

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB HAMBATAN PADA CONTROL SELF  
ASSESSMENT TINGKAT TRANSAKSIONAL DI PT TELKOM PADA TAHUN 2010**

**Boby Hera Sagita<sup>1</sup>, Prodi Mbt<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom

---

**Abstrak**

---



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1. Profil Perusahaan

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Telkom) merupakan perusahaan penyelenggara bisnis *Telecommunication, Information, Media and Edutainment* (TIME) yang terbesar di Indonesia. Pengabdian Telkom berawal pada 23 Oktober 1856, tepat saat dioperasikannya layanan telekomunikasi pertama dalam bentuk pengiriman telegraf dari Batavia (Jakarta) ke Buitenzorg (Bogor). Selama itu pula Telkom telah mengalami berbagai transformasi.

Transformasi terakhir sekaligus yang disebut dengan “NEW TELKOM” Indonesia adalah transformasi dalam bisnis, transformasi infrastruktur, transformasi sistem dan model operasi dan transformasi sumber daya manusia. Transformasi tersebut resmi diluncurkan kepada pihak eksternal bersamaan dengan New Corporate Identity Telkom pada tanggal 23 Oktober 2009, pada hari ulang tahun Telkom yang ke 153. Telkom juga memiliki tagline baru, *The World in Your Hand*.

Sejalan dengan lahirnya “NEW TELKOM” Indonesia, berbekal semangat positioning baru *Life Confident* manajemen dan seluruh karyawan Telkom berupaya mempersembahkan profesionalitas kerja, serta produk dan layanan terbaik bagi pelanggan dan *stakeholders*.

1  
Telkom  
University

### 1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

#### Visi

*To become a leading InfoCom player in the region*

Telkom berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan InfoCom terkemuka di kawasan Asia Tenggara, Asia dan akan berlanjut ke kawasan Asia Pasifik

#### Misi

*One Stop InfoCom Services with Excellent Quality and Competitive Price and To Be the Role Model as the Best Managed Indonesian Corporation*

Telkom menjamin semua pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa kemudahan, produk dan jaringan berkualitas, dengan harga kompetitif.

Telkom akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek terbaik dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif, serta membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung secara sinergis.

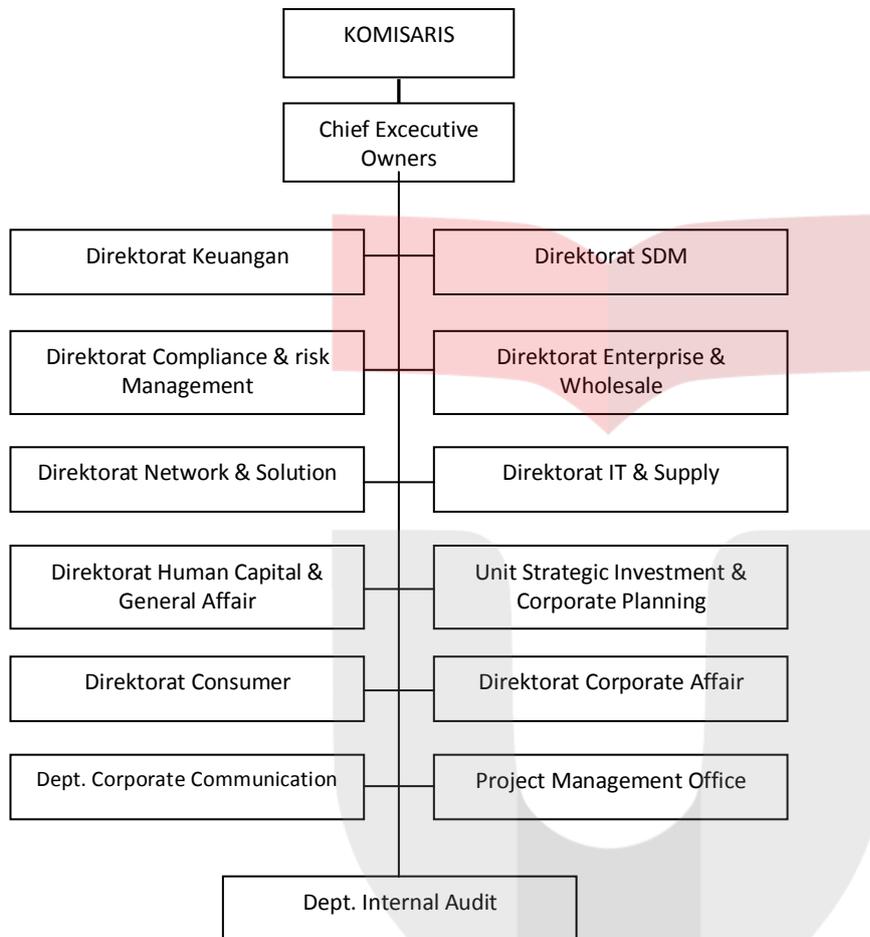
### 1.1.3. Struktur Organisasi

Perubahan Telkom menjadi perusahaan penyelenggara bisnis *Telecommunication, Information, Media and Edutainment (TIME)* menyebabkan perubahan besar pada struktur organisasi perusahaan. Struktur organisasi Telkom dapat dilihat pada gambar berikut.

