

## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

### Penerapan Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Pemberi Kerja dan Hak Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Study Kasus Pada Customer Service Di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk)

<sup>1</sup>Rita Sri Silvia Pamuji, <sup>2</sup>Yanneri Elfa Kiswara

Mahasiswa Prodi Magister Manajemen, Sekolah Pasca Sarjana, Universitas Kuningan, Kuningan

<sup>2</sup>Staff Pengajar Prodi Magister Manajemen, Sekolah Pasca Sarjana, Universitas Kuningan,  
Kuningan,

#### **Abstract.**

*In its implementation, the principles of business ethics in an organization and customer service are very related, such as when providing services to customers, ethics must be used. This is intended to create a good relationship between customers at PT Bank Rakyat Indonesia. In principle, business ethics is everything about guiding norms for a company in making decision, with the intention that good relation between the company and stakeholders are maintained, of course must use the rules that have been in effect. PT Bank Rakyat Indonesia has been good in carrying out its duties so that customers feel satisfied and fulfilled with the wishes expected by customers, both from service and banking ethics. Problems that occur at this time are deviations in terms of providing excellent service, namely there are multiple positions or commonly referred to as overlapping work in a work unit, for example customer service provider not only serves customers who come to convey various kind of complaints, but also does some work, and the work that should be done by the back office such as administering credit completeness and credit contract. So that more or less will reduce the excellent service that a customer service should do with a small example, ignoring basic service concept such as smiles, greetings which are often referred to 3S. The method used in writing journals about the application of business ethic and employer responsibilities and employee rights to employee performance is a descriptive research method, because this study aims to only describe the facts as they are and describe the fact on the object under study. Irregularities committed by PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, which are contrary to the principles of business ethics in this company, namely in terms of providing excellent service, there are multiple positions or commonly referred to as overlapping work in unit. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk need to be reviewed again regarding the duties and function of each position. It's just that there are very few deviations that occur because this in a work unit in this company there is an overlapping position.*

**Keywords:** Application Of Banking Business Ethics.

## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

#### PENDAHULUAN

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penyimpanan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Dengan adanya beberapa tugas utama bank seperti diatas, maka pelayanan juga sangat berpengaruh pada perkembangan suatu perbankan. Bank adalah unit bisnis yang berbeda dengan industri manufacturing karena produknya ada di posisi aktiva (asset) dan pasiva (liabilities), dua sisi produk bank tersebut mengandung risiko sehingga kesalahan dalam mengelola dua sisi produk bank ini akan menyebabkan bank kesulitan likuiditas dan/atau kerugian bunga (negatif spread) yang bisa menggerogoti modal bank. Bankir yang hebat hanya bisa diukur dari hasil karyanya yaitu berupa bank yang hebat. Bank yang hebat adalah bank yang sehat dan kuat, untuk menjadi sehat dan kuat, bank harus mampu mengelola minimal 8 risiko, yaitu Risiko Kredit, Risiko Pasar, Risiko Likuiditas, Risiko Operasional, Risiko Hukum, Risiko Reputasi, Risiko Strategik, dan Risiko Kepatuhan. Kinerja perusahaan tidak hanya berdasarkan penilaian atas tingkat keuntungan yang diperolehnya, tetapi proses bagaimana keuntungan tersebut diperoleh. Pada tataran ini etika bisnis membantu manusia khususnya para pebisnis agar mampu mengambil sikap yang dapat dipertanggungjawabkan ketika menghadapi berbagai persoalan moral yang terjadi dalam proses bisnis. Etika memainkan peranan penting dalam kehidupan organisasi, baik publik maupun swasta. Etika organisasi biasanya tumbuh dan berkembang sejalan dengan perkembangan organisasi. Disamping hal tersebut suatu organisasi didirikan karena

mempunyai tujuan yang ingin dan harus dicapai. Organisasi perusahaan didirikan oleh sekelompok orang karena orang-orang tersebut ingin memperoleh keuntungan usaha. Kossen (1993:157) menyebutkan bahwa “Organisasi merupakan suatu kelompok individu yang terbentuk oleh kegiatan-kegiatan spesialisasi dan tingkat-tingkat wewenang guna mencapai secara efektif tujuan-tujuan dan sasaran khusus”. Dari pernyataan ini jelas sekali bahwa faktor manusia dalam organisasi merupakan hal yang sangat penting karena manusia sebagai subjek dalam organisasi. Dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut, manusia melakukan berbagai macam kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang.

Dewasa ini, berbagai kemajuan pesat di bidang industri mau tidak mau mensyaratkan perusahaan untuk berkembang sejalan dengan kemajuan tersebut, yang berarti operasional perusahaan menjadi kompleks. Para pemimpin organisasi bisnis dan non bisnis kini menyadari bahwa mengelola suatu organisasi dalam sistem organisasi dunia yang bersifat bebas dan terbuka telah menjadi sangat rumit, diperlukan pendekatan yang lebih berpengalaman untuk menyusun dan kemudian mengimplementasikan strategi dan mengukur kinerja organisasi. Terdapat beberapa tugas utama bank yang menekankan faktor kepercayaan dari pihak lain dan nasabah merupakan penunjang utama bagi lancarnya operasional bank. Selain itu hal ini juga merupakan etika perbankan dalam hubungannya dengan pihak lain. Isu-isu etis dilingkungan tempat saat ini memfokuskan perhatian pada fakta bahwa ada dua perspektif yang sangat jelas, dan kadang-kadang bertentangan mengenai etika dari hubungan di tempat kerja. Di satu pihak pemberi kerja dapat memutuskan untuk memperlakukan karyawan dengan baik, akan

## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

tetapi di satu sisi yang lain terdapat beberapa hal yang tetap harus dikejar dengan maksimal.

Di lain pihak setiap pemberi kerja bisa memperlakukan karyawan dengan baik berdasarkan pandangan mengenai hak dan kewajiban tanpa mengindahkan apakah konsekuensinya bersifat utilitarianisme atau kepentingan pribadi akan produktifitas sedangkan pendekantan deontologis menekankan bahwa hak dan kewajiban dari semua karyawan sumber (Laura P Hartman, Joe Desjardins : 2011). Sebagai contoh yang akan duraikan pada pembahasannya ini yaitu mengenai tanggung jawab dari pemberi kerja dan hak yang dimiliki karyawan dalam suatu perusahaan. Setiap pemberi kerja seperti contoh seorang kepala unit pada PT Bank Rakyat Indonesia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap emosi pekerjanya, dan dampak ini memeberikan pengaruh yang sangat besar pada produktifitas kinerja setiap karyawan dan termasuk loyalitas dari karyawan tersebut. Oleh karena latar belakang tersebut dalam hal ini akan dibahas mengenai “Penerapan etika bisnis dan tanggung jawab pemberi kerja dan hak karyawan terhadap kinerja karyawan yang dilakukan study kasus pada Customer Service Di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk”. Adapun referensi artikel jurnal terdahulu yang pernah dilakukan pihak lain membahas tentang Pengaruh Etika Bisnis Dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Kinerja Organisasi penulis Resti Yulistria dengan mengkaji lebih dalam tentang pengaruh dari etika bisnis yang signifikan terhadap tanggung jawab sosial dari perusahaan sebesar 84,20%, selain itu terdapat referensi artikel lain yang membahas tentang etika bisnis di perbankan yang menjadi litelatur dalam penulisan sebelumnya artikel tersebut berjudul Penerapan Etika

Bisnis Dan Penerapannya Di PT Bank Central Asia, Tbk yang membahas mengenai penerapan etika bisnis dan budaya kerja yang dijalankan PT Bank central Asia, Tbk. Selain kedua artikel diatas penulis juga mengkaji penelitian terdahulu bahwa penyimpangan etika pelayanan terjadi dalam hal *Customer Service* dalam prakteknya *Customer Service* belum menerapkan *Customer Intimacy* dengan baik dan tepat (sumber: Artikel ilmiah dengan judul “Tingkat Kepuasan Nasabah Sebagai Standar Penilaian Kinerja Customer Service. Penulis : Liesnadilla Galuh Ananta. Tahun 2020).

### KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Dalam artikel yang dimuat Asean Business pada bulan Mei 1996 (Prawirosentono 2008;196), terdapat 7 standar kinerja perusahaan, yaitu : Mutu produk, Mutu pelayanan, Mutu manajemen, Peranan perusahaan untuk kepentingan ekonomi daerah (lokal) dimana perusahaan berada, Catatan reputasi sebagai majikan terhadap karyawan, Potensi perusahaan untuk tumbuh dan berkembang di masa yang akan datang, Etika dan kejujuran (honesty). Dari ke 7 standar kinerja perusahaan tersebut, terdapat salah satu point yakni etika dan kejujuran. Yosephus (2010;127), berpendapat bahwa ”dalam konteks bisnis, etika merupakan refleksi kritis sistematis atas perilaku pebisnis dan semua yang terjaring dalam bisnis sebagai lingkup tindak khusus manusia”.

Etika dalam konteks suatu pekerjaan atau dalam sebuah organisasi yang dalam hal ini adalah perusahaan perbankan mungkin merupakan topik yang paling universal dalam etika bisnis karena hampir setiap orang memiliki pengalaman menjadi pekerja. Etika diartikan juga sebagai suatu kode organisasi

## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

yang menyampaikan integritas moral dan nilai-nilai konsisten dalam jabatan kepada orang banyak/masyarakat. Pengambilan keputusan etis di tempat kerja kekuatan hukum tetap relatif cair dan dimana hasilnya mudah diselesaikan. Menurut Sinour (2010) etika berasal dari kata Yunani *ethos* (tunggal) yang berarti adat, kebiasaan, watak, akhlak, sikap, perasaan, dan cara berpikir. Bentuk jamaknya *ta etha*. Sebagai bentuk jamak dari *ethos*, *ta etha* berarti adat-kebiasaan atau pola pikir yang dianut oleh suatu kelompok orang yang disebut masyarakat atau pola tindakan yang dijunjung tinggi dan dipertahankan oleh masyarakat tersebut. Bentuk jamak inilah yang menjadi acuan dengannya istilah etika yang dipakai dalam sejarah peradaban manusia hingga saat ini tercipta. Etika adalah *taetha* atau adat-kebiasaan yang baik yang dipertahankan, dijunjung tinggi, dan diwariskan secara turun temurun. Menurut Noer (2011) adanya perasaan yang muncul bahwa ia akan merasa bersalah bila melakukan sesuatu yang diyakininya tidak benar berdasarkan norma-norma moral dan perasaan *self-respect* (menghargai diri) bila ia meninggalkannya

Tugas utama bank sebagai lembaga keuangan ialah operasi perkreditan aktif (penciptaan atau pemberian kredit yang dilakukan oleh bank) dan pasif (menerima simpanan berbentuk giro, deposit, tabungan ataupun bentuk titipan lainnya yang dipercayakan oleh masyarakat) serta sebagai perantara di bidang perkreditan.

#### METODELOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penulisan jurnal tentang Penerapan etika bisnis dan tanggung jawab pemberi kerja dan hak karyawan terhadap kinerja karyawan yaitu

metode penelitian deskriptif karena dalam penelitian ini bertujuan yang hanya menggambarkan fakta secara apa adanya dan menggambarkan fakta atas obyek yang diteliti. Dan yang menjadi lokasi kegiatan dalam penulisan ini yaitu pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk.

Tingkat ketercapaian keberhasilan pengabdian yang dilakukan bisa mengubah pola kerja yang kurang tepat yang terjadi sebelumnya, seperti : perubahan sikap yang kurang maksimal baik dari sisi pemberi kerja atau dalam hal ini manajemen termasuk karyawan yang juga memiliki hak dalam bekerja, termasuk budaya kerja tumpang tindih pekerjaan yang seharusnya tidak dilakukan..

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktanya perusahaan memiliki banyak lokasi dengan beragam latar belakang karyawan, gaya manajemen termasuk lingkungan sekitar. Hal ini bukan berarti bahwa beragam perbedaan tersebut akan mengikis budaya pada satu organisasi atau perusahaan. Dalam dunia bisnis terlebih yang bergelut dalam bidang perbankan tentu memiliki standar dan harapan contoh kecil seperti cara berpakaian, bertutur kata dan lain sebagainya. Etika dapat menganalisis setiap persoalan yang dihadapi. Wacana tentang jenis-jenis etika pada dasarnya identik dengan analisis tentang pendekatan-pendekatan ilmiah terhadap tingkah dan tindakan manusia dalam bingkai moralitas.

Suatu pengambilan keputusan yang etis tidak akan terbatas pada jenis-jenis keputusan penting perusahaan yang memiliki dampak

## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

sosial yang dramatis. Pada satu waktu tertentu setiap pekerja akan menghadapi masalah yang mengharuskan adanya pengambil keputusan yang etis. Tidak semua keputusan dapat diselesaikan melalui peraturan dan ketetapan perusahaan, dan yang sering terjadi pengambilan keputusan yang bertanggungjawab harus bergantung pada nilai dan prinsip pribadi dari individu yang terlibat. Dalam etika perbankan terjalinkan suatu kesepakatan antara para bankir untuk melakukan norma sopan santun dalam menjalankan usahanya dan didalamnya terkandung prinsip-prinsip moral mengenai hal-hal yang dianggap baik dan hal-hal yang dianggap tidak baik serta bertanggung jawab atas terwujudnya hal yang baik dan pencegahan terhadap terjadinya hal tidak baik. Perlunya kesepakatan dan beberapa pihak untuk meletakkan dasar-dasar kode etik perbankan dan kemudian menerapkan dan mengamalkannya adalah untuk mendorong terciptanya suatu iklim persaingan yang wajar dan sehat sehingga akan dapat lebih meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.

Menurut Mahmoedin (2002) Etika Perbankan adalah suatu bisnis yang muncul kembali dapat disebabkan oleh pertama, adanya pihak-pihak yang dirugikan oleh karena perilaku pihak lain. Kedua, para pengamat melihat bahwa, perkembangan praktek bisnis/perbankan yang ada sekarang ini cenderung akan berakibat yang tidak diinginkan. Etika dalam bisnis dan perbankan ini terkait dengan moralitas, perbuatan moral yang diartikan sebagai perbuatan baik dan perbuatan buruk dalam kegiatan bisnis/perbankan. Dalam hubungan itu etika menyentuh aspek individu dan perturan social. Hubungan antar manusia adalah

sangat peka karena sering dipengaruhi oleh emosi yang kadang kala kurang rasional. Dalam hubungan itulah, timbul peraturan-peraturan yang kita sebut norma atau kaidah yang dapat menumbuhkan adanya suatu jaringan peraturan-peraturan, norma atau kaidah yang sangat erat bahkan berhubungan satu dengan yang lain. Perkataan etika atau etik berasal dari bahasa latin yaitu *ethica*. *Ethos* dalam bahasa Yunani berarti norma, nilai kaidah, ukuran bagi tingkah laku yang baik. Secara umum dapat dikatakan bahwa, etika merupakan dasar moral, termasuk ilmu mengenai kebaikan dan sifat-sifat tentang hak. Atau dengan kata lain, etika berisi tuntunan tentang perilaku, sikap dan tindakan yang diakui, sehubungan dengan suatu jenis kegiatan manusia. Dengan etika, orang akan mampu untuk bersikap kritis dan rasional dalam membentuk pendapatnya sendiri dan bertindak sesuai dengan apa yang dapat dipertanggung jawabkan sendiri. Etika juga dapat membantu manusia membedakan antara tingkah laku atau tindakan yang baik dan yang buruk. Tujuan pokok mengenai etika adalah mempengaruhi dan mendorong kehendak kita supaya mengarah kepada yang berfaedah dan berguna bagi sesama manusia. Menurut Mahmoedin (2002) Kode etik perbankan ialah suatu aturan permainan sebagai norma para bankir yang merupakan sopan santun dalam menjalankan usahanya. Merupakan suatu etika atau kebiasaan baik dalam menjalankan kegiatan usaha perbankan yang diterima, dipatuhi, dan ditaati oleh para bankir. Etika tersebut mengandung norma dan prinsip-prinsip moral bankir dalam



## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

menjalankan usahanya. Perbankan sebagai lembaga keuangan yang mengelola uang masyarakat, mempunyai tanggung jawab besar yang harus disertai kejujuran dan dedikasi yang merupakan unsur penting dalam kepercayaan. Bisnis Perbankan dilandasi oleh kepercayaan dari masyarakat kepada bank. Masyarakat percaya bahwa simpanannya aman di tangan bankir profesional. Kepercayaan masyarakat ini sangat erat hubungannya dengan perilaku dan kehidupan para pengurus dan karyawan bank. Hal ini berarti dari bankir dituntut memiliki moral dan penghayatan akan kode etik perbankan sebaik mungkin. Penghayatan ini akan dapat dilaksanakan dan diterapkan, jika ada unsur pemaksa akan kepatuhan bankir kepada peraturan yang telah dituangkan dalam suatu ketentuan yang disepakati bersama.

Profil PT Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk.

Sejarah berdirinya Bank Rakyat Indonesia tidak terlepas dari adanya beberapa kali pergantian nama sebelum menjadi Bank Rakyat Indonesia itu sendiri. Sejarah tersebut dimulai ketika pada tanggal 16 Desember 1895, Raden Wiriaatmadja dan kawan-kawan mendirikan “*De Poerwokertosche Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Hoofden*” (Bank Penolong dan Tabungan bagi Priyayi Poerwokerto) atau disingkat menjadi “Bank Priyayi Poerwokerto”, dengan akta otentik yang dibuat oleh E. Sieburgh Asisten Residen. Kemudian tahun 1896, W.P.D de Wolff van Westerrode Asisten Poerwokerto yang menggantikan E. Sieburgh bersama Al. Schifi mendirikan “*De Peerwokertosche Hulp-en Spaarbak de Inlandsche Hoofden.*”

Pada tahun 1898, dengan bantuan dari pemerintah Hindia Belanda, didirikanlah *Volksbanken* atau Bank Rakyat. Daerah kerjanya meliputi wilayah administrasi Kabupaten atau *Afdeling*, sehingga kemudian *Volksbanken* disebut pula sebagai *Afdelingbank*.

Ternyata *Volksbanken* mengalami kesulitan saat itu, sehingga pemerintah Hindia Belanda turut campurtangan dengan mendirikan *Dienst der Volkscredietwesens* (Dinas Perkreditan Rakyat) pada tahun 1904 yang membantu *Volksbanken* secara materiil maupun immateriil dengan tambahan modal bimbingan, pembinaan, dan pengawasan. Pada tahun 1912, Pemerintah Hindia Belanda mendirikan suatu lembaga berbadan hukum dengan nama *Centrale Kas* yang berfungsi sebagai Bank Sentral bagi *Volksbanken* termasuk juga Bank Desa. Sebagai akibat resesi dunia pada tahun 1929-1932, banyak *Volksbanken* yang tidak dapat berjalan dengan baik. Untuk mengatasi kesulitan tersebut, maka pada tahun 1934 Didirikan *Algemeene Volkscredietbank* (AVB) yang berstatus Badan Hukum Erops. Modal pertama berasal dari hasil likuidasi *Centrale Kas* ditambah dengan kekayaan bersih dari *Volksbanken*.

Pada zaman pendudukan Jepang AVB DI Pulau Jawa diganti namanya menjadi *Sycomin Ginko* (Bank Rakyat) berdasarkan Undang-Undang Nomor 39 tanggal 3 Oktober 1942. Setelah Proklamasi Kemerdekaan RI tanggal 17 Agustus 1945, dengan Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 1946, maka ditetapkan berdirinya Bank Rakyat Indonesia sebagai Bank Pemerintah yang semula berturut-turut bernama *Algemeene Volkscredietbank* (AVB) dan *Sycomin Ginko*.

Kemudian, pada tanggal 17 Agustus 1950 Negara Republik Indonesia Serikat dengan

## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

Undang-Undang Dasar Sementara 1950, Negara RI dijadikan Negara Kesatuan, akan tetapi *Algemeene Volkscredietbank* baru dibubarkan pada tanggal 29 Agustus 1951 berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1951. Selain itu Peraturan Pemerintah Nomor 1 tahun 1946 diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 1951 tanggal 20 April 1951 menjadikan Bank Rakyat Indonesia sebagai Bank Menengah.

Dengan dikeluarkannya Dekrit Presiden yang menyatakan kembali kepada Undang-Undang Dasar 1945, maka dengan Peraturan Pemerintahan Pengganti Undang-Undang (PERPU) Nomor 41 tahun 1960 tanggal 26 Oktober 1960 Lembaran Negara nomor 128-1960 dibentuk Bank Koperasi, Tani dan Nelayan yang disingkat dengan BKTN. Dalam Bank itu seharusnya berturut-turut dilebur

dan diintegrasikan :

Bank Rakyat Indonesia berdasarkan PERPU Nomor 42 tahun 1960 tanggal 26 Oktober 1960.

PT. Bank Tani Nelayan berdasarkan PERPU Nomor 43 tahun 1960 tanggal 26 Oktober 1960.

*Nederlandsche Handel Mij* (NHM) yang dinasionalisasikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 44 tahun 1960 dan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 261206/BUM II tanggal 30 November 1960 diserahkan kepada Bank Koperasi, Tani dan Nelayan.

Namun sampai integrasi ketiga Bank Pemerintah ini terlaksana, semua Bank Umum Negara serta Bank Tabungan Pos berdasarkan Penpres Nomor 8 tahun 1965 tanggal 4 Juni 1965 disatukan dengan Bank Indonesia, sebagai suatu langkah

kebijaksanaan Pemerintah menuju pembentukan Bank Tunggal. BKTN diintegrasikan pula ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan berdasarkan Penpres Nomor 9 tahun 1965 dan Surat Menteri Bank Sentral Nomor 42 tahun 1965 dan Nomor 47 tahun 1965. Ketika Penpres tersebut baru berjalan satu bulan, keluarlah Penpres Nomor 17 tahun 1965 tentang Pembentukan Bank Tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia, dan Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (ex. BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia Unit II.

Pada akhirnya berdasarkan Surat Keputusan Direksi BRI Nokep : S. 67-DIR/12/1982 tanggal 2 Desember 1982 Direksi Bank Indonesia menetapkan, bahwa Hari Jadi Bank Rakyat Indonesia adalah tanggal 16 Desember 1895.

BRI berkomitmen tinggi untuk terus meningkatkan penerapan GCG dari top management khususnya Dewan Komisaris dan Direksi. Pelaksanaan komitmen tersebut dengan melaksanakan prinsip-prinsip GCG di setiap kegiatan usaha BRI, yang ditunjukkan dalam visi dan misi BRI, corporate values dan strategi kebijakan dalam keberlanjutan perusahaan.

Komitmen Tata Kelola BRI diwujudkan dalam bentuk : Visi dan Misi yang menggambarkan tujuan usaha masa mendatang dan cara pencapaiannya, Nilai-nilai perusahaan yang wajib di tanamkan dan diterapkan oleh insan BRI di seluruh tingkatan sebagai Budaya Kerja, Kode Etik sebagai pedoman tentang etika usaha, etika bekerja dan tata perilaku insan BRI dalam melaksanakan praktik-praktik pengelolaan perusahaan yang baik, termasuk berinteraksi dengan pemangku kepentingan (stakeholder), Pedoman Kerja Direksi dan Dewan

## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

Komisaris sebagai acuan dalam pengelolaan dan pengawasan jalannya perusahaan.

Dengan banyaknya persaingan bisnis terlebih di dunia perbankan akan mengubah metode penilaian kinerja, yang tentu diperlukan keseimbangan (*balanced*) antara perspektif finansial dan non finansial agar dapat mengukur keberhasilan perbankan dalam mewujudkan strategi-strategi sehingga dapat memenangkan persaingan bisnis. Hal tersebut dikenal dengan konsep *balance scorecard*. Pada sistem ini memiliki peranan bagi manajemen untuk menjalankan visi misi dari perusahaan dan berfungsi untuk mentransformasikan strategi-strategi ke dalam sistem pengukuran kinerja. Ketika sebuah perusahaan menerapkan konsep *balance scorecard* untuk menghasilkan berbagai proses manajemen penting, seperti : memperjelas dan menerjemahkan visi dan strategi, mengomunikasikan dan mengaitkan berbagai tujuan dan ukuran strategis, merencanakan, menetapkan sasaran dan menyelaraskan berbagai inisiatif strategis, meningkatkan umpan balik dan pembelajaran strategis. Sehingga jelas tujuan dan ukuran *balance scorecard* diturunkan pada visi, misi dan tujuan dari perusahaan.

**Adapun visi dan misi yang dimiliki PT Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk adalah sebagai berikut :**

**“Menjadi The Most Valuable Banking Group di Asia Tenggara dan Champion of Financial Inclusion di Tahun 2025”**

Dan untuk menunjang keberhasilan visi yang menggambarkan tujuan masa mendatang perusahaan, terdapat misi sebagai berikut : Memberikan Yang Terbaik. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang

peningkatan ekonomi masyarakat, Menyediakan Pelayanan Yang Prima. Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan future ready, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operational dan risk management excellence, Bekerja dengan Optimal dan Baik. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik Good Corporate Governance yang sangat baik.

Core Value BRI yang dimiliki BRI terdapat dua perilaku antara lain : *Brilian belief* dan *Brilian ways (Integrity, Profesional, Trust, Innovation, Customer centric)*.

