dibentuk melalui praktik wacana. Norman Fairclough percaya bahwa praktik wacana memiliki dua perspektif, yaitu produksi teks oleh pengarang serta konsumsi teks oleh audiens atau pembaca.

Jalannya proses produksi sebuah teks akan menitikberatkan pada pengetahuan, pengalaman, kondisi, lingkungan sosial, serta lingkungan yang dirasakan oleh penulis. Konsumsi teks tergantung pada sudut pandang pembaca serta bagaimana penulis membuat pembaca dapat memahami apa yang dimaksud oleh penulis dalam teks yang diproduksinya. Penting untuk membedakan antara teks dan wacana, tujuannya adalah untuk dapat memahami konsep wacana sebagai bagian dari praktik sosial. Fairclough menunjukkan bahwa teks dan wacana bukanlah hal yang sama, karena wacana secara

inheren lebih luas. Terdapat 3 metode dalam pengumpulan data untuk melakukan analisis pada dimensi *discourse practice* salah satunya adalah menggunakan *secondary data* tentang pembuatan teks.

### 1.1.3. *Sociocultural Practice*

. Model ketiga ialah perluasan yang menggambarkan *discourse* sebagai bagian dari pekerjaan sosial, yang menunjukkan dampak keputusan struktur sosial dan efeknya terhadap struktur. (Munfarida, 1970) Analisis praktik *sociocultural* didasarkan pada anggapan bahwa konteks sosial dalam sebuah teks adalah salah satu aspek yang mempengaruhi wacana yang terlihat dalam teks. *sociocultural* tidak berkaitan secara langsung dengan produksi teks, tetapi merupakan faktor yang menentukan produksi dan pemahaman sebuah teks. Hal ini karena analisis *sociocultural* melingkupi proses teks dan praktik sosial saat produksi berlangsung.

Untuk mengetahui tentang bagaimana *sociocultural* dapat menjadi penentu isi sebuah teks, Norman Fairclough mengungkapkan bahwa hal tersebut bukanlah hubungan secara langsung melainkan melalui perantara *discourse practice*. (Munfarida, 1970) Pengumpulan data yang dilakukan untuk analisis *sociocultural* dapat dilakukan dengan memanfaatkan *secondary data* yang relevan dengan tema penelitian, maupun dengan melakukan penelusuran literature yang relevan dengan tema penelitian. Struktur sosial dapat dilihat dari teks

yang muncul dalam berita. Teks tidak hanya menggambarkan apa yang terjadi, tetapi juga menyembunyikan tujuan tertentu. Peristiwa ini digambarkan dengan kesinambungan berita, kemudian berpadu menjadi sebuah paragraf yang memiliki keterkaitan satu sama lain sehingga terciptalah wacana dalam berita.

## 1.2. Akuntabilitas Kinerja

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.71 Tahun 2010 mengenai Standar Akuntansi Pemerintahan, Akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban atas pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepada suatu badan pelapor untuk mencapai tujuan yang ditetapkan secara berkala. Akuntabilitas merupakan salah satu komponen utama dalam mencapai tata kelola yang baik. (Saputra, Utami and Kristianti, 2018)

Sedangkan Akuntabilitas kinerja didasarkan pada Peraturan Presiden No.29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, menjelaskan bahwa akuntabilitas kinerja merupakan manifestasi atas kewajiban instansi Pemerintah untuk mempertanggungjawabkan kegiatan yang dilakukan oleh pemangku kepentingan, termasuk keberhasilan dan kegagalan pencapaian tujuan atau kinerja yang ditetapkan melalui pelaporan kinerja untuk mencapai misi organisasi yang diukur secara teratur atau periodik. ('Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah', 2018)

Dalam aturan tersebut diatas, guna mencapai tujuan organisasi yang sesuai dengan fungsi dan tugas pokoknya maka setiap institusi pemerintah diwajibkan memberikan Laporan Kinerja sebagai upaya melakukan akuntabilitas kinerja. Karena akuntabilitas kinerja di institusi pemerintah adalah salah satu wujud pelaporan atas keberhasilan maupun kegagalan atas pelaksanaan sasaran dan tujuan organisasi. Akuntabilitas kinerja harus memperhitungkan penyimpangan antara realisasi kegiatan dan rencana, serta kesuksesan atau kegagalan dalam mencapai tujuan dan target yang ditetapkan. Saat menyelidiki akuntabilitas lembaga pemerintah, prinsip-prinsip berikut harus diperhatikan yaitu: *Pertama*, Semua personel institusi termasuk pimpinan harus membuat komitmen yang kuat demi mengatur pelaksanaan tugas agar dapat dimintai pertanggungjawaban. *Kedua*, Harus menjadi sistem yang dapat menjamin pemanfaatan sumber daya yang sesuai dengan peraturan serta hukum yang berjalan. *Ketiga*, Tingkat pencapaian sasaran serta tujuan yang sudah ditetapkan harus dapat ditunjukkan. *Keempat*, Harus berpedoman pada perwujudan antara visi, misi serta hasil dan manfaat yang dicapai. *Kelima*, Harus jujur, transparan, objektif, inovatif serta mendorong perubahan dalam pengolahan institusi pemerintah dalam wujud pembaharuan metode dan teknologi pengukuran kinerja serta mempersiapkan akuntabilitas.

#### 1.2.1. Laporan Tahunan PT Telkom Indonesia

*Annual Report* PT Telkom Indonesia merupakan laporan yang memuat informasi dan data penting bagi setiap pemangku kepentingan, baik investor, pelanggan maupun pemerintah. Laporan tahunan umumnya bersumber dari hasil analisis internal serta berdasarkan atas dokumen dan data dari narasumber yang terpercaya. Beberapa komponen dari laporan tahunan juga berisi data dan laporan mengenai hal-hal yang berwawasan ke depan, seperti ekspektasi, target, estimasi, perkiraan atau prospek kinerja operasional ke depan dan kondisi bisnis yang diharapkan.

Telkom memiliki kode etik yang diberlakukan dan tujuan untuk seluruh Jajaran Direksi, anggota Dewan Komisaris dan keluarga besar karyawan di Perusahaan yang ditetapkan dalam Peraturan Direksi No.PD.201.01/2014 yang berisi tentang Etika Bisnis di Lingkungan TelkomGroup serta pada Peraturan Direktur *Human Capital Management* No.PR.209.05/r.00/PS800/COP-A4000000/2017 yang berisi tentang Etika dan Kepatuhan Karyawan. Peraturan tersebut disesuaikan dengan ketentuan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.32/SEOJK.04/2015 yang berisi tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka dan *Sarbanes-Oxley Act* (SOA) 2002 *section 406*. Kode etik yang diterapkan oleh Telkom meliputi etika usaha dan etika kerja. Sasaran penerapan etika usaha adalah untuk lingkungan eksternal perusahaan sementara untuk etika kerja ditujukan bagi karyawan di internal Telkom.

Pokok-pokok kode etik yang berlaku di Telkom yaitu Etika Kerja Karyawan berisi tentang sistem nilai atau norma yang diterapkan sehari-hari oleh semua karyawan termasuk pimpinan. Etika Usaha yaitu kode etik yang berisi tentang nilai atau norma yang digunakan oleh Telkom sebagai dasar rujukan perusahaan, manajemen dan karyawan untuk menjalin hubungan dengan lingkungan usaha seperti pelanggan, pemasok, kontraktor serta pihak lainnya. Sistem perlindungan bagi pelapor yang diterapkan PT Telkom Indonesia Tbk, yang dicantumkan dalam website resmi dan *annual report* yang menyatakan bahwa Telkom akan menjamin serta memastikan mengenai kerahasiaan dan perlindungan terhadap *whistleblower*. Pihak-pihak yang dapat menyampaikan laporan ataupun keluhan terkait dugaan pelanggaran yang terjadi dapat dilakukan oleh karyawan maupun pihak ketiga.

Selain itu, Telkom juga mengutamakan kerahasiaan, hukum dasar praduga tidak bersalah serta asas-asas yang berkaitan dengan *whistleblowing* dalam menindaklanjuti semua pengaduan yang disampaikan kepada perusahaan. Hal-hal mengenai perlindungan terhadap pelapor di Telkom, seperti yang termaktub dalam Keputusan Dewan Komisaris No.08/KEP/DK/2016 tanggal 8 Juni 2016 mengenai Kebijakan Prosedur Penanganan Pengaduan (*Whistleblower*) PT Telkom Indonesia, Tbk dan perusahaan anak yang terkonsolidasi yang telah diratifikasi dengan Peraturan Direksi No.

PD.618.00/r.00/HK200/COPC0000000/2016 pada tanggal 21 Desember 2016.(*Tentang Telkom, Sistem Pelaporan Pelanggaran*, no date)

### 1.3. Kecurangan atau *Fraud*

*Fraud* (kecurangan) merupakan penipuan yang disengaja yang akan menimbulkan kerugian, dan pihak yang dirugikan tidak akan menyadarinya dan hal ini juga akan memberikan keuntungan bagi pelaku penipuan. *Fraud* biasanya terjadi karena tekanan dari luar untuk melakukan serta mencari celah peluang yang ada, serta ada alasan untuk melakukan tindakan tersebut. Secara umum, *fraud* itu sendiri merupakan tindakan ilegal yang dilakukan oleh oknum yang berada di dalam atau luar organisasi, dan tujuannya adalah untuk memenuhi kepentingan pribadi dan / atau kelompok.

Menurut Razaee dan Riley dalam buku *fraud auditing*, *fraud* adalah tindakan ilegal dan penipuan terencana yang merupakan perilaku tidak jujur. *Fraud* dapat mencakup berbagai bentuk kejahatan atau *white collar crime* (tindak pidana kerah putih), termasuk pencurian, penyalahgunaan asset, penyalahgunaan informasi, penyalahgunaan kewajiban, penghilangan atau menyembunyikan fakta, termasuk korupsi.(Rahmatika, 2020)

#### 1.4. Sistem Pengendalian Internal

Penetapan suatu system pengendalian internal yang tepat di dalam perusahaan berguna untuk mengamankan investasi maupun asset dalam perusahaan. Sistem pengendalian internal sendiri merupakan perwujudan penerapan *Good Corporate Governance* atau tata kelola perusahaan. Tata kelola perusahaan yang baik merupakan landasan dari mekanisme pengelolaan perusahaan berdasarkan perundang-undangan dan etika bisnis. Prinsip dasar dalam *good corporate governance* yaitu: (Badan Usaha Milik Negara, 2011) yaitu Transparansi (*transparency*), Akuntabilitas (*accountability*), Pertanggungjawaban (*responsibility*), Kemandirian (*independency*) dan Kewajaran (*fairness*).

Sistem pengendalian internal adalah keseluruhan proses aktivitas berkesinambungan yang dilakukan oleh semua karyawan termasuk pimpinan untuk memberikan jaminan untuk mencapai tujuan organisasi dan mematuhi hukum dengan aktivitas yang efektif dan efisien, pemeliharaan kekayaan Negara, laporan keuangan yang dapat diandalkan, serta peraturan perundang-undangan. ('Sistem Pengendalian Intern Monitoring', no date)

##### 1.4.1. *Whistleblowing*

###### 1.4.1.1. Pengertian *whistleblowing*

*Whistleblowing* dapat disebut sebagai sebuah upaya atau langkah yang dilakukan anggota atau pegawai organisasi

baik yang aktif atau tidak untuk mengungkapkan dan menyampaikan suatu perbuatan yang melanggar, penyelewengan tentang ketentuan dan melawan hukum berupa tindakan illegal yang tidak bermoral seperti *fraud*, pencucian uang, korupsi dan lainnya yang dapat menimbulkan kerugian. Keberadaan *whistleblowing system* di suatu organisasi atau perusahaan dapat mendorong karyawan untuk melaporkan tindak kecurangan maupun kesalahan lainnya ke perusahaan. Pengungkapan kesalahan ini dapat dilakukan oleh semua anggota organisasi baik itu karyawan biasa, komite audit, audit internal, maupun pimpinan sebagai langkah pencegahan.(Indriasih, 2021)

*Whistleblowing system* merupakan sistem yang terdapat dalam suatu organisasi yang memungkinkan pihak internal maupun eksternal melaporkan tindakan yang berindikasi korupsi sesuai dengan Undang-Undang No. 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Korupsi dan peraturan perundang-undangan terkait. Pemberian informasi ini melibatkan pengungkapan informasi terkait dengan perilaku organisasi yang illegal, tidak etis atau amoral oleh karyawan kepada lembaga pemerintah atau media yang berwenang.(KPK, 2019) Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) dalam buku yang ditulis Indriasih menyatakan bahwa efektifitas

*whistleblowing system* dibagi menjadi tiga bagian, yaitu (Indriasih, 2021):

- 1.4.1.1.1. Munculnya suasana yang mendorong kesadaran dan keberanian bagi anggota maupun karyawan dalam organisasi yang menyaksikan, mendengar, atau mengetahui tentang keberadaan tindak kecurangan sehingga mau melaporkannya.
- 1.4.1.1.2. Keberanian para pegawai mengungkapkan adanya pelanggaran dalam perusahaan dengan melaporkan ke pihak yang berwenang menindaklanjuti permasalahan tersebut.
- 1.4.1.1.3. Terdapat akses untuk melakukan pelaporan terhadap pelanggaran keluar apabila manajemen tidak memberikan tanggapan yang sesuai.

Pelaporan adalah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengungkapkan dan menyampaikan mengenai segala bentuk perilaku menyimpang yang terindikasi melanggar hukum dan aturan yang ditetapkan di perusahaan. *Whistleblowing system* ini memungkinkan perusahaan untuk menyelesaikan permasalahan dalam perusahaannya terlebih dahulu, dan akan ditindaklanjuti ke luar perusahaan apabila permasalahan tersebut sudah tidak dapat ditangani. Selain sistem pelaporan pelanggaran yang disediakan internal perusahaan terdapat pula

*whistleblowing system* yang terdapat pada jalur eksternal. Terdapat dua jenis *whistleblowing system* menurut Hertanto yaitu pelaporan internal dan pelaporan eksternal.(Wardhani and Whardani, 2018)

*Whistleblowing* internal yaitu apabila terdapat seseorang dalam perusahaan yang mengetahui suatu tindak kecurangan terjadi dan mengambil tindakan untuk melaporkannya kepada pimpinan dalam perusahaan yang kedudukannya lebih tinggi, misalnya pihak direksi atau komisaris terlebih dahulu. Sehingga pelaporan tersebut dapat dibahas dan dicari jalan keluar terbaik untuk mengatasinya agar dapat mencegah terjadinya kerugian bagi perusahaan. Urusan internal memang harus diselesaikan secara internal, dan *whistleblowing* internal juga harus dilakukan secara internal agar tidak meluas dan menimbulkan permasalahan lain yang dapat menjatuhkan perusahaan. Oleh karena itu, sebuah organisasi harus mampu membangun sistem komunikasi internal di dalamnya sehingga dapat menghilangkan potensi konflik fungsional maupun disfungsional. Hal ini selaras dengan tujuan *whistleblowing* yaitu untuk mencegah kerusakan pada perusahaan atau kantor.(Indriasih, 2021)

Tak menutup kemungkinan bahwa siapa saja dapat menjadi pelaku kecurangan, baik itu sesama pekerja, pegawai,

maupun pimpinan dalam perusahaan. Permasalahan internal seperti ini memang lebih baik diselesaikan oleh internal perusahaan sehingga tidak merembet dan menimbulkan permasalahan lain yang dapat menjatuhkan citra perusahaan. Ketika perusahaan tidak dapat menyelesaikan permasalahan tersebut maka bisa dilanjutkan dan dilaporkan ke jalur hukum. *Whistleblowing eksternal* dapat terjadi apabila seseorang melihat terdapat tindak kecurangan dan pelanggaran di perusahaan dan menyampaikannya ke *public* karena tindakan tersebut diketahui memberikan dampak buruk dan merugikan masyarakat. Pelaporan ini umumnya ditujukan kepada pihak luar seperti KPK maupun kepolisian. (Tofin, 2013)

#### 1.4.2. *Whistleblower*

Seseorang dapat melaporkan perbuatan yang memiliki kemungkinan terindikasi tindak pidana korupsi yang terjadi dalam suatu organisasi/lembaga tempatnya bekerja. (Suryono and Chariri, 2016) Jika pelapor dapat memperoleh informasi yang cukup tentang terjadinya kejahatan, ia dapat melaporkannya. Pelapor ini sering disebut dengan istilah *whistleblower*, biasanya mengacu pada seseorang yang mempublikasikan atau seseorang yang melakukan pelaporan pertama kali tentang kejahatan maupun perilaku yang dianggap illegal bagi perusahaan tempatnya atau orang lain bekerja. Laporan akan disampaikan kepada otoritas

internal Perusahaan atau badan pengawasan publik. Biasanya, *whistleblower* pertama-tama akan melaporkan tindakan kriminal di lingkungan kerja ke lembaga internal namun apabila laporan tersebut dibekukan selama penyelidikan, maka dapat melaporkannya ke lembaga yang lebih tinggi, seperti ditujukan langsung ke direktur, komisaris, kepala departemen pegawai atau organisasi yang berwenang dan lembaga publik yang berwenang. Langkah ini diambil dalam rangka mengambil tindakan hukum atau tindakan lanjutan oleh internal perusahaan terhadap para pelaku yang dilaporkan. (Semendawai *et al.*, 2014)

#### 1.4.3. Sistem Perlindungan Bagi *Whistleblower*

Komisi Pemberantasan Korupsi atau yang umum disebut dengan KPK menyediakan fasilitas bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan tindak pidana korupsi (TPK) ke KPK melalui surat, telepon, menyampaika secara langsung ke kantor, faksimile, maupun melalui pesan singkat atau SMS. Namun selain itu, saat ini sudah terdapat layanan pelaporan Tindak Pidana Korupsi online yaitu KPK *Whistleblower's System* atau yang disingkat dengan KWS. Fasilitas pelaporan online ini memungkinkan pelapor untuk mengawasi perkembangan laporan yang dibuatnya dengan memanfaatkan kotak komunikasi rahasia serta dapat menjamin kerahasiaan pelapor untuk menghindari kemungkinan identitas sang pelapor terungkap kepada publik

selama pelapor tidak mempublikasikannya sendiri terkait laporan tersebut. Namun KPK juga bisa memberikan pengamanan fisik apabila perlindungan kerahasiaan dirasa masih kurang, dan akan dilakukan sesuai dengan permintaan pelapor, yang dalam hal ini dalam bentuk pengamanan fisik.(KPK, no date)

Kerja sama yang dilakukan KPK bersama BUMN yaitu meliputi 27 badan(KPK, no date), 3 diantaranya yaitu; PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk, PT Kereta Api Indonesia, dan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Setiap badan memiliki sistem pelaporan online yang dibentuk perusahaan guna memudahkan pelapor untuk melakukan pelaporan dengan catatan memiliki bukti permulaan pendukung laporan. Setiap badan atau perusahaan juga memiliki ketentuan, tata cara dan bentuk perlindungan bagi para pelapor atau *whistleblower*.

Seorang pelapor atas tindak pidana korupsi memiliki hak dan dalam memperoleh perlindungan hukum sebagaimana yang terdapat dalam dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara pelaksanaan peran serta masyarakat dan pemberian penghargaan dalam pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi Bagian Ketiga Pasal 5 ayat (1) bahwa setiap orang, organisasi masyarakat, maupun lembaga swadaya masyarakat berhak atas perlindungan hukum baik itu mengenai status hukum ataupun rasa aman.(PP No. 71 Tahun 2000

*tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan Dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi [JDIH BPK RI], no date)* Aturan Hukum Nasional mengenai *whistleblower* di Indonesia termuat dalam berbagai peraturan perundang-undangan, bukan hanya dalam hukum Nasional saja, ada pula hukum Internasional yang mengaturnya. Namun berbagai perlindungan yang diberikan kepada *whistleblower* tersebut tidak akan didapatkan oleh orang yang membuat pelaporan palsu jika terbukti memfitnah atau memalsukan laporan. Berikut beberapa hukum yang berlaku di Indonesia(Sumual, 2020):

- 1.4.3.1. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2006 jo Undang-undang Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban.
- 1.4.3.2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban.
- 1.4.3.3. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 jo Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 Tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- 1.4.3.4. SEMA Nomor 4 tahun 2011 tentang Perlakuan Bagi Pelapor Tindak Pidana (*Whistleblowing*) dan Saksi Pelaku Yang Bekerjasama (*Justice Collaborator*).

#### 1.4.4. *Whistleblowing* dalam Perspektif Islam

Apabila melihat dari sudut pandang islam, dapat dikatakan bahwa *whistleblowing system* merupakan salah satu upaya dalam menjalankan *amar ma'ruf nahi munkar*. Yang dimaksudkan di sini adalah upaya untuk menegakkan kebenaran dan membasmi kemungkar. Beberapa diantaranya yaitu perilaku atau sikap melanggar aturan norma seperti pemalsuan data, korupsi, pencucian uang, penipuan dan banyak hal lain yang merupakan tindakan menyalahi aturan dalam Islam. Semua langkah yang diambil harus dibarengi dengan niat yang baik semata-mata dilakukan demi Allah sebagaimana perbuatan yang diperintahkan kepada kita.

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, pada dasarnya setiap masyarakat memiliki kewajiban untuk membantu menjalankan rencana pemerintah yang dilaksanakan oleh pemimpin guna mewujudkan kemaslahatan. Di sisi lain, apabila ditinjau dari sudut pandang islam, sebagai pemegang kekuasaan, pemerintah juga berkewajiban mewujudkan serta memberikan perlindungan hak asasi bagi tiap orang. Dalam situasi ini, *whistleblower* memiliki hak seperti hak milik, hak untuk hidup, dan hak untuk menyampaikan pendapat secara tepat dan benar. Dalam rangka pemberantasan tindak kecurangan yang terjadi, setiap warga Negara berkewajiban membantu KPK yang merupakan bagian dari

lembaga pemerintah untuk menangani masalah peradilan. Untuk memerangi kejahatan yang mungkin tidak diketahui oleh pihak berwenang, oleh karena itu keterlibatan masyarakat menjadi semakin mendesak. (Tofiin, 2013)

Di dalam Al Qur'an kata *ma'ruf* disebutkan sejumlah 71 kali, dan kata *munkar* sebanyak 37 kali dengan berbagai bentuk kata derivasinya. Untaian dari kata tersebut menjadi *amr ma'ruf nahi munkar* disebutkan sebanyak delapan kali pada beberapa surah dan ayat. (Syeikh, 2019) Salah satu surah dalam Al-Qur'an yang menegaskan tentang *amar ma'ruf nahi munkar* yaitu Surah Ali Imran Ayat 110 yang menerangkan bahwa:

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْتُونَ بِاللَّهِ  
وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ الْكِتَابِ كَانُوا خَيْرًا لَكَانُوا مِنَ الْمُؤْمِنِينَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ ﴿١١٠﴾

Yang artinya: “Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyeruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka; diantara mereka ada yang beriman, dan kebanyakan mereka adalah orang-orang fasik”

Dalam ayat ini Allah memerintahkan untuk menyerukan kebaikan dan mencegah sesuatu yang munkar dan hendaklah untuk selalu beriman kepada Allah Swt. *Amar ma'ruf nahi munkar* tidak hanya berkenaan dengan sesuatu yang berkaitan dalam hal pokok-pokok agama saja, namun juga dapat berkaitan mengenai sesuatu yang bersangkutan dengan kehidupan sosial, politik, budaya

maupun hukum. Karena pada dasarnya agama adalah petunjuk bagi manusia untuk menjalankan kehidupan. Seperti pada penerapan *whistleblowing system* ini, ketika seseorang berusaha untuk memberantas korupsi, mengungkapkan perilaku tidak terpuji yang melanggar aturan seperti *fraud* atau penggelapan dana maka orang tersebut telah ber-*nahi munkar*. Mengajak untuk melakukan kebaikan merupakan hal yang baik begitu pula dengan upaya melarang kemungkaran, namun meski kebaikan telah diserukan tidak menutup kemungkinan bahwa perilaku munkar masih saja ada. Maka perilaku munkar tersebut harus diubah atau berusaha untuk diperbaiki. Tindak kecurangan merupakan sebuah kejahatan yang sering dilakukan oleh suatu oknum dengan mengabaikan norma dan aturan agama yang berlaku, dengan melanggar amanat yang diberikan kepadanya. Padahal Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Anfal ayat 27 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٧﴾

Terjemahan:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.” (R.S al-Anfal:27)

Berdasarkan pada ayat Al-Quran tersebut, Allah melarang orang-orang yang beriman untuk berkhianat terhadap amanat yang diberikan Allah SWT dan Rasulullah ﷺ. Amanah dari sesama manusia seperti amanah jabatan yang merupakan sebuah bentuk tanggungjawab yang harus ditunaikan dan dengan tegas Allah melarang untuk berkhianat. Melakukan bentuk kecurangan atau *fraud* berarti seseorang telah ingkar atas amanah yang diemban.

## 2. Penelitian Terdahulu

Kajian pustaka atau yang biasa disebut dengan *literature review* merupakan salah satu komponen penting pada tahap awal penelitian. Sebagai bahan rujukan dan pedoman, penulis memakai beberapa jurnal yang telah ada sebelumnya dengan tujuan untuk mengkaji ulang penelitian yang telah dilakukan sebelumnya untuk menghindari kesamaan dan untuk mengetahui pentingnya penelitian yang akan dilakukan. Berikut beberapa studi yang terkait dengan penelitian ini, yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh Sharon Naomi (Naomi, 2015) yang berjudul “Penerapan *Whistleblowing System* dan Dampaknya Terhadap *Fraud*”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa *whistleblowing system* di PT Telekomunikasi Indonesia dan Pertamina berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan pendeteksian tingkat kecurangan yang dilakukan tergolong dalam waktu yang relatif cepat dan

penyusutan jumlah kecurangan di PT Telekomunikasi Indonesia dari tahun 2010 hingga 2013. Menurut penulis, kekurangan dalam penelitian milik Naomi terletak pada fokus penelitian yang terbagi banyak serta sumber data yang digunakan yaitu dengan menganalisis kasus pada perusahaan tertentu dan analisis survei yang telah dilakukan oleh instansi tertentu. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu penulis menggunakan metode analisis wacana kritis dan mengangkat pembahasan mengenai akuntabilitas kinerja dengan adanya *whistleblowing* serta mengangkat sedikit pandangan islam terhadap eksistensi *whistleblowing system*.

Penelitian yang dilakukan oleh Anggi Saputra, Intiyas Utami dan Ika Kristianti (Saputra, Utami and Kristianti, 2018) yang berjudul “Akuntabilitas dan transparansi pelaporan keuangan pemerintah daerah serta potensi *whistleblowing* atas penyalahgunaan dana”. Metode analisis yang diterapkan adalah metode kualitatif, yang bertujuan untuk menguraikan tentang akuntabilitas dan transparansi pelaporan keuangan di Pemerintah Daerah, dan menganalisis kemungkinan terjadinya penyimpangan. Penelitian ini memperlihatkan hasil bahwa Pemerintah Kota Salatiga dapat dikatakan akuntabel dan transparan dalam melakukan pelaporan keuangan, dan tidak terdapat kemungkinan adanya laporan terhadap penyalahgunaan dana. Kelemahan dari penelitian oleh Anggi dkk bisa dilihat dari bahan yang didapat yaitu dari hasil wawancara dan laporan keuangan dari objek penelitian, sehingga hasil penelitian terbatas. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai akuntabilitas serta mengidentifikasi

potensi *whistleblowing* untuk melihat penyalahgunaan dana. Sementara perbedaannya dapat dilihat dari metode yang digunakan serta mengangkat sedikit pandangan islam terhadap eksistensi *whistleblowing system*.

Penelitian oleh Taufan Dharmawan, Nono Supriatna (Dharmawan and Supriatna, 2016) yang berjudul “Pengaruh implementasi system pengendalian internal terhadap kinerja instansi Pemerintah (studi kasus pada organisasi perangkat daerah Pemerintah Kota Bandung)”. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif verifikatif dengan uji hipotesis yang menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem pengendalian internal yang diterapkan Pemerintah Kota Bandung sudah sangat baik. Disamping itu, pengamalan kinerja pada instansi Pemerintah Kota Bandung juga sejalan dengan asas tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*). Kelemahannya adalah pembahasan yang hanya berfokus pada pelaksanaan kinerja telah terlaksana dengan baik dan telah sesuai dengan prinsip *good governance*. Perbedaan dengan penelitian ini dapat dilihat dari metode yang digunakan penulis yaitu menggunakan metode analisis wacana kritis serta membahas mengenai *whistleblowing system* yang merupakan salah satu upaya pengendalian internal serta pengaruhnya terhadap akuntabilitas kinerja pada perusahaan.

Penelitian oleh Indira Marsha (Marsha, 2020) yang berjudul “Pengaruh penerapan *whistleblowing system* terhadap pencegahan *fraud*”. Metode penelitian ini yaitu metode deskriptif dan analisis kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yang secara langsung menggunakan

kuesioner yang diberikan kepada responden yang ditentukan dengan rumus *slovin*. Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penerapan *whistleblowing system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencegahan *fraud*. Kelemahannya adalah sumber data yang diperoleh hanya terbatas pada karyawan di instansi yang diteliti, sehingga data yang diperoleh terbatas karena topik yang cukup sensitif sehingga terdapat unsur kerahasiaan di dalamnya. Perbedaan dengan penelitian ini adalah penulis menggunakan pendekatan analisis wacana kritis serta membahas mengenai peran *whistleblowing system* untuk meningkatkan akuntabilitas di PT Telkom Indonesia.

Penelitian oleh Endang Sri Wahyuni, Tiara Nova (Wahyuni and Nova, 2019) yang berjudul “Analisis *whistleblowing system* dan kompetensi aparatur terhadap pencegahan *fraud*”. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan analisis statistik deskriptif dengan metode analisis regresi. Dengan hasil yang menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki aparatur pemerintah dan *whistleblowing system* memiliki pengaruh pada pencegahan tindak kecurangan di satuan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis. Kelemahan dari penelitian oleh Wahyuni dan Nova ini adalah fokus penelitian yang terlalu meluas. Persamaan dengan penelitian ini adalah pengaruh *whistleblowing system* terhadap pencegahan *fraud*. Sementara perbedaannya terletak pada metode serta pembahasan mengenai akuntabilitas kinerja pada instansi yang diteliti.

Penelitian oleh Nur Indah Sholikhati, Hari Bakti Mardikantoro (Sholikhati and Mardikantoro, 2017) yang berjudul “Analisis tekstual dalam

konstruksi wacana berita korupsi di Metro TV dan NET dalam perspektif analisis wacana kritis Norman Fairclough”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode metodologi yaitu metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan teoretis analisis wacana oleh Norman Fairclough dengan tujuan untuk menganalisis serta melakukan identifikasi praktik tekstual pada wacana berita di media televisi. Dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penyampaian berita, media cenderung berusaha untuk membuat masyarakat yakin dengan dan percaya dengan pemberitaan yang disampaikan, dengan mendayagunakan aspek-aspek situasional, institusional, dan social untuk merepresentasikan ideologinya kepada masyarakat. Persamaan dengan penelitian ini adalah penggunaan metode analisis wacana kritis dalam menganalisis permasalahan serta terkait pembahasan yang mengulik korupsi yang merupakan salah satu bagian dari tindakan *fraud* yang disengaja. Sedangkan perbedaannya yaitu peneliti membahas mengenai *whistleblowing system* dan perannya terhadap akuntabilitas.

Penelitian oleh Alif Hasanah, Hari Bakti Mardikantoro ((Hasanah and Mardikantoro, 2017) dengan judul “Konstruksi realitas seratus hari pertama Pemerintahan Jokowi-Jusuf Kalla di media online: Analisis wacana kritis moden Norman Fairclough”. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menganalisis wujud nyata pemerintahan Jokowi-JK yang tercermin dalam teks di internet selama 100 hari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam 100 hari pertama Joko Widodo – Jusuf Kalla dikatakan bahwa Joko Widodo adalah presiden yang melanggar janji, dikendalikan oleh partai yang

mendukungnya, serta presiden yang berani dan tangguh. Namun dalam beberapa media online memiliki perbedaan dalam menyajikan berita, peran bahasa dalam penulisan berita ini menggunakan bahasa untuk mengkritisi dan mengklarifikasi realitas serta ada pula yang menunjukkan sikap menentang pemerintah. Persamaan dengan penelitian ini adalah menggunakan analisis wacana kritis. Sedangkan perbedaannya terletak pada topik pembahasan dalam penelitian.

Penelitian oleh Akhirul Annas, Rana Akbari Fitriawan (Annas and Fitriawan, 2018) yang berjudul “Media dan kekerasan: Analisis Norman Fairclough terhadap pemeritaan tarung gladiator”. Pada penelitian ini memakai metode kualitatif yang menitikberatkan prinsip umum untuk merefleksikan substansi sebuah fenomena sosial yang terjadi di masyarakat melalui penggunaan paradigm kritis. Dengan tujuan untuk menemukan apa saja unsur wacana tentang kekerasan yang tercermin dalam tarung gladiator pada *line today*. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa terdapat enam berita yang dipilih oleh *line today* untuk merekonstruksi kekerasan ketika tarung gladiator terjadi di antara siswa. Penggunaan bahasa dalam teks berita tersebut dikemas oleh para milenial secara ringkas, ringan dan mudah dipahami. Persamaan dengan penelitian ini adalah penggunaan analisis wacana kritis oleh Norman Fairclough sebagai metode analisis penelitian. Sedangkan perbedaan terletak pada fokus pembahasan dalam penelitian.

Penelitian oleh Musmulyadi, Fitri Indah Sari (Musmulyadi and Sari, 2020) dengan judul “*Whistleblowing system* dalam memutus rantau *fraud*”

untuk mewujudkan *economic growth* (studi pada Direktorat Jenderal Pajak Indonesia)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat dan menentukan laporan dari sistem pemerintahan untuk memutus rantai kecurangan di lingkungan DJP. Seperti kita ketahui bersama, penipuan merupakan tindakan yang dapat dimanfaatkan oleh banyak pihak. Artinya berasal dari pajak. Kementerian Keuangan menemukan atau menerapkan sistem pelaporan untuk mencegah penipuan dan kini mulai menangani penipuan terhadap DJP. Aplikasi ini dibuat untuk menjaga privasi dan privasi pelapor penipuan. Sistem pelaporan dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian jurnal dan dokumen yang berkaitan dengan pencarian topik atau sesuai dengan topik penelitian. Persamaannya adalah membahas *whistleblowing system* dalam menghadapi *fraud*. Sedangkan Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada metode yang digunakan dan pembahasan mengenai akuntabilitas kinerja, serta dalam penelitian ini tidak membahas mengenai *economic growth*.

Penelitian oleh Imanda Firmantyas Putri Pertiwi, Intan Nur Prasasti dan Zakky Fahma (Pertiwi, Prasasti and Fahma, 2018) yang berjudul “Pengaruh dukungan organisasi menjembatani faktor internal dalam individu ke intense tindakan *whistleblowing*”. Penelitian oleh Imanda dkk ini menggunakan metode MRA singkatan dari *moderated regression analysis*, kemudian diteruskan dengan melakukan analisis moderasi sub-kelompok moderasi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa dukungan organisasi tidak dapat berperan dalam meningkatkan atau melemahkan komitmen

*professional*, sosialisasi antisipatif, dan *locus of control* dengan intense seseorang untuk melakukan pelaporan. Persamaan dengan penelitian ini adalah membahas pengendalian internal perusahaan terkait penerapan *whistleblowing system* di perusahaan. Sementara perbedaannya adalah terletak pada metode yang digunakan serta pembahasan mengenai akuntabilitas dan *fraud*, serta dalam penelitian ini tidak mengambil fokus penelitian mengenai pengaruh dukungan organisasi.

Penelitian oleh Amrizal Fadli dkk (Fadli, 2019) yang berjudul “Kualitas Bahasa Berita Media Online MetroJambi.com (Analisis Wacana Kritis dalam Pemberitaan Pemilu 2019)”. Pada penelitian yang dilakukan oleh Fadli, menggunakan metode Analisis Wacana Kritis yang dikembangkan oleh Norman Fairclough yang melakukan analisis dengan tiga dimensi yaitu teks, *discourse* dan *sociocultural*. Dilihat dari metodenya, terdapat persamaan dengan penelitian ini yaitu dari segi metode, namun perbedaannya dapat dilihat dari objek dan subjek penelitian. Pada penelitian Fadli membahas mengenai kasus pemberitaan pemilu calon legislatif di provinsi Jambi pada tahun 2019 yang dibahas dalam metrojambi.com sementara pada penelitian ini memfokuskan pada pembahasan pada penerapan *whistleblowing system* laporan keuangan di PT Telkom Indonesia.

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini:

**Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan tahun	Judul	Objek dan Subjek	Teknik Pengorganisasian Dan Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Sharon Naomi. 2015	Penerapan <i>Whistleblowing System</i> dan Dampaknya Terhadap <i>Fraud</i>	PT Telkom Indonesia dan Pertamina	Menggunakan pendekatan pada eksplorasi teori melalui penguatan studi literatur. Analisis data yang digunakan adalah studi kepustakaan.	PT Telekomunikasi Indonesia dan Pertamina dapat dikatakan menjalankan <i>whistleblowing system</i> dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan pendeteksian tingkat kecurangan yang dilakukan tergolong dalam waktu yang relatif cepat dan kemerosotan tingkat kecurangan di PT Telekomunikasi Indonesia dari tahun 2010 hingga 2013
2	Anggi Saputra, Intiyas Utami, dan Ika Kristianti (2018)	Akuntabilitas Dan Transparansi Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah Serta Potensi <i>Whistleblowing</i> Atas Penyalahgunaan Dana	Objek penelitian di Kota Salatiga, Jawa Tengah. Subjek penelitian Pegawai Negeri di Satuan Kerja Pemerintah Daerah kota Salatiga	Menggunakan metode kualitatif dengan	Pemerintah Kota Salatiga dalam melakukan pelaporan keuangan daerah dapat dikatakan transparan dan akuntabel serta tidak ada potensi adanya laporan terhadap penyalahgunaan dana daerah.

No	Nama dan tahun	Judul	Objek dan Subjek	Teknik Pengorganisasian Dan Analisis Data	Hasil Penelitian
3	Taufan Dharmawan, dan Nono Supriatna	Pengaruh implementasi system pengendalian internal terhadap kinerja instansi Pemerintah (studi kasus pada organisasi perangkat daerah Pemerintah Kota Bandung)	Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kota Bandung yang berbentuk dinas dan badan yang berjumlah 23	Menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan uji hipotesis menggunakan analisis regresi linier sederhana	Penerapan sistem pengendalian internal di Pemerintah Kota Bandung sudah sangat baik. Tak hanya itu, pelaksanaan atas kinerja di instansi pemerintah juga telah sejalan dengan prinsip tata kelola pemerintah yang baik ( <i>good governance</i> ).
4	Indira Marsha. 2020	Pengaruh penerapan <i>whistleblowing system</i> terhadap pencegahan <i>fraud</i>	Kayawan Kantor Pusat Bank Sumsel Babel Palembang	Menggunakan metode deskriptif dan analisis kuantitatif. Dengan metode analisis menggunakan regresi linier sederhana	Penerapan <i>whistleblowing system</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencegahan <i>fraud</i> .

5	Endang Sri Wahyuni, Tiara Nova. 2018	Analisis <i>Whistleblowing System</i> Dan Kompetensi Aparatur Terhadap Pencegahan <i>Fraud</i> (Studi Empiris Pada Satuan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis)	Pegawai Negeri Sipil yang menjabat sebagai Kepala Dinas, Kasubbag Keuangan dan Bendahara Pengeluaran di Kabupaten Bengkalis.	Menggunakan analisis statistik deskriptif dan menggunakan tabel distribusi frekuensi	<i>whistleblowing system</i> dan kompetensi aparatur memiliki pengaruh terhadap pencegahan <i>fraud</i> pada satuan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis.
<b>No</b>	<b>Nama dan tahun</b>	<b>Judul</b>	<b>Objek dan Subjek</b>	<b>Teknik Pengorganisasian Dan Analisis Data</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
6	Nur Indah Sholikhati, Hari Bakti Mardikantoro. 2017	Analisis tekstual dalam konstruksi wacana berita korupsi di Metro TV dan NET dalam perspektif analisis wacana kritis Norman Fairclough	Media televisi, Metro TV dan NET.	Analisis wacana perspektif Norman Fairclough. Dengan pendekatan metodologis yaitu deskriptif kualitatif dan pendekatan teoritis Analisis Wacana Kritis Norman Fairclough.	Pada aspek kosakata ditemukan adanya penyusunan kosakata kembali pada Metro TV dan NET. Kemudian lebih sering ditemukan pendayagunaan metafora dalam konstruksi wacana berita di NET. Kedua aspek kosakata tersebut memiliki maksud untuk menegaskan dan mengaburkan maksud sebenarnya.
7	Alif Hasanah, Hari Bakti Mardikantoro. 2017	Konstruksi realitas seratus hari pertama Pemerintahan Jokowi-Jusuf Kalla di media	Media online <i>Detik.com</i> , <i>Kompas.com</i> , dan <i>Republika Online</i> .	Menggunakan metode simak dan metode pustaka. Analisis data mengacu pada	Dalam 100 hari pertama Joko Widodo – Jusuf Kalla dikatakan bahwa Joko Widodo adalah presiden yang melanggar telah janji, dikendalikan oleh partai pendukungnya,

		online: Analisis wacana kritis moden Norman Fairclough.		kerangka analisis wacana kritis Norman Fairclough.	dan presiden yang berani dan tangguh. Beberapa media online memiliki perbedaan dalam menyajikan berita, peran bahasa dalam penulisan berita ini menggunakan bahasa untuk mengkritisi dan mengklarifikasi realitas serta ada pula yang menunjukkan sikap menentang Pemerintah.
8	Akhirul Annas, Rana Akbari Fitriawan. 2018	Media dan kekerasan: Analisis Norman Fairclough terhadap pemeritaan tarung gladiator	<i>Highlights Line Today</i>	Menggunakan analisis wacana kritis Norman Fairclough.	<i>Line today</i> memilih enam berita dari media untuk merekonstruksi kekerasan ketika tarung gladiator terjadi di antara siswa. Penggunaan bahasa dalam teks berita tersebut dikemas oleh para milenial secara ringkas, ringan dan mudah dipahami.
<b>No</b>	<b>Nama dan tahun</b>	<b>Judul</b>	<b>Objek dan Subjek</b>	<b>Teknik Pengorganisasian Dan Analisis Data</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
9	Musmulyadi, Fitri Indah Sari. 2020	<i>Whistleblowing System Dalam Memutus Rantai Fraud Untuk Mewujudkan Economic Growth</i> (Studi Pada Direktorat Jendral Pajak Indonesia)	Direktorat Jendral Pajak Indonesia.	Teknik pengumpulan data berupa studi pustaka melalui <i>internet searching</i> dengan pendekatan paradigma <i>interpretif</i> .	Kementerian Keuangan menemukan atau menerapkan sistem pelaporan untuk mencegah penipuan dan kini mulai menangani penipuan terhadap DJP. Aplikasi ini dibuat untuk menjaga privasi dan privasi pelapor penipuan.
10	Imanda Firmantyas	Pengaruh Dukungan Organisasi	9 Ddinas, 3 kantor, dan 8 SKPD di	Menggunakan metode <i>Moderated Regression</i>	Dukungan organisasi tidak dapat berperan dalam meningkatkan atau melemahkan

	Putri Pertiwi, Intan Nur Prasasti, Zakky Fahma. 2017	Menjembatani Faktor Internal Dalam Individu Ke Intense Tindakan <i>Whistleblowing</i>	Pemerintahan Kabupaten Boyolali, dengan total 100 staf dan kepala bidang keuangan serta 65 staf dan kepala keuangan IAIN Surakarta.	<i>Analysis</i> (MRA) dan analisis <i>moderasi sub kelompok</i> .	komitmen <i>professional</i> , sosialisasi antisipatif, dan <i>locus of control</i> dengan intense seseorang untuk melakukan pelaporan.
11	Amrizal Fadli. 2019	Kualitas Bahasa Berita Media Online Metrojambi.com (Analisis Wacana Kritis dalam Pemberitaan Pemilu 2019)	Media online Metrojambi.com dalam pemberitaan pemilu 2019 Calon Legislatif	Menggunakan metode Analisis Wacana Kritis Norman Fairclough.	Media online metrojambi.com memberitakan pemilu ini kepada masyarakat sesuai dengan apa yang wartawan peroleh di lapangan.

## BAB 3

### METODE PENELITIAN

#### 1. Pendekatan Penelitian

Sebuah penelitian membutuhkan metode untuk melakukan pengambilan data untuk menghasilkan penelitian yang sempurna. Apabila metode penelitian disusun menjadi suatu metodologi, maka terdapat langkah tertentu yang perlu diambil untuk mengumpulkan dan memproses data untuk menghindari kebingungan. Metode penelitian adalah langkah-langkah yang digunakan untuk melakukan penelitian dan menganalisis secara kritis metode penelitian. (Siyoto, S dan Sodik, 2015)

Dapat dikatakan bahwa metode ialah hal yang sangat penting dari sebuah penelitian. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang menekankan pada pemahaman yang mendalam terhadap semua aspek permasalahan daripada meneliti masalah untuk penelitian generalisasi. Disebutkan sebagai penelitian yang menggunakan analisis mendalam yaitu karena metode kualitatif mengkaji masalah dari tiap kasus yang ada, yaitu karena sifat dari suatu masalah berbeda dengan sifat masalah yang lain. (Siyoto, S dan Sodik, 2015) Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis wacana kritis oleh Norman Fairclough yang memisahkan analisis wacana menjadi tiga dimensi, yaitu teks, *discourse practice*, dan *sociocultural practice*.

