

ANALISIS NILAI-NILAI ETIKA BISNIS DALAM PROSES ADMINISTRASI DAN PELAYANAN DI PT PEGADAIAN (PERSERO) CP MULYOSARI SURABAYA

Fhaya Frastystyandarum¹, R. Yuniardi Rusdianto²

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

e-mail: 22042010104@student.upnjatim.ac.id¹, rusdiyanto.adbis@upnjatim.ac.id²

Abstrak – Penelitian ini mengkaji penerapan etika bisnis di PT Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Mulyosari Surabaya, yang berperan penting dalam membangun kepercayaan dan hubungan positif dengan nasabah. Dalam konteks persaingan bisnis yang semakin ketat, penerapan nilai-nilai etika seperti kejujuran, keadilan, dan transparansi menjadi keharusan untuk menciptakan layanan berkualitas. Fungsi utama Pegadaian meliputi pemberian pinjaman dengan sistem gadai, penjualan dan pembelian emas, serta layanan keuangan lainnya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan finansial masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan fokus pada analisis penerapan etika bisnis, praktik edukasi karyawan, dan dampak etika bisnis terhadap kepercayaan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi dalam pelayanan dan pelatihan etika bagi karyawan berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Namun, tantangan seperti praktik penagihan yang agresif dan respons lambat terhadap keluhan nasabah masih perlu diperbaiki. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi PT Pegadaian dalam meningkatkan strategi edukasi karyawan dan praktik etika, serta menjadi acuan bagi perusahaan lain dalam meningkatkan kinerja melalui penerapan etika bisnis yang baik.

Kata Kunci: Etika Bisnis, Pegadaian, Karyawan, Administrasi, Pelayanan.

Abstract – This research examines the application of business ethics at PT Pegadaian (Persero) Mulyosari Surabaya Service Branch, which plays an important role in building trust and positive relationships with customers. In the context of increasingly fierce business competition, implementing ethical values such as honesty, fairness and transparency is a necessity to create quality services. The main functions of Pegadaian include providing loans using a pawn system, selling and purchasing gold, as well as other financial services aimed at meeting people's financial needs. This research uses a qualitative approach, focusing on analyzing the application of business ethics, employee education practices, and the impact of business ethics on customer trust. The research results show that transparency in service and ethical training for employees contribute to customer satisfaction and loyalty. However, challenges such as aggressive billing practices and slow response to customer complaints still need to be addressed. It is hoped that this research will provide insight for PT Pegadaian in improving employee education strategies and ethical practices, as well as becoming a reference for other companies in improving performance through implementing good business ethics.

Keywords: Business Ethics, Pawnshop, Employees, Administration, Service.

PENDAHULUAN

Etika bisnis merupakan salah satu pilar penting dalam membangun kepercayaan dan hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggannya. Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, penerapan nilai-nilai etika bisnis tidak hanya menjadi kebutuhan, tetapi juga keharusan untuk menciptakan layanan yang berkualitas, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Nilai-nilai seperti kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan transparansi menjadi landasan utama dalam setiap aktivitas bisnis, termasuk dalam proses administrasi dan pelayanan (Asril J, 2019).

PT Pegadaian (Persero), sebagai salah satu badan usaha milik negara yang bergerak di bidang jasa keuangan, memiliki peran strategis dalam memberikan solusi keuangan kepada masyarakat (Fatima, dkk, 2021). Fungsi utama Pegadaian meliputi pemberian pinjaman dengan sistem gadai, penjualan dan pembelian emas, serta layanan keuangan lainnya yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan finansial mereka

(Pegadaian, 2023). Selain itu, Pegadaian juga menjalankan operasionalnya berdasarkan aturan yang berlaku, seperti kepatuhan terhadap regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), penerapan prinsip kehati-hatian, dan pemenuhan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat untuk memastikan keamanan dan kepercayaan nasabah. Cabang Pelayanan (CP) Mulyosari Surabaya merupakan salah satu unit kerja yang berkomitmen untuk menjalankan tugasnya sesuai dengan nilai-nilai etika bisnis yang telah ditetapkan. Proses administrasi dan pelayanan di cabang ini menjadi ujung tombak dalam membangun hubungan yang positif dengan nasabah sekaligus mencerminkan citra perusahaan secara keseluruhan.

Dalam proses gadai, Pegadaian menerapkan aturan yang meliputi penyerahan agunan yang sah, evaluasi nilai barang oleh petugas, pemberian pinjaman berdasarkan nilai taksir agunan, serta ketentuan jatuh tempo pembayaran yang harus dipatuhi oleh nasabah. Mekanisme pelayanan dalam proses gadai dimulai dengan penerimaan barang agunan dari nasabah, dilanjutkan dengan pemeriksaan dan penilaian barang oleh petugas ahli. Setelah nilai taksir ditentukan, nasabah akan menerima informasi mengenai jumlah pinjaman yang dapat diberikan, beserta biaya administrasi dan bunga yang berlaku. Nasabah kemudian menandatangani perjanjian pinjaman, dan dana akan disalurkan sesuai ketentuan. Aturan yang berlaku mencakup larangan untuk menggunakan barang ilegal sebagai agunan, kewajiban nasabah untuk menjaga kelancaran pembayaran angsuran atau pelunasan, serta hak Pegadaian untuk melelang barang agunan jika nasabah tidak memenuhi kewajibannya dalam batas waktu yang ditentukan.

Namun, dalam praktiknya, penerapan nilai-nilai etika bisnis sering kali menghadapi tantangan, seperti tekanan target kerja, kompleksitas kebutuhan nasabah, dan keterbatasan sumber daya manusia. Oleh karena itu, analisis terhadap implementasi nilai-nilai etika bisnis dalam proses administrasi dan pelayanan menjadi penting untuk mengevaluasi sejauh mana nilai-nilai tersebut diterapkan dan bagaimana dampaknya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan nilai-nilai etika bisnis dalam proses administrasi dan pelayanan di PT Pegadaian (Persero) CP Mulyosari Surabaya. Penelitian ini juga berusaha mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan etika bisnis, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas administrasi dan pelayanan.

Penelitian ini berfokus pada tiga aspek utama terkait penerapan etika bisnis di PT Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Mulyosari Surabaya. Pertama, penelitian ini menganalisis penerapan etika bisnis dalam proses administrasi dan pelayanan. Kedua, penelitian mengeksplorasi praktik edukasi yang dilakukan oleh PT Pegadaian untuk meningkatkan kesadaran karyawan mengenai pentingnya nilai-nilai etika bisnis, menggunakan Teori Business Ethics sebagai kerangka acuan. Ketiga, dampak penerapan nilai-nilai etika bisnis terhadap kepercayaan nasabah juga akan dianalisis.

Tujuan penelitian ini adalah memberikan analisis mendalam mengenai penerapan etika bisnis, praktik edukasi karyawan, dan dampak etika bisnis terhadap kepercayaan nasabah. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan bagi PT Pegadaian dalam memperbaiki strategi edukasi karyawan, menciptakan budaya kerja yang lebih etis, serta meningkatkan kinerja perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menunjukkan bagaimana penerapan etika bisnis dapat berkontribusi pada kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan, serta menjadi acuan bagi perusahaan lain dalam meningkatkan kinerja melalui etika bisnis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis penerapan nilai-nilai etika bisnis dalam proses administrasi dan pelayanan di PT Pegadaian (Persero) CP Mulyosari Surabaya. Metode yang diterapkan mencakup studi literatur yang diperoleh dari

penelitian terdahulu maupun sumber-sumber data atau buku yang telah dibukukan untuk memahami teori dan konsep etika bisnis, serta pengamatan langsung untuk mengamati interaksi antara karyawan dan pelanggan. Wawancara mendalam dengan karyawan dan manajemen dilakukan untuk menggali perspektif mereka mengenai etika dalam praktik sehari-hari. Selain itu, analisis konten terhadap dokumen internal perusahaan dan observasi partisipatif juga digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang budaya organisasi. Melalui kombinasi metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan komprehensif tentang integrasi nilai-nilai etika bisnis di perusahaan, serta kontribusi bagi pengembangan praktik etika dalam dunia bisnis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Etika Bisnis

secara rutin mengadakan pelatihan etika bagi karyawan untuk meningkatkan kesadaran mereka tentang perilaku etis dalam pekerjaan. Pelatihan ini mencakup pemahaman tentang nilai-nilai perusahaan dan kebijakan etika, yang sejalan dengan teori etika bisnis yang menekankan pentingnya pendidikan dalam membangun budaya etis. Perusahaan ini juga aktif dalam program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang berfokus pada pemberdayaan masyarakat, seperti pelatihan kewirausahaan dan dukungan untuk pemberdayaan UMKM, edukasi keuangan, dan dukungan terhadap pendidikan (Dianingtyas, dkk, 2023). Hal ini mencerminkan komitmen terhadap masyarakat dan lingkungan, yang merupakan bagian dari etika bisnis,

Namun, terdapat beberapa aspek penerapan etika bisnis yang kurang sesuai. Salah satunya adalah praktik penagihan yang dianggap agresif terhadap pelanggan yang terlambat membayar, yang dapat menciptakan ketidakpuasan dan merusak reputasi perusahaan, bertentangan dengan prinsip etika bisnis yang menekankan perlakuan adil. Selain itu, meskipun perusahaan menyediakan saluran pengaduan, respons terhadap keluhan pelanggan terkadang tidak memadai atau lambat, yang mengindikasikan kurangnya komitmen terhadap prinsip etika bisnis yang menekankan pentingnya mendengarkan dan merespons kebutuhan pelanggan. Terakhir, beberapa karyawan melaporkan bahwa kebijakan etika internal tidak selalu jelas atau konsisten dalam penerapannya, yang dapat menyebabkan kebingungan dan potensi pelanggaran etika, bertentangan dengan teori etika bisnis yang menekankan pentingnya kebijakan yang jelas dan dapat dipahami.

Edukasi Karyawan

a) PT Pegadaian (Persero) CP Mulyosari Surabaya memiliki berbagai cara untuk memberikan arahan atau edukasi kepada karyawannya terkait penerapan etika bisnis dalam pelayanan dan proses administrasi. Berikut adalah beberapa langkah yang dilakukan perusahaan:

1. Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

a. Pelatihan Etika Bisnis

- Pegadaian secara rutin mengadakan pelatihan etika bisnis untuk karyawan di semua level, mulai dari frontliner hingga manajemen.
- Pelatihan ini mencakup prinsip-prinsip dasar etika, seperti kejujuran, integritas, tanggung jawab, dan profesionalisme dalam melayani pelanggan.

b. Workshop dan Seminar

- Workshop dan seminar tentang pentingnya etika dalam pelayanan diadakan untuk meningkatkan kesadaran karyawan terhadap dampak keputusan etis.
- Topik yang dibahas meliputi komunikasi dengan pelanggan, pengelolaan pengaduan, dan penerapan etika dalam digitalisasi layanan.

2. Internalisasi Nilai AKHLAK (Pegadaian, 2023)

a. Pegadaian mengadopsi nilai-nilai AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal,

Adaptif, Kolaboratif) yang digagas oleh Kementerian BUMN sebagai pedoman utama budaya kerja.

- b. Setiap nilai AKHLAK dijelaskan secara rinci dalam konteks pekerjaan sehari-hari untuk memastikan bahwa karyawan memahami cara menerapkannya dalam pelayanan dan administrasi.

3. Panduan dan Kebijakan Tertulis

a. Kode Etik Perusahaan

- Pegadaian memiliki dokumen Kode Etik yang menjadi pedoman bagi karyawan dalam bersikap dan bertindak sesuai dengan standar moral dan profesional.
- Kode Etik ini mencakup aturan mengenai transparansi, keadilan, dan penghindaran konflik kepentingan dalam pelayanan dan administrasi.

b. Sosialisasi Kebijakan

Kebijakan dan prosedur terkait etika bisnis disosialisasikan melalui rapat internal, buletin perusahaan, dan platform digital internal.