Etika Pelayanan *Customer Service*

a. Berpakaian dan berpenampilan meliputi : Berpakaian sesuai standart BRI (sanggul/jilbab), Menggunakan *name tag/id card*, Untuk *Customer Service* Pria dilarang melipat atau menggulung lengan baju selama jam kerja.

b. Berdiri menyambut nasabah, seperti : Wajib berdiri dalam menyambut Nasabah sebelum Nasabah duduk dan sebelum *Customer Service* memulai pelayanan, Apabila nasabah sudah terlebih dahulu duduk sebelum *Customer Service* berdiri dan menyambut, *Customer Service* tetap wajib berdiri dan mengucapkan salam sebelum memulai pelayanan kepada Nasabah.

c. Menyapa Nasabah dengan cara : Menyapa lebih dahulu pada saat nasabah datang, tidak diperkenankan untuk menyapa nasabah



## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

dengan sapaan yang kurang lazim seperti : Bos, Ketua dan sebagainya

d. Memberikan petunjuk kepada nasabah misalnya : Untuk hal-hal yang dianggap perlu seperti, untuk mengisi formulir yang harus diisi nasabah atau meminta bukti identitas diri awali dengan kata “mohon atau maaf” Contoh : 1) “*Mohon diisi formulirnya Pak*”, 2) “*maaf boleh saya lihat KTP nya Bu*”, Jika masih bisa dilakukan sendiri, sebaiknya hindari untuk menyuruh nasabah. Menerima kritik atau saran dan terakhir ucapkan terima kasih apabila nasabah memberikan kritik atau saran

e. Mengucapkan terima kasih. *Customer Service* wajib mengucapkan terima kasih setiap mengakhiri pelayanan kepada nasabah.

f. Memberikan perhatian selama melayani. *Customer Service* harus fokus dalam melayani nasabah dengan tidak mengerjakan pekerjaan lain yang tidak berhubungan dengan transaksi nasabah yang sedang dilayani.

g. Menginterupsi Pelayanan. *Customer Service* tidak diperkenankan menginterupsi pelayanan untuk hal – hal yang berkaitan dengan transaksi nasabah yang sedang dilayani tersebut. Apabila *Customer Service* terpaksa menginterupsi kepada nasabah, *Customer Service* wajib memohon maaf kepada nasabah atas interupsi yang terjadi. *Customer Services* harus menyelesaikan interupsi tersebut dengan segera agar nasabah tidak menunggu terlalu lama atas interupsi tersebut.

h. *Product knowledge*. *Customer Service* wajib meningkatkan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan fasilitas bank dan dapat menjelaskannya mengefektifkan penggunaan brosur kepada nasabah apabila nasabah membutuhkan informasi. Terkait dengan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan fasilitas bank tersebut, *Customer*

*Service* diwajibkan untuk melakukan cross selling produk terlebih dahulu menggali kebutuhan nasabah. Dengan cara : Menjelaskan *Sales Kit* (buku produk perbankan) dengan menggunakan 2 jari dan Menawarkan produk investasi disetiap akhir layanan

i. Menanggapi keluhan nasabah. *Customer Service* harus mendengarkan keluhan nasabah dengan empati dan ekspresi yang bersahabat, *Customer Service* harus memperlihatkan sikap aktif listening dalam upaya memahami detail permasalahan tersebut, Bila perlu buat catatan dikertas secara garis besar sehingga tidak menyuruh nasabah untuk mengulangi kembali pertanyaan atau keinginan, Usaha jangan memotong atau menyela pembicaraan saat nasabah sedang berbicara, ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara.

j. Bila belum dapat melayani. Jika pada saat tertentu karena kesibukan tidak dapat melayani nasabah, beritahukan dengan simpati kapan akan dilayani. Jika tidak dapat melayani karena kesibukan yang cukup tinggi minta dengan simpati agar nasabah bersedia dilayani oleh pegawai lainnya. Dan jika melakukan penutupan rekening, *Customer Service* harus berusaha untuk menahan nasabah agar tidak menutup rekening dengan upaya menggali kebutuhan dan memberikan solusi atas kemungkinan masalah yang dihadapi nasabah.

Disamping beberapa etika yang diterapkan pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk, dikenal juga dengan budaya akhlak yang mulia dicetuskan sejak 1 Juli 2020, seluruh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia memiliki nilai dasar yang seragam. Nilai dasar atau *core values* ini adalah AKHLAK, akronim dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. AKHLAK ditetapkan sebagai nilai dasar yang wajib dipegang seluruh

## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

BUMN dalam menjalankan bisnis dan berkegiatan setiap hari, serta diharap menjadi panduan berperilaku para pekerja baik di kantor, rumah, dan lingkungannya. Kewajiban ini diberikan karena pemerintah ingin proses transformasi BUMN dilakukan menyeluruh hingga ke tiap sumber daya manusia (SDM) di dalamnya. Melalui nilai-nilai dasar AKHLAK, ke depannya BUMN diharap memiliki sifat seperti : dapat menjaga kepercayaan (amanah), mengeksekusi program dan kegiatan secara bagus (kompeten), saling menguatkan (harmonis), menjunjung tinggi kepentingan bangsa & negara di atas kepentingan perusahaan (loyal), terbiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan (adaptif), dan mengutamakan gotong royong dalam beraktivitas (kolaboratif)

Permasalahan Etika Di BRI

Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk mempunyai keahlian di bidang masing-masing dan mengikuti peraturan kode etik sebagaimana mestinya. Sebagaimana visi dan misi dari PT. Bank Rakyat Indonesia adalah mengutamakan pelayanan nasabah sehingga pentingnya etika terhadap pelayanan nasabah. Pentingnya pelaksanaan etika perbankan dalam pelayanan nasabah bertujuan untuk mengarahkan agar tidak menyimpang dari peraturan tata tertib serta budaya yang diciptakan dalam perusahaan tersebut. Suatu penyimpangan akan terjadi jika etika tidak dilaksanakan dengan baik, sehingga mengakibatkan ketidak lancaran dalam melaksanakan tugas sebagai seorang pegawai.

Pada hakikatnya, pelayanan prima merupakan salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada

pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa.

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. (sumber: pelayanan primaneni.blogspot.co.id Senin, 26 Juni 2016 : pukul 12:17 WIB). Pelayanan prima mempunyai peranan penting dalam bisnis baik dari sisi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, karena sangat berpengaruh pada loyalitas pelanggan kepada organisasi/perusahaan. Demikian juga jika pelayanan prima ini dilakukan oleh pihak non-komersil atau pemerintah.

- Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Internal. Pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses produksi barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Seperti semboyan para pelaku bisnis yang menyatakan: “Bila pegawai tidak terpuaskan, Anda tidak akan mempunyai pelanggan yang terpuaskan.” Maka dengan melaksanakan pelayanan prima di lingkungan internal, akan menunjang kelancaran proses produksi barang atau pembentukan jasa. Keberhasilan pembudayaan pelayanan prima di lingkungan internal, akan menjadi tonggak dasar dalam mewujudkan pelayanan prima di lingkungan eksternal.

## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

- Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Eksternal. Kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan peluang besar bagi perusahaan untuk mendapatkan keuntungan melalui penjualan barang/jasa yang ditawarkan.
- Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal diharapkan dapat meningkatkan loyalitas kepada perusahaan.

Begitu juga dengan pelayanan prima di organisasi non-komersil dan instansi pemerintahan, bagaimana mereka mengimplementasikan pola manajemen untuk memfasilitasi kebersamaan, kerjasama, dan upaya-upaya lain yang bisa diwujudkan agar pengurus dan pegawai dapat bekerja sesuai dengan tujuan

organisasi tersebut. Pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat diharapkan akan menimbulkan loyalitas dan kepatuhan dari masyarakat sehingga instansi yang bersangkutan dapat menarik manfaat untuk menyelesaikan misinya.

Dalam melayani nasabah hal-hal yang harus diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2012) dirumuskan sebagai berikut: Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai, Mampu melayani secara cepat dan tepat, Mampu berkomunikasi, Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung, Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Pelayanan sangat berpengaruh untuk meningkatkan citra perbankan. Citra yang baik dapat dibentuk melalui kualitas pelayanan. Menurut Kasmir (2012) Dasar-

dasar Pelayanan Nasabah yang harus dipahami adalah sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih artinya petugas *customer service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Biasanya petugas *customer service* diberikan seragam.
2. Percaya diri dan bersikap akrab, dan penuh dengan senyum Dalam melayani nasabah petugas *customer service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi, bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas *customer service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati dan tidak dibuat-buat.
3. Menyapa dengan lembut dan menyebutkan nama jika kenal. Pada saat nasabah datang petugas *customer service* harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyebut namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebut Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setia pembicaraan Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun dalam mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya Dalam

## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu, atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.

7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan. Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.
8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan. Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan. Artinya jika ada permasalahan atau pertanyaan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas *customer service* maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.
10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani. Dalam melayani nasabah hal-hal yang diperhatikan adalah kepuasan nasabahterhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya setiap keinginan dari nasabah dapat diberikan secara tepat waktu dan benar.

Hubungan etika dengan pelayanan nasabah adalah saat melayani para nasabah atau saat melakukan pelayanan pada nasabah haruslah menggunakan etika. Demi terciptanya hubungan yang baik antar nasabah dan visi dari Bank Rakyat Indonesia harus menggunakan aturan yang sudah berlaku.

Bank Rakyat Indonesia sudah baik dalam menjalankan tugasnya sehingga nasabah merasa puas dan terpenuhi atas keinginan yang diharapkan para nasabah, baik dari pelayanan maupun etika perbankan. Segala kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai Bank Rakyat Indonesia ini menurut penulis sudah mengikuti aturan yang berlaku, baik dalam etiket, dan hal-hal yang menyangkut dengan pelayanan Bank tersebut seperti *job description*, dan menaati kode etik perusahaan. Kualitas, apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas yang ada di Bank Rakyat Indonesia mempunyai kualitas yang baik. Hal itu dapat dilihat dari pelayanan sehari-hari yang dilaksanakan pegawai sebagai berikut: Berdiri menyambut nasabah, Menyapa nasabah dan menanyakan keperluan nasabah, Melayani nasabah dengan cepat dan cekatan, Menanggapi keluhan-keluhan nasabah dengan rasa empati dan ekspresi wajah, Mengucapkan terimakasih setiap mengakhiri pelayanan kepada nasabah, Teller yang melayani nasabah dengan cepat dan tidak membuat nasabah menunggu lama dan membuat antrian panjang, *Back office* melayani nasabah dengan ramah dan lembut sehingga nasabah merasa nyaman, Satpam mengikuti tata tertib yang berlaku yang telah menjadi tugasnya yang memberikan informasi kepada nasabah yang datang dan lain-lain.

## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

Contoh kasus mengenai penyimpangan yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk dan yang bertentangan dengan prinsip etika bisnis pada perusahaan ini, yaitu dalam hal memberikan pelayanan prima yaitu terdapat rangkap jabatan atau biasa disebut dengan istilah tumpang tindih pekerjaan pada suatu unit kerja misalkan saja seorang customer service tidak hanya melayani nasabah yang datang untuk menyapaikan berbagai macam keluhannya, tetapi juga mengerjakan beberapa pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh back office seperti pengadministrasian kelengkapan kredit dan akad kredit, sehingga sedikit banyaknya akan mengurangi layanan prima yang seharusnya seorang customer service lakukan dengan

contoh kecil, mengabaikannya konsep dasar pelayanan prima, seperti wajib berdiri dalam menyambut Nasabah sebelum Nasabah duduk dan sebelum *Customer Service* memulai pelayanan, yang kemudian hal tersebut kadang terabaikan. Namun memang Bank BRI merupakan salah satu bank yang memiliki unit kerja sampai ke pelosok desa, sehingga memang secara situasional hal-hal yang meliputi etika dalam pelayanan prima terhadap nasabah berbeda perlakuannya ketika melayanani nasabah perkotaan dan nasabah dipedesaan, akan tetapi hal tersebut dimaksudkan bukan untuk membedakan bedakan asal usul nasabah, hanya saja berusaha menyesuaikan atau beradaptasi sesuai dengan kondisi pada suatu tempat.

### SIMPULAN DAN IMPLIKASI

Observasi yang dilakukan yaitu memfokuskan perhatian pada fakta bahwa terdapat dua perspektif yang sangat jelas bahwa mengenai etika dari hubungan ditempat kerja yang kadang-kadang bertentangan. Disatu pihak pemberi kerja dapat memutuskan atau memperlakukan karyawan dengan baik sebagai alat untuk menghasilkan harmoni dan produktivitas yang lebih besar di tempat kerja. Sebagai contoh keprihatinan ini pertimbangkanlah peran emosi di tempat kerja, karena hal tersebutlah yang akan mempengaruhi performa karyawan dalam bekerja sesuai dengan etika bisnis dari perusahaan tersebut.

Penerapan etika pada pegawai Bank Rakyat Indonesia dalam melakukan pelayanan kepada nasabah sudah baik dengan menjaga sikap perbuatan dan tingkah laku, bertutur kata yang baik dan lembut, berbusana yang sopan serta menjaga nama baik Bank Rakyat Indonesia. Seluruh

pegawai Bank Rakyat Indonesia memberikan pelayanan prima kepada nasabah sehingga menciptakan keamanan dan kenyamanan pada semua transaksi. Hanya saja perlu dikaji lagi mengenai tugas dan fungsi dari jabatannya masing masing. Hanya saja memang sedikit saja terjadi penyimpangan yang terjadi dikarenakan hal tersebut dalam suatu unit kerja pada perusahaan ini terjadi tumpang tindih jabatan. Dalam pekerjaannya penerapan etika bisnis dan tanggung jawab dari pemberi kerja dan termasuk terdapat hak karyawan didalamnya bahwa terdapat kode perilaku yang efektif dapat mendukung sebuah perusahaan yang akan berimbas, seperti : Meningkatkan kesadaran mengenai tanggungjawab perusahaan, Membantu perusahaan menetapkan strategi dan tujuan, Membantu perusahaan dalam mengimplementasikan dan melakukan kendali nilai, Membina dialog dan kemitraan di antara perusahaan dan pemegang kepentingan, dan Mengembangkan utilitas



## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

dan identitas di antara perusahaan yang beragam.

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal

<https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/13807/132103101>

Liesnadilla Galuh Ananta. (Tahun 2020).  
judul “Tingkat Kepuasan Nasabah  
Sebagai Standar Penilaian Kinerja  
Customer Service.

Resti Yulistria. Pengaruh Etika Bisnis Dan  
Tanggung Jawab Sosial Perusahaan  
Terhadap Kinerja Organisasi

### Buku

- \_\_\_\_\_, Buku Pedoman Standart  
Pelayanan Bank Rakyat Indonesia
- Isnanto, R. Rizal. 2009. *Buku Ajar Etika  
Profesi*.  
Semarang:UniversitasDiponegoro
- Kasmir. 2012. *Manajemen  
Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo  
Persada
- Mahmoedin. 2002. *Etika Bisnis  
Perbankan*. Jakarta: Pustaka Sinar  
Harapan
- Noer, Rosita.2011. *Menggugah Etika  
Bisnis Orde Baru*. Jakarta: Pustaka Sinar  
Harapan
- Sinour, Yosephus. 2010. *Etika  
Bisnis*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor  
Indonesia
- Laura P. Hartmandan Joe Desjardins.  
Etika Bisnis (pengambilan keputusan  
untuk integritas pribadi dan tanggung  
jawab sosial). 2008:Jakarta.