2

Telkom  
University

Gambar 1.1  
Struktur Organisasi Perusahaan



Sumber: PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

#### 1.1.4. Direktorat Audit Internal

Departemen Internal Audit merupakan bagian dari struktur pengendalian internal yang bertanggungjawab untuk melakukan audit dan menilai efektivitas sistem perusahaan secara independen, mekanisme pengendalian internal dan mendukung manajemen serta unit-unit operasional untuk mencapai target-target dengan tugas-tugas sebagai berikut: (i) kepatuhan SOA; (ii) penerapan GCG; dan (iii) pendekatan audit melalui penerapan proses bisnis berbasis risiko.

#### 1.2. Latar Belakang Peneliti

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia telah mendaftarkan sahamnya di *New York Stock Exchange* (NYSE) yang mulai efektif pada tahun 2006 (PT. Telkom, 2006). Hal ini memberikan konsekuensi pada PT. Telkom untuk mengikuti ketentuan *Sarbanes Oxley Act* (SOX) sebagai keputusan kongres *Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) tentang kerangka kerja pengendalian internal dalam mencegah terjadinya skandal keuangan (www.mcgladrey.com, 2008). Pada konteks ini, PT. Telkom diharuskan untuk mentaati ketentuan SOX, khususnya pada *section 404* yang mewajibkan manajemen untuk menilai efektivitas pengendalian intern dalam rangka pelaporan keuangan dalam laporan tahunannya (Ernst & Young Consulting: 2007: 5).

Dalam rangka mengakomodasi tuntutan tersebut, maka PT. Telkom menerapkan suatu metode penilaian yang efektif dalam

rangka menjamin pengendalian yang baik atas laporan keuangan. Salah satu metode penilaian yang dipandang relatif mudah dan cepat adalah *Control Self Assessment* (CSA). Hal ini dipilih, karena dengan metode CSA setiap unit yang disebut sebagai *process owner* diberi tanggung jawab melaksanakan proses pengendalian dan penilaian sendiri, sebagaimana yang dinyatakan dalam dokumen metodologi *Control Self Assessment* PT. Telkom (Ernst & Young Consulting, 2008: 1), bahwa:

*Control Self Assessment* (CSA) adalah mekanisme penilaian yang dilakukan sendiri oleh *process owner* atau penanggungjawab unit perusahaan untuk menilai pelaksanaan pengendalian yang menjadi tanggungjawabnya.

Pada dasarnya, metode CSA di PT. Telkom merupakan suatu pendekatan atau teknik yang melibatkan pimpinan atau manajer maupun pelaksana pada proses bisnis untuk berperan dalam penilaian manajemen risiko dan proses pengendalian. Hasil laporan CSA tersebut selanjutnya akan diuji oleh tim audit internal yang bertujuan untuk memastikan kelayakan laporan dalam suatu tindakan evaluasi (Ernst & Young Consulting, 2008: 7). Evaluasi tersebut dilakukan untuk mengetahui adanya defisiensi atau penyimpangan dalam unit bisnis masing-masing. Pada konteks ini, evaluasi dilakukan pada tiga tingkat pengendalian, yaitu pengendalian tingkat entitas, pengendalian tingkat transaksional, dan pengendalian yang berbasis IT.

Pada pengendalian tingkat transaksional sangat dimungkinkan terjadinya status *exception* pada pengisian kertas kerja pelaksanaan CSA (Ernst & Young Consulting: 2008: 13). Pada kondisi tersebut, maka pada laporan CSA harus disertai dengan keterangan penyebab

terjadinya *exception*, di antaranya akibat tidak adanya pemahaman terhadap prosedur pengendalian dan aplikasi yang kurang mendukung (Ernst & Young Consulting: 2008: 14). Namun, *exception* tersebut dapat dianggap sebagai suatu defisiensi yang harus dikendalikan. Laporan hasil audit internal PT. Telkom tahun 2008 menyatakan bahwa sosialisasi tentang metodologi CSA masih belum dilakukan, sebagaimana yang dinyatakan bahwa "...sampai posisi 31 Desember 2008, sosialisasi terhadap KR 2207/2008 belum dilaksanakan". Kondisi ini memberi indikasi yang besar tentang adanya defisiensi *exception* pada CSA transaksional. Oleh karena itu Penulis akan melakukan penelitian tentang faktor-faktor penyebab *exception* pada CSA tingkat transaksional di PT. Telkom, dengan judul "***Analisis Faktor Penyebab Hambatan pada Control Self Assesment Tingkat Transaksional di PT. Telkom Tahun 2010***".

### **1.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah apa yang menjadi faktor-faktor penyebab *hambatan* pada *Control Self Assesment* tingkat transaksional di PT. Telkom?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian ini adalah mengetahui faktor penyebab *hambatan* pada *Control Self Assesment* tingkat transaksional di PT. Telkom.

### 1.5. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Praktis
  - a. *Bagi Perusahaan*, diharapkan dapat menjadi salah satu masukan bagi internal audit dan pelaksana CSA masing-masing unit di PT. Telkom tentang faktor-faktor yang menjadi penyebab *exception* pada CSA tingkat transaksional, sehingga dapat mempermudah pelaksanaan dan evaluasi CSA.
  - b. *Bagi Pembaca*, diharapkan dapat menambah dan melengkapi informasi yang terkait dengan pelaksanaan dan evaluasi CSA serta faktor-faktor yang menjadi penyebab *exception* di dalamnya.
2. Kegunaan Akademis

Diajukan sebagai tesis dalam rangka penyelesaian studi di Magister Manajemen di Institut Manajemen Telkom (IM Telkom).

### 1.6. Sistematika Penulisan Tesis

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami materi yang terdapat dalam tugas akhir, maka penulisan tugas akhir disusun sebagai berikut :

#### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai singkat gambaran umum objek penelitian, latar belakang peneliti, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai tinjauan pustaka penelitian, kerangka pemikiran, dan ruang lingkup penelitian .

## BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang jenis penelitian, tahapan penelitian, populasi dan sample, pengumpulan data, uji validitas, reliabilitas, dan teknik analisis data.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang disertai dengan saran bagi perusahaan yang diteliti.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis cluster pada bab IV, peneliti dapat menarik kesimpulan yaitu bahwa faktor – faktor penghambat pada *Control Self Assessment* tingkat traksional pada PT. Telkom adalah :

1. Faktor 2 (pengendalian dinyatakan “efektif”), adalah pengendalian yang dilakukan oleh unit unit kerja perusahaan untuk memastikan bahwa aktifitas yang sebenarnya sesuai dengan rencana, dengan tujuan agar dapat mengevaluasi efektifitas kegiatan perencanaan, pengorganisasian proses pengendalian dinyatakan efektif bila seluruh atribut pengendalian utuk seluruh control telah terpenuhi.
2. Faktor 3 (pengendalian dinyatakan *exception*), adalah pengendalian yang dilakukan oleh unit kerja perusahaan untuk memastikan tidak terjadinya *exception* pada unit tersebut, berisi tentang pengisian kertas kerja hal –hal yang berkaitan dengan *exception*.
3. Faktor 4 (setiap pengendalian *intern* harus diberikan penjelasan mengenai penyebabnya), Adalah Pengendalian apabila ada *exception* atao ketidaksesuain harus diberi penjelasan sehingga pihak manajemen perusahaan dapat melanjutkan hal tersebut.
4. Jika faktor penghambat tidak ditindaklanjuti akan berpengaruh pada kinerja perusahaan jadi menurun.

## 5.2. Saran

### 5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang bisa penulis berikan kepada perusahaan sebagai berikut:

. Perusahaan dapat mengeluarkan buku panduan tata cara pengisian yang lebih lengkap dan mengklasifikasikan yg wajib diisi , membentuk tim khusus pelaporan CSA yang dapat menangani , keluhan, sosialisasi, seminar, penyuluhan, mencari solusi, dan lain sebagainya sehingga tidak sampai terjadi penurunan kinerja

### 5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Saran yang dapat penulis berikan untuk penelitian selanjutnya adalah penelitian ini belum menjelaskan tentang hubungan dan pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain, kekuatan antar variabel. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya sebaiknya mencari tahu hubungan dan pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya.

## Daftar Pustaka

- Ernst & Young Consulting (2007). *Materi Workshop Test of Control (TOC)*. Bandung: Tidak Diterbitkan.
- PT. Telkom (2008). *Metodologi Control Self Assesment (CSA)*. Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Riduwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-variabel penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Singh, Yogesh Kumar. (2006). *Fundamental of Research Methodology and Statistics*. New Delhi: New Age International Publisher.
- Sudijono, A. (2005). *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto (2007). *Teknik Sampling untuk Survey dan Eksperimen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tn , *Mekanisme Kerja Internal Audit*. Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Tn , *Laporan Hasil Audit ICOFR* . Bandung: Tidak Diterbitkan.
- The Essensial Handbook of Internal Auditing (2005: 156)
- Triola, M.F. (2004). *Elementary Statistics*. New York: Adison Walley.
- Usman, H. dan Akbar, R.P.S (2003). *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Widhiarso, W. (2005). *Handout Psikometri*. Fakultas Psikologi: Tidak Diterbitkan.



Telkom<sup>2</sup>  
University