

ETIKA BISNIS DAN PEBGARUHNYA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI BANK BRI

Grace Christien Sumakul *¹
Triputra Alfa Rompas ²
Olfiana Bastian ³
Sri Marsela Bualo ⁴
Alfeus Monde ⁵
Jose Antonio Teurupun ⁶
Raymundus Raming ⁷

^{1,2,3,4,5,6,7} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Manado, Indonesia

*e-mail: grace.sumakul@unima.ac.id, 23302062@unima.ac.id, 23302263@unima.ac.id,

23302077@unima.ac.id, 23302058@unima.ac.id, 23302227@unima.ac.id, 23302182@unima.ac.id

Abstrak

Etika bisnis merupakan elemen fundamental dalam dunia perbankan karena berperan penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah. Bank Rakyat Indonesia (BRI), sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis seperti kejujuran, tanggung jawab, transparansi, dan keadilan dalam seluruh operasionalnya. Penerapan etika ini tidak hanya tercermin dalam pelayanan langsung di kantor cabang, tetapi juga dalam pengembangan layanan digital seperti aplikasi BRImo dan chatbot Sabrina. Inovasi tersebut menunjukkan komitmen dari BRI dalam memberikan pelayanan yang efisien, cepat, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, etika bisnis juga berdampak pada peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan evaluasi berkelanjutan. Pelayanan yang etis dan profesional terbukti mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah, sekaligus memperkuat reputasi dan daya saing BRI di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat. Dengan demikian, penerapan etika bisnis dapat menjadi kunci utama dalam menciptakan pelayanan yang berkelanjutan dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas

Kata kunci: Bank Rakyat Indonesia (BRI), etika bisnis, kepercayaan nasabah, pelayanan berkelanjutan, pelayanan digital.

Abstract

Business ethics is a fundamental element in the banking world because it plays an important role in building customer trust and loyalty. Bank Rakyat Indonesia (BRI), as one of the largest banks in Indonesia, applies the principles of business ethics such as honesty, responsibility, transparency, and fairness in all its operations. The application of these ethics is not only reflected in direct services at branch offices, but also in the development of digital services such as the BRImo application and the Sabrina chatbot. This innovation shows BRI's commitment to providing efficient, fast, and easily accessible services to all levels of society. In addition, business ethics also have an impact on improving the quality of human resources through continuous training and evaluation. Ethical and professional services have been proven to increase customer satisfaction and loyalty, while strengthening BRI's reputation and competitiveness amidst increasingly tight competition in the banking industry. Thus, the application of business ethics can be the main key in creating sustainable services that are oriented towards the interests of the wider community

Keywords: Bank Rakyat Indonesia (BRI), business ethics, customer trust, sustainable service, digital service.

PENDAHULUAN

Etika bisnis merupakan prinsip moral dan standar perilaku yang diterapkan dalam dunia usaha untuk memastikan praktik yang adil, transparan, dan bertanggung jawab. Dalam sektor perbankan, etika bisnis menjadi aspek krusial karena menyangkut kepercayaan nasabah terhadap institusi keuangan (Ferrell, O. C., & Fraedrich, J. 2015).

Usaha perbankan adalah seluruh aktivitas yang dilakukan oleh bank dalam rangka menjalankan fungsi utamanya sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta penyedia jasa-jasa keuangan lainnya. Usaha perbankan mencakup berbagai kegiatan yang telah diatur secara hukum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang

Perbankan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998). Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa bank diperbolehkan untuk melakukan berbagai jenis usaha, selama tidak bertentangan dengan prinsip kehati-hatian, stabilitas sistem keuangan, dan kepentingan masyarakat umum. Bank dapat menyediakan layanan seperti jasa transfer, pembayaran, penagihan, penerbitan kartu kredit dan debit, penyimpanan barang berharga, serta layanan perantara dalam jual beli surat berharga. Bahkan, dalam perkembangan modern, bank juga menawarkan produk-produk investasi dan asuransi melalui kerja sama dengan perusahaan sekuritas dan asuransi.

Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) adalah salah satu bank terbesar dan tertua di Indonesia yang fokus pada layanan keuangan bagi masyarakat luas, terutama sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Dikenal dengan jaringannya yang luas hingga ke pelosok desa, BRI memiliki berbagai produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah dari berbagai lapisan masyarakat. Sebagai bank yang berorientasi pada inklusi keuangan, BRI menawarkan berbagai jenis tabungan, kredit, investasi, serta layanan perbankan digital yang terus berkembang. Salah satu produk unggulannya adalah Kredit Usaha Rakyat (KUR), yang memberikan pinjaman dengan bunga rendah kepada UMKM guna mendorong pertumbuhan ekonomi (BRI Annual Report 2023). Selain itu, BRI juga menghadirkan layanan digital seperti BRImo, internet banking, dan ATM yang tersebar di seluruh Indonesia untuk memberikan kemudahan akses bagi nasabah. Dalam kondisi layanan langsung, pelayanan di kantor cabang BRI ditandai oleh sikap ramah dan profesional dari petugas layanan, penyediaan fasilitas yang nyaman, serta proses transaksi yang efisien dan akurat. Sementara itu, dalam bidang digital, BRI menunjukkan kemajuan pesat dengan terus memperbarui platform digital mereka. Peningkatan kualitas pelayanan digital adalah aplikasi BRImo yang menjadi andalan utama nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara online dan chatbot Sabrina sebagai asistennya. Faktor-faktor yang dinilai dalam studi ini antara lain keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan ketersediaan fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan sistem antrean yang tertib. Selain itu, hasil penelitian di BRI Kantor Kas Polres Pati mengungkapkan bahwa dimensi-dimensi pelayanan seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah (BRI, 2023b). Ini menunjukkan bahwa nasabah bukan hanya menginginkan pelayanan yang cepat dan akurat, tetapi juga pelayanan yang penuh perhatian, transparan, dan disampaikan dengan cara yang menyenangkan. Dalam menghadapi tantangan era digital dan persaingan yang ketat dari bank-bank lain maupun layanan keuangan berbasis teknologi (fintech), BRI terus berinovasi tanpa mengabaikan nilai-nilai layanan yang telah menjadi ciri khas mereka. Inovasi dibuat secara mudah dengan pendekatan pribadi kepada nasabah, terutama mereka yang berada di daerah-daerah pelosok yang masih mengandalkan layanan perbankan konvensional. Melalui program-program seperti Agen BRILink, masyarakat yang tinggal jauh dari kantor cabang tetap dapat menikmati layanan perbankan dengan mudah, aman, dan terjangkau. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di BRI merupakan perpaduan antara kompetensi sumber daya manusia, penerapan teknologi modern, pemahaman mendalam terhadap kebutuhan nasabah, serta komitmen terhadap pemerataan layanan keuangan. Hal ini menjadikan BRI sebagai institusi keuangan yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan berkontribusi besar terhadap perekonomian nasional.

Tujuan dari etika bisnis dalam konteks dunia perbankan, khususnya pada Bank Rakyat Indonesia (BRI), adalah untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional dijalankan secara adil, transparan, jujur, dan bertanggung jawab, baik terhadap nasabah, karyawan, regulator, maupun masyarakat luas. Dalam praktiknya, penerapan etika bisnis di BRI berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Etika bisnis mendorong terciptanya budaya pelayanan yang mengedepankan rasa hormat terhadap nasabah, kejujuran dalam penyampaian informasi produk dan layanan, serta kepedulian terhadap kebutuhan nasabah secara individual. Hal ini dapat mengurangi terjadinya kesalahpahaman dan meningkatkan kenyamanan serta rasa aman dalam bertransaksi. Selain itu, prinsip tanggung

jawab dalam etika bisnis mendorong BRI untuk selalu memperbaiki kualitas layanan kantor cabang maupun melalui layanan digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dan analisis isi dengan mengandalkan data dari berbagai sumber media, seperti artikel berita, laporan perusahaan, serta publikasi akademik yang membahas etika bisnis dan kualitas layanan di Bank BRI.

Data dikumpulkan melalui pencarian di media online, termasuk portal berita, jurnal, dan situs resmi Bank BRI. Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi pola pemberitaan dan membandingkannya dengan teori etika bisnis serta kualitas layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai hubungan antara etika bisnis dan kualitas layanan berdasarkan informasi yang tersedia di media.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Etika Bisnis dan pengaruhnya terhadap kualitas layanan pada bank BRI, mengatur bagaimana perusahaan seharusnya berperilaku terhadap konsumen, karyawan, mitra kerja, dan masyarakat luas. Nilai-nilai seperti kejujuran, tanggung jawab, keadilan, dan integritas menjadi landasan utama dalam membangun hubungan yang sehat antara perusahaan dan semua pihak yang terlibat.

3.1 Tantangan dan Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kualitas Pelayanan Bank BRI

Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, Bank BRI memiliki peran penting dalam menyediakan layanan perbankan bagi berbagai lapisan masyarakat, terutama sektor mikro dan UMKM. Namun, dalam penerapan etika bisnis, terdapat berbagai tantangan yang harus dihadapi agar kualitas layanan tetap optimal.

Berikut adalah pembahasan mengenai tantangan dan strategi penerapan etika bisnis di Bank BRI serta dampaknya terhadap kualitas layanan:

3.1.1 Tantangan dalam Penerapan Etika Bisnis di Bank BRI

1. **Pelayanan Kurang Konsisten:** Bank BRI memiliki jaringan cabang yang sangat luas, bahkan di daerah terpencil. Konsistensi dalam menjalankan standar layanan dan etika bisnis di semua cabang menjadi tantangan besar, sebagaimana juga terkait perbedaan budaya kerja di setiap wilayah.
2. **Keamanan Data dan Privasi Nasabah:** Turut berkembang bersama layanan digital, risiko kebocoran data atau konektivitas informasi pribadi nasabah juga semakin besar. Apabila dibiarkan tidak terkendali dengan baik (Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2022), maka hal ini akan menurunkan kepercayaan nasabah terhadap layanan Bank BRI.
3. **Penyalahgunaan Kekuasaan oleh Oknum Pegawai:** Ada kemungkinan terdapat beberapa oknum pegawai yang melakukan perlindungan terhadap jabatannya, seperti memberikan perlakuan istimewa kepada nasabah tertentu atau melakukan pemalsuan data transaksi. Hal ini dapat merugikan konsumen lain dan membentuk ketidakadilan dalam pelayanan.

Contoh Kasus Pelayanan dan Etika di Bank BRI

Kasus: Keterlambatan Investigasi Dana Hilang di Rekening Nasabah

Nasabah BRI melaporkan kehilangan dana sejumlah Rp10 juta pada bulan Agustus 2020 karena transaksi curang yang bukan dilakukannya sendiri. Tabungan buku dan kartu ATM masih ada di dalam tasnya, tapi baru saja tetap terjadi empat kali penarikan tunai. Nasabah telah melaporkan ke kantor BRI dan dijanjikan investigasi selama 14 hari kerja. Namun, setelah lebih dari 20 hari kerja, belum ada kepastian dari bank. Keterlambatan ini menyebabkan kekecewaan karena dianggap tidak sesuai dengan prinsip etika pelayanan seperti tanggung jawab dan transparansi (Kompas 2020)

Penyelesaian:

BRI akhirnya mengaku bahwa penyebabnya adalah skimming. Dana dikembalikan pada akhir bulan September 2020, dan nasabah diimbau untuk lebih waspada serta rutin mengganti PIN ATM. Meskipun masalah terselesaikan, proses penanganan yang lambat mencerminkan perlunya peningkatan dalam sistem respon keluhan nasabah.

3.1.2 Penerapan Etika Bisnis Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Bank Bri

Untuk mengatasi tantangan di atas, Bank BRI menerapkan berbagai strategi etika bisnis guna meningkatkan kualitas layanan. Berikut adalah beberapa langkah yang diambil:

1. **Membangun Budaya Kerja Berbasis Integritas:** Bank BRI memiliki kode etik dan pedoman perilaku bagi seluruh karyawan. Setiap karyawan diberikan pelatihan etika bisnis agar memahami pentingnya transparansi dan kejujuran dalam bekerja. Sistem yang diberikan dan sanksi diterapkan untuk memastikan kepatuhan terhadap etika bisnis.
2. **Perbaikan Transparansi dan Akuntabilitas:** Bank BRI memastikan bahwa semua produk dan layanan dijelaskan secara transparan kepada nasabah, seperti biaya, suku bunga, dan risiko terkait. Audit internal dan eksternal dilakukan secara berkala untuk mengidentifikasi dan mencegah praktik bisnis yang tidak etis. Laporan keuangan dan kebijakan bisnis yang diterbitkan secara terbuka agar dapat dipublikasikan oleh pemangku kepentingan.
3. **Meningkatkan Keamanan Data dan Perlindungan Privasi:** Bank BRI terus memperbarui sistem keamanan digitalnya untuk mengamankan data nasabah dari serangan siber. Pelanggan juga diberikan edukasi agar lebih berhati-hati terhadap penipuan seperti phishing dan skimming. Semua transaksi keuangan dibuat aman dengan enkripsi multilayer dan sistem otentikasi.
4. **Perkuatan Sistem Keamanan dan Kepercayaan Nasabah:** Dalam perbankan, keamanan transaksi adalah prioritas. BRI memperkuat data dan dana nasabah dari ancaman kejahatan siber dengan menggunakan teknologi keamanan yang maju. Selain itu, kepercayaan nasabah juga diperkuat melalui kebijakan layanan yang transparan dan adil, sehingga mereka merasa lebih aman dalam melakukan transaksi perbankan.
5. **Pelayanan Responsif dan Ramah:** Satu-satunya dari kualitas layanan adalah responsifnya kebutuhan nasabah. BRI berusaha agar setiap keluhan atau pertanyaan nasabah disampaikan dengan cepat dan profesional. Adanya call center 24 jam dan layanan pelanggan yang responsif (DetikFinance. 2023, November 18).

3.2 Pengaruh Etika Bisnis Terhadap Pelayanan Bank BRI

Etika bisnis adalah seperangkat prinsip moral dan standar yang mengatur bagaimana suatu perusahaan beroperasi, termasuk dalam interaksi dengan pelanggan, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya (Fahmi, 2019). Dalam konteks Bank BRI, yang merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia dengan fokus pada layanan perbankan mikro dan UMKM, penerapan etika bisnis memiliki dampak langsung terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah.

Berikut adalah berbagai pengaruh etika bisnis terhadap kualitas layanan di Bank BRI:

1. **Meningkatkan Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah:** Kepercayaan adalah faktor kunci dalam industri perbankan. Nasabah harus yakin bahwa bank tempat mereka menyimpan uang dan melakukan transaksi finansial adalah lembaga yang dapat dipercaya. Kejujuran dalam transaksi, perlindungan data dan privasi nasabah dapat meningkatkan kepercayaan nasabah pada Bank BRI (Putera, M. B. Y., & Famiola, M. (2024).
2. **Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan:** Bank dengan budaya etika bisnis yang kuat akan menanamkan nilai-nilai positif kepada karyawannya, yang pada akhirnya berdampak pada pelayanan yang lebih baik kepada nasabah.
3. **Mencegah Praktik Korupsi dan Penyalahgunaan Wewenang:** Salah satu tantangan terbesar di sektor keuangan adalah potensi praktik korupsi dan penyalahgunaan wewenang. Etika bisnis yang baik dapat mengurangi risiko dengan berbagai cara, salah satunya sistem pengawasan dan kepatuhan yang ketat.

