

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

1.1.1 Pentingnya Implementasi *Code of Conduct* atau Standar Etika dalam Perusahaan PT Pegadaian

Budaya merupakan faktor penting yang harus ada dalam sebuah perusahaan, tanpa adanya budaya dalam perusahaan maka perusahaan tidak dapat dikatakan sukses. Selanjutnya sebuah perusahaan harus mempunyai standar etika atau kode etik untuk menjalankan kegiatan operasional perusahaan, sehingga meningkatnya mutu pelayanan dan produktifitas dalam perusahaan. Sebelum standar etika ditetapkan sebagai pedoman, maka sebuah perusahaan harus menetapkan kebijakan dan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) untuk menjalankan tata kelola perusahaan, selanjutnya baru diciptakannya standar etika dengan prinsip-prinsip:

1. Perlindungan terhadap pemegang saham sesuai dengan porsi saham, dengan menjaga hubungan yang harmonis, sehingga kegiatan bisnis yang dilakukan saling menguntungkan.
2. Persamaan perlakuan terhadap semua manusia, PT Pegadaian (Persero) telah menetapkan kewajiban bagi seluruh karyawan agar tidak melakukan kegiatan diskriminasi, melanggar hak asasi manusia, merendahkan baik sesama rekan kerja, pemegang saham, *Stakeholders*, dan apalagi dapat mempengaruhi mutu pelayanan terhadap nasabah, dengan prinsip-prinsip yang berlaku di lingkungan operasional perusahaan.

3. Berkomitmen untuk menciptakan keselamatan, keamanan, dan kesehatan baik untuk perusahaan, karyawan, seluruh nasabah atau Insan Pegadaian, masyarakat dan *Stakeholders* lainnya.
4. Keterbukaan informasi terhadap seluruh Insan Pegadaian, dengan demikian tidak adanya persaingan kerja yang tidak sehat di dalam PT Pegadaian (Persero). Seluruh Insan Pegadaian harus menerima kritikan dan saran yang diberikan oleh pihak eksternal, untuk pengembangan bentuk intelektual dan pengembangan usaha bisnis dengan konteks tanpa merugikan perusahaan dan tidak merusak citra perusahaan dengan kebijakan tata kelola perusahaan yang baik di PT Pegadaian (Persero).
5. Memastikan seluruh karyawan mematuhi dan mentaati kebijakan *code of conduct* atau standar etika yang ada pada PT Pegadaian sesuai dengan bidangnya masing-masing. Penerapan yang dilakukan merupakan kewajiban setiap Insan Pegadaian dan pemimpin yang ada di PT Pegadaian (Persero).

Setelah implementasi prinsip-prinsip tersebut, maka perusahaan dapat dikatakan berhasil dalam menciptakan budaya yang profesional, jujur, dan obyektif. *Code of conduct* atau standar etika disesuaikan dengan perkembangan hukum, norma, sosial, peraturan, perjalanan bisnis, dan undang-undang dan kebijakan yang berlaku baik secara nasional maupun internasional. Salah satu faktor keberhasilan dalam menciptakan budaya adalah kontribusi yang dilakukan oleh Peimpin sebagai *Role Model* di Perusahaan.

5.1.2 Cara Penyusunan *Code of Conduct* atau Standar Etika Di PT Pegadaian (Persero)

Dalam penyusunan standar etika yang ada dalam perusahaan PT Pegadaian (Persero), perusahaan harus memiliki sikap yang selalu mengutamakan kepatuhan terhadap

hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan norma dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat tempat dimana kegiatan operasional perusahaan berlangsung, dan sadar akan pentingnya pertumbuhan perkembangan bisnis perusahaan. PT Pegadaian (Persero) menetapkan dan menyusun *code of conduct* dalam rapat yang dihadiri oleh seluruh pemegang saham dan pimpinan PT Pegadaian (Persero) dan Anak Perusahaan, setelah itu akan disosialisasikan kepada karyawan PT Pegadaian (Persero) secara lisan dan tulisan. Penetapan kebijakan ini tentunya harus adanya dukungan dan dorongan penuh oleh setiap Insan Pegadaian agar berhasilnya PT Pegadaian (Persero) dalam menjalankan tata kelola atau GCG, standar etika yang harus dimiliki oleh setiap perusahaan yang berada di Indonesia khususnya.

5.1.3 Kendala dalam Penerapan *Code of Conduct* atau Standar Etika pada PT Pegadaian (Persero)

Ada beberapa kendala yang terjadi ketika kegiatan sosialisasi *code of conduct* dan penerapan yang dilakukan pada perusahaan seperti, kurangnya wadah sosialisasi yang disampaikan kepada Insan Pegadaian. Karena kegiatan yang dilakukan hanya dengan kurang dipahami oleh Insan Pegadaian. Informasi yang didapat oleh Insan Pegadaian pun sedikit sehingga penerapan yang dilakukan oleh karyawan kurang maksimal. Kendala yang paling banyak terjadi adalah tidak sampai dan tidak adanya pengetahuan karyawan tetap maupun karyawan kontrak terhadap *code of conduct* atau standar etika yang berlaku, sehingga nasabah pun tidak dapat dilayani secara profesional, dan mutu pelayanan yang tidak berkembang terhadap nasabah.

5.2 Saran

Penulis memberikan beberapa saran kepada PT Pegadaian (Persero) tentang pelayanan dan implementasi *code of conduct* atau standar etika PT Pegadaian (Persero) yaitu:

1. Lebih meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah sesuai dengan etiket pelayanan dan penerapan standar etika dan tata kelola perusahaan yang baik, sehingga nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan dan menjadikan PT Pegadaian (Persero) sebagai tempat transaksi pilihan masyarakat.
2. Agar mensosialisasikan tentang *code of conduct* secara menyeluruh baik kepada karyawan tetap maupun karyawan kontrak secara menyeluruh agar tidak adanya kesalahan pemberian informasi dan karyawan pun bekerja sesuai dengan standar operasional pelayanan yang telah ditetapkan, misalnya dengan cara pelatihan rutin bergilir atau penyampaian setiap *morning briefing* oleh pimpinan sebelum kegiatan operasional perusahaan berlangsung.

Agar karyawan yang telah memahami dan mengeti tentang *code of conduct* menjalankan peraturan dengan baik dan berkomitmen tidak melanggar komitmen tersebut dan membagi pengetahuan tentang *code of conduct* atau standar etika perusahaan kepada karyawan lain yang belum paham dan mengerti tentang aturan tersebut.