4. Sistem Pengawasan dan Evaluasi

a. Penilaian Kinerja Berbasis Etika:

Pegadaian menerapkan sistem penilaian kinerja yang tidak hanya fokus pada hasil, tetapi juga cara karyawan mencapai hasil tersebut, termasuk kepatuhan terhadap etika bisnis.

b. Feedback dan Pengaduan Internal:

Sistem pengawasan memberikan ruang bagi karyawan untuk melaporkan pelanggaran etika atau memberikan masukan terkait penerapan etika bisnis.

5. Studi Kasus dan Simulasi

a. Pegadaian menggunakan studi kasus dan simulasi situasi nyata untuk melatih karyawan dalam menghadapi dilema etika dalam pelayanan atau administrasi.

b. Simulasi ini membantu karyawan memahami cara menyelesaikan masalah dengan tetap mematuhi prinsip etika.

6. Program Kepemimpinan dan Keteladanan

a. Manajemen memberikan contoh langsung tentang pentingnya etika dalam pengambilan keputusan.

b. Pemimpin di setiap unit kerja didorong untuk menjadi role model dalam menerapkan etika bisnis, sehingga karyawan dapat mencontoh perilaku mereka.

7. Teknologi dan Aksesibilitas Edukasi

a. E-Learning:

Pegadaian menyediakan platform e-learning yang memuat modul tentang etika bisnis, sehingga karyawan dapat belajar secara mandiri kapan saja dan di mana saja.

b. Aplikasi Internal:

Informasi tentang etika bisnis juga disampaikan melalui aplikasi internal yang dapat diakses oleh semua karyawan.

8. Penghargaan dan Sanksi

a. Pegadaian memberikan penghargaan kepada karyawan yang secara konsisten menerapkan etika bisnis dalam pelayanan dan administrasi.

b. Sanksi tegas diberikan kepada karyawan yang melanggar prinsip-prinsip etika, sesuai dengan peraturan perusahaan.

b) Dampak Penerapan Etika Bisnis

Penerapan etika bisnis di PT Pegadaian (Persero) memiliki dampak yang signifikan terhadap pelayanan dan proses administrasi, terutama dalam interaksi dengan nasabah. Dampak ini dapat dibedakan menjadi dua kategori: dampak dari penerapan etika bisnis yang berhasil dan dampak dari penerapan yang tidak berhasil. Penerapan etika bisnis yang berhasil, seperti transparansi dalam proses penilaian agunan dan kejujuran dalam komunikasi, dapat meningkatkan kepercayaan nasabah. Ketika nasabah merasa bahwa mereka diperlakukan

dengan adil dan informasi yang diberikan jelas, mereka cenderung lebih percaya pada perusahaan. Selain itu, pelayanan yang etis, termasuk sikap ramah dan profesional dari karyawan, berkontribusi pada tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Nasabah yang puas lebih mungkin untuk merekomendasikan PT Pegadaian kepada orang lain dan menjadi pelanggan setia, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas nasabah dan menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. Penerapan etika bisnis yang konsisten juga dapat memperkuat reputasi PT Pegadaian di mata publik, menarik lebih banyak nasabah, dan membuka peluang kerjasama dengan mitra bisnis (Butarbutar B, 2019).

Di sisi lain, penerapan etika bisnis yang tidak berhasil, seperti praktik penagihan yang agresif atau kurangnya respons terhadap keluhan nasabah, dapat menyebabkan ketidakpuasan. Nasabah yang merasa tidak diperlakukan dengan adil cenderung kecewa dan mungkin memilih untuk tidak menggunakan layanan PT Pegadaian di masa depan. Ketidakpatuhan terhadap prinsip etika bisnis dapat merusak reputasi perusahaan, dan berita negatif tentang praktik bisnis yang tidak etis dapat menyebar dengan cepat, terutama di era media sosial. Selain itu, peningkatan jumlah pengaduan dari nasabah dapat membebani sumber daya perusahaan dan menciptakan suasana kerja yang negatif bagi karyawan. Penerapan etika bisnis yang buruk juga dapat mengakibatkan pelanggaran hukum dan regulasi, yang dapat menyebabkan sanksi atau denda, merugikan secara finansial, dan mempengaruhi reputasi serta keberlanjutan operasional perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi PT Pegadaian untuk terus berkomitmen pada praktik etika yang baik dalam setiap aspek operasionalnya untuk memastikan hubungan yang positif dengan nasabah dan keberlanjutan perusahaan (Ferrell et al., 2011; Carroll, 2019).

KESIMPULAN

Penerapan etika bisnis di PT Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Mulyosari Surabaya memiliki peran yang sangat penting dalam membangun kepercayaan dan hubungan yang baik dengan nasabah. Melalui penerapan nilai-nilai etika seperti kejujuran, keadilan, dan transparansi, Pegadaian berhasil menciptakan lingkungan yang mendukung kepuasan pelanggan dan loyalitas nasabah. Fungsi utama Pegadaian dalam memberikan pinjaman dengan sistem gadai, penjualan dan pembelian emas, serta layanan keuangan lainnya menunjukkan komitmen perusahaan untuk memenuhi kebutuhan finansial masyarakat.

Namun, tantangan yang dihadapi, seperti praktik penagihan yang agresif dan respons yang lambat terhadap keluhan nasabah, menunjukkan bahwa masih ada aspek yang perlu diperbaiki untuk memastikan penerapan etika bisnis yang konsisten. Penelitian ini menekankan pentingnya evaluasi berkala terhadap kebijakan dan prosedur yang ada, serta peningkatan edukasi karyawan mengenai etika dalam setiap aspek operasional. Dengan demikian, PT Pegadaian diharapkan dapat terus berkomitmen pada praktik etika yang baik, yang tidak hanya akan memperkuat reputasi perusahaan, tetapi juga memastikan hubungan yang positif dengan nasabah dan keberlanjutan perusahaan di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, dkk., (2020). Analisis Etika Bisnis dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Modern Multi Kemasindo - Tangerang. *Dynamic Management Journal*, vol. 4, no. 1, 2020, <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/dmj/article/view/3019>.
- Asril J (2019). ETIKA BISNIS DAN KONSEP GOOD CORPORATE GOVERNANCE DALAM MENCIPTAKAN PERUSAHAAN BERBASIS NILAI. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3 (2), 215-224. <https://doi.org/10.31955/mea.vol3.iss1.pp215-224>
- Aswan H. (2018). PERANAN ETIKA BISNIS DALAM PERUSAHAAN BISNIS. *Jurnal Warta Edisi* : 57. ISSN : 1829-7463. <https://journal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/download/141/136>
- Butarbutar, B. (2019). PERANAN ETIKA BISNIS DALAM BISNIS. *Jurnal Ilmu Manajemen*

- Terapan, 1(2), 187–195. <https://doi.org/10.31933/jimt.v1i2.77>
- Gabriel Carroll, Georgy Egorov, (2019). Strategic Communication with Minimal Verification. vol. 87:6. <https://www.econometricsociety.org/publications/econometrica/2019/11/01/strategic-communication-minimal-verification>
- Dianingtyas, R., & dkk. (2023). Etika Bisnis. Universitas PGRI Yogyakarta. Hlm. 1. Diambil dari <https://repository.upy.ac.id/7298/1/ETIKA%20BISNIS.pdf>
- Fatima, dkk., (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Area Surabaya 2. Jurnal MANOVA Volume IV Nomor 1, P ISSN : 2685-4716, E ISSN : 2746-282X
- Ferrell, O. C., Fraedrich, J., & Ferrell, L. (2011). Business Ethics: Ethical Decision Making & Cases. Cengage Learning. Vol 8, Hlm 31. <https://library.wbi.ac.id/repository/42.pdf>
- Novita S, (2017). SKRIPSI : PENGARUH ETIKA KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH SIMPANG PATAL PALEMBANG. Universitas Raden Fatah Palembang, <https://repository.radenfatah.ac.id/9304/1/NOVITA%20SARI%20%2813190196%29.pdf>.
- Pegadaian, (2023). LAPORAN TAHUNAN/ANNUAL REPORT 2023. Hlm 72. <https://www.pegadaian.co.id/kinerja-keuangan/laporan-tahunan>.