## 2. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti hanya memfokuskan pembahasan pada hasil penanganan pengaduan periode 2019 di PT Telkom Indonesia. Peneliti membahas dan membatasi permasalahan pada penyajian *whistleblowing system* dalam menghadapi *fraud* guna membangun akuntabilitas kinerja yang akuntabel di PT Telkom Indonesia. Untuk akuntabilitas kinerja di PT Telkom Indonesia, peneliti akan membahas mengenai laporan keuangan milik PT Telkom Indonesia untuk mengetahui penyajian *whistleblowing system* pada laporan tahunan PT Telkom Indonesia dalam mencegah *fraud* sehingga dapat diketahui keberhasilan maupun kegagalan pelaksanaan misi perusahaan. Untuk mengetahui keterandalan penyajian *whistleblowing system*, peneliti tidak hanya akan mengangkat masalah berdasarkan laporan tahunan yang dimiliki perusahaan saja melainkan mengambil data dan dokumen yang terkait melalui artikel, berita maupun jurnal guna memperoleh informasi yang lebih luas.

## 3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis laporan tahunan PT Telkom Indonesia. Alasan pemilihan PT Telkom adalah karena Telkom adalah perusahaan yang bergerak pada sektor jasa telekomunikasi. Industri ini merupakan bisnis yang akan terus dibutuhkan khususnya pada era digital karena erat kaitannya dengan internet. Internet merupakan sistem komunikasi global yang menghubungkan satu media dengan media lainnya. Selain itu, alasan yang memperkuat dipilihnya PT Telkom Indonesia sebagai objek

penelitian didasarkan pada fakta bahwa PT Telkom Indonesia merupakan perusahaan penyedia jasa telekomunikasi terbesar di Indonesia sehingga tidak menutup kemungkinan bahwa risiko *fraud* dapat terjadi di perusahaan. Oleh karena itu, Peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang penyajian *whistleblowing system* di PT Telkom Indonesia.

#### 4. Jenis dan Sumber Data

Dalam pendekatan metode analisis wacana kritis, sumber data penelitian diperoleh melalui dokumen maupun catatan yang terpublikasi seperti buku teks, naskah, artikel, jurnal, dan sejenisnya. Selain itu, dapat diperoleh pula dengan cara menyelami pemikiran seseorang yang tertuang dalam buku atau naskah yang terpublikasi yang diperoleh melalui media online. Sehingga dapat memberikan gambaran mengenai sesuatu yang berkaitan dengan topik pembahasan untuk mengungkapkan berbagai keterkaitan yang timbul. Penelitian ini menggunakan sumber data sekunder yaitu data yang didapatkan atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang ada. (Siyoto, S dan Sodik, 2015) Proses rekonstruksi realitas dari suatu wacana menghasilkan bentuk wacana berupa teks berupa tulisan maupun grafik, wacana dalam bentuk ucapan, wacana dalam bentuk tindakan, dan wacana dalam wujud jejak (*artifact*). Pada penelitian ini, wacana yang dianalisis bersumber dari wacana berupa teks yang diperoleh dari laporan tahunan PT Telkom Indonesia, artikel berita dan jurnal.

Sumber data sekunder yang digunakan pada penelitian ini adalah *annual report* PT Telkom Indonesia Tbk, dan berbagai dokumen yang ditulis

oleh tokoh lain yang berkaitan dengan topik dan objek yang dibahas. Penelitian ini memiliki sumber data penunjang berupa tulisan-tulisan yang diperoleh dari media masa online berupa artikel seperti dari kompas.com dan jpnn.com dan artikel berita lainnya. Serta menghimpun data berupa tulisan-tulisan yang memiliki keterkaitan dengan topik seperti jurnal, tesis, buku, artikel, serta berbagai kajian yang berkenaan dengan topik penelitian. Dalam penerapan metode ini, laporan tahunan PT Telkom baik dalam bentuk angka maupun kata merupakan sebuah wacana.

## **5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah langkah strategis yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian untuk mendapatkan data. Apabila peneliti tidak dapat menginterpretasikan teknik pengumpulan data dengan baik, maka peneliti tidak dapat memperoleh data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. (Sugiyono, 2016) Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa dokumen. Langkah pengumpulan data yang dilakukan yaitu menghimpun dan mengumpulkan referensi awal berupa laporan tahunan PT Telkom, berita, buku, artikel, tesis, jurnal, maupun dokumentasi internet yang berkenaan dengan topik permasalahan. Dengan tahapan pengolahan data yang dilakukan yaitu; reduksi data, penyajian atau display data dan kesimpulan atau verifikasi. (Siyoto, S dan Sodik, 2015)

Proses pengumpulan data ini dilakukan dengan menganalisis bagian demi bagian dalam naskah dengan memanfaatkan metode Analisis Wacana

Kritis Norman Fairclough, untuk selanjutnya dilakukan mencari atau menggali konteks / sejarah produksi naskah secara kritikal. Dengan melakukan alur analisis model 3 dimensi Norman Fairclough, dapat memberikan gambaran bahwa bahasa tidak hanya dapat mencerminkan realitas, melainkan dapat menciptakan realitas.

## **6. Uji Keabsahan Data**

Untuk menjaga validitas hasil penelitian dalam penelitian yang menggunakan metode analisis kritis, upaya yang dapat dilakukan peneliti adalah senantiasa konsisten dengan kriteria kualitas paradigma penelitian agar sesuai dengan karakter metode analisis yang digunakan. Tiap analisis wacana memiliki validitas masing-masing, hal ini dapat dilihat dengan memerhatikan 7 aspek utama dalam penelitian yaitu; perumusan masalah, tujuan penelitian, teori substantif yang dipakai, teori wacana yang digunakan, paradigma penelitian yang dipilih, metode analisis wacana yang diterapkan serta teknik analisis yang dilakukan. (Hamad, 2007) Apabila sebuah penelitian memiliki perbedaan dalam satu atau lebih dari 7 aspek tersebut diatas, maka hasil penelitiannya dapat dikatakan valid untuk penelitian yang bersangkutan serta tidak dapat dibandingkan dengan hasil analisis wacana lainnya yang memiliki pendekatan berbeda, hal ini dikarenakan tiap hasil analisis wacana memiliki validitasnya masing-masing.

Tidak terdapat generalisasi dalam analisis wacana sebagaimana yang terdapat dalam pendekatan kuantitatif, namun dalam analisis wacana hanya berupaya untuk menerangkan kandungan isi naskah. Dalam penelitian ini,

pembahasan yang diangkat tidak hanya terbatas pada kandungan isi naskah pada laporan tahunan PT Telkom Indonesia, namun juga mengangkat konteks atau historis yang dimuat dalam penciptaan dan konsumsi naskah. Oleh karena metode analisis wacana kritis memiliki karakteristik tersendiri, maka paradigma dalam penelitiannya memiliki kriteria kualitas dan cara berpikir tersendiri. Hal tersebut berpengaruh pada objektivitas yang akan diperoleh ketika dilakukan analisis pada wacana. Objektivitas hasil penelitian analisis wacana terletak pada konsistensi peneliti mengaplikasikan pendekatan wacana, dalam hal ini pendekatan wacana yang digunakan adalah metode Analisis Wacana Kritis oleh Norman Fairclough model 3 dimensi. Selama hasil analisis mengacu pada metode analisis dalam rangka menjawab permasalahan dan membuktikan tujuan penelitian, maka hasil risetnya dapat dikatakan sudah objektif.

## **7. Teknik Analisis**

Teknik analisis data disebut dengan proses mengatur data yang telah didapatkan secara sistematis sehingga mudah untuk dipahami sehingga hasilnya bisa dibagikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasi data, membaginya menjadi unit-unit, mengorganisasikan ke dalam pola-pola, memilih konten penting dan apa yang akan dipelajari, dan menarik kesimpulan sehingga dapat dibagikan kepada orang lain. (Sugiyono, 2016) Penelitian ini menggunakan metode analisis wacana kritis sebagai pendekatan dalam menganalisis data yang diperoleh, dengan tiga langkah analisis teks berdasarkan apa yang dikemukakan oleh Norman Fairclough

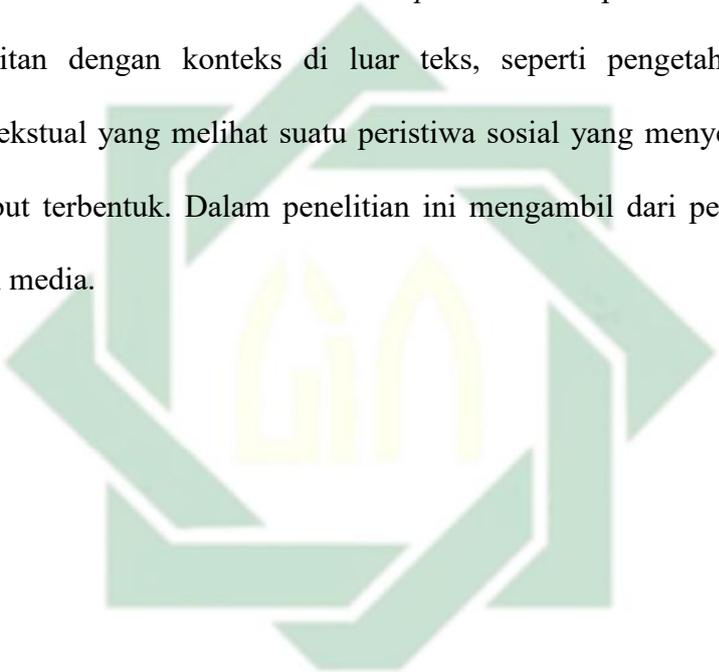
yaitu dekskripsi, interpretasi dan eksplanasi. Kerangka deskripsi adalah tahap yang awal guna menguraikan serta menganalisis wacana dengan memfokuskan pada segi kebahasaan yang meliputi kosakata, tata bahasa, dan struktur teks tanpa dihubungkan dengan aspek-aspek lainnya. Kerangka interpretasi adalah tahap yang dilakukan untuk melakukan analisis terhadap faktor situasional yang menjadi latar belakang munculnya sebuah teks dengan menasirkan teks kemudian menghubungkannya dengan praktik wacana yang dilakukan. Kerangka ketiga yaitu eksplanasi adalah tahap yang bertujuan untuk mencari penjelasan mengenai hasil penafsiran yang diperoleh untuk menemukan keterkaitan antara teks dengan konteks sosio-kultural.

Tiga kerangka analisis tersebut digunakan peneliti untuk menganalisis teks-teks yang berkenaan dengan *whistleblowing system* di PT Telkom Indonesia di media cetak maupun media online lainnya. Dalam model pendekatan analisis wacana kritis, proses analisis dapat langsung dilakukan ketika mengumpulkan bahan dokumen yang kemudian dicari keterkaitan diantaranya sehingga dapat ditarik kesimpulan mengenai hasil analisis yang dilakukan. Ketiga kerangka diatas merupakan bagian untuk menganalisis tiga dimensi yang dimaksud oleh Norman Fairclough, yaitu:

- 7.1 Pada dimensi pertama yaitu teks, merujuk pada tulisan dan melakukan analisis secara *linguistic* atau kebahasaan dengan memerhatikan pada kosakata, semantik serta kalimat yang terlampir dalam wacana. Yang dalam penelitian ini yaitu pada laporan tahunan PT Telkom Indonesia.

7.2 Pada dimensi kedua yaitu *discourse*, adalah dimensi yang berkaitan dengan proses produksi serta konsumsi teks, pada dimensi ini dilakukan dengan memfokuskan pada cara penulis mengambil wacana serta jenis tulisan yang dibuat, yang pada penelitian ini mengambil wacana dari berita dan artikel terkait pula.

7.3 Dimensi terakhir atau *socio cultural practice* meliputi hal-hal lain yang berkaitan dengan konteks di luar teks, seperti pengetahuan tentang intertekstual yang melihat suatu peristiwa sosial yang menyebabkan teks tersebut terbentuk. Dalam penelitian ini mengambil dari pemberitaan di sosial media.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB 4

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1.1. Sejarah Profil PT. Telkom Indonesia Tbk (*Tentang Telkom, Sistem Pelaporan Pelanggaran, no date*)

Pemerintah Indonesia mendirikan PN Postel atau Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi pada tahun 1961. Namun karena pertumbuhan layanan telepon dan telex begitu pesat, Pemerintah Indonesia menerbitkan Peraturan Pemerintah No.30 tanggal 6 Juli 1965 melakukan pemisahan antara industri pos dengan telekomunikasi dalam Perusahaan Negara (PN) sehingga terciptalah PN Pos dan Giro serta PN Telekomunikasi. Dengan dilakukannya pemisahan ini, masing-masing perusahaan dapat memusatkan perhatiannya untuk mengurus portofolio bisnis. Pembentukan PN Telekomunikasi menjadi menjadi cikal bakal Telkom saat ini. Pada tahun 2016, manajemen Telkom dengan resmi menetapkan bahwa tanggal 6 Juli 1965 sebagai hari lahirnya PT Telkom Indonesia.



**Gambar 3. 1 Logo PT Telkom Indonesia**

Nama Perusahaan	: PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk
Nama Komersial	: Telkom
Status Perusahaan	: Perusahaan Terbuka Badan Usaha Milik Negara
Kepemilikan	: 52,09% Pemerintah Republik Indonesia, 47,9% Publik
Tanggal Pendirian	: 19 November 1991
Alamat Kantor Pusat	: Graha Merah Putih. Jl Japati No 1, Bandung.
Bidang Usaha	: Penyelenggara jaringan dan jasa telekomunikasi, informatika, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki perseroan.
Entitas Anak dan Asosiasi	: 10 Anak Perusahaan (Kepemilikan Langsung) 24 Anak Perusahaan (Kepemilikan Tidak Langsung) 11 Perusahaan Afiliasi

## 1.2. Purpose, Visi, dan Misi Perusahaan(Telkom, 2019a)

### 1.2.1. *Purpose*

Mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pemangku kepentingan.

### 1.2.2. Visi

Menjadi *digital telco* pilihan utama untuk mewujudkan masyarakat

### 1.2.3. Misi

- a) Mempercepat pembangunan infrastruksur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
- b) Mengembangkan talenta digital unggul yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
- c) Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

## 1.3. *Core Value*

AKHLAK (*Tentang Telkom | Profil dan Riwayat Singkat*, no date)

1.3.1. Amanah, yaitu memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

1.3.2. Kompeten, terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

1.3.3. Harmonis, saling peduli dan menghargai perbedaan.

1.3.4. Loyal, berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.

1.3.5. Adaptif, terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

1.3.6. Kolaboratif, membangun kerja sama yang sinergis.

#### 1.4. Kilas Balik Telkom Indonesia

Dalam proses perkembangannya, Telkom telah melewati berbagai pergolakan bisnis, dan juga telah menghadapi beberapa tahap perubahan, yaitu munculnya telepon, perubahan organisasi layanan, perkembangan teknologi seluler, era digital, ekspansi bisnis internasional, dan perubahan ke digitalisasi Perusahaan telekomunikasi. Berikut fase-fase yang dihadapi perusahaan (Telkom, 2019a):

- a) 1882 : Kemunculan Telepon.
- b) 1892 : Telepon telah digunakan secara interlokal.
- c) 1929 : Telepon telah terkoneksi secara internasional.
- d) 1957 : Djabat PTT.
- e) 1961 : Djabat PTT diubah oleh Pemerintah Indonesia menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Pos).
- f) 1965 : Pendirian Perusahaan Negara Telekomunikasi. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.30 tanggal 6 Juli 1965 yang bertujuan untuk memisahkan antara industri pos dengan telekomunikasi yang sebelumnya tergabung dalam PN Postel menjadi PN Pos dan Giro serta PN Telekomunikasi.
- g) 1974 : PN Telekomunikasi berubah menjadi Perumtel (Perusahaan Umum Telekomunikasi Indonesia).

- h) 1991 : Perubahan nama Perumtel atau Perusahaa Umum Telekomunikasi Indonesia menjadi PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) atau Telkom berdasarkan atas Peraturan Pemerintah No.25 Tahun 1991 yang menetapkan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) menjadi Perusahaan Perseroan.
- i) 1995 : Telkom mendirikan entitas anak sebagai operator seluler yaitu Telkomsel, dan meluncurkan Kartu Halo Pascabayar. Selain itu, Telkom juga telah melakukan penawaran umum perdana (IPO) di Bursa Efek Jakarta, Bursa Efek Surabaya dan secara terbuka menawarkan saham tanpa *listing* di Bursa Efek Tokyo, serta mendaftarkan sahamnya di NYSE dan LSE.
- j) 1997 : Jaringan Telkomsel telah tersedia di seluruh Provinsi di Indonesia.
- k) 1999 – 2010 : Telkom meluncurkan satelit Telkom -1 dan Telkom-2, serta berhasil menyelesaikan proyek kabel serat optic bawah laut atau yang disebut dengan JaKaLaMa.
- l) 2011 : Menyelesaikan proyek *True Broadband Acces* dan proyek *Super Nusantara Highwai* yang menyediakan akses internet berkapasitas 20 Mbps sampai 100 Mbps.
- m) 2014 : Menjadi operator pertama di Indonesia yang menawarkan layanan 4G LTE.
- n) 2015 : Meluncurkan IndiHome yaitu paket layanan yang terdiri dari *internet broadband, fixed wireline* telepon dan layanan TV interaktif.

- o) 2016 : Menyelesaikan program pembangunan kabel laut *South East Asia-Middle East- Western Europe 5* (SEA-ME-WE 5)
- p) 2017 : Merilis Satelit Telkom 3S serta menyelesaikan jalur kabel serat optik bawah laut *Southeast Asia-United States* (SEA-US).
- q) 2018 : Meluncurkan Satelit Merah Putih serta melakukan peresmian *the* Telkom Hub sebagai *Center of Excellence and Source of Inspiration to Build Digital Indonesia*. Selain itu, Telkom juga berhasil merampungkan pembangunan kabel laut *Indonesia Global Gateway* (IGG) yang menghubungkan antara dua sistem kabel laut utama yang dikerjakan pada tahun 2016 – 2017 lalu yaitu SEA-ME-WE 5 dan SEA-US *Submarine Cable System*.
- r) 2019 : Telkom mengakuisisi menara milik Indosat Ooredoo sebanyak 2.100 menara melalui Mitratel dan saham PT Persada Sokka Tama yang memiliki 1.001 menara sebanyak 95%. Pada bulan November tahun 2019, Telkom dinobatkan menjadi “*2019 Indonesia IoT Services of the Year*” oleh Frost and Sullivan pada *Asia-Pacific Best Practices Awards*.

## 2. Whistleblowing System Pada Laporan Tahunan PT Telkom Indonesia

*Whistleblowing system* atau Sistem Pelaporan Pelanggaran di PT Telkom Indonesia dibentuk pada tahun 2006 dan terus dijalankan sampai saat ini. Sistem ini memberikan jalan kepada semua individu yang berada di internal perusahaan maupun pihak ketiga untuk melaporkan segala bentuk pelanggaran di perusahaan termasuk tindak kecurangan atau pelanggaran

etika kerja lainnya. *Whistleblowing system* ini berhak dimanfaatkan oleh seluruh individu dari tiap jenjang kepegawaian, dalam hal ini termasuk Direksi, Dewan Komisaris serta anggota-anggota yang berada di bawah Dewan Komisaris. Agar penggunaannya dapat dilakukan dengan baik dan efektif, PT Telkom Indonesia melakukan sosialisasi kepada seluruh karyawan mengenai sistem pelaporan ini. (PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk, no date)

### 2.1. Sistem Pelaporan

Pelaporan pelanggaran yang terjadi dapat dilakukan oleh *whistleblower* dengan menyampaikannya melalui *e-mail*, *website*, atau melalui surat. Penyampaian pelaporan disampaikan ke Komisaris melalui Komite Audit, yaitu ditujukan langsung ke Komisaris Utama atau Ketua Komite Audit Perusahaan Perseroan PT Telkom Indonesia. Namun untuk tiap pengaduan yang diterima harus memenuhi syarat agar dapat ditindaklanjuti, terdapat 3 syarat pengaduan yang harus terpenuhi, yaitu:

- a. Penyampaian pengaduan harus dilakukan melalui *e-mail*, *website*, atau surat. Untuk pengaduan atau pelaporan yang disampaikan melalui email, harus ditujukan kepada email: [whistleblower@telkom.co.id](mailto:whistleblower@telkom.co.id) atau [ka301@telkom.co.id](mailto:ka301@telkom.co.id). Untuk pelaporan yang disampaikan melalui aplikasi *whistleblower* dengan cara mengakses langsung pada *website* [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id). Sementara untuk pelaporan yang disampaikan melalui surat harus menuliskan tanda “Rahasia

Pribadi” atau disingkat menjadi “RHSPRIB” pada bagian kanan atas dari sampul surat dan kemudian dikirim ke Komisaris Utama dengan alamat lengkap kantor.

- b. Laporan yang dikirimkan harus berkaitan dengan permasalahan pengendalian internal, *auditing*, akuntansi, dugaan kecurangan dan atau dugaan korupsi, pelanggaran peraturan, dan pelanggaran kode etik.
- c. Setiap laporan yang disampaikan ke perusahaan harus disertai dengan bukti yang memadai sebagai data awal yang menjadi faktor pendukung sehingga informasi yang diberikan terjamin kebenarannya dan dapat dilakukan pemeriksaan lebih lanjut.

Cara melakukan pelaporan yang baik dan benar melalui lapor.go.id yaitu dengan memperhatikan beberapa hal berikut (*Welcome to LAPOR!*, no date):

- a. Memastikan bahwa laporan tersebut relevan dengan kinerja pemerintah.
- b. Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar.
- c. Pelaporan yang dilakukan bukanlah bentuk ujaran kebencian, SARA maupun caci maki.
- d. Memastikan bahwa laporan tersebut bukanlah laporan yang telah disampaikan sebelumnya dan masih dalam proses penanganan.

Ketika melakukan pengisian form pengaduan, pelapor harus memperhatikan kolom-kolom yang wajib dan opsional untuk diisi. Kolom yang wajib diisi yaitu; Pertama, Judul laporan yang merupakan inti dari laporan yang disampaikan. Kedua, Isi laporan yang berisi kronologis kejadian yang dikeluhkan dengan menyertai data diri pelapor. Ketiga, tanggal kejadian ketika pelapor menerima pelayanan yang kurang menyenangkan. Keempat, lokasi kejadian.

Sementara kolom opsional untuk diisi yaitu: Pertama, Instansi tujuan yang merupakan instansi yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan. Kedua, kategori laporan. Ketiga, *anonym* yang membuat nama pelapor tidak muncul pada halaman public. Keempat, rahasia yang membuat identitas pelapor tidak muncul pada halaman public SP4N-Lapor. Kelima, lampiran yang berisi data dukungan laporan berupa dokumen, gambar, maupun video dengan ukuran maksimal 2 MB.

Format pelaporan atau pengaduan yang baik menurut Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) yaitu(KPK, no date):

- a. Menyampaikan pengaduan secara tertulis
- b. Melengkap identitas sebagai pelapor yang meliputi; nama, alamat lengkap, pekerjaan, nomor telepon, fotokopi KTP, dll.
- c. Menyampaikan kronologi dugaan tindak pidana korupsi

- d. Melengkapi bukti-bukti awal sebagai data pendukung laporan yang sesuai dengan ketentuan seperti: bukti transfer, cek, rekening Koran bank dan bukti penyetoran. Bukti berupa laporan hasil audit investigasi seperti: dokumen dan atau hasil rekaman terkait permintaan dana, kontrak, bukti pembayaran, dan berita acara pemeriksaan. Bukti foto dokumentasi, surat, disposisi perintah, bukti kepemilikan, identitas sumber informasi.
- e. Nilai kerugian yang diakibatkan dan jenis korupsinya, misal: merugikan keuangan Negara atau penyuapan atau pemerasan atau penggelapan.
- f. Sumber informasi, digunakan untuk pendalaman kasus.
- g. Informasi apabila kasus tersebut telah ditangani penegak hukum.
- h. Pengaduan atau laporan tidak dipublikasi.

## 2.2. Pihak Yang Mengelola Pengaduan

Pihak yang berwenang untuk mengelola mekanisme *Whistleblowing system* di Telkom adalah *Whistleblower Protection Officer* (WPO), Komite Audit, serta Komite Investigasi. Setiap pihak yang bertugas mengelola *whistleblowing system* memiliki dan tugasnya masing-masing. (Tentang Telkom | *Profil dan Riwayat Singkat*, no date)

*Whistleblower Protection Officer* (WPO) adalah anggota Komite Audit yang memiliki tugas untuk melakukan penindakan terhadap semua pengaduan yang dikirim ke perusahaan dengan melaksanakan hal-hal berikut:

- a. Menampung semua laporan yang ditujukan ke Telkom.
- b. Mengadministrasikan setiap pengaduan yang masuk.
- c. Melakukan pemeriksaan awal tentang kebenaran laporan, apakah pengaduan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- d. Memeriksa dengan cermat rencana tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut.

Tugas dan kewajiban Komite Audit yang ditentukan melalui rapat komite yaitu:

- a. Memberikan izin tindak lanjut terhadap laporan yang diterima, apakah layak atau tidak.
- b. Memberikan persetujuan untuk penindaklanjutan terhadap laporan apakah akan dilanjutkan untuk ditangani pihak internal atau diserahkan ke pihak eksternal perusahaan.
- c. Menilai apakah upaya tindak lanjut yang dilakukan dalam menangani pengaduan sudah memadai atau tidak.

Sementara tugas dan kewajiban Internal Auditor adalah:

- a. Memeriksa pendahuluan atas laporan yang diterima dari Komite Audit.
- b. Membuat laporan pemeriksaan pendahuluan kemudian menyampaikannya ke Direktur Utama dan diteruskan ke Komite Audit.

Komite Investigasi memiliki peran dalam:

- a. Penyelidikan lebih lanjut akan dilakukan atas laporan yang diajukan setelah dilakukannya pemeriksaan oleh auditor internal.
- b. Melaporkan hasil investigasi lebih lanjut kepada Direktur Utama dan menyerahkannya kepada Komite Audit.

### 2.3. Tindak Lanjut

Merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan atau OJK No.55/POJK.04/2015 dan *Sarbanes-Oxley Act 2002 Section 301* tentang *Public Company Audit Committee*, mekanisme *Whistleblowing System* adalah sistem yang menjadi Komite Audit. Laporan pengaduan internal dan pihak ketiga yang ditangani oleh Komite Audit mencakup topik-topik berikut, yaitu (*Telkom | Whistleblowing System*, no date):

#### 2.3.1. *Auditing* dan Akuntansi

Masalah akuntansi yang dapat menyebabkan salah saji material yang terjadi dalam laporan keuangan dan masalah pengendalian internal pelaporan keuangan serta masalah audit. Khususnya hal-hal yang berkaitan dengan standar akuntansi, termasuk standar independensi Kantor Akutan Publik.

#### 2.3.2. Pelanggaran peraturan

Pelanggaran yang dimaksudkan adalah peraturan pasar modal, peraturan perundang-undangan yang berkenaan dengan operasional perusahaan, serta pelanggaran peraturan internal perusahaan yang dapat menimbulkan kerugian.

### 2.3.3. Kecurangan dan / atau dugaan korupsi

Semua karyawan dan / atau jajaran pejabat di perusahaan yang melakukan kecurangan dan / atau dugaan korupsi.

### 2.3.4. Kode etik

Perilaku Direksi maupun Manajemen yang memiliki potensi mencemarkan nama baik perusahaan atau menyebabkan kerugian. Perilaku tidak terpuji tersebut diantaranya: benturan kepentingan (*conflict of interest*) dengan Telkom, tidak jujur, atau menyebarkan informasi yang tidak benar kepada publik.

Dalam proses penanganan pengaduan, Telkom memberikan ketentuan atau syarat pengaduan tertentu untuk memastikan informasi yang diterima apakah pelapor menyampaikan informasi secara ber dan bukan merupakan laporan yang bersifat fitnah kepada seseorang. Penyertaan bukti-bukti yang cukup juga diperlukan sebagai bahan pertimbangan apakah laporan dapat segera ditindaklanjuti, dengan maksud untuk memastikan ketepatan dan kebenaran informasi. Apabila laporan yang disampaikan melalui *Whistleblowing system* tidak akurat serta tidak dapat diandalkan, maka laporan tersebut tidak dapat ditindaklanjuti.

Kegiatan pelaporan mengenai tindak kecurangan ini dapat mengancam keamanan bagi *whistleblower*, baik itu ancaman fisik, non

fisik, maupun kerugian lainnya. Oleh karena itu, untuk melindungi identitas *whistleblower*, Telkom memberikan jaminan perlindungan bagi setiap orang yang memanfaatkan layanan *whistleblowing system* untuk melaporkan pelanggaran yang diketahuinya. Telkom mengutamakan kerahasiaan serta asas praduga tidak bersalah dengan tujuan untuk memberikan dorongan dengan harapan Telkom dapat mewujudkan pelaporan pelanggaran yang aman tanpa perasaan takut atau khawatir atas keselamatan diri. Jaminan perlindungan yang dijanjikan Telkom dilakukan berdasarkan atas kebijakan internal, yaitu (Telkom | *Whistleblowing System*, no date):

- a. Keputusan Dewan Komisaris No.08/KEP/DK/2016 tanggal 8 Juni 2016 mengenai Kebijakan Prosedur Penanganan Pengaduan (*Whistleblower*) PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dan Anak-Anak Perusahaan Terkonsolidasi.
- b. Peraturan Direksi No.PD.618.00/r.00/HK200/COP-C0000000/2016 tanggal 21 Desember 2016.
- c. Keputusan Dewan Komisaris No.01/KEP/DK/2018 mengenai *Standard Operating Procedure Whistleblowing System* pada Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Dan Anak-anak Perusahaan Terkonsolidasi.
- d. Selain itu, Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban juga memeberikan bentuk perlindungan bagi *whistleblower* yang diatur dalam Pasal 4 ayat 4, pasal 32 dan pasal 33.

## 2.4. Penanganan Pengaduan *Whistleblowing Sytem*

Pengaduan yang diterima Telkom setiap tahunnya diproses berdasarkan mekanisme *whistleblowing system* yang ditentukan oleh perusahaan. Setiap pengaduan yang dinilai masuk dalam kategori serta layak untuk ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan sanksi atau tindak lanjut ke eksternal.

### 2.4.1. Hasil Penanganan Pengaduan

**Gambar 3. 2**

**Hasil Penanganan Pengaduan Tahun 2015**

Deskripsi	Jumlah	Keterangan
Jumlah pengaduan	3	pengaduan yang diterima
Memenuhi syarat	0	pengaduan yang layak ditindaklanjuti

Sumber: 1 Annual Report PT Telkom Indonesia Tahun 2015

Jumlah pengaduan yang diterima melalui *whistleblowing system* pada tahun 2015 (PT.Telkom Indonesia (Persero) Tbk, 2015) sebanyak 3 laporan, namun setelah dilakukan penilaian oleh Komite Audit, laporan tersebut dikategorikan tidak tergolong ke dalam kriteria yang ditetapkan untuk ditindaklanjuti dengan *whistleblowing system*.

Gambar 3. 3

### Hasil Penanganan Penanganan Tahun 2016

Deskripsi	Jumlah	Keterangan
Jumlah pengaduan	40	pengaduan yang diterima
Memenuhi syarat	1	pengaduan yang layak ditindaklanjuti

Sumber: *Annual Report* PT Telkom Indonesia Tahun 2016

Pada tahun 2016 (PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk, 2016), jumlah pengaduan yang diterima Telkom melalui aplikasi *whistleblower* adalah sebanyak 40 laporan. Setelah dilakukan kajian dan penilaian oleh Komite Audit, hanya 1 laporan yang tergolong kategori yang ditetapkan, sedangkan sisanya tidak termasuk dalam kriteria *whistleblowing system* melainkan tergolong dalam pengaduan layanan atau produk.

Gambar 3. 4

### Hasil Penanganan Penanganan Tahun 2017

Deskripsi	Jumlah	Keterangan
Jumlah pengaduan	28	Pengaduan yang diterima
Memenuhi syarat	2	Pengaduan yang layak ditindaklanjuti

Sumber: *Annual Report* PT Telkom Indonesia Tahun 2015

Sepanjang tahun 2017 (PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk, 2017), terdapat 28 laporan pengaduan yang diterima Telkom dalam *Whistleblowing System*, terdapat 2 laporan yang masuk ke dalam

kategori yang telah ditetapkan. Hasil akhir ini ditentukan setelah melalui proses kajian oleh Komite Audit.

**Gambar 3. 5**

**Hasil Penanganan Penanganan Tahun 2018**

Description	Total	Remarks
Total Complaint	24	Received complaints
Fulfil the requirements	5	Complaints proper to be followed up

Sumber: *Annual Report* PT Telkom Indonesia Tahun 2018

Pada tahun 2018 (PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk, 2018), Terdapat 24 laporan yang diterima Telkom melalui *whistleblowing system*. Dari hasil kajian oleh Komite Audit, 5 diantaranya termasuk ke dalam kategori *whistleblowing* sementara sisanya tergolong pada pengaduan pelayanan/produk.

**Gambar 3. 6**

**Hasil Penanganan Penanganan Tahun 2019**

Deskripsi	Jumlah	Keterangan
Jumlah pengaduan	44	Pengaduan yang diterima
Memenuhi syarat	5	Pengaduan yang layak ditindaklanjuti
Tindak lanjut:		
• Melalui Litigasi	0	Putusan pengadilan
• Melalui Non-litigasi	5	Kebijakan perusahaan

Sumber: *Annual Report* PT Telkom Indonesia Tahun 2019

Terdapat 44 laporan pengaduan yang diterima Telkom sepanjang tahun 2019 (Telkom, 2019a) melalui mekanisme *whistleblowing system*. Terdapat 5 pengaduan yang layak untuk ditindaklanjuti karena termasuk ke dalam kategori *whistleblowing*

*system*, laporan tersebut diselesaikan dengan sanksi atau tindak lanjut dan ditentukan melalui rapat oleh Komite Audit. Laporan yang layak ditindaklanjuti tersebut diselesaikan dengan cara Non-litigasi berdasarkan atas kebijakan dari perusahaan.

### **3. Analisis Wacana Kritis *Whistleblowing System* pada Laporan Tahunan PT Telkom Indonesia Tbk. Periode**

Data yang diperoleh dari laporan tahunan PT Telkom Indonesia Tbk. menghasilkan informasi terkait *whistleblowing system* yang diterapkan perusahaan dalam menghadapi *fraud* atas akuntabilitas dari aktivitas yang telah dilakukan. PT Telkom Indonesia menetapkan sistem pelaporan pelanggaran kecurangan atau yang disebut dengan *whistleblowing system* sebagai salah satu perwujudan tata kelola perusahaan yang baik, yang telah bekerjasama dengan KPK yang terintegrasi dengan LPSK untuk menindaklanjuti pelaporan terkait dugaan tindak pidana korupsi yang dilaporkan oleh pegawai internal perusahaan maupun dari masyarakat. KPK dapat memantau tindak lanjut dari laporan yang diterima, karena laman *website* dari program *whistleblowing system* pada BUMN tekoneksi dengan KPK sehingga memudahkan karyawan melakukan pelaporan dugaan korupsi.

Prosedur analisis data dalam penelitian ini diawali dengan proses pengumpulan data yang mencakup aspek kebahasaan serta konteks yang berkaitan dengan fokus pembahasan dalam penelitian ini yaitu *whistleblowing system*. Data terkait model analisis wacana kritis Norman Fairclough yang dikumpulkan berupa laporan tahunan yang diperoleh melalui *website* PT

Telkom Indonesia, dengan data pendukung dari media massa. Data yang telah terkumpul dibaca dengan cermat dan teliti, untuk memahami konteks bahasa dan mengelompokkan data sesuai dengan konteks permasalahan menggunakan model analisis wacana kritis. Proses ini dilakukan dengan tujuan untuk mempelajari dan menganalisis data sehingga dapat menarik kesimpulan akhir. Setiap kesimpulan yang ditarik selama proses analisis data dilakukan, akan selalu diselaraskan dengan pengumpulan data yang sedang berlangsung hingga tahap akhir penelitian.

Untuk menganalisis data yang dikumpulkan, peneliti memanfaatkan metode analisis wacana kritis. Tahapan dalam analisis data ini menggunakan analisis wacana kritis oleh Norman Fairclough yang merujuk pada proses tiga dimensi yaitu teks, *discourse* dan *sociocultural*. Pada dimensi *discourse practice*, peneliti memfokuskan pada pemaknaan isi teks berdasarkan konsep bahwa analisis wacana kritis adalah metode penelitian ilmiah yang penerapannya mengikuti pilihan dan pemusatan pikiran peneliti.

### 3.1. Analisis Teks

Norman Fairclough menggunakan tiga tahapan dalam melakukan analisis teks yaitu representasi, relasi dan identitas. Pada tahap ini, hal yang ingin dikomunikasikan adalah mengenai bagaimana seseorang, kelompok, aktivitas, dan tindakan digambarkan dengan kata-kata atau teks. Norman Fairclough melihat ini dalam dua cara, antara lain melalui klausa dan kombinasi (rangkaian kalimat). (Fairclough, 2003) Tabel di bawah ini merupakan data yang dipilih oleh peneliti untuk

dilakukan analisis lebih lanjut yang bersumber dari laporan tahunan PT Telkom tahun 2019.

**Tabel 4. 1 Data Analisis Teks**

<b>Hal yang diamati</b>	<b>Temuan</b>	<b>Tema</b>
Perusahaan menilai <i>whistleblowing system</i> berlangsung baik di Telkom.	Selama tahun 2019, <i>whistleblowing system</i> di Telkom berjalan baik. Telkom memberikan sosialisasi kepada semua karyawan setiap tahunnya, dengan tujuan agar penerapan mekanisme <i>whistleblowing system</i> dapat berjalan baik dan efektif.	Keberlangsungan Penerapan <i>Whistleblowing system</i>
Penyampaian laporan pelanggaran	Pengaduan dapat dikirim melalui <i>website</i> , email, <i>fax</i> atau surat. Laporan harus memenuhi syarat pelanggaran yang ditetapkan perusahaan mengacu pada Peraturan OJK tentang <i>Public Company Audit Committee</i> , mekanisme <i>whistleblowing system</i> .	Pengaduan
Jaminan perlindungan bagi <i>whistleblower</i>	Jaminan perlindungan yang diberikan Telkom kepada <i>whistleblower</i> berdasarkan atas keputusan Dewan Komisaris, Peraturan Direksi serta Keputusan Dewan Komisaris.	Kebijakan perlindungan internal
Pengelola <i>whistleblowing system</i>	Sejak dibentuk tahun 2006, pihak yang berwenang mengelola <i>Whistleblowing system</i> di PT Telkom Indonesia adalah Komite Audit melalui keputusan Dewan Komisaris dan diratifikasi dengan keputusan Direksi.	komite audit

Sumber: Hasil Olahan Peneliti Berdasarkan Data Dari Laporan Tahunan. (Tahun 2022)

Penjabaran data di bawah ini merupakan penjabaran lanjutan berdasarkan data di atas:

### 3.1.1. Tahap Representasi

Pada tahap representasi dalam model analisis wacana oleh Fairclough, disampaikan mengenai bagaimana sebuah teks dapat menampilkan seseorang, kelompok, tindakan dan kegiatan. (Fadli, 2019) Representasi dalam kombinasi anak kalimat adalah sebuah perpaduan antar kalimat anak sehingga menghasilkan sebuah makna. Umumnya, kalimat kedua adalah penjelas kalimat pertama yang dapat dilihat dari penggunaan kata hubung. Representasi dalam rangkaian kalimat adalah rangkaian beberapa kalimat yang membentuk makna tertentu sehingga dapat menggambarkan sebuah peristiwa. Suatu peristiwa dapat digambarkan dengan memperhatikan pemilihan kosakata (*vocabulary*) dan tata bahasa (*grammar*), penggambaran inilah yang disebut dengan representasi.

Representasi merupakan hal pertama yang harus diperhatikan dalam analisis wacana kritis model Norman Fairclough. Hal yang ingin disampaikan pada tahap representasi adalah tentang bagaimana individu, kelompok, tindakan atau kegiatan diperlihatkan dalam teks. Representasi pada rangkaian kalimat dalam laporan tahunan PT Telkom Indonesia ialah rangkaian kalimat yang membentuk makna tertentu, representasi dalam kombinasi anak kalimat dan dalam rangkaian antar kalimat. Isu yang diangkat penulis ialah laporan tahunan PT Telkom Indonesia terkait dengan *whistleblowing system* yang merupakan bagian dari tata kelola

perusahaan. Berdasarkan data dari laporan tahunan PT Telkom Indonesia *whistleblowing system* berjalan dengan baik di Telkom selama periode berlangsung.

Pada wacana yang terlampir dalam laporan tahunan PT Telkom Indonesia pada sub-bab *whistleblowing system*, didapatkan informasi bahwa setiap tahun, Telkom mengadakan sosialisasi tentang *whistleblowing system* kepada karyawan dengan harapan agar sistem ini dapat digunakan dengan baik dan efektif.

**Tabel 4. 2 Representasi Teks**

Penerapan	“Selama tahun 2019, <i>whistleblowing system</i> di Telkom berjalan baik. Setiap tahun, Telkom melakukan sosialisasi kepada karyawan agar mekanisme tersebut dapat digunakan secara baik dan efektif.”	Hlm. 239
Pelaporan	“Pelaporan pelanggaran dapat disampaikan melalui <i>website, fax, email</i> , atau surat. Pengaduan harus memenuhi syarat.”	Hlm. 239
Perlindungan	“Dalam menindaklanjuti setiap aduan atau laporan, mekanisme <i>Whistleblowing System</i> Telkom mengedepankan kerahasiaan dan asas praduga tidak bersalah.”	Hlm. 239
Penanganan	“Dalam menangani pengaduan, Telkom menentukan syarat pengaduan tertentu yang memastikan pelapor menyampaikan pengaduan secara bertanggungjawab dan bukan bersifat fitnah terhadap seseorang.”	Hlm. 240
Pengelola	“Mekanisme WBS di Telkom dikelola oleh beberapa pihak yaitu <i>Whistleblower Protection Officer (WPO)</i> , Komite Audit, dan Komite Investasi dengan tugas dan nya masing-masing.”	Hlm. 241
Hasil	“Telkom menerima 44 pengaduan sepanjang tahun 2019 melalui mekanisme <i>Whistleblowing system</i> .”	Hlm. 241

Sumber: Hasil Olahan Peneliti Berdasarkan Laporan Tahunan. Tahun 2022

### 3.1.1.1. Penerapan

Pada penjelasan singkat terkait penerapan *whistleblowing system*, disebutkan bahwa “pada periode tahun 2019 berjalan, *whistleblowing system yang dijalankan di Telkom berjalan dengan baik.*” Representasi yang dihadirkan dalam kalimat ini yaitu berjalan dengan baik yang dimaksud di sini adalah apakah perusahaan dapat menjalankan mekanisme *whistleblowing system* dengan baik. Pengeritan baik di sini mengarah pada keberlangsungan penerapan *whistleblowing system*. Apakah perusahaan telah memaksimalkan penerapannya, apakah sistem dijalankan sebagaimana semestinya serta apakah perusahaan benar melakukan pengawasan dan penilaian terhadap semua laporan yang diterima. Jawaban atas pernyataan ini dijawab dan diperkuat dengan pernyataan pada kalimat berikutnya yaitu “*Setiap tahun perusahaan melakukan sosialisasi kepada karyawan agar mekanisme tersebut dapat digunakan secara baik dan efektif.*”

Seperti pernyataan yang terlampir di *website* Telkom yang menjelaskan secara lebih terperinci bahwa, perusahaan selalu melakukan sosialisasi terkait *whistleblowing system* kepada karyawannya. Serta menjelaskan bahwa materi sosialisasi yang

diberikan perusahaan tidak hanya mengenai *whistleblowing system* saja, melainkan juga tentang pemahaman seputar *Good Corporate Governance*, etika bisnis, Sistem Manajemen Anti Penyuapan, pakta integritas dan hal lainnya yang terintegrasi terkait dengan praktik tata kelola perusahaan pada bab tata kelola perusahaan. Dalam wacana yang tertulis di *website* Telkom, perusahaan juga menyelenggarakan program survey daring terkait etika bisnis kepada seluruh karyawan. Karyawan diberikan pernyataan kesediaan untuk menjalankan etika bisnis yang diterapkan perusahaan pada akhir survei.

#### 3.1.1.2. Pelaporan

Pada tahap pelaporan, bentuk tindakan menggambarkan bagaimana alur yang harus dilakukan oleh individu atau *whistleblower* untuk mengirimkan laporan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Representasi yang dihadirkan yaitu pelapor dapat mengirimkan laporan melalui media yang disediakan perusahaan yaitu melalui *website*, *fax*, *email*, atau surat. Laporan yang dikirimkan harus memenuhi syarat yang ditetapkan perusahaan sehingga informasi yang dikirimkan dapat ditindaklanjuti. *Website* yang dimaksudkan disini yaitu laman resmi PT Telkom, laman lapor.go, laman resmi KPK atau melalui laman *whistleblowing system* Indonesia bagian PT Telkom. Untuk pelaporan melalui *fax*, *email*, atau surat serta tata cara dan

syarat pelaporan yang benar telah dijabarkan oleh peneliti pada BAB III dalam penelitian ini di sub-bab B tentang *whistleblowing system*.

Untuk melakukan pelaporan, seorang *whistleblower* tidak dapat mengirimkan laporan tanpa bukti karena seorang pelapor harus ber atas laporan yang dibuatnya. Oleh karena itu, syarat di buat oleh perusahaan dengan tujuan untuk menghindari laporan yang bersifat fitnah yang dapat mencemarkan reputasi seseorang dan menjamin keterandalan laporan tersebut. Perusahaan dapat menentukan kelayakan laporan dengan memanfaatkan bukti-bukti yang dilampirkan oleh pelapor, sehingga dapat dilakukan upaya tindak lanjut untuk menanggapi laporan tersebut.

#### 3.1.1.3. Perlindungan

Wacana yang terlampir pada laporan tahunan bahwa “*Mekanisme WBS Telkom mengedepankan kerahasiaan dan asas praduga tidak bersalah.*” *Whistleblowing system* merupakan system yang yang dikembangkan untuk menerima serta memberikan jaminan keamanan bagi tiap orang yang memberikan keluhan atau laporan mengenai pelanggaran yang terjadi. Perlindungan bagi pelapor merupakan bentuk dukungan secara mental dengan menjanjikan jaminan kerahasiaan identitas pelapor sehingga dapat memberikan dorongan bagi siapa saja untuk melaporkan pelanggaran dengan aman tanpa kekhawatiran

atau rasa takut atas keselamatannya. Jaminan yang diberikan oleh Telkom tidak hanya untuk pelapor namun juga pada orang terlapor. Jaminan bagi terduga terlapor yaitu asas praduga tak bersalah seperti yang tertulis dalam wacana laporan tahunan halaman 239.

Kebijakan terkait perlingungan bagi pelapor merupakan hal yang tak kalah penting bagi perusahaan untuk memacu kegiatan pelaporan pelanggaran. Oleh karena itu, kebijakan perusahaan terhadap perlindungan *whistleblowing* dapat menciptakan rasa aman bagi siapa saja ingin memanfaatkan mekanisme *whistleblowing system*. PT Telkom telah mengatur kebijakan mengenai perlindungan bagi *whistleblower* melalui Keputusan Dewan Komisaris No.08/KEP/DK/2016 tentang Kebijakan Prosedur Penanganan Pengaduan (*Whistleblower*) PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dan anak-anak Perusahaan Terkonsolidasi. Yang didukung dengan Peraturan Direksi No.PD.618.00/r.00/HK200/COP-C000000/2016 dan Keputusan Dewan Komisaris No. Lembaga Perlindungan Perlindungan Saksi dan Korban atau LPSK juga mengatur peraturan perundang-undangan terkait dengan perlindungan bagi *whistleblower* atau pelapor atau saksi pelapor dalam tindak pidana korupsi.

#### 3.1.1.4. Penanganan

Pada tahap penanganan menggambarkan mengenai pengaduan seperti apa yang akan ditangani. Representasi yang dihadirkan adalah wacana bahwa Telkom telah menentukan syarat tertentu yang harus dipastikan oleh pelapor sehingga pengaduannya dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini, Komite Audit berlaku sebagai pihak yang ber atas keberlangsungan mekanisme *whistleblowing system*. Oleh karena itu, pengaduan yang akan ditangani oleh Komite Audit adalah yang berkenaan dengan topik akuntansi dan *auditing*, pelanggaran peraturan, kecurangan dan/atau dugaan korupsi, serta kode etik. Berdasarkan wacana yang terlampir pada laporan tahunan, terdapat 44 jumlah pengaduan yang diterima oleh PT Telkom untuk dilakukan investigasi apakah pengaduan tersebut layak ditindaklanjuti atau tidak. Makna yang disampaikan adalah bahwa laporan tidak akan ditindaklanjuti apabila tidak termasuk ke dalam topik yang telah ditentukan serta tidak ada bukti yang menguatkan tuduhan. Tahap-tahap dalam mekanisme *whistleblowing system* digambarkan oleh PT Telkom dalam laporan tahunan dalam bentuk struktur.

Seperti yang tercantum pada laporan tahunan, penanganan pengaduan pada proses investigasi dimulai dari persetujuan tindaklanjut oleh Dirut agar dapat dilakukan investigasi oleh Komite Investigasi. Proses investigasi ini

merupakan proses yang cukup panjang karena memerlukan ahli apabila kasus dirasa perlu penanganan tenaga ahli. Proses investigasi dibutuhkan untuk menentukan suatu laporan dapat ditindaklanjuti atau tidak. Pada tahap pelaporan dan tindak lanjut juga dibutuhkan beberapa tahap hingga laporan diterima sebagai pelanggaran.

#### 3.1.1.5. Pengelola

Pengelola merupakan pihak-pihak yang menangani pengaduan yang terjadi. Representasi yang dihadirkan ialah pihak-pihak yang terlibat dalam proses investigasi dan tindak lanjut laporan. Tiap pihak memegang yang berbeda berdasarkan atas tugas yang tangani. Hal ini dipertegas oleh tata bahasa “*dikelola oleh beberapa pihak*”, pihak-pihak yang dimaksud di sini terjawab pada kalimat selanjutnya yaitu “*Whistleblower Protection Officer (WPO), Komite Audit, dan Komite Investasi*”.

Tugas dan wewenang pihak-pihak ini telah dijelaskan pada BAB sebelumnya.

#### 3.1.1.6. Hasil

Bentuk hasil yang ditampilkan berupa total akhir pengaduan yang diterima melalui *whistleblowing system* seperti yang terlampir dalam wacana laporan tahunan PT Telkom Indonesia tahun 2019 yaitu “*Telkom menerima 44 pengaduan sepanjang tahun 2019 melalui mekanisme WBS*”. Hasil yang

tertulis ini merupakan hasil yang diperoleh setelah melewati proses investigasi oleh *Whistleblower Protection Officer*, Komite Audit, Internal Audit, dan Komite Investigasi hingga diperoleh keputusan apakah laporan dapat ditindak lanjuti atau tidak. Dalam menampilkan data terkait laporan hasil pengaduan, Telkom mencantumkan data dalam bentuk tabel yang memuat informasi tentang jumlah laporan yang diterima perusahaan serta jumlah laporan yang memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti. Untuk hasil akhir investigasi, akan diketahui total laporan yang tergolong dalam pelanggaran yang memenuhi syarat *whistleblowing* untuk selanjutnya ditindaklanjuti berdasarkan ketentuan yang berlaku. Bentuk sanksi atau upaya tindak lanjut yang dilakukan perusahaan yaitu melalui proses non-litigasi maupun litigasi.

### 3.1.2. Relasi Teks

Relasi teks merupakan hubungan antar partisipan atau pihak yang tercantum dalam teks yang berhubungan dengan semua individu di internal Telkom dalam jenjang kepegawaian termasuk pihak ketiga. Jajaran kepegawaian yang termasuk yaitu Direksi, Dewan Komisaris serta anggota-anggota komite di bawah Komisaris. Hubungan partisipan yang dimaksud tergolong dalam tiga kategori yaitu pelapor (pihak internal maupun eksternal perusahaan), pengelola (WPO, Komite Audit, Internal Audit dan Komite Investigasi) dan pembaca (pihak ketiga).

Relasi yang dimunculkan pada wacana laporan keuangan mengangkat peran serta tiap pihak dengan tugas dan masing-masing. Pada paragraf 1 halaman 241 bertuliskan “*Mekanisme WBS di Telkom dikelola oleh beberapa pihak yaitu Whistleblower Protection Officer (WPO), Komite Audit, dan Komite Investigasi dengan tugas dan nya masing-masing.*” Dalam hal ini pembaca dihubungkan dengan bagaimana proses yang terjadi setelah dilakukannya pelaporan. Berikut penjelasan mengenai pihak-pihak yang tercantum dalam laporan tahunan yaitu:

Direksi merupakan jajaran direktur yang ditentukan berdasarkan hasil Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan yang terdiri dari Direktur Utama, Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko, Direktur Consumer Service, Direktur Network & IT Solution, Direktur Digital Business, Direktur Strategic Portofolio, Direktur Enterprise & Business Service, Direktur Human Capital Management dan Direktur Wholesale & International Service. Peran dan tugas Direksi yang dilampirkan dalam wacana laporan tahunan ini termasuk dalam individu yang berhak melakukan pelaporan menggunakan *whistleblowing system* dan sebagaimana tugas direktur pada umumnya.

Di PT Telkom Indonesia, terdapat tiga komite yang bertugas membantu pelaksanaan tugas pengawasan Dewan Komisaris yaitu: Komite Audit, Komite Nominasi dan Remunerasi (KNR) serta Komite Evaluasi dan *Monitoring* Perencanaan dan Resiko (KEMPR). Komite

Audit merupakan pihak yang membantu dewan komisaris dalam menjalankan fungsi pengawasan memberikan penilaian serta mengeluarkan persetujuan yang dalam mekanisme *whistleblowing system* mengeluarkan kebijakan setelah dilakukan rapat komite. Komite Investigasi merupakan badan komite yang memiliki peran melakukan proses investigasi atas setiap pengaduan yang telah melalui pemeriksaan oleh internal auditor dan membuat laporan atas hasil investigasi yang dilakukan.

Internal Auditor merupakan pihak yang memegang peran melakukan pemeriksaan awal atas laporan yang diterima melalui sistem pelaporan dan membuat laporan pemeriksaan pendahuluan. Pihak ketiga dapat berupa vendor, investor serta pihak eksternal perusahaan yang lain. Pihak ketiga di sini dapat menjadi salah satu *whistleblower*. Karyawan merupakan orang-orang yang bekerja di suatu perusahaan dengan imbalan berupa gaji dalam bentuk uang, Karyawan adalah sumber daya yang berharga bagi perusahaan yang juga dapat menjadi *whistleblower*. *Whistleblowing Protection Officer* (WPO) adalah anggota Komite Audit yang memiliki tugas melakukan penanganan atas setiap pengaduan yang diterima perusahaan, dimulai dari melakukan penerimaan hingga memonitor tindak lanjut atas pengaduan.

Terdapat beberapa istilah dengan makna yang luas yang dipakai dalam penulisan laporan tersebut seperti individu di internal dan pihak ketiga. Sebagaimana yang diketahui bahwa individu di internal

merupakan semua karyawan yang bekerja di perusahaan dan pihak ketiga merupakan pihak-pihak yang memiliki kepentingan dengan perusahaan seperti investor dll. Dalam mekanisme *whistleblowing system*, semua karyawan di perusahaan tanpa terkecuali dapat berpartisipasi menjadi *whistleblower* sebagaimana.

### 3.1.3. Identitas Teks

Hal yang perlu diperhatikan dalam tahap identitas ialah hal yang berkaitan dengan relasi pihak-pihak yang tercantum dalam teks untuk menentukan situasi pembaca. Pada wacana ini, pembaca ditempatkan sebagai pihak ketiga yang dapat berperan sebagai individu yang dapat melakukan pelaporan dan atau yang sedang mengawasi pergerakan laporan tahunan perusahaan dengan kepentingan investasi dll. Hal ini didasarkan pada tujuan utama dibuatnya laporan pertanggungjawaban perusahaan yang berupa laporan keuangan tahunan, guna menyampaikan informasi finansial perusahaan secara keseluruhan sehingga dapat menjadi acuan penting dalam pengambilan keputusan. Sehingga semua pihak yang memanfaatkan laporan tahunan sebagai sumber informasi akuntansi dapat melakukan evaluasi dan pencegahan dengan cepat dan tepat apabila terdapat masalah di Perusahaan.

Pembaca laporan tahunan PT Telkom Indonesia Tbk dibagi menjadi dua yaitu pembaca yang merupakan masyarakat umum yang ingin mengetahui tentang Telkom secara singkat dan pembaca yang

memiliki kepentingan sehingga ingin mengetahui informasi yang lebih terperinci tentang perkembangan perusahaan. Pembaca diposisikan sebagai pihak ketiga yang kemungkinan bisa melakukan pelaporan tindak kecurangan di PT Telkom, apabila melihat praktik-praktik kecurangan yang terjadi dalam konteks yang ditangani perusahaan. Prosedur dan syarat pengaduan dapat dilakukan mengikuti petunjuk yang diberikan melalui laporan tahunan tersebut, hal ini dapat berjalan apabila pembaca selaku pihak ketiga berkeinginan untuk memperbaiki kecurangan yang diketahuinya. Selain itu, pelapor juga dapat memantau perkembangan pengaduannya, dan dapat melihat total jumlah pengaduan yang diterima perusahaan pada periode tersebut melalui laporan tahunan.

Kedua, pembaca diposisikan sebagai pihak ketiga yang memantau pergerakan laporan tahunan perusahaan, untuk meninjau prospek yang dimiliki perusahaan di masa yang akan datang. Mengenai bagaimana laporan keuangan disampaikan menunjukkan informasi tentang kondisi keuangan suatu perusahaan, serta berapa jumlah kasus kecurangan yang ditangani perusahaan. Selain itu, laporan tahunan ini dapat menjadi sarana informasi untuk melihat apakah laporan ini dapat dipertanggungjawabkan. Telkom menyediakan layanan *Unit Investor Relation* sebagai sarana penyampaian saran atau pertanyaan bagi para pemangku kepentingan mengenai laporan keuangan yang diterbitkan perusahaan.

### 3.2. *Discourse Practice*

Dalam analisis *discourse practice*, dilakukan analisis mengenai proses produksi dan konsumsi suatu teks. Menurut Norman Fairclough, terdapat dua tahap analisis yaitu tahap produksi teks (media) yang biasanya berkaitan dengan pola dan tahap pembuatan teks, serta konsumsi teks (khalayak). Proses produksi teks berkenaan dengan latar belakang ditulisnya laporan tahunan dan penerapan *whistleblowing system* di PT Telkom Indonesia, sedangkan konsumsi teks diketahui dari tujuan utama dari laporan tahunan yang dikeluarkan perusahaan yang dianggap menjadi sumber informasi pihak ketiga yang membutuhkan informasi tersebut.

Dalam proses produksi teks, perlu diketahui mekanisme pengelolaan laporan yang diterima oleh perusahaan. Setelah menerima laporan dari *whistleblower* melalui media yang disediakan, hal pertama yang dilakukan oleh pengelola *whistleblowing system* di Telkom yaitu proses investigasi yang dilakukan oleh *Whistleblower Protection Officer* (WPO). Hal ini bertujuan untuk memastikan kelayakan sebuah laporan untuk ditindaklanjuti, dengan memerhatikan apakah pengaduan tersebut sesuai dengan kriteria atau tidak. Apabila suatu pengaduan dinyatakan sesuai dengan kriteria, maka Dirut menerbitkan surat yang ditujukan ke *subsidiary Cc* (meliputi: Dirut terkait, komite audit, IA *subsidiary*). Ketika laporan dikonfirmasi dapat ditindaklanjuti, maka komite investigasi akan menyusun tim investigasi dengan mempertimbangkan penunjukan tenaga ahli atau tidak dalam pelaksanaan investigasi.

Setelah melalui tahap investigasi tersebut, komite investigasi bertugas membuat laporan hasil investigasi dengan dua tujuan yaitu sebagai bahan evaluasi yang disimpan sebagai arsip perusahaan dan sebagai laporan guna keperluan investigasi lanjutan oleh Internal Auditor. Untuk melanjutkan proses tindak lanjut ke Komite Etika dan Kepatuhan & Disiplin (KEKD), diperlukan nota dinas untuk membentuk tim gabungan dalam penindaklanjutan pengaduan. Dengan laporan yang dibuat oleh Komite Etika dan Kepatuhan & Disiplin (KEKD) sebagai dokumentasi, maka rangkaian investigasi dan rencana tindak lanjut pelaporan selesai dilakukan. Didasarkan atas laporan-laporan yang dibuat selama proses investigasi, seluruh pengaduan yang diterima perusahaan dimasukkan ke dalam laporan tahunan yang diterbitkan perusahaan sebagai media informasi bagi pembacand dan pemangku kepentingan.

Pada proses produksi dan konsumsi teks laporan tahunan, berikut hal-hal yang diamati penulis sebagai berikut:

**Tabel 4. 3 Hasil Pengamatan Analisis *Discourse Practice***

Hal yang diamati	Temuan
1) Hubungan laporan keuangan dengan konteks akuntabilitas kinerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Laporan ini berisi data dan informasi yang bersifat material bagi para pemangku kepentingan, seperti investor, pelanggan dan pemerintah.”</li> <li>- “Secara umum, isi laporan ini berasal dari analisis internal serta sumber dokumen dan narasumber yang dapat dipercaya.”</li> <li>- “Beberapa bagian dari laporan ini memuat data dan informasi tentang pandangan Telkom ke depan yang bersifat <i>forward-looking statement</i>, seperti target, harapan, perkiraan, estimasi, prospek, atau proyeksi atas kinerja operasional dan kondisi usaha Telkom di masa mendatang.” (hlm. 3).</li> </ul>

2) Hubungan <i>whistleblower</i> dengan perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Mekanisme ini memungkinkan seluruh individu di Internal Telkom maupun pihak ketiga melaporkan pelanggaran, kecurangan atau bentuk pelanggaran etika lainnya yang terjadi di Telkom.”</li> <li>- “Semua individu di seluruh jenjang kepegawaian Telkom, termasuk Direksi, Dewan Komisaris dan anggota-anggota koite di bawah Dewan Komisaris, berhak untuk memanfaatkan WBS.” (hlm. 239)</li> </ul>
3) Hubungan <i>whistleblowing system</i> dengan Tata Kelola Perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Telkom selalu berkomitmen untuk mencegah terjadinya Korupsi di lingkungan Perusahaan.” (hlm. 169)</li> <li>- “Meningkatkan aspek Tata Kelola Perusahaan Melalui Partisipasi Pemangku Kepentingan.”</li> <li>- “Telkom menjamin dan memastikan adanya perlindungan kerahasiaan pelapor, baik karyawan maupun pihak ketiga yang menyampaikan keluhan atau laporan dugaan tindak pelanggaran.” (hlm. 170)</li> <li>- “<i>Whistleblowing system</i> sejalan dengan prinsip tata kelola perusahaan yang baik atau GCG (<i>Good Corporate Governance</i>) yang bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan akuntabilitas dan kinerja.” (hlm. 166).</li> </ul>

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (Tahun 2022)

Dalam analisis *discourse practice*, peneliti menganalisis tentang produksi dan konsumsi teks. Pada tahap produksi, umumnya berkaitan dengan bagaimana cara suatu teks dibuat. Dalam tahap produksi teks, penulis memperhatikan tiga aspek. Pertama adalah dari sisi pemaknaan laporan keuangan yang dikeluarkan oleh perusahaan dan hubungannya dengan konteks akuntabilitas. Kedua, hubungan antara pelapor dengan perusahaan. Ketiga, hubungan antara praktik *whistleblowing system* dengan tata kelola perusahaan.

Laporan tahunan adalah laporan yang berisi data dan informasi penting yang dikeluarkan oleh perusahaan dalam bentuk laporan tahunan. Laporan tahunan sendiri merupakan laporan yang dibuat oleh perusahaan

berdasarkan analisis internal dan sumber dokumen serta dari narasumber terpercaya. Hal tersebut juga terlihat dari wacana yang tercantum dalam laporan tahunan berdasarkan kutipan dalam tabel di atas.

### 3.2.1. Hubungan laporan keuangan dengan konteks akuntabilitas kinerja

Ketika membahas mengenai akuntabilitas, hal ini berkaitan erat dengan prinsip tata kelola perusahaan yang baik atau dikenal dengan istilah GCG (*Good Corporate Governance*). Hubungan antara laporan keuangan dengan konteks akuntabilitas dapat dilihat dari kutipan di bawah yaitu:

*“Laporan ini berisi data dan informasi yang bersifat material bagi para pemangku kepentingan, seperti investor, pelanggan dan pemerintah.”*

*“Secara umum, isi laporan ini berasal dari analisis internal serta sumber dokumen dan narasumber yang dapat dipercaya.” (hlm. 3)*

Perusahaan menyatakan bahwa laporan keuangan yang diterbitkan ini merupakan laporan yang berisi data dan informasi material perusahaan selama satu periode yang ditujukan bagi semua pemangku kepentingan. Bersifat material yang dimaksudkan di sini adalah apakah informasi yang disampaikan mempunyai efek yang signifikan terhadap keputusan manajemen. Dalam laporan tahunan yang diterbitkan Telkom, informasi dan data yang dilampirkan berupa

informasi terkait laporan keuangan, laporan terkait manajemen perusahaan, laporan tentang sistem pengendalian internal perusahaan dan lain-lain. Data dan informasi yang bersifat material ini ditujukan kepada pemangku kepentingan seperti investor, pelanggan maupun Pemerintah sesuai dengan kepentingannya masing-masing. Pemangku kepentingan dapat mengajukan pertanyaan dan saran atas laporan tahunan yang diterbitkan perusahaan melalui kontak *relation* yang telah disediakan.

Semua informasi dan data yang dicantumkan oleh perusahaan dalam laporan tahunan ini diperoleh berdasarkan analisis internal yang dilakukan oleh auditor serta dari dokumen pendukung lain yang termasuk ke dalam laporan yang perlu dicantumkan pada laporan tahunan. Selain itu, beberapa data yang tertulis diperoleh dari narasumber yang dapat dipercaya seperti dewan komisaris dan direksi sesuai dengan dan perannya dalam tiap bidang, sehingga laporan yang diterbitkan dapat dipertanggungjawabkan. PT Telkom membagi pembaca laporan sesuai dengan kepentingannya, misalnya: jika pembaca hanya ingin mendapatkan gambaran singkat tentang Telkom, dapat membaca laporan yang diterbitkan oleh perusahaan dari awal hingga bagian Laporan Dewan Komisaris dan Direksi. Sementara itu, bagi pembaca yang tertarik untuk mempelajari lebih lanjut tentang Telkom dapat membaca laporan secara lengkap.

Dalam laporan tahunan, berisi data serta informasi mengenai pandangan perusahaan yang berkaitan dengan harapan, perkiraan, prospek, serta target yang ingin dicapai oleh perusahaan pada tiap tahunnya. Pelaporan atas informasi tersebut merupakan suatu bentuk informasi atas kinerja operasional yang berlangsung di perusahaan dan prediksi atas kondisi usaha perusahaan pada masa yang akan datang. Hal ini seperti yang terlampir dalam wacana di laporan tahunan dalam kutipan berikut:

*“Beberapa bagian dari laporan ini memuat data dan informasi tentang pandangan Telkom ke depan yang bersifat forward-looking statement, seperti target, harapan, perkiraan, estimasi, prospek, atau proyeksi atas kinerja operasional dan kondisi usaha Telkom di masa mendatang.” (hlm. 3).*

Pada bagian tertentu dari laporan tahunan Telkom, memuat informasi dan data mengenai pernyataan berwawasan ke depan Telkom mengenai kinerja operasional serta kondisi bisnis di masa depan. Namun, pada situasi yang sama perusahaan tidak dapat menjamin bahwa informasi dan data mengenai pandangan kedepan yang dilampirkan adalah benar dan akurat. Pandangan perusahaan yang bersifat *forward-looking statement* ini merupakan upaya strategis Telkom untuk memahami berbagai tantangan dan risiko sehingga dapat mengantisipasinya melalui berbagai inisiatif dan inovasi untuk

pengembangan bisnis. Berbagai upaya Telkom di tahun 2019 telah mencapai hasil yang baik dengan profitabilitas yang menyenangkan perusahaan, salah satunya adalah keberhasilan penerapan *whistleblowing system*. Mekanisme tersebut dirancang untuk mengurangi berbagai bentuk *fraud* di dalam perusahaan, dan sistem ini berjalan baik sesuai harapan perusahaan.

Mengenai hubungan antara laporan tahunan dengan akuntabilitas kinerja, dapat dilihat dari prinsip tata kelola perusahaan yang baik atau yang dikenal dengan istilah GCG (*Good Corporate Governance*) yaitu transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian dan kewajaran. Transparansi di Telkom diwujudkan dengan menampilkan informasi dalam laporan tahunan secara keseluruhan, pada bagian *whistleblowing system* perusahaan menampilkan keseluruhan jumlah laporan mengenai berbagai macam tindakan *fraud* yang diterima dan yang ditindaklanjuti. Berdasarkan Peraturan Presiden No.29 Tahun 2014, mengenai Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang menjelaskan bahwa akuntabilitas kinerja adalah wujud pertanggungjawaban instansi Pemerintah atas kegiatan yang telah dilakukan, berhasil atau tidak untuk mencapai tujuan perusahaan menerbitkan laporan kinerja secara berkala. Dalam laporan PT Telkom dijelaskan bahwa prinsip akuntabilitas terdiri dari tiga poin yaitu:

- a. Terdapat semacam anggaran dasar, pedoman atau manual yang berisi penjelasan mengenai fungsi pelaksanaan dan pertanggungjawaban pemegang saham, Direksi, Dewan Komisaris, komite dan Sekretaris Perusahaan.
- b. Menetapkan mekanisme *check and balances* kewenangan dan *role* dalam mengelola perusahaan.
- c. Memiliki indikator kinerja utama atau *Key Performance Indicator* (KPI) dan tujuan operasional dengan jelas.

Penerbitan laporan tahunan yang rutin dilakukan Telkom merupakan laporan yang dapat dipertanggungjawabkan karena data dan informasi yang dilampirkan berasal dari narasumber terpercaya perusahaan serta memiliki peraturan dan kebijakan dalam perusahaan guna menciptakan korporasi yang sehat. Dalam menjalankan *whistleblowing system*, perusahaan juga menerapkan kebijakan dan peraturan tersendiri bagi *whistleblower* dan pihak yang dilaporkan untuk menjamin keamanan, keadilan dan kualitas laporan yang diberikan sehingga aktivitas pelaporan dapat berjalan sesuai dengan standar dan berlangsung secara ber. Kemandirian perusahaan dilihat dari keadaan bahwa Telkom menjalankan perusahaan secara professional tanpa benturan kepentingan, misalnya dalam menjalankan mekanisme *whistleblowing system* perusahaan mengambil keputusan secara objektif berdasarkan analisis dan investigasi mendalam dengan catatan laporan yang diterima dilengkapi dengan bukti pendukung

guna menghindari laporan dengan tujuan saling menjatuhkan. Kewajaran perusahaan dapat dilihat dari informasi yang dilampirkan dalam laporan dalam memenuhi hak-hak *stakeholders* dan semua pihak yang berkepentingan dengan perusahaan. Dalam menjalankan *whistleblowing system*, prinsip ini berkenaan dengan memberikan kesempatan yang sama bagi semua karyawan sesuai dengan haknya tanpa membedakan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa hubungan laporan tahunan dengan konteks akuntabilitas kinerja dapat dilihat dari tujuan laporan tahunan itu dibuat. Laporan tahunan merupakan bentuk pertanggungjawaban perusahaan atas kinerja perusahaan pada periode yang telah berjalan, sementara akuntabilitas adalah perwujudan suatu instansi atas kegiatan yang telah dilakukan. Dalam hal ini, laporan tahunan yang diterbitkan oleh Telkom merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban perusahaan kepada para pemangku kepentingan mengenai prospek kinerja perusahaan pada satu periode terakhir. Laporan pertanggungjawaban tersebut dibutuhkan oleh para pemangku kepentingan sebagai bahan analisis dan pertimbangan terhadap kinerja perusahaan. PT Telkom menerbitkan laporan tahunan berdasarkan dengan memerhatikan prinsip *Good Corporate Governance* sehingga akuntabilitas yang diinginkan dapat tercapai dan tepat sasaran. Sehingga pada hasil akhir pelaporan dapat diketahui apakah perusahaan berhasil menjalankan strategi dengan

baik atau tidak. Prinsip akuntabilitas dibutuhkan dalam menjalankan *whistleblowing system* karena untuk mencapai akuntabilitas dibutuhkan peran berbagai pihak termasuk karyawan dan semua jajaran dewan direksi. Untuk mencapai akuntabilitas atas kejelasan fungsi dan pelaksanaan *whistleblowing system* tiap individu memegang peran penting baik karyawan, tim investigasi *whistleblowing system*, maupun perusahaan. Salah satu bentuk pertanggungjawaban perusahaan kepada semua karyawan yaitu pelaksanaan sosialisasi tiap tahun mengenai *whistleblowing system* untuk membangun dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya melaporkan kecurangan yang terjadi di perusahaan.

### 3.2.2. Hubungan *whistleblower* dengan Perusahaan

Dalam wacana yang tercantum dalam laporan tahunan ini, tercantum pula pembahasan mengenai hubungan *whistleblower* dengan perusahaan, hal ini dibuktikan dengan kutipan di bawah ini:

*“Mekanisme ini memungkinkan seluruh individu di Internal Telkom maupun pihak ketiga melaporkan pelanggaran, kecurangan atau bentuk pelanggaran etika lainnya yang terjadi di Telkom.”*

*“Semua individu di seluruh jenjang kepegawaian Telkom, termasuk Direksi, Dewan Komisaris dan anggota-anggota koite di bawah Dewan Komisaris, berhak untuk memanfaatkan WBS.” (hlm. 239)*

Mekanisme pelaporan kecurangan yang diterapkan perusahaan memberikan kesempatan bagi seluruh karyawan internal perusahaan untuk ikut berkontribusi melaporkan tindak kecurangan dalam perusahaan yang diketahuinya. Karyawan ini mencakup semua jajaran yang berada di Telkom. Namun, perusahaan tidak membatasi *whistleblower* hanya pada internal perusahaan saja melainkan dapat pula dilakukan oleh pihak ketiga untuk melaporkan segala bentuk kecurangan baik *fraud* maupun pelanggaran etika lainnya. Perusahaan memberikan wadah pelaporan dengan memberikan jaminan perlindungan kepada pelapor sehingga dapat memanfaatkan *whistleblowing system* dengan maksimal.

### 3.2.3. Hubungan *whistleblowing system* dengan tata kelola perusahaan

Dalam laporan tahunan ini, penulis juga mengamati tentang hubungan *whistleblowing system* dengan tata kelola perusahaan. *Whistleblowing system* selaras dengan prinsip dasar GCG nomor 4, prinsip independensi (*independency*). Hal ini dapat dilihat dari temuan wacana seperti yang tertulis dalam kutipan di bawah ini:

*“Telkom selalu berkomitmen untuk mencegah terjadinya Korupsi di lingkungan Perusahaan.” (hlm. 169)*

*“Meningkatkan aspek Tata Kelola Perusahaan Melalui Partisipasi Pemangku Kepentingan.”*

*“Telkom menjamin dan memastikan adanya perlindungan kerahasiaan pelapor, baik karyawan maupun pihak ketiga*

*yang menyampaikan keluhan atau laporan dugaan tindak pelanggaran.” (hlm. 170)*

*“Whistleblowing system sejalan dengan prinsip tata kelola perusahaan yang baik atau GCG (Good Corporate Governance) yang bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan akuntabilitas dan kinerja.” (hlm. 166).*

PT Telkom memiliki komitmen untuk berusaha mencegah kemungkinan terjadinya *fraud* tindak pidana korupsi atau bentuk pelanggaran lain di lingkungan perusahaan. Upaya yang dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menerapkan prinsip pengelolaan Perusahaan yang berpedoman pada tata kelola perusahaan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Seperti yang tercantum pada kutipan di atas, Perusahaan menerapkan Prinsip ketujuh yang bertujuan untuk meningkatkan aspek tata kelola perusahaan dan salah satu upaya penerapannya adalah memiliki kebijakan sistem *whistleblowing*. Sejalan dengan diterapkannya mekanisme ini, Telkom memberikan jaminan perlindungan dan kerahasiaan identitas pelapor untuk memastikan keamanannya.

Pada proses konsumsi teks, dapat dilihat dari bagaimana masyarakat atau pihak yang berkepentingan menanggapi laporan tersebut. Apabila dilihat dari pembahasan sebelumnya tentang bagaimana penempatan pembaca terkait laporan tahunan ini. *Good Corporate Governance* sendiri bertujuan untuk menjaga dan

meningkatkan akuntabilitas dan kinerja perusahaan. *Whistleblowing system* dapat dikatakan sebagai upaya menjalankan prinsip ini karena merupakan upaya untuk mengatasi permasalahan internal terkait *fraud* serta sebagai salah satu pengendali internal yang terjamin. Hal ini dibuktikan dengan mekanisme didukung oleh jaminan perlindungan bagi pelapor serta sosialisasi yang selalu dilakukan kepada karyawan guna meningkatkan kesadaran dan keberanian bagi calon *whistleblower*.

### **3.3. Sociocultural Practice**

Menurut pandangan Fairclough dalam menentukan *sociocultural*, yang perlu diperhatikan adalah tahap praktik wacana. Tahap *discourse practice* adalah tahapan yang perlu diperhatikan untuk mengetahui dan menganalisis wacana pada dimensi *sociocultural practice*. Dalam hal ini, Fairclough membagi analisis *sociocultural* menjadi tiga tingkatan yaitu: situasional, institusional dan sosial. (Munfarida, 1970) Analisis *sociocultural* ini merupakan faktor yang menentukan tentang bagaimana sebuah teks diproduksi dan dipahami. Karena analisis ini berlandaskan pada asumsi bahwa wacana yang muncul dipengaruhi oleh latar sosial di luar teks, dan apakah teks tersebut dipengaruhi oleh kondisi dan suasana yang berhubungan dengan waktu tertentu. Maka hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana proses rekonstruksi realitas obyektif dari sebuah wacana. Berikut ini tahapan atau tingkatan yang digunakan dalam melakukan analisis *sociocultural* oleh Norman Fairclough:

### 3.3.1. Situasional

Dari segi situasional, peneliti menganalisis berdasarkan pemberitaan di media, baik yang memberitakan mengenai *whistleblowing system* secara umum di Indonesia maupun pemberitaan terkait *whistleblowing system* di PT Telkom Indonesia. Dengan adanya pemberitaan tersebut, menurut peneliti masyarakat umum dapat mengetahui mekanisme pelaporan kecurangan dengan baik sebagai bentuk pemerintah dan perusahaan terhadap kecurangan yang terjadi, sehingga siapa saja dapat ikut berkontribusi menangani kasus kecurangan. Selain itu, pemberitaan di media terkait *whistleblowing system* juga dapat dikatakan sebagai bentuk sosialisasi kepada masyarakat umum terhadap eksistensinya sebagai sarana penyaluran pengaduan yang aman bagi pelapor.

**Tabel 4. 4 Artikel Berita**

<b>Hal yang diamati</b>	<b>Temuan</b>	<b>Tema</b>
Tanggapan Kementerian BUMN	Menyampaikan mengenai konsep integrasi saluran <i>Whistleblowing System</i> pada KPK dan semua BUMN yang bekerja sama dengan KPK perlu ditentukan dengan detail dan matang.	Konsep integrasi WBS
Tanggapan <i>Human Capital Organization Effectiveness</i> Telkom	kebanyakan laporan yang diterima perusahaan melalui <i>Whistleblowing Sytem</i> merupakan pengaduan Internal Perusahaan yang berkenaan dengan pelaporan mengenai pelanggaran etika, karir karyawan, dll.	Laporan yang diterima
Pendapat Ketua KPK Agus Rahardjo	Agar masyarakat dan para pejabat selalu mawas diri, agar bersama-sama memerangi oknum yang melakukan tindak kecurangan atau korupsi dalam	Upaya penggunaan WBS

	<p>bentuk apapun. Mekanisme <i>whistleblowing system</i> dapat dimanfaatkan oleh instrument penegak hukum yang telah disediakan oleh Negara seperti, Kejaksaan Agung, Polri, KPK dan Ombudsman berdasarkan dengan tingkat kasus yang akan diselesaikan.</p>	
--	---	--

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (Tahun 2022)

Inspektorat Kementerian BUMN Supriyanto dalam artikel berita dari Kumparan yang dimuat pada Selasa, 8 September 2020 pada pukul 17:59 WIB, menyampaikan mengenai perihal prosedur pengaduan yang perlu diatur dengan baik apabila ingin terdapat kredibilitas *Whistleblowing System* hingga ke KPK. Supriyanto menjelaskan:

*”Harus dipikirkan bersama, mana pengaduan pegawai yang mungkin SPI (Sistem Pengendalian Internal) cukup dari BUMN tersebut. Tapi ketika itu masuk ke direksi harus ke mana? Apakah ke komisaris, RUPS, Kementerian BUMN, atau jika terkait KPK apa bisa langsung ke KPK? Ini kan harus hati-hati sekali prosedur WBS ini.”(Kementerian BUMN Kaji Integrasikan Saluran Whistle Blowing System hingga ke KPK | kumparan.com, no date)*

Supriyanto menyampaikan mengenai konsep integrasi saluran *Whistleblowing System* pada KPK dan semua BUMN yang bekerja sama dengan KPK perlu ditentukan dengan detail dan matang. Menurutnya, dari keseluruhan jumlah aduan yang diterima mengenai BUMN, hampir semua dikirim oleh akun tanpa nama atau *anonym* dan hanya berupa tulisan tanpa melampirkan bukti yang menjadi penguat laporan yang dibuat. Sementara KPK maupun tiap BUMN

memiliki prosedur yang dan ketentuan yang harus dipenuhi ketika melakukan pelaporan.

### 3.3.2. Institusional

Dari segi institusional yaitu sesuatu yang memberikan pengaruh terhadap praktik produksi sesuai dengan ketentuan sebuah proses produksi yang berkaitan dengan ekonomi media. Sistem ekonomi media muncul dalam wacana laporan tahunan tak terlepas dari tujuan pembuatan laporan tahunan sendiri.

### 3.3.3. Sosial

Dari segi sosial, proses analisis dilihat berdasarkan situasi politik dan sistem yang berlaku dari pemerintah serta pada masyarakat. Dalam hal ini, terkait dengan penerapan *whistleblowing*. Setelah melihat, membaca dan menganalisis laporan tahunan PT Telkom Indonesia, maka akan muncul sebuah pertanyaan mengapa Telkom memilih untuk bekerjasama dengan KPK dan menggunakan *whistleblowing system* sebagai salah satu upaya pengendalian internal perusahaan. Telkom telah menerapkan *whistleblowing system* sejak tahun 2006 sebagai bagian dari kontrol tingkat entitas. *Whistleblowing System* di Indonesia dikembangkan untuk mengakomodasi serta memberikan jaminan keselamatan bagi karyawan melaporkan pelanggaran. (*Whistleblowing System PT Telekomunikasi Indonesia*

(Telkom) Tbk | *WhistleblowingIndonesia.com* | Portal informasi terlengkap mengenai *whistleblowing* di Indonesia, no date)

*Whistleblowing* juga merupakan sebagai perwujudan penerapan *Good Corporate Governance* yang bukan hanya digunakan sebagai senjata untuk memerangi korupsi dan menjaga kelangsungan bisnis perusahaan. Namun juga dapat secara efektif menahan krisis dan meningkatkan ketahanan ekonomi Negara, terlebih bagi Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Kerjasama dengan KPK tidak menjamin pemberantasan korupsi, sekalipun di BUMN yang berstatus perusahaan terbuka (Tbk). Namun, setidaknya kerjasama ini akan memberikan dukungan moral bagi seluruh BUMN, dari atas hingga bawah, melalui *Whistleblowing System* terintegrasi yang diusung KPK. Kerjasama BUMN dengan KPK juga membantu Kementerian BUMN mempercepat transformasi dan menumbuhkan sumber daya manusia yang jujur di semua level. Kerjasama ini juga diharapkan dapat mewujudkan nilai-nilai AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) sebagai “akidah” Kementerian BUMN saat ini. Moralitas harus diimplementasikan di dunia nyata, bukan hanya di atas kertas. (Aziz, 2021)

Ketika perusahaan khususnya BUMN memutuskan untuk menerapkan *whistleblowing system*, otomatis akan bekerjasama dengan KPK dan LPSK dalam menangani pengaduan yang berkaitan dengan korupsi. Seperti yang dilansir dalam artikel yang dimuat

dalam *antaranews.com* yang diterbitkan pada Senin, 10 Desember 2018 pukul 01:22 WIB tersebut berisi tentang pendapat Ketua KPK Agus Rahardjo, menurutnya mekanisme *whistleblowing system* dapat dimanfaatkan oleh instrument penegak hukum yang telah disediakan oleh Negara seperti, Kejaksaan Agung, Polri, KPK dan Ombudsman berdasarkan dengan tingkat kasus yang akan diselesaikan. Agus mengimbau agar masyarakat dan para pejabat selalu mawas diri, agar bersama-sama memerangi oknum yang melakukan tindak kecurangan atau korupsi dalam bentuk apapun. Pertanggungjawaban pejabat public adalah kepada rakyat, oleh karena itu pencegahan harus terus dilakukan. Menurutnya, kontrol dari masyarakat maupun internal perusahaan merupakan hal yang baik diterapkan untuk membantu memberikan laporan kepada pihak terkait. Untuk itulah mekanisme *whistleblowing system* diterapkan, sehingga laporan yang diterima dapat diselesaikan mengikuti tingkat kecurangannya. (*antaranews.com yang diterbitkan pada Senin, 10 Desember 2018 pukul 01:22 WIB tersebut memuat tentang pendapat Ketua KPK Agus Rahardjo, menurutnya mekanisme whistleblowing system dapat dimanfaatkan oleh instrument penegak hukum yang telah disediakan oleh N, no date*)

Dalam portal kominfo yang diterbitkan pada Juni 2021 mengenai Nota Dinas dan Surat Keputusan Sekretaris Jendral Kementerian Komunikasi dan Informatika(W, no date) berisi imbauan kepada tim administrator pelaksana aplikasi *whistleblowing sistem*

untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat melalui media komunikasi resmi serta melakukan internalisasi kepada seluruh pegawai melalui portal kementerian komunikasi dan informatika. Hal ini dimaksudkan agar mekanisme *whistleblowing system* semakin dikenal dan digunakan dengan tepat dan efektif.

#### 4. Diskusi Hasil Penelitian

Untuk membahas hasil temuan yang diuraikan di atas, maka data dan informasi yang diperoleh peneliti akan dianalisis dan dibahas dari masing-masing fokus yang menjadi pokok bahasan penelitian ini. Hasil temuan dari laporan tahunan PT Telkom Indonesia Tbk. menunjukkan bahwa penerapan *whistleblowing system* di PT Telkom sudah berjalan baik, khususnya pada tahun 2019 walaupun menurut peneliti terdapat beberapa kelemahan penyajian terkait laporan hasil yang dilampirkan pada bab pembahasan *whistleblowing system*.

Mengacu pada fokus penelitian dalam penelitian ini, peneliti akan membahasnya sebagai berikut:

##### 4.1. Akuntabilitas Kinerja PT Telkom Indonesia Tbk. atas Penerapan

###### *Whistleblowing System*

Akuntabilitas kinerja merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepada suatu badan pelapor untuk mencapai tujuan yang ditetapkan melalui perangkat akuntabilitas secara berkala. (Darwanis and Chairunnisa, 2013) Oleh

karena itu, dapat dikatakan bahwa laporan keuangan merupakan bentuk pertanggungjawaban perusahaan yang mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Hal ini berkaitan dengan realitas sosial yang ditampilkan perusahaan mengenai keadaan yang sebenarnya terjadi atas kinerja selama ini. Laporan keuangan dapat pula dikatakan sebagai realitas sosial yang diterbitkan perusahaan, berbagai istilah ini dapat direkonstruksi oleh setiap pengguna kata sesuai dengan konteks yang diinginkannya. (Darono, 2014)

Memahami laporan keuangan sebagai pertanggungjawaban perusahaan dapat dikonstruksikan sebagai penyampaian realitas sosial yang benar-benar terjadi di perusahaan sehingga informasi dan data yang disajikan dapat dipahami dengan lebih mendalam oleh pembaca dan digunakan sesuai dengan kepentingannya. Tentang informasi apa yang disajikan, bukan hanya berupa rangkaian angka dan uraian angka, tetapi juga hal lebih lanjut yang diharapkan dapat memberi informasi yang lebih luas. Penyusunan dan penyajian laporan keuangan sangat penting agar laporan keuangan dapat memberi manfaat bagi para pemangku kepentingan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja pada tahun berikutnya. Penulisan laporan tahunan dengan memikirkan transparansi dalam penulisan merupakan salah satu komponen penting untuk mendapatkan kepercayaan pemangku kepentingan.

Kasus *fraud* dan atau korupsi merupakan kasus yang sudah tidak asing lagi di telinga, karena pemberitaan mengenai hal tersebut cukup banyak tersebar. Masalah yang berkaitan dengan hal ini dapat terjadi di mana saja mulai dari perusahaan publik maupun swasta. Tindakan ini juga dapat dilakukan oleh siapa saja dan dengan alasan apa saja. Selama keadaan memungkinkan, terdapat dukungan dan kurangnya nilai etis yang dimiliki individu atau kelompok. PT Telkom melihat permasalahan ini merupakan sesuatu yang membutuhkan penanganan khusus, oleh karena itu perusahaan menjalankan mekanisme *whistleblowing system*.

Telkom mulai menerapkan *whistleblowing system* sejak tahun 2006, dengan harapan ingin menciptakan lingkungan kerja yang bersih dan bebas dari tindak kecurangan. Setelah melihat definisi *Whistleblowing system*, maka muncul pertanyaan apakah sistem ini dapat dikatakan sebagai upaya untuk menciptakan lingkungan baik, bersih dan bebas dari kemungkinan terjadinya kecurangan. Mekanisme ini digunakan bukan tanpa pertimbangan mengenai kelayakan dan efektivitasnya. Pada penelitian yang dilakukan oleh Wardhani (2018)(Pelamonia, 2020) menunjukkan bahwa *whistleblowing* efektif dalam mendeteksi *fraud*. Oleh karena itu, dengan memanfaatkan mekanisme ini, mempermudah bagi siapa saja untuk turut andil dalam menjaga kenyamanan. Bagaimana tidak, sistem ini telah terintegrasi dengan KPK dan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) dalam hal penanganan dugaan kasus korupsi dan perlindungan bagi

pelapor. Selain itu, tiap perusahaan juga memiliki kebijakan sendiri mengenai jaminan keselamatan bagi pelapor.

Kasus kecurangan seperti pencucian uang, korupsi, penyalahgunaan kekuasaan dan pelanggaran etika lainnya merupakan suatu yang hal yang tidak dapat benar-benar dihindari dan dicegah, maka terciptalah sistem pelaporan ini. Kaitan antara kasus *fraud* dengan PT Telkom menurut peneliti adalah karena kasus seperti *fraud* merupakan permasalahan yang dapat terjadi di segala lini kehidupan, mulai dari permasalahan yang ringan hingga yang harus dibawa ke jalur hukum dengan proses penyelidikan yang panjang. Tak terlepas bagi PT Telkom yang merupakan perusahaan BUMN dengan skala besar, oknum yang tidak bertanggungjawab dapat memanfaatkan celah sekecil apapun untuk menembus pertahanan perusahaan dan melakukan penyelewengan.

Prinsip serta landasan tata kelola perusahaan yang baik (*Good corporate governance*) yang dipegang teguh oleh Telkom adalah komitmen untuk membangun landasan yang kuat bagi penerapan prinsip *good corporate governance*. Perkembangan penerapan prinsip-prinsip ini terus diperhatikan oleh Telkom, tak terkecuali prinsip *responsibility* yang mengharuskan perusahaan memiliki mekanisme serta prosedur yang digunakan untuk mengelola serta mengevaluasi kepatuhan terhadap aturan dan perundang-undangan yang berlaku. Serta dapat menerapkan prinsip korporasi yang sehat. Di sinilah mekanisme *whistleblowing* menjawab fungsi keberadaanya.

Sebagaimana yang telah dibahas pada analisis wacana di atas, bahwa *whistleblowing system* di PT Telkom merupakan bentuk laporan pertanggungjawaban perusahaan terkait penerapan sistem pelaporan, serta menjadi salah satu perwujudan penerapan *Good Corporate Governance*. Penerapannya dilakukan dengan tujuan mencapai akuntabilitas kinerja perusahaan sesuai dengan harapan para pemangku kepentingan. Data yang diperoleh dari laporan tahunan PT Telkom Indonesia Tbk. menghasilkan informasi mengenai hasil penanganan pengaduan melalui mekanisme *whistleblowing system*. Dalam hal ini, laporan tentang penerapan *whistleblowing system* di PT Telkom Indonesia Tbk merupakan bentuk perusahaan terkait sistem pengendalian internal perusahaan.

Untuk menjalankan dan mewujudkan sistem pengendalian internal yang maksimal, Telkom menerapkan sistem perlindungan berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik atau yang dikenal dengan istilah *Good Corporate Governance*. Dalam menjalankan *whistleblowing system*, Telkom melibatkan semua pihak ddi dalam perusahaan. Dalam menghadapi *fraud*, dibutuhkan kesadaran tiap individu untuk melakukan pelaporan kepada perusahaan. Untuk mendorong hal tersebut, dibutuhkan jaminan perlindungan bagi *whistleblower* agar tidak ada lagi rasa takut untuk menyampaikan kebenaran. Oleh karena itu perusahaan memegang peran dalam mengeluarkan kebijakan dan peraturan untuk menjamin kerahasiaan

pelapor sehingga dapat tercipta lingkungan yang bebas *fraud*. Jaminan perlindungan tidak hanya diberikan kepada *whistleblower* saja, melainkan perusahaan juga menerapkan asas praduga tak bersalah untuk menjaga terduga terlapor apabila laporan yang dikirim bersifat fitnah tanpa bukti yang memadai. Penerapan kebijakan-kebijakan ini merupakan salah satu bentuk akuntabilitas perusahaan kepada karyawan.

Mekanisme *whistleblowing system* yang dijalankan Telkom dilaporkan dalam laporan tahunan dikatakan sebagai bentuk pertanggungjawaban perusahaan kepada para pemangku kepentingan, serta pertanggungjawaban atas penyelesaian hasil atau sasaran atas mekanisme yang dijalankan. Sosialisasi yang dilakukan secara berkala terkait *whistleblowing system* kepada karyawan Telkom menunjukkan pencapaian yang baik, dibuktikan dengan jumlah laporan yang diterima perusahaan. Hal ini menandakan upaya perusahaan untuk meningkatkan kesadaran karyawan akan pentingnya memerangi *fraud* tersampai dengan baik. Hal ini juga terlepas dari peraturan dan kebijakan perusahaan yang berpihak pada *whistleblower* agar tidak ragu menyampaikan kebenaran.

Untuk menjaga keakuratan isi dari laporan tahunan pada bagian *whistleblowing system* tetap terjaga, Dewan Komisaris dan Telkom memiliki komitmen untuk memastikan pelaksanaan tata kelola di Telkom memiliki standar yang tinggi berdasarkan prinsi-prinsip *Good Corporate Governance*, berikut upaya yang dilakukan:

- a. Dewan komisaris memantau serta memberikan saran tentang semua aspek pengelolaan perusahaan termasuk manajemen risiko.
- b. Dewan Komisaris memiliki tiga Komite untuk membantu pengawasannya, yaitu Komite Audit, Komite Nominasi dan Remunerasai (KNR) serta Komite Evaluasi dan *Monitoring* Perencanaan Risiko (KEMPR).
- c. *Whistleblowing system* adalah salah satu praktik tata kelola yang diterapkan Telkom untuk melakukan identifikasi serta mengurangi potensi *fraud* maupun penyimpangan kebijakan atau pelanggaran internal lainnya.

Dengan dilakukannya upaya tersebut, kualitas penerapan *whistleblowing system* dalam hal ini akuntabilitasnya dapat terus meningkat diiringi dengan komitmen yang secara berkelanjutan terus tumbuh untuk mencapai profitabilitas yang baik. Untuk penulisan laporan tahunannya, menurut penulis Telkom telah menyampaikan isi laporan dengan sangat baik karena isi laporan tahunan ternyata berasal dari analisis internal serta sumber dokumen dan narasumber yang terpercaya sehingga data dan informasi yang dilampirkan sesuai dengan kebutuhan para pemangku kepentingan. Penerapan tata kelola perusahaan dengan prinsip *Good Corporate Governance* yang unggul serta *whistleblowing system* yang dijalankan dengan baik, menjadi bukti atas pertanggungjawaban Telkom kepada pemangku kepentingan dan

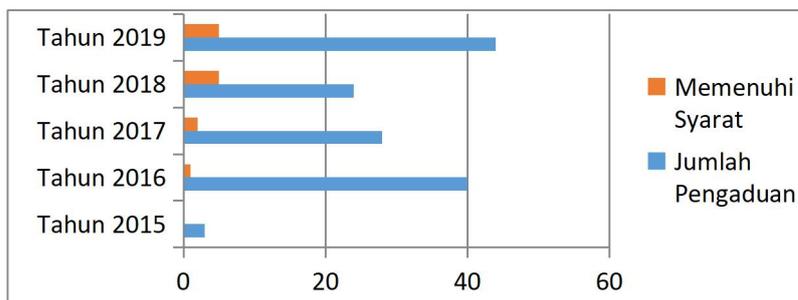
perusahaan. Perusahaan mengklaim telah berhasil menjalankan ini bukan tanpa alasan, tetapi berdasarkan apa yang telah dijalankan selama ini.

#### 4.2. Penerapan *Whistleblowing System*

Penyajian data penelitian pada laporan tahunan PT Telkom Indonesia ini akan menerangkan data hasil penelitian yaitu mengenai penerapan *whistleblowing system* pada PT Telkom. Data-data hasil penelitian ini diperoleh dari laporan tahunan yang diterbitkan setiap tahunnya oleh PT Telkom dan disebarakan melalui *website* resmi perusahaan sehingga dapat diakses oleh semua orang dengan kepentingannya masing-masing. Penelitian kualitatif ini merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa narasi atas wacana yang tercantum dalam laporan yang dianalisis dan diuraikan menggunakan metode analisis wacana kritis oleh Norman Fairclough.

Berikut adalah grafik mengenai perbedaan hasil penanganan pengaduan PT Telkom periode 2015 hingga 2019 yang diolah oleh peneliti berdasarkan atas data yang diperoleh dari laporan tahunan Telkom:

**Gambar 4 1 Grafik Hasil Penanganan Pengaduan**



Sumber: Hasil Olahan Peneliti Berdasarkan Laporan Tahunan PT Telkom Indonesia (Tahun 2022)

Berdasarkan dari grafik di atas, menampilkan tentang perbedaan total jumlah pengaduan yang diterima PT Telkom pada kurun waktu lima tahun mulai dari tahun 2015 hingga 2019. Yang mana bahwa tiap tahunnya perusahaan menerima pengaduan melalui *whistleblowing system*. Pada tahun 2019, PT Telkom mengalami kenaikan jumlah pengaduan yang cukup tinggi dari tahun sebelumnya yaitu mencapai 44 pengaduan, dengan total 5 laporan yang memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti. Berikut tabel hasil penanganan pengaduan tahun 2019 di Telkom yang diperoleh dari laporan tahunan yang diterbitkan perusahaan:

**Gambar 4 2 Hasil Penanganan Pengaduan 2019**

Deskripsi	Jumlah	Keterangan
Jumlah pengaduan	44	Pengaduan yang diterima
Memenuhi syarat	5	Pengaduan yang layak ditindaklanjuti
Tindak lanjut:		
• Melalui Litigasi	0	Putusan pengadilan
• Melalui Non-litigasi	5	Kebijakan perusahaan

Sumber: Laporan Tahunan PT Telkom Indonesia Tbk. tahun 2019

Pada tabel di atas menuliskan tentang jumlah pengaduan yang diterima perusahaan. Dari sinilah pembaca dapat mengetahui bagaimana hasil akhir *whistleblowing system* diterapkan di perusahaan. Sepanjang tahun 2019, jumlah pengaduan yang diterima oleh Telkom sebanyak 44 pengaduan. Pengaduan yang diterima ini merupakan pengaduan yang diterima melalui mekanisme *whistleblowing system*. Dari jumlah tersebut, 5 diantaranya memenuhi syarat untuk dilakukan penyelidikan tindak lanjut untuk mengetahui kelayakan dan kebenaran laporan yang diterima.

Setelah melalui proses penyelidikan yang panjang dan mendapati bahwa laporan tersebut termasuk ke dalam pelanggaran-pelanggaran yang termasuk dalam topik-topik yang ditentukan perusahaan, yaitu *Auditing* dan Akuntansi, Pelanggaran peraturan, kecurangan dan atau dugaan korupsi, serta pelanggaran kode etik. Apabila laporan termasuk ke dalam salah satu topik tersebut maka proses tindak lanjut yang dilakukan perusahaan adalah dengan melalui proses litigasi dengan melibatkan pihak eksternal maupun proses non litigasi berdasarkan kebijakan perusahaan.

Pada laporan yang disampaikan PT Telkom seperti yang terlampir di tabel di atas, penyelesaian akhir yang dilakukan perusahaan atas 5 laporan yang memenuhi syarat sebagai pelanggaran yang kemudian diselesaikan melalui proses non litigasi. Proses penyelesaian ini merupakan suatu proses penyelesaian masalah berdasarkan itikad baik

yang dapat berupa tawar-menawar atau kompromi guna memperoleh jalan keluar yang saling menguntungkan dan tidak merugikan perusahaan. Hal inilah yang menjadi kelebihan dari *whistleblowing* system yang memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk dapat menyelesaikan permasalahan internal perusahaan terlebih dahulu agar dapat tidak merusak citra perusahaan di mata masyarakat.

Melihat tindak lanjut yang dilakukan perusahaan adalah melalui proses litigasi, mengartikan bahwa laporan yang diproses tersebut masih bisa ditangani oleh Perusahaan tanpa harus melibatkan pihak eksternal yang dapat mempengaruhi citra Perusahaan. Seperti yang diketahui bahwa KPK merupakan lembaga alternatif yang terintegrasi dengan system *whistleblowing* online yang diterapkan di PT Telkom, maka apabila terdapat laporan yang tidak dapat diselesaikan sendiri oleh Perusahaan dan harus melalui jalur hukum, maka KPK akan langsung turun tangan melanjutkan penyelidikan.

#### 4.3. Interpretasi Penelitian

Setelah menganalisis *whistleblowing system* pada laporan tahunan PT Telkom Indonesia, maka dapat diketahui bahwa *whistleblowing system* memiliki peran yang begitu penting bagi perusahaan untuk membantu mengungkap kecurangan yang terjadi. Sistem ini juga memungkinkan siapa saja melakukan pelaporan selama laporan yang dilakukan memiliki bukti untuk menguatkan tuduhan sehingga tidak tergolong ke dalam pencemaran nama baik maupun

tuduhan palsu lainnya. Tidak terdapat unsur pemaksaan dalam menjalankan sistem ini, namun Telkom memberikan jaminan perlindungan bagi pelapor sehingga pelapor tidak memiliki keraguan dan berani untuk membuka fakta jika menyaksikan penyelewengan di perusahaan.

Pada laporan tahunan yang diterbitkan PT Telkom, pembahasan mengenai mekanisme penanganan laporan dalam *whistleblowing system* ditampilkan dalam bentuk struktur atau bagan. Dalam struksur ini menunjukkan alur investigasi yang dilakukan perusahaan dalam menangani laporan yang dikirim oleh *whistleblower*. Apa dan siapa yang menangani laporan digambarkan dalam struktur tersebut, investigasi yang dilakukan bertujuan untuk menentukan apakah laporan yang masuk dapat ditindaklanjuti atau tidak. Alasan sebuah laporan tidak layak untuk ditindaklanjuti terjadi karena laporan tidak masuk dalam kategori *whistleblowing system* serta laporan yang tidak dilengkapi dengan bukti berupa dokumen-dokumen pendukung untuk memperkuat laporan. Untuk laporan yang memerlukan tindak lanjut, selama pelanggaran tersebut dapat ditangani oleh perusahaan maka penyelesaiannya dilakukan dengan pemberian sanksi sesuai dengan kebijakan Telkom.

Dalam penyajian hasil penanganan pelaporan di Telkom, peneliti beranggapan bahwa perusahaan perlu menyampaikan pelanggaran jenis apa saja yang terindikasi dilakukan oleh pelaku *fraud* serta sanksi apa yang dijatuhkan oleh perusahaan kepada oknum terbukti

melanggar kode etik perusahaan. Sehingga pembaca dapat mengetahui bagaimana kebijakan yang diterapkan perusahaan diterapkan. Selain itu, peneliti beranggapan bahwa pada penulisan mengenai mekanisme proses penanganan *whistleblowing system* juga diberikan penjelasan dalam bentuk narasi singkat. Sehingga dapat memudahkan pembaca memaknai istilah-istilah yang dituliskan. Namun, mekanisme yang ditampilkan dalam bentuk struktur ini juga memiliki nilai tambah karena tidak membutuhkan ruang telalu banyak untuk menampilkan rangkaian proses investigasi laporan *whistleblower* serta dapat menampilkan alur penanganan dengan lebih detail. Sehingga pembaca dapat mengetahui kepada siapa dan ke mana laporan diarahkan ketika laporan diterima.

#### 4.3.1. Kualitas penerapan *Whistleblowing System* di PT Telkom Indonesia.

Pada analisis teks yang dilakukan sebelumnya, dikatakan bahwa PT Telkom telah menjalankan *whistleblowing system* dengan baik pada tahun 2019, hal ini dapat dilihat dari berbagai upaya yang dilakukan perusahaan untuk menjalankan sistem dengan sebaik mungkin. Beberapa upaya yang dilakukan yaitu melakukan sosialisasi kepada seluruh karyawan setiap tahunnya mengenai *whistleblowing system*, tersedianya banyak media pelaporan yang memudahkan siapa saja melakukan pelaporan, dibentuknya tim khusus untuk melakukan investigasi terhadap laporan, serta memberikan jaminan kerahasiaan identitas dan asas praduga tak bersalah.

Selain sosialisasi, perusahaan juga melakukan survey daring mengenai etika bisnis dan memberikan pernyataan kesediaan yang diisi oleh karyawan untuk menjalankan etika bisnis yang berlaku di perusahaan. Sosialisasi ini dapat dikatakan berhasil dengan melihat peningkatan jumlah laporan yang diterima perusahaan, yang menandakan bahwa karyawan tidak lagi memiliki ketakutan untuk menyampaikan kebenaran tanpa memikirkan identitasnya diketahui orang lain. PT Telkom menyampaikan bahwa telah melakukan sosialisasi kepada seluruh karyawannya setiap tahun, hal ini dituliskan pada bab pembahasan *whistleblowing system* pada laporan tahunan Telkom. Pada tahun 2019 seluruh upaya untuk mengatisipasi tantangan dan risiko bisnis memberikan hasil yang baik disertai dengan profitabilitas yang memuaskan hati di tengah tingginya tekanan dunia usaha di tingkat nasional maupun global. Pada mekanisme *whistleblowing system*, penerapannya dapat dikatakan baik sebagaimana klaim dari perusahaan.

Pernyataan ini dibuktikan dengan tingginya jumlah laporan yang diterima perusahaan melalui *whistleblowing system* khususnya tahun 2019 yang menandakan bahwa sosialisasi yang dilakukan perusahaan tiap tahun membawa dampak baik pada inisiatif sumber daya manusia di perusahaan. Hal ini menandakan bahwa 5 laporan yang dinilai termasuk ke dalam permasalahan yang memenuhi syarat berdasarkan pada Peraturan OJK merupakan permasalahan yang

dapat ditindaklanjuti. Laporan ini ditindaklanjuti oleh Telkom melalui jalur non-litigasi, yang berarti dapat diselesaikan secara kekeluargaan di dalam perusahaan dengan memberikan sanksi atau hukuman lainnya sesuai kesepakatan Dewan Komisaris.

Kualitas penerapan *whistleblowing system* di Telkom berjalan dengan baik sebagaimana halnya harapan perusahaan. Penerapan *whistleblowing system* yang baik ini tidak terlepas dari prinsip *Good Corporate Governance* yang dipegang oleh perusahaan. Keberhasilan penerapan *whistleblowing system* pada tahun 2019 ini dapat dicapai perusahaan dengan lebih mudah setelah Telkom menerima penghargaan pada tahun 2018 yaitu BUMN dengan Sistem Pengendalian Gratifikasi terbaik. Pada pemberitaan online yang tersebar di media pada periode tahun 2019, tidak terdapat pemberitaan negatif melainkan pemberitaan mengenai prestasi-prestasi yang diperoleh Telkom selama tahun tersebut. Keberhasilan penerapan *whistleblowing system* yang berjalan pada tahun 2019 juga tak lepas dari usaha yang dilakukan Perusahaan karena pada tahun 2018, Telkom meraih penghargaan dari KPK sebagai BUMN dengan Sistem Pengendalian Gratifikasi Terbaik. Penghargaan ini diberikan pada Telkom karena perusahaan telah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam mendukung pemberantasan korupsi di Indonesia dengan menerapkan upaya pengendalian gratifikasi di lingkungan perusahaan. (telkom.co.id, no date) Penghargaan dan pencapaian yang

diterima ini menandakan bahwa Telkom bersungguh-sungguh dalam menciptakan lingkungan korporasi yang terbebas dari praktik *fraud*, sehingga meningkatkan citra baik perusahaan di mata masyarakat.

#### 4.3.2. Kualitas pelaporan *fraud* melalui *Whistleblowing System* di PT Telkom Indonesia.

Menyampaikan laporan dugaan *fraud* atau pelanggaran kode etik lainnya dapat dilakukan dengan mudah, karena telah tersedia banyak media pelaporan yang dapat digunakan. Media pelaporan dapat dilakukan melalui media *online* maupun *offline* dengan surat menyurat melalui pos. Untuk *website* pelaporan *online* sendiri telah terintegrasi secara langsung dengan sistem di KPK untuk mengawasi laporan terkait tindak pidana korupsi. Perkembangan media teknologi membawa dampak yang baik bagi keberlangsungan penerapan mekanisme *whistleblowing system*, sehingga siapa saja dapat menyampaikan kebenaran karena akses yang mudah. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa pelapor juga tidak dapat melakukan pelaporan secara semena-mena tanpa disertai bukti pendukung untuk menghindari laporan yang bersifat fitnah yang dapat menjatuhkan orang lain. Karena hal inilah asas praduga tak bersalah diberlakukan di PT Telkom, untuk memberikan kesempatan bagi terduga terlapor apabila laporan yang diterima atas tuduhan kepada dirinya tidak benar dan bersifat fitnah sehingga tidak ada kerugian yang ditimbulkan.

Penyampaian *fraud* dengan memanfaatkan *whistleblowing system* membantu upaya perusahaan mengatasi masalah ketidakpastian risiko *fraud* guna meningkatkan kinerja dan pengendalian internal perusahaan. Dengan kemudahan mekanisme pelaporan yang diberikan, tidak hanya memudahkan perusahaan dalam mengawasi kinerja saja melainkan memudahkan bagi seseorang atau individu yang kemungkinan dapat menjadi *whistleblower* dengan informasi yang dimilikinya. Ketika masyarakat umum mengetahui tentang mekanisme pelaporan ini, secara tidak langsung dapat meningkatkan pengawasan terhadap kinerja suatu instansi. Penerapan *whistleblowing system* di PT Telkom telah memenuhi prinsip-prinsip *good corporate governance*, yaitu; *Pertama*, Transparansi dibuktikan dengan penyajian jumlah laporan yang diterima perusahaan serta pernyataan yang menyatakan bahwa palapor dapat memantau perkembangan laporan yang diajukannya. *Kedua*, Akuntabilitas dibuktikan dengan penyajian laporan penerapan *whistleblowing system* di laporan tahunan perusahaan serta pembagian tugas dan tanggungjawab setiap organ perusahaan dengan jelas. *Ketiga*, pertanggungjawaban dibuktikan dengan upaya perusahaan menangani setiap laporan yang masuk melalui *whistleblowing system* dan memberikan jaminan perlindungan bagi pelapor serta pertanggungjawaban atas laporan yang disampaikan oleh *whistleblower* dengan melampirkan bukti yang valid. *Keempat*,

kemadirian dibuktikan dengan kemampuan perusahaan mengatasi dan menyelesaikan permasalahan di dalam internal perusahaan. *Kelima*, kewajaran dibuktikan dengan pemberian kesempatan yang sama kepada semua karyawan untuk melakukan pelaporan dan perlakuan yang setara dan wajar kepada semua karyawan baik sebagai *whistleblower* maupun pihak yang terlapor sama-sama diberikan jaminan perlindungan.

