

Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan & Kepercayaan Stakeholders

Asnita¹, Grace Indah Simanjuntak², Novita Srimida Barus³, Syaiful Azuar⁴, Wibi Tri Nugraha⁵, Wilchan Robain⁶

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Panca Budi Medan

¹ asnitaitadishub@gmail.com ² indahsimanjuntak617@gmail.com ³ srimida1@gmail.com
⁴ syaifulazuar1980@gmail.com ⁵ wibitrinugraha@gmail.com
⁶ wilchan_robain@dosen.pancabudi.ac.id

Abstrak

Good Corporate Governance (GCG) adalah kerangka fundamental dalam pengelolaan perusahaan yang bertujuan memastikan transparansi, pertanggungjawaban, dan perlakuan yang adil. Di tengah perkembangan dunia bisnis yang semakin dinamis dan kompetitif, penerapan GCG berperan sebagai pilar utama dalam membangun lingkungan usaha yang berintegritas, beretika, dan berorientasi jangka panjang. Studi ini berfokus pada mengevaluasi dampak penerapan GCG terhadap tingkat kepercayaan dan kepuasan berbagai pemangku kepentingan perusahaan. Pemangku kepentingan dalam konteks ini meliputi tidak hanya investor, tetapi juga pekerja, konsumen, rekanan bisnis, komunitas sekitar, serta instansi pemerintah. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dan tinjauan literatur, penelitian ini menganalisis berbagai kasus seperti BRI, Jiwaseraya, Enron, dan Unilever, baik di dalam maupun luar negeri. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa konsistensi dalam menjalankan prinsip GCG mampu memperkuat kepercayaan masyarakat, meningkatkan loyalitas investor, serta memenuhi harapan stakeholder internal dan eksternal. Di sisi lain, ketidakpatuhan terhadap prinsip GCG dapat memicu hilangnya kepercayaan, kerugian material, hingga kebangkrutan bisnis. Dengan demikian, integrasi GCG ke dalam strategi perusahaan menjadi langkah krusial dalam memperkuat citra dan memastikan kelangsungan bisnis di masa depan.

Kata Kunci: *Good Corporate Governance, Stakeholders, Kepercayaan, Kepuasan*

1. PENDAHULUAN

Dalam ranah korporatisme kontemporer yang diwarnai dinamika pasar global dan ekspektasi publik yang kian kompleks, eksistensi Good Corporate Governance (GCG) telah menjelma sebagai prasyarat mutlak dalam menciptakan kesinambungan organisasi bisnis. GCG tidak lagi sekadar menjadi bingkai normatif yang mengatur struktur dan proses manajerial, melainkan telah berevolusi menjadi instrumen strategis yang menentukan kualitas relasi antara korporasi dan para pemangku kepentingannya (stakeholders). Keberhasilan suatu entitas dalam membangun relasi yang akomodatif, kredibel, dan berkelanjutan terhadap stakeholders sangat ditentukan oleh integritas implementasi prinsip-prinsip GCG seperti transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta kewajaran (fairness) (OECD, 2015; IFC, 2020).

Kepuasan dan kepercayaan stakeholders merupakan dua metrik intangible yang memainkan peranan esensial dalam mengarahkan arah pertumbuhan korporasi. Kepuasan stakeholder tercermin dari respons positif terhadap ekspektasi yang terpenuhi, sedangkan kepercayaan melibatkan aspek yang lebih dalam: persepsi terhadap itikad baik dan kompetensi perusahaan dalam menunaikan komitmen jangka panjang (Pirson & Malhotra, 2011). Dalam ekosistem korporasi yang semakin transparan dan terhubung, keduanya tidak dapat dibangun semata melalui performa finansial, melainkan melalui legitimasi etis dan tata kelola yang kredibel (Aguilera et al., 2018).

Fenomena-fenomena kontemporer seperti skandal keuangan PT Asuransi Jiwasraya atau kejatuhan Enron Corporation di masa lalu membuktikan bahwa lemahnya praktik GCG dapat menimbulkan implikasi sistemik yang bukan hanya merugikan pemegang saham, namun juga stakeholder lainnya seperti konsumen, karyawan, kreditor, dan publik luas. Sebaliknya, perusahaan-perusahaan seperti PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Unilever menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap prinsip GCG dapat menjadi katalis yang efektif dalam memperkuat loyalitas stakeholder serta memperluas basis legitimasi korporasi di mata publik dan regulator (Tricker, 2019).