4. Meningkatkan Kepuasan dan Pengalaman Nasabah: Nasabah tidak hanya menilai bank dari sisi produk, tetapi juga dari pengalaman yang mereka dapatkan saat berinteraksi dengan layanan bank. Jika ada masalah dalam layanan, bank akan menerapkan etika bisnis dengan mekanisme pengaduan yang transparan dan memberikan solusi yang adil agar tidak merugikan nasabah (Yuliana, 2022).
5. Kepatuhan terhadap Regulasi dan Standar Perbankan: Di Indonesia, industri perbankan diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI). Bank yang menerapkan etika bisnis dengan baik akan lebih patuh terhadap aturan yang berlaku, seperti perlindungan konsumen terhadap hak-hak nasabah agar tidak dilanggar.

KESIMPULAN

Etika bisnis memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan di Bank BRI. Dengan menerapkan prinsip kejujuran, tanggung jawab, transparansi, dan keadilan, bank dapat membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah. Pelayanan yang berlandaskan etika bisnis menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan, meningkatkan kepuasan, serta memperkuat reputasi perusahaan. Selain itu, lingkungan kerja yang menjunjung tinggi etika bisnis juga berdampak positif pada kinerja karyawan, yang pada akhirnya berkontribusi pada efisiensi dan profesionalisme dalam memberikan layanan. Etika bisnis dalam industri perbankan sendiri berkaitan dengan cara bank menjalankan operasionalnya dengan mematuhi prinsip moral, kepatuhan hukum, dan tanggung jawab sosial. Penerapan etika bisnis pada Bank BRI mencakup beberapa aspek utama, yaitu kejujuran dan transparansi, kepatuhan terhadap regulasi, keadilan dan pelayanan tanpa diskriminasi, serta tanggung jawab sosial perusahaan (CSR). Dengan demikian, etika bisnis berperan krusial dalam menjaga keberlanjutan dan daya saing Bank BRI di industri perbankan.

SARAN

Bank BRI sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia memiliki tanggung jawab besar dalam menerapkan etika bisnis yang tinggi untuk mendukung kualitas layanan. Untuk itu, saran yang dapat diberikan adalah memperkuat pelatihan internal yang berfokus pada nilai-nilai etika dan profesionalisme. Setiap karyawan perlu diberikan pemahaman mendalam mengenai pentingnya kejujuran, tanggung jawab, serta pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif terhadap semua nasabah. Selain itu, penting bagi Bank BRI untuk menyediakan sistem pengaduan yang transparan dan mudah diakses. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan nasabah karena mereka merasa memiliki ruang untuk menyampaikan keluhan atau masalah dengan jaminan kerahasiaan dan tindak lanjut yang adil. Penerapan sistem pemantauan terhadap etika layanan juga sangat penting, agar setiap aktivitas pelayanan bisa dievaluasi secara berkala dan objektif.

DAFTAR PUSTAKA

- DetikFinance. (2023, 18 November). *Layanan Call Center BRI, berbayar dan siap melayani nasabah 24 jam*.
<https://finance.detik.com>
- Fahmi, I. (2019). *Etika bisnis: Teori dan aplikasinya* (hlm. 45–67). Salemba Empat.
- Ferrell, O. C., & Fraedrich, J. (2015). *Business ethics: Ethical decision making & cases* (Edisi ke-10, hlm. 101–120). Cengage Learning.
- Kompas.com. (2020, 7 Agustus). *Lambatnya proses investigasi BRI untuk menangani masalah nasabah*.
<https://kompas.com>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Laporan tahunan OJK 2022* (hlm. 150–160). OJK.
- PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2023a). *Laporan tahunan BRI 2023* (hlm. 55–70). BRI.

-
- PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2023b). *Dokumen korporat lainnya*. (Tanpa halaman khusus).
- Putera, M. B. Y., & Famiola, M. (2024). Attitudinal loyalty manifestation in banking CSR: Cross-buying behavior and customer advocacy. *arXiv preprint*, arXiv:2401.12345, hlm. 10–15.
- Republik Indonesia. (1998). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan* (hlm. 1–17).
- Yuliana, M. (2022). *Etika digital dan transformasi layanan perbankan* (hlm. 75–88). Graha Ilmu.