VP *Human Capital Organization Effectiveness* Telkom Indonesia, Iwan Setiawan dalam artikel yang diterbitkan oleh kompas.com menyampaikan bahwa pelaporan yang diterima melalui *Whistleblower* ke perusahaan cukup banyak. Rata-rata aduan yang diterima berisi tentang laporan pelanggaran serta etika kepatuhan seperti proses *recruitment*, karir karyawan, hingga gratifikasi. Iwan Setiawan menambahkan bahwa kebanyakan laporan yang diterima perusahaan melalui *Whistleblowing Sytem* merupakan pengaduan Internal Perusahaan yang berkenaan dengan pelaporan mengenai pelanggaran etika, karir karyawan, dll. Mengesampingkan jenis laporan yang diterima kebanyakan tidak tergolong dalam kategori penanganan *whistleblowing*, dengan melihat antusiasme atas kontribusi para pelapor kepada perusahaan menandakan *whistleblowing system* dimanfaatkan dengan maksimal dan memberi rasa aman bagi siapa saja yang melapor.

Salah satu laporan yang diterima yaitu informasi yang berkaitan dengan perubahan angka yang tidak konsisten, yang erat kaitannya dengan laporan keuangan. Padahal, karena Telkom merupakan perusahaan yang tercatat dalam Bursa Efek New York, semua investor memiliki kekhawatiran mengenai angka-angka yang tercantum di dalam laporan keuangan. Namun meski begitu, PT Telkom merupakan salah satu BUMN yang telah memperoleh Sertifikat ISO 37001:2016 tentang Sistem Manajemen Anti Suap sebagai bagian dari pelaksanaan BUMN sesuai dengan *Good Corporate Governance* atau tata kelola perusahaan yang baik. Telkom juga mewajibkan anak perusahaan dan unitnya untuk mendapatkan sertifikat antisuap ini. (*Kementerian BUMN Kaji Integrasikan Saluran Whistle Blowing System hingga ke KPK | kumparan.com, no date*) Kualitas pelaporan *fraud* di PT Telkom Indonesia Tbk tergolong baik karena media penyampaian laporan yang bervariasi dan dapat diakses dengan mudah.

## BAB 5

### PENUTUP

#### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang dipaparkan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa hasil penelitian ini memiliki maksud-maksud seperti berikut: *Pertama*, peneliti menemukan adanya keterkaitan antara pembuat

laporan tahunan dengan pembaca. *Kedua*, peneliti berpandangan bahwa laporan tahunan PT Telkom khususnya pada pembahasan mengenai *whistleblowing system*, menampilkan informasi sesuai kepentingan orang ketiga yang digambarkan secara umum dan kurang mendetail. Peneliti berpendapat apabila informasi yang ditampilkan terkait penanganan lanjutan, harus ditampilkan laporan yang ditindak lanjuti itu tergolong dalam kriteria pelanggaran apa. Jadi tidak hanya menampilkan proses tindak lanjut seperti apa yang dilakukan oleh perusahaan, seperti yang dijabarkan bahwa proses tindak lanjut dapat melalui proses litigasi dan non-litigasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. *Ketiga*, menemukan informasi bahwa penciptaan sebuah teks yang dalam hal ini adalah laporan tahunan PT Telkom Indonesia tak terlepas dari kepentingan sosial dan politik perusahaan. Tujuan penyajian laporan atas *whistleblowing system* disesuaikan dengan kepentingan perusahaan dalam hal politik dan menyesuaikan dengan kepentingan pembaca yang melihat laporan tersebut.

Pada analisis mengenai penyajian *whistleblowing system* di PT Telkom Indonesia, mekanisme pelaporan kecurangan yang diterapkan di Telkom pada periode 2019 telah dijalankan dengan baik dibuktikan dengan tingginya jumlah pengaduan yang diterima pada aplikasi *whistleblowing system*. Dikatakan demikian, karena apabila jumlah laporan yang diterima tinggi, itu menandakan bahwa perusahaan berhasil melakukan sosialisasi kepada karyawan untuk melaporkan tindak kecurangan di lingkungan kerja tanpa rasa takut. Pelaporan yang dilakukan ini dapat dikatakan sebagai sebuah

kontribusi terhadap Indonesia yang lebih baik dalam pencegahan korupsi dan kecurangan. Hal tersebut dapat meningkatkan keunggulan perusahaan atau organisasi dalam pandangan masyarakat.

## 2. Saran

Sesuai dengan hasil penelitian, berikut ini beberapa saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya, sebagai berikut:

### 2.1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan Perusahaan dapat selalu menerapkan *whistleblowing system* dengan baik serta dapat meningkatkan lagi kualitas pelaporan tentang penerapan *whistleblowing system* sehingga pembaca dapat mengetahui lebih banyak tentang sistem pelaporan yang berjalan di perusahaan. Selain itu, saran yang disampaikan peneliti adalah agar perusahaan yang menerapkan *whistleblowing system* tidak hanya menyediakan wadah pelaporan saja, melainkan terus melakukan sosialisasi agar sistem dapat terus berjalan dan dimanfaatkan semaksimal mungkin.

### 2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

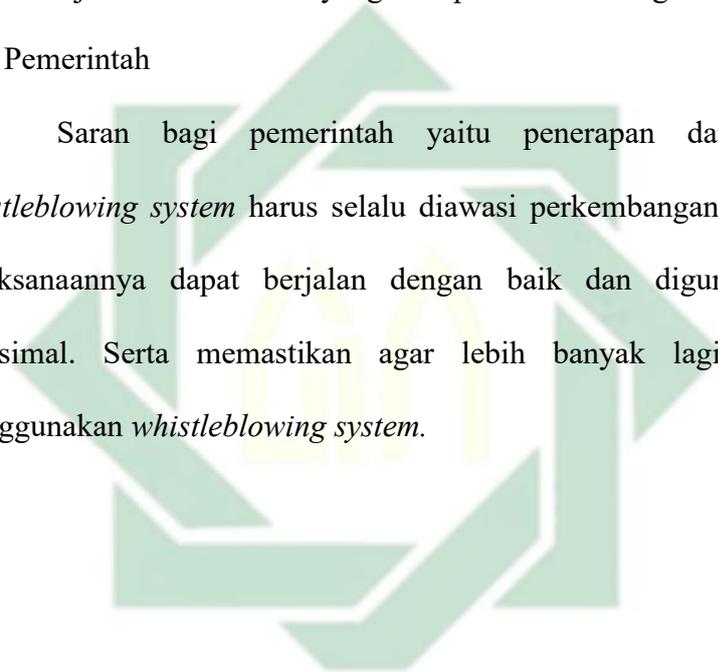
Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambah sumber data penelitian seperti dengan melakukan wawancara kepada pihak yang berwenang di perusahaan yang di teliti, melakukan observasi, atau mencari sumber tertulis lainnya sebanyak mungkin. Serta dapat menambah pemahaman mengenai metode Analisis Wacana Kritis khususnya menurut Norman Fairclough.

### 2.3. Bagi Masyarakat

Saran bagi masyarakat adalah agar dapat ikut mengambil peran dalam menyukseskan *whistleblowing system* dimulai dengan menambah pemahaman dan pengetahuan mengenai *whistleblowing system* sehingga dapat turut serta mengawasi penerapan sistem di perusahaan atau bahkan dapat menjadi *whistleblower* yang melaporkan kecurangan.

### 2.4. Bagi Pemerintah

Saran bagi pemerintah yaitu penerapan dan pelaporan *whistleblowing system* harus selalu diawasi perkembangannya sehingga pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik dan digunakan secara maksimal. Serta memastikan agar lebih banyak lagi perusahaan menggunakan *whistleblowing system*.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

- Annas, A. and Fitriawan, R. A. (2018) 'Media dan Kekerasan: Analisis Norman Fairclough Terhadap Pemberitaan Tarung Gladiator', *Jurnal Sosial Politik*, 4(1), p. 37. doi: 10.22219/sospol.v4i1.5224.
- antaranews.com yang diterbitkan pada Senin, 10 Desember 2018 pukul 01:22 WIB tersebut memuat tentang pendapat Ketua KPK Agus Rahardjo, menurutnya mekanisme whistleblowing system dapat dimanfaatkan oleh instrument penegak hukum yang telah disediakan oleh N (no date). Available at: <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=antaranews.com+yang+diterbitkan+pada+Senin%2C+10+Desember+2018+pukul+01%3A22+WIB+tersebut+memuat+tentang+pendapat+Ketua+KPK+Agus+Rahardjo%2C+menurutnya+mekanisme+whistleblowing+system+dapat+dimanfaatkan+o> (Accessed: 25 December 2021).*
- Aprijana, A. A. G. R., Adiputra, I. M. P. and Darmawan, N. A. S. (2014) 'Pengaruh Pemahaman Good Governance dan Keahlian Kecurangan Penyajian Laporan Keuangan ( Studi Empiris pada Inspektorat Pemerintah Kabupaten Buleleng dan Inspektorat Pemerintah Kabupaten Karangasem )', *Jurnal Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha*, 2(1).
- Ayu Wardani, C. and Sulhani, S. (2017) 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Whistleblowing System Di Indonesia', *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 9(1), p. 29. doi: 10.17509/jaset.v9i1.5255.
- Aziz, A. (2021) *Menangkal Praktik Korupsi di BUMN*, *Investor.id*. Available at: <https://investor.id/editorial/menangkal-praktik-korupsi-di-bumn> (Accessed: 25 December 2021).
- Badan Usaha Milik Negara (2011) *Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (BUMN) No: PER-01/MBU/2011 Tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (Good Corporate Governance) Pada Badan Usaha Milik Negara, (Per—01/Mbu 2011)*. Available at: <http://jdih.bumn.go.id/baca/PER-01/MBU/2011.pdf>.
- Darono, A. (2014) 'Laporan Keuangan Pemerintah : Suatu Tinjauan Konstruksi Realitas dengan Pendekatan Analisis Wacana', (June 2011).
- Darwanis and Chairunnisa, S. (2013) 'Jurnal telaah & riset akuntansi', *Jurnal Telaah & Riset Akuntansi*, 6(1), pp. 54–63. Available at: <http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/TRA/article/download/1367/1248>.
- Dharmawan, T. and Supriatna, N. (2016) 'Pengaruh Implementasi Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah (Studi Kasus Pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kota Bandung)', *Jurnal*

*Riset Akuntansi dan Keuangan*, 4(1), pp. 941–948. doi: 10.17509/jrak.v4i1.7716.

Fadli, A. (2019) *KUALITAS BAHASA BERITA MEDIA ONLINE METROJAMBI.COM (Analisis Wacana Kritis dalam Pemberitaan Pemilu 2019)*. Available at: <http://repository.uinjambi.ac.id/2219/> (Accessed: 12 January 2022).

Flairclough, N. (2003) ‘Analysing Discourse Norman Flairclough’, in *Google Books*, p. 197. Available at: [https://www.google.co.id/books/edition/Analysing\\_Discourse/V4SOkoy2vEIC?hl=id&gbpv=1&dq=norman+fairclough&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Analysing_Discourse/V4SOkoy2vEIC?hl=id&gbpv=1&dq=norman+fairclough&printsec=frontcover) (Accessed: 25 December 2021).

Hamad, I. (2007) ‘Lebih Dekat dengan Analisis Wacana’, *Mediator*, 8(2), pp. 325–343.

Hasanah, A. and Mardikantoro, B. (2017) ‘Seloka : Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Konstruksi Realitas Seratus Hari Pertama Pemerintahan Jokowi-Jusuf Kalla di Media Online: Analisis Wacana Kritis Model Norman Fairclough Abstrak’, 6(3), pp. 233–243.

Indriasih, D. (2021) *Whistleblowing Wujud Tata Kelola perusahaan lebih baik*, *Google Books*. Available at: <https://www.google.co.id/books/edition/WHISTLEBLOWING/VFgmEAA AQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=whistleblowing+system&pg=PR8&printsec=frontcover> Menurut KNKG, jika jumlah pelanggaran yang disebabkan oleh penerapan prosedur pelanggaran (whistleblowing) dapat dikurangi (Accessed: 24 December 2021).

Jpnn (2021) *KPK dan 27 BUMN Sepakati kerja sama whistleblowing system*, *jpnn.com*. Available at: <https://www.jpnn.com/news/kpk-dan-27-bumn-sepakati-kerja-sama-whistle-blowing-system> (Accessed: 15 April 2021).

*Kementerian BUMN Kaji Integrasikan Saluran Whistle Blowing System hingga ke KPK* | *kumparan.com* (no date). Available at: <https://kumparan.com/kumparanbisnis/kementerian-bumn-kaji-integrasikan-saluran-whistle-blowing-system-hingga-ke-kpk-1uk1JAQ76ww> (Accessed: 25 December 2021).

Khatimah, U. (2018) ‘Pengaruh whistleblowing system dan good governance terhadap peningkatan penerimaan pajak dengan law eforcement sebagai variabel moderating’, *Skripsi*, pp. 1–104.

Kompas (2017) *17 Kementerian/Lembaga terapkan sistem ini, jangan takut laporkan tindak pidana korupsi!*, *kompas.com*. Available at: <https://nasional.kompas.com/read/2017/09/27/15065471/17-kementerianlembaga-terapkan-sistem-ini-jangan-takut-laporkan-tindak> (Accessed: 15 April 2021).

KPK (2019) *Laporan Tahunan KPK 2019, Kpk.*

KPK (no date) *Mengenal Pengaduan Masyarakat, kpk.go.id.* Available at: <https://www.kpk.go.id/id/layanan-publik/pengaduan-masyarakat/mengenal-pengaduan-masyarakat> (Accessed: 24 December 2021).

Marsha, I. (2020) *Pengaruh penerapan whistleblowing system terhadap pencegahan fraud.* Available at: <http://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/>.

Mubaraq, D. F. (2020) 'Analisis Teks Media : sebuah pengantar riset jurnalistik', p. 45. Available at: [https://www.google.co.id/books/edition/ANALISIS\\_TEKS\\_MEDIA\\_Sebuah\\_Pengantar\\_Ris/05MOEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/ANALISIS_TEKS_MEDIA_Sebuah_Pengantar_Ris/05MOEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1) (Accessed: 25 December 2021).

Munfarida, E. (1970) 'Analisis Wacana Kritis Dalam Perspektif Norman Fairclough.', *KOMUNIKA: Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 8(No 1), pp. 1–19. doi: 10.24090/komunika.v8i1.746.

Musmulyadi, M. and Sari, F. I. (2020) 'Whistleblowing System Dalam Memutus Rantai Fraud Untuk Mewujudkan Economic Growth (Studi Pada Direktorat Jenderal Pajak Indonesia)', *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), pp. 292–303. doi: 10.36778/jesya.v3i2.198.

Naomi, S. (2015) *Penerapan Whistleblowing system dan Dampaknya Terhadap Fraud.*

Pelamonia, J. T. (2020) 'Whistleblowing Sebagai Alat Pencegah dan Pendeteksi Fraud Studi pada Badan Pemeriksa Keuangan Provinsi Maluku', *Intelektiva : Jurnal Ekonomi, Sosial, & Humaniora*, 2(4), pp. 130–137.

'Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah' (2018) *Lex Crimen*, 6(10), pp. 1–11.

Pertiwi, I. F. P., Prasasti, I. N. and Fahma, Z. (2018) 'Pengaruh Dukungan Organisasi Menjembatani Faktor Internal dalam Individu ke Intensi Tindakan Whistleblowing', *INFERENSI: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 11(2), pp. 391–408. doi: 10.18326/infs13.v11i2.391-408.

*PP No. 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan Dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi [JDIH BPK RI]* (no date). Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/53362/pp-no-71-tahun-2000> (Accessed: 25 December 2021).

PT.Telkom Indonesia (Persero)Tbk (2015) 'Laporan Tahunan 2015 Telkom Indonesia: Membangun Masyarakat Digital Indonesia', p. 253.

- PT.Telkom Indonesia (Persero)Tbk (2016) *Laporan Tahunan 2016 PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk: Membangun Ekonomi Digital Indonesia*.
- PT.Telkom Indonesia (Persero)Tbk (2017) *Laporan Tahunan 2017 PT Telkom : Mempercepat Ekonomi Digital Indonesia*.
- PT.Telkom Indonesia (Persero)Tbk (2018) 'Annual Report PT Telkom Indonesia 2018'.
- PT.Telkom Indonesia (Persero)Tbk (no date) 'Peraturan Bersama Dewan Komisaris dan Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk'.
- Putri, A. (2012) 'KAJIAN: FRAUD ( KECURANGAN ) LAPORAN KEUANGAN', *Jurnal Riset Akuntansi dan Komputerisasi Akuntansi*, p. 2.
- Rahmatika, D. N. (2020) *Fraud Auditing Kajian Teoretis Dan Empiris - Google Books*. Available at: [https://www.google.co.id/books/edition/Fraud\\_Auditing\\_Kajian\\_Teoretis\\_Dan\\_Empir/2LLqDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=fraud+adalah&pg=PA14&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Fraud_Auditing_Kajian_Teoretis_Dan_Empir/2LLqDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=fraud+adalah&pg=PA14&printsec=frontcover) (Accessed: 18 March 2021).
- Santoso, U. and Pambelum, Y. J. (2008) 'Pengaruh Penerapan Akuntansi Sektor Publik Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dalam Mencegah Fraud', *Zhurnal Ushnykh Nosovykh i Gorlovykh Boleznei*, 4(1), pp. 14–33.
- Saputra, A., Utami, I. and Kristianti, I. (2018) 'Akuntabilitas Dan Transparansi Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah Serta Potensi Whistleblowing Atas Penyalahgunaan Dana', *Jurnal Wahana Akuntansi*, 13(1), pp. 13–28. doi: 10.21009/wahana.13.012.
- Semendawai, A. H. *et al.* (2014) 'Memahami WHISTLEBLOWER'. Edited by L. Sulistiani and Widiyanto, (December 2011), pp. 1–89.
- Sholikhati, I. N. and Mardikantoro, H. B. (2017) 'Seloka: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Analisis Tekstual dalam Konstruksi Wacana Berita Korupsi di Metro TV dan NET dalam Perspektif Analisis Wacana Kritis Norman Fairclough', *Seloka: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 6(2), pp. 123--129. Available at: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/seloka/article/view/17276>.
- 'Sistem Pengendalian Intern Monitoring' (no date), pp. 9–18.
- Siyoto, S dan Sodik, M. A. (2015) 'Dasar Metodologi Penelitian Cetakan Pertama', *Literasi Medika*, 66(February), pp. 37–39. Available at: [https://www.google.co.id/books/edition/DASAR\\_METODOLOGI\\_PENELITIAN/QPhFDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=dasar+metodologi+penelitian&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/DASAR_METODOLOGI_PENELITIAN/QPhFDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=dasar+metodologi+penelitian&printsec=frontcover) (Accessed: 24 March 2021).

- Sugiyono, P. D. (2016) *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung.
- Sumual, L. S. (2020) 'PERLINDUNGAN HAK ASASI MANUSIA BAGI PELAPOR TINDAK PIDANA (WHISTLEBLOWER) DALAM TINDAK PIDANA KORUPSI', *LEX ET SOCIETATIS*, 8(3). doi: 10.35796/les.v8i3.29503.
- Suryono, E. and Chariri, A. (2016) 'Attitude, Subjective Norms, and Intentions of Civil Servants to Blow the Whistle on Frauds', *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 13(1), pp. 102–116.
- Syeikh, A. K. (2019) 'REKONSTRUKSI MAKNA DAN METODE PENERAPAN AMAR MA'RUF NAHI MUNAR BERDASARKAN AL-QUR'AN', *Al-Idarah: Jurnal Manajemen dan Administrasi Islam*, 2(2), p. 1. doi: 10.22373/al-idarah.v2i2.4009.
- telkom.co.id (no date) *Telkom Raih Penghargaan LHKPN dan Sistem Pengendalian Gratifikasi Terbaik*. Available at: [https://www.telkom.co.id/sites/wholesale/id\\_ID/news/telkom-raih-penghargaan-lhkpn-dan-sistem-pengendalian-gratifikasi-terbaik-724](https://www.telkom.co.id/sites/wholesale/id_ID/news/telkom-raih-penghargaan-lhkpn-dan-sistem-pengendalian-gratifikasi-terbaik-724) (Accessed: 6 January 2022).
- Telkom (2019a) 'Laporan Tahunan 2019 PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk: Committed to Sustainable Growth and Better Profitabilty in Capturing Digital Opportunities', *Buletin Jendela Data dan Informasi Kesehatan*, p. 302.
- Telkom (2019b) *Perkembangan bisnis Telkom, perkembangan bisnis pricing yang rasional untuk keberlanjutan bisnis*, *telcom.co.id*. Available at: [https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id\\_ID/news/perkembangan-bisnis-telkom,-strategi-pricing-yang-rasional-untuk-keberlanjutan-bisnis-1000](https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/news/perkembangan-bisnis-telkom,-strategi-pricing-yang-rasional-untuk-keberlanjutan-bisnis-1000).
- Telkom |Whistleblowing System* (no date) *telcom.co.id*. Available at: [https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/en\\_US/page/whistleblowing-system-84](https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/en_US/page/whistleblowing-system-84) (Accessed: 25 December 2021).
- Tentang Telkom, Sistem Pelaporan Pelanggaran* (no date) *telcom.co.id*. Available at: [https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id\\_ID/page/sistem-pelaporan-pelanggaran-82](https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/sistem-pelaporan-pelanggaran-82) (Accessed: 25 December 2021).
- Tentang Telkom |Profil dan Riwayat Singkat* (no date) *telcom.co.id*. Available at: [https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id\\_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22](https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22) (Accessed: 25 December 2021).
- Tofin (2013) 'WHISTLE BLOWER DALAM PENANGGULANGAN TINDAK PIDANA KORUPSI DI INDONESIA PERSPEKTIF FIKIH JINAYAH', 2(2), pp. 433–450. Available at: <https://digilib.uin->

suka.ac.id/id/eprint/11306/.

- W, F. S. (no date) *Portal Intranet Kominfo - Sosialisasi dan Internalisasi Pengaduan Masyarakat (Dumas) dan Whistle Blowing System (WBS) Kementerian Komunikasi dan Informatika*. Available at: <https://portal.kominfo.go.id/berita/kini/5798> (Accessed: 6 January 2022).
- Wahyuni, E. S. and Nova, T. (2019) 'ANALISIS WHISTLEBLOWING SYSTEM DAN KOMPETENSI APARATUR TERHADAP PENCEGAHAN FRAUD (Studi Empiris Pada Satuan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis)', *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 6(2), p. 189. doi: 10.35314/inovbiz.v6i2.867.
- Wardhani, A. K. and Whardani, K. & A. putri (2018) *Peran Whistleblowing Dalam Praperencanaan dan Pelaksanaan Pemeriksaan Investigatif Untuk Mendeteksi Fraud di Indonesia, Dspace Uii*. Universitas Islam Indonesia. Available at: <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/11722> (Accessed: 25 December 2021).
- Welcome to LAPOR!* (no date). Available at: <https://www.lapor.go.id/instansi/pt-telkom-indonesia> (Accessed: 25 December 2021).
- Whistleblowing System PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Tbk | WhistleblowingIndonesia.com | Portal informasi terlengkap mengenai whistleblowing di Indonesia* (no date). Available at: <http://whistleblowingindonesia.com/portal/best-practices/whistleblowing-system-pt-telekomunikasi-indonesia-telkom-tbk/> (Accessed: 25 December 2021).

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A