Namun demikian, masih terdapat kesenjangan literatur yang substansial mengenai bagaimana secara empiris implementasi GCG memengaruhi dimensi kepuasan dan kepercayaan stakeholders secara simultan. Banyak kajian masih terfokus pada korelasi GCG terhadap performa keuangan atau risiko hukum, tanpa mengeksplorasi secara holistik bagaimana GCG diterjemahkan menjadi nilai-nilai yang dirasakan langsung oleh stakeholders (Aluchna & Idowu, 2017; Rahman & Alam, 2020). Padahal, dalam konteks keberlanjutan (sustainability), dimensi kepuasan dan kepercayaan stakeholders menjadi parameter yang tak kalah penting dari rasio profitabilitas.

Sebagai wujud respons terhadap tantangan ini, penelitian ini menelaah secara komprehensif hubungan antara efektivitas penerapan prinsip-prinsip GCG dengan level kepuasan dan kepercayaan stakeholders. Dengan mengambil pendekatan studi kasus dari berbagai perusahaan, baik domestik maupun internasional, penelitian ini berupaya mengidentifikasi korelasi, pola, dan faktor determinan yang memperkuat atau melemahkan relasi GCG-stakeholders.

Good Corporate Governance pada dasarnya bukan hanya tentang struktur formal atau kepatuhan terhadap regulasi, tetapi lebih jauh menyangkut kualitas interaksi institusional yang bersifat substantif. Governance yang baik tidak akan pernah eksis secara otentik tanpa adanya internalisasi nilai-nilai etika korporasi dalam setiap level operasional, mulai dari dewan direksi hingga pelaksana lapangan. Oleh sebab itu, menurut Solomon (2020), praktik GCG sejatinya adalah proses dialektika antara struktur, budaya, dan aktor korporasi.

Dalam kerangka regulatif, Indonesia telah menetapkan berbagai kebijakan terkait GCG melalui peraturan OJK dan Keputusan Menteri BUMN, yang memberikan panduan teknis sekaligus mandat moral bagi perusahaan untuk menjalankan tata kelola yang sehat.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa kualitas implementasi GCG masih bersifat heterogen dan sangat ditentukan oleh karakter kepemimpinan, kapabilitas internal, dan tekanan eksternal dari stakeholder (Effendi, 2016; Nasih et al., 2019).

Salah satu aspek krusial yang sering diabaikan dalam diskursus GCG adalah pentingnya komunikasi korporat yang inklusif dan dua arah. Stakeholders tidak hanya membutuhkan laporan keberlanjutan atau publikasi tahunan yang bersifat deklaratif, tetapi menghendaki keterlibatan nyata dalam proses strategis yang berdampak pada hak dan kepentingan mereka. Dalam hal ini, perusahaan seperti Unilever berhasil menunjukkan bahwa komunikasi yang transparan dan partisipatif dapat menciptakan kohesi antara kepentingan bisnis dan sosial (Unilever, 2022).

Secara teoritis, pendekatan stakeholder theory yang diperkenalkan oleh Freeman (1984) menjadi fondasi utama dalam memahami relasi antara GCG dan stakeholders. Teori ini menolak pandangan klasik shareholder-oriented dan memandang perusahaan sebagai entitas sosial yang harus mengakomodasi kepentingan beragam pihak. Dalam perkembangannya, teori ini diperluas oleh Donaldson dan Preston (1995) ke dalam tiga dimensi: deskriptif, instrumental, dan normatif, yang kemudian menjadi dasar argumentatif bagi pentingnya GCG dalam membangun legitimasi dan nilai jangka panjang.

Hasil studi kasus dalam penelitian ini menunjukkan variasi yang signifikan antara perusahaan yang menerapkan GCG secara konsisten dengan perusahaan yang mengabaikannya. PT Bank Rakyat Indonesia, misalnya, telah berhasil meningkatkan kepercayaan dan kepuasan stakeholder melalui praktik transparansi dan pelibatan aktif, sebagaimana terlihat dari penghargaan Governance, Risk, and Compliance yang diterimanya (BRI, 2022). Di sisi lain, PT Asuransi Jiwasraya mengalami degradasi kepercayaan publik akibat pengabaian prinsip akuntabilitas dan lemahnya sistem kontrol internal (KPK, 2021).

Dari kacamata internasional, perusahaan seperti Enron memperlihatkan bahwa absennya prinsip GCG dalam laporan keuangan dan pengambilan keputusan strategis dapat mengakibatkan kehancuran reputasi serta kerugian sistemik. Sebaliknya, Unilever menunjukkan bahwa keberhasilan dalam mengelola GCG yang baik berdampak langsung terhadap loyalitas stakeholder, termasuk konsumen dan investor (Unilever, 2022; Eccles et al., 2014).

Ke depan, penguatan GCG harus diarahkan tidak hanya sebagai instrumen regulatif, tetapi juga sebagai strategi manajemen risiko reputasi dan alat manuver dalam membangun keunggulan kompetitif. GCG harus menjadi DNA organisasi, bukan sekadar jargon manajerial. Dalam konteks ini, integrasi nilai-nilai keberlanjutan (sustainability), etika korporasi, dan kepedulian sosial ke dalam struktur GCG menjadi keniscayaan yang tak terelakkan.

Dengan mempertimbangkan semua aspek di atas, maka penelitian ini tidak hanya penting dari sisi akademis, tetapi juga dari segi pragmatis: memberikan peta jalan bagi perusahaan untuk memahami bagaimana mereka dapat meningkatkan kualitas hubungan dengan stakeholders melalui tata kelola yang berintegritas.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam hubungan antara penerapan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG) dan tingkat kepuasan serta kepercayaan stakeholders terhadap perusahaan. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretatif, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci (Sugiyono, 2017).

Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena sosial secara komprehensif dan mendalam, dengan fokus pada pemahaman makna di balik praktik tata kelola perusahaan dan persepsi para pemangku kepentingan terhadapnya.

Jenis penelitian ini merupakan studi pustaka (library research) yang mengandalkan sumber-sumber sekunder seperti jurnal ilmiah, buku, laporan tahunan perusahaan, laporan keberlanjutan (sustainability report), serta publikasi resmi dari lembaga seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG), dan Kementerian BUMN. Selain itu, peneliti juga mengkaji berbagai artikel dan berita dari media nasional dan internasional yang kredibel sebagai bahan analisis kontekstual.

Dalam hal teknik pengumpulan data, peneliti mengumpulkan dan menganalisis berbagai dokumen yang berkaitan dengan penerapan GCG dan dampaknya terhadap stakeholder. Proses ini mencakup pencarian literatur akademik melalui database seperti Google Scholar, ProQuest, dan ScienceDirect untuk mendapatkan teori dan temuan empiris terkini mengenai tata kelola perusahaan dan perilaku stakeholder. Selanjutnya, peneliti memilih beberapa perusahaan sebagai studi kasus yang dinilai relevan dengan tujuan penelitian, baik dari dalam maupun luar negeri.

Kriteria pemilihan studi kasus didasarkan pada sejumlah indikator, antara lain: tingkat penerapan GCG berdasarkan laporan tahunan dan laporan keberlanjutan; adanya bukti perubahan signifikan terhadap kepuasan atau kepercayaan stakeholder; serta ketersediaan data sekunder yang cukup untuk dianalisis. Beberapa perusahaan yang dipilih meliputi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai contoh keberhasilan implementasi GCG, serta PT Asuransi Jiwasraya sebagai representasi kegagalan tata kelola perusahaan. Untuk konteks internasional, digunakan studi kasus Unilever dan Enron sebagai pembandingan.

Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif, dengan teknik analisis isi (content analysis) untuk mengidentifikasi pola, kategori, dan tema-tema utama yang muncul dari masing-masing studi kasus. Peneliti melakukan triangulasi data dari berbagai sumber guna meningkatkan validitas dan reliabilitas temuan. Fokus utama dari analisis adalah keterkaitan antara kualitas pelaksanaan GCG dengan tingkat kepuasan dan kepercayaan stakeholder, serta faktor-faktor penentu keberhasilan atau kegagalan implementasi prinsip-prinsip GCG.

Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan pemahaman yang utuh mengenai bagaimana praktik tata kelola yang baik mampu memengaruhi perilaku, persepsi, dan loyalitas stakeholders dalam berbagai konteks organisasi, serta memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan dan pembuat kebijakan dalam meningkatkan kualitas GCG di Indonesia dan global.

3. HASIL

Penelitian ini menemukan bahwa penerapan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG) secara konsisten dan menyeluruh berkontribusi signifikan terhadap peningkatan tingkat kepuasan dan kepercayaan stakeholder. Hasil ini diperoleh melalui telaah terhadap beberapa studi kasus perusahaan baik dari dalam negeri maupun luar negeri yang menunjukkan korelasi antara efektivitas tata kelola perusahaan dan respons stakeholder.

Studi Kasus Di Indonesia

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu perusahaan BUMN yang secara konsisten menerapkan prinsip-prinsip GCG. Dalam laporan tahunan BRI tahun 2022, perusahaan mencatat bahwa keberhasilan mereka mempertahankan kepercayaan publik dan meningkatkan loyalitas nasabah tidak terlepas dari komitmen terhadap

transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab sosial. BRI juga meraih berbagai penghargaan seperti Top Governance, Risk, and Compliance Award yang menunjukkan pengakuan eksternal terhadap tata kelola yang baik.

Pelaksanaan GCG dalam BRI mencakup keterbukaan informasi keuangan secara rutin, independensi komisar, hingga pembentukan komite audit yang aktif. Strategi komunikasi yang terbuka melalui laporan keberlanjutan juga meningkatkan persepsi positif para stakeholder, terutama investor dan nasabah, yang merasa dilibatkan dalam proses pertanggungjawaban perusahaan.

PT Asuransi Jiwasraya (Persero)

Sebaliknya, kasus Jiwasraya menjadi contoh konkret tentang dampak buruk dari lemahnya penerapan GCG. Skandal gagal bayar polis asuransi yang menjerat perusahaan ini pada tahun 2018-2020 menyebabkan kerugian negara hingga triliunan rupiah dan mengikis habis kepercayaan stakeholder, khususnya para nasabah dan investor.

Pelanggaran prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam manajemen investasi serta lemahnya pengawasan internal memperlihatkan betapa krusialnya penerapan GCG. Dampaknya bukan hanya kerugian finansial, tetapi juga reputasi perusahaan sebagai institusi negara, serta menurunnya kredibilitas pemerintah dalam pengelolaan BUMN asuransi.

Studi Kasus Internasional

Unilever

Unilever menjadi contoh perusahaan multinasional yang sukses mengintegrasikan prinsip GCG dalam praktik bisnis globalnya. Dalam Sustainability Progress Report 2022, Unilever menekankan pentingnya prinsip transparansi dalam seluruh rantai pasok, keterlibatan stakeholder dalam pengambilan keputusan, serta kebijakan keberlanjutan yang tegas.

Salah satu kunci kepercayaan stakeholder terhadap Unilever adalah keterbukaan mereka dalam mengomunikasikan risiko, tantangan, dan kemajuan keberlanjutan yang dicapai secara berkala. Hal ini menciptakan persepsi bahwa perusahaan bertanggung jawab, dapat dipercaya, dan berorientasi jangka panjang, sehingga meningkatkan loyalitas konsumen serta minat investor global.

Enron Corporation

Di sisi lain, kasus Enron Corporation di Amerika Serikat menjadi pelajaran besar tentang dampak kegagalan GCG terhadap kehancuran perusahaan. Manipulasi laporan keuangan, konflik kepentingan, dan lemahnya fungsi pengawasan dari dewan direksi menyebabkan runtuhnya perusahaan energi raksasa ini pada tahun 2001.

Kasus Enron memperlihatkan bahwa absennya integritas dan akuntabilitas dalam pelaporan keuangan bisa memicu krisis kepercayaan yang sangat besar dari investor, karyawan, hingga publik secara luas. Sebagai akibat dari krisis ini, munculnya regulasi seperti Sarbanes-Oxley Act 2002 menjadi tonggak penting pembaruan sistem GCG di Amerika.

4. PEMBAHASAN

Analisis Temuan

Temuan dari keempat studi kasus di atas menegaskan bahwa kualitas tata kelola perusahaan menjadi fondasi utama dalam membangun hubungan yang sehat dengan stakeholder. Perusahaan yang konsisten menjalankan prinsip GCG umumnya berhasil menciptakan persepsi positif, meningkatkan kredibilitas, serta memelihara loyalitas stakeholder dalam jangka panjang.

Sebaliknya, kegagalan dalam menerapkan prinsip-prinsip tersebut dapat menimbulkan krisis kepercayaan, konflik hukum, hingga kehancuran reputasi perusahaan. Faktor kunci dari keberhasilan GCG adalah komitmen pimpinan perusahaan, penguatan pengawasan internal, keterlibatan aktif stakeholder, serta transparansi dalam komunikasi perusahaan. Hasil adalah bagian yang digunakan untuk melaporkan hasil studi Anda berdasarkan metodologi yang Anda terapkan untuk mendapatkan informasi signifikan mengenai informasi yang signifikan terkait fokus penelitian Anda. Bagian ini harus menyatakan temuan-temuan penelitian yang disusun secara logis tanpa interpretasi yang bias.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa penerapan Good Corporate Governance (GCG) merupakan elemen fundamental dalam menciptakan hubungan yang sehat dan berkelanjutan antara perusahaan dan para stakeholder-nya. Berdasarkan hasil telaah terhadap berbagai studi kasus dari perusahaan nasional dan multinasional, ditemukan bahwa prinsip-prinsip GCG seperti transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan keadilan bukan hanya menjadi standar etika korporasi, tetapi juga strategi bisnis yang dapat meningkatkan kredibilitas dan daya saing perusahaan di mata publik.

Kasus keberhasilan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Unilever menunjukkan bahwa perusahaan yang konsisten dalam menerapkan GCG mampu memperoleh kepercayaan dari investor, loyalitas pelanggan, serta dukungan dari mitra kerja dan masyarakat. Kedua perusahaan tersebut secara aktif mempublikasikan laporan keuangan, menjalankan audit internal yang ketat, serta berpartisipasi dalam program tanggung jawab sosial, yang semuanya berdampak langsung terhadap kepuasan dan kepercayaan stakeholder.

Sebaliknya, kegagalan dalam penerapan GCG, seperti yang terjadi pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) dan Enron Corporation, menunjukkan konsekuensi serius dari lemahnya pengawasan, ketidaktransparanan, dan konflik kepentingan. Dampak dari praktik GCG yang buruk tidak hanya menciptakan kerugian ekonomi yang besar, tetapi juga mengakibatkan rusaknya reputasi perusahaan dan krisis kepercayaan publik yang berkepanjangan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa GCG bukan hanya alat pengendalian internal perusahaan, melainkan juga instrumen utama dalam membangun legitimasi di mata stakeholder. Dalam konteks bisnis modern yang semakin kompleks dan terbuka, keberhasilan jangka panjang perusahaan sangat ditentukan oleh sejauh mana GCG dijalankan secara autentik dan bukan sekadar formalitas administratif.

REFERENSI

- Aguilera, R. V., Judge, W. Q., & Terjesen, S. A. (2018). Corporate governance deviance. *Academy of Management Review*, 43(1), 87–109. <https://doi.org/10.5465/amr.2015.0233>
- Aluchna, M., & Idowu, S. O. (Eds.). (2017). *The dynamics of corporate governance*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-59465-6>
- BRI. (2022). *Annual report PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk*. <https://bri.co.id>
- Donaldson, T., & Preston, L. E. (1995). The stakeholder theory of the corporation: Concepts, evidence, and implications. *Academy of Management Review*, 20(1), 65–91. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9503271992>
- Eccles, R. G., Ioannou, I., & Serafeim, G. (2014). The impact of corporate sustainability on organizational processes and performance. *Management Science*, 60(11), 2835–2857. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2014.1984>

- Effendi, M. A. (2016). *The power of good corporate governance: Theory and implementation* (Rev. ed.). Salemba Empat.
- International Finance Corporation. (2020). Corporate governance progression matrix. *World Bank Group*. <https://www.ifc.org>
- Komisi Pemberantasan Korupsi. (2021). Laporan investigatif kasus Jiwasraya. <https://www.kpk.go.id>
- Nasih, M., Harymawan, I., & Baridwan, Z. (2019). Political connections, family ownership, and firm performance: Evidence from Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 6(4), 39–47. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2019.vol6.no4.39>
- OECD. (2015). G20/OECD principles of corporate governance. *OECD Publishing*. <https://doi.org/10.1787/9789264236882-en>
- Pirson, M., & Malhotra, D. (2011). Foundations of organizational trust: What matters to different stakeholders? *Organization Science*, 22(4), 1087–1102. <https://doi.org/10.1287/orsc.1100.0581>
- Solomon, J. (2020). *Corporate governance and accountability* (5th ed.). Wiley.
- Tricker, B. (2019). *Corporate governance: Principles, policies, and practices* (4th ed.). Oxford University Press.
- Unilever. (2022). Sustainability progress report 2022. <https://www.unilever.com>