

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam aktivitas bisnis banyak faktor yang dapat mempengaruhinya, mulai dari faktor organisasi, teknologi, politik, sosial, kultural, majerial, ilmiah bahkan faktor etika, yang dijelaskan dalam buku *Business Ethics and Entrepreneurship*. Kegiatan bisnis merupakan aktivitas sosial dengan sesama, bisa dilihat dari tiga sudut pandang yang berbeda yaitu sudut pandang ekonomi, hukum, dan etika. Dari sudut pandang ekonomi, bisnis merupakan aktivitas jual-beli, memproduksi-memasarkan, bekerja-mempekerjakan dan interaksi sesama manusia lainnya dengan tujuan mendapatkan keuntungan.

Dari sudut pandang hukum, aktivitas bisnis yang terikat peraturan hukum yang berlaku, baik tu hukum dagang ataupun hukum bisnis. Hukum merupakan sudut pandang normatif, karena menetapkan apa yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan. Dari segi norma, hukum lebih jelas dan pasti karena peraturan hukum ditulis secara jelas dan ada sanksinya jika melakukan pelanggaran.

Dari sudut pandang etika/moral, bisnis yang baik adalah bisnis yang sesuai dengan etika. Karena moral adalah salah satu terpenting dalam konteks bisnis. Perkembangan bisnis saat ini, harus diimbangi dengan aturan dan norma yang mengatur bisnis. Sehingga pihak-pihak yang berhubungan dalam aktivitas bisnis dapat melakukan tugasnya sesuai dengan aturan-aturan bisnis. Tenaga kerja yang berkualitas yaitu tenaga kerja yang memiliki sikap dan perilaku yang sesuai dengan norma-norma. Sehingga seimbang dari segi kualitas tenaga kerja dan perusahaan.

Dalam menjalankan bisnisnya banyak perusahaan maupun individu melanggar etika dikarenakan terlalu berambisi untuk mendapatkan untung yang besar. Pada contoh bisnis e-commerce memungkinkan banyak pelanggaran etika bisnis yang terjadi melalui kegiatan aktivitas penipuan pada internet. Terutama, hal itu terkait menggunakan nama domain di internet yang sering kali memakai nama perusahaan, merek dagang serta jasa yang belum tentu milik perusahaan tersebut.

Dalam dunia bisnis, etika berpengaruh dalam perjalanan suatu organisasi bisnis. Bisnis merupakan kegiatan yang menuntut tanggung jawab moral dalam menjalankannya. Kegiatan bisnis yang sesuai dengan etika akan mendapatkan hasil yang baik dalam mendukung tujuan perusahaan dan dalam meningkatkan citra perusahaan.

Menurut Keraf dalam Haurisa Praptiningsih (2014) ada lima prinsip dalam etika bisnis yaitu, Prinsip otonomi, tindakan seseorang secara sadar tanpa pengaruh orang lain. Prinsip kejujuran, sifat terbuka seseorang. Prinsip keadilan, bersikap sama rata secara objektif, rasional dan dapat dipertanggungjawabkan. Prinsip saling menguntungkan, tidak adanya pihak-pihak yang dirugikan dalam bisnis. Prinsip integritas moral, terpenuhinya standar moralitas. Prinsip-prinsip tersebut dapat menjadi acuan perusahaan dalam melakukan usahanya sesuai dengan etika bisnis. Jika salah satu prinsip etika bisnis tidak terpenuhi maka akan dianggap melakukan pelanggaran.

Dalam bisnis ada pelayanan yang diberikan, dan dalam setiap pekerjaan pasti memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Sehingga memerlukan pelayan yang berkualitas hal tersebut didukung dengan sikap dan perilaku orang yang memberi pelayanan. Agar pelayanan memiliki kualitas yang baik, perlu diberikan pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan dan dibekali dengan pelatihan pelayanan.

Menurut Tjiptono (2002), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan mengendalikan tingkat keunggulan itu untuk memenuhi kebutuhan

pelanggan. Menurut Zeithaml (2004), kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan atas layanan yang diterima dengan harapan dan kenyataan para pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dari persepsi pelanggan yang menerima pelayanan dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan dalam sebuah perusahaan merupakan sesuatu yang penting karena berdampak pada citra perusahaan dan sesuatu yang harus diperhatikan perusahaan agar mampu bertahan dan mendapat kepercayaan pelanggan.

Penilaian etika bisnis juga mempengaruhi kualitas pelayanan suatu perusahaan, sehingga perlu untuk memastikan bahwa pemimpin dan karyawan memahami pentingnya etika dalam pelayanan suatu perusahaan. Etika mencakup profesionalisme karyawan dalam berhubungan dengan pelanggan untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik. Penilaian yang dilakukan untuk menentukan kualitas pelayanan perusahaan salah satunya dengan penerapan etika bisnis terhadap para karyawan yang ada di perusahaan.

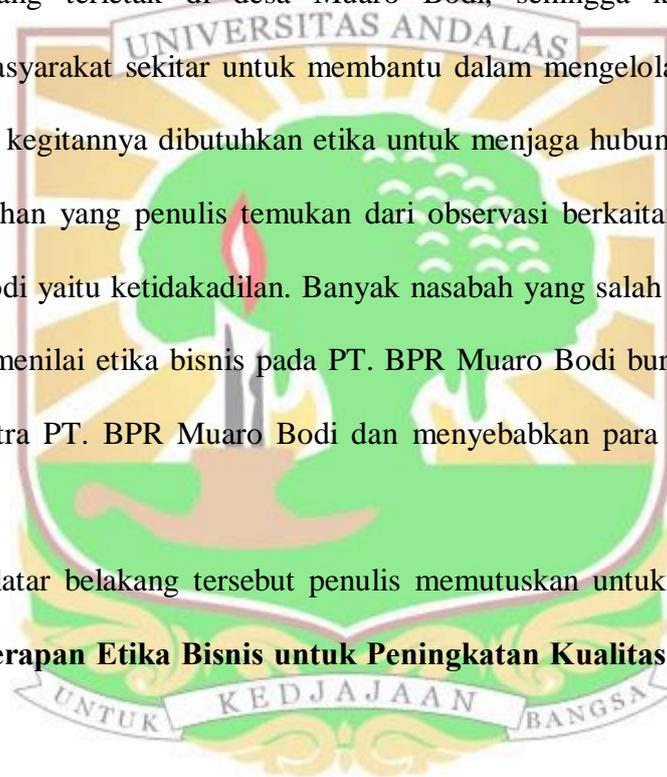
Saat ini pertumbuhan perbankan di Indonesia sangat pesat, sehingga perekonomian Indonesia semakin berkembang. Sektor perbankan berperan untuk memobilisasikan dana masyarakat untuk berbagai keperluan. Perbankan merupakan perusahaan yang memerlukan pelayanan untuk pelanggan. Maka diperlukan juga etika yang baik dalam melayani nasabah. Menurut UU No. 10 Tahun 1998, perbankan adalah badan usaha yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Ada dua jenis perbankan di Indonesia yaitu Bank umum dan Bank perkreditan rakyat.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah lembaga keuangan perbankan yang melakukan kegiatan usaha secara tradisional atau sesuai dengan prinsip syariah, tetapi tidak memberikan layanan arus pembayaran dalam kegiatannya. BPR hanya melakukan kegiatan dalam bentuk simpanan tetap, tabungan dan/atau bentuk simpanan lainnya yang serupa dengan itu, dan mengalokasikan dana sebagai usaha BPR. Lokasi yang pada umumnya dekat dengan tempat

masyarakat yang membutuhkan. Status BPR diberikan kepada Bank Desa, Lumbung Desa, Bank Pasar, Bank Pegawai, Lumbung Pith Nagari (LPN), Lembaga Perkreditan Desa (LPD), Badan Kredit Desa (BKD), Badan Kredit Kecamatan (BKK), Kredit Usaha Rakyat Kecil (KURK), Lembaga Perkreditan Kecamatan (LPK), Bank Karya Produksi Desa (BKPD), dan/atau lembaga-lembaga lainnya yang sama berdasarkan UU Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dengan memenuhi persyaratan tatacara yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah.

PT. BPR Muaro Bodi yang merupakan salah satu Lembaga keuangan telah diakui Undang-Undang yang terletak di desa Muaro Bodi, sehingga keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat sekitar untuk membantu dalam mengelola keuangan. Sehingga dalam menjalankan kegiatannya dibutuhkan etika untuk menjaga hubungan baik dengan para nasabah. Permasalahan yang penulis temukan dari observasi berkaitan dengan etika bisnis PT. BPR Muaro Bodi yaitu ketidakadilan. Banyak nasabah yang salah paham dengan situasi tersebut, sehingga menilai etika bisnis pada PT. BPR Muaro Bodi buruk. Hal tersebut akan berdampak pada citra PT. BPR Muaro Bodi dan menyebabkan para nasabah ke Lembaga keuangan lainnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis memutuskan untuk menyusun penelitian dengan judul **“Penerapan Etika Bisnis untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. BPR Muaro Bodi”**



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka untuk memudahkan penyelesaian permasalahan yang menjadi dasar dalam penulisan ini, permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana penerapan etika bisnis untuk peningkatan kualitas pelayanan di PT. BPR Muaro Bodi.

1.3 Tujuan Magang

Adapun tujuan dari kegiatan magang ini antara lain:

1. Memenuhi kewajiban sebagai seorang mahasiswa DIII Pemasaran untuk mengikuti magang yang merupakan mata kuliah wajib pada Program Studi DIII Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
2. Sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan studi pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
3. Untuk menulis laporan tugas akhir sebagai prasyarat ujian komprehensif.
4. Untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat pada bangku perkuliahan.
5. Untuk mengetahui Penerapan Etika Bisnis untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT. BPR Muaro Bodi.

1.4 Manfaat Magang

Adapun manfaat kegiatan magang ni antara lain:

1. Manfaat Kegiatan
 - a. Bagi pihak PT. BPR Muaro Bodi. Hasil dari penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam usaha perbaikan dan penyempurnaan.
 - b. Bagi Penulis
 - 1) Menambah dan memperkaya pengetahuan penulis mengenai penerapan etika bisnis untuk peningkatan kualitas pelayanan pada suatu perusahaan.
 - 2) Sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi pada program Pemasaran di Program Diploma II Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
 - 3) Untuk mengetahui bagaimana Penerapan Etika Bisnis untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT. BPR Muaro Bodi.
 - 4) Kesempatan untuk menerapkan teori-teori yang telah didapat di perkuliahan dengan praktek sesungguhnya.

1.5 Metode Magang

Untuk melengkapi data dan informasi pada tugas akhir ini, penulis melakukan metode penelitian observasi dengan mengamati langsung proses magang pada PT. BPR Muaro Bodi.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang dilakukan di **PT. BPR Muaro Bodi** yang beralamat di Jalan Lintas Sumatera Kecamatan IV Nagari, Sumatera Barat, selama 40 (Empat puluh) hari kerja. Tanggal 7 Februari 2022 - 5 April 2022. Dari hari Senin – Jumat.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penelitian laporan ini yaitu berfokus untuk mengetahui penerapan etika bisnis untuk peningkatan kualitas pelayanan PT. BPR Muaro Bodi.



1.8 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan ini terdiri dari lima bab. Bab I menguraikan tentang latar belakang yang mengungkapkan ulasan pemilihan topik rumusan masalah yang merupakan dasar si dan pembahasan. Tujuan penulisan yang menjawab rumusan masalah, manfaat yang diterima oleh penulis maupun pihak lain dan sistematika pelaporan berisi tentang hal-hal apa saja yang akan dibahas dalam tugas akhir secara umum. Bab II menguraikan tentang pengertian etika bisnis, prinsip-prinsip etika bisnis, pelanggaran etika bisnis, kualitas

pelayanan, indikator-indikator kualitas pelayanan. Bab III menguraikan tentang hal yang berkaitan dengan perusahaan yang terdiri dari sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi serta bentuk kegiatan atau aktivitas usaha perusahaan. Bab IV menguraikan tentang hasil kegiatan penelitian mengenai Penerapan Etika Bisnis untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT. BPR Muaro Bodi. Bab V berisikan kesimpulan dan saran-saran berdasarkan hasil pengamatan keseluruhan dari pelaksanaan yang telah dilakukan.

