



LARISA
Publisher

Larisa Ekonomi

Volume 01, Number 02, April 2024 Page. 01-10

P-ISSN: XXXX-XXXX | E-ISSN: 3032-1603

Open Access:

Link <https://ejournallarisa.academytlp.com/index.php/Ekonomi>



PENERAPAN CODE OF CONDUCT DAN ETIKA BISNIS TERHADAP SERVICE QUALITY DI BANK MANDIRI CABANG KUDUS

Amalia Fitrianti¹, Hartini^{2*}

Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka¹

Dosen Pembimbing Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka dan Universitas Patempo²

liakonsumen@gmail.com, antyhartini@gmail.com*

ARTICLE INFO

Article history:

Received April 03, 2024

Revised April 13, 2024

Accepted April 25, 2024

Available online April 30, 2024

Kata Kunci:

Kata Kunci: Code of Conduct, Etika Bisnis, Service Quality

Keywords:

Keywords: Code of Conduct, Business Ethics, Service Quality



ABSTRAK

Semakin ketatnya persaingan dalam industri perbankan menjadi latarbelakang dari Penelitian ini. Industri Perbankan saat ini begitu penting bagi masyarakat dan Negara dalam memajukan perekonomian. Tujuan dari penelitian ini adalah menumbuhkan jiwa service dan menjelaskan aspek yang ada dalam penerapan code of conduct dan etika bisnis terhadap service quality di Bank Mandiri Cabang Kudus, untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan berpegang teguh pada prinsip norma dan moral dalam beretika bisnis. Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif dengan menggunakan Teknik Analisis Naratif yang bertujuan untuk memahami, menganalisis, dan menjelaskan aspek penerapan code of conduct dan etika bisnis terhadap service quality di Bank Mandiri Cabang Kudus. Metode pengumpulan data ini melalui observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menjelaskan tentang pentingnya menjaga kode etik dan etika bisnis dalam menjaga kerahasiaan informasi perbankan dan data nasabah dengan memberikan kualitas pelayanan demi meningkatkan bisnis dan menjaga reputasi bank mandiri cabang kudus.

ABSTRACT

Increasingly tight competition in the banking industry is the background for this research. The banking industry is currently very important for society and the country in advancing the economy. The aim of this research is to foster a spirit of service and explain the aspects involved in implementing the Code of Conduct and Business Ethics towards Service Quality at Bank Mandiri Kudus Branch, to provide quality service by adhering to the principles of norms and morals in business ethics. This research uses a qualitative research method using narrative analysis techniques which aims to understand, analyze and explain aspects of the implementation of the Code of Conduct and Business Ethics towards Service Quality at Bank Mandiri Kudus Branch. This data collection method is through observation and interviews. The results of this research explain the importance of maintaining a code of ethics and business ethics in maintaining the confidentiality of banking information and customer data by providing quality service in order to improve business and maintain the reputation of Bank Mandiri Kudus branch.

1. PENDAHULUAN

Bank Mandiri merupakan bank yang terbentuk dari leburan empat bank terbesar di Indonesia ditahun 1998, yaitu Bank BBD (Bank Bumi Daya), Bank EXIM (Bank Eksport Impor), Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo), dan Bank Dagang Indonesia. Peleburan ini dilakukan ditahun 1998 yang dilatar belakangi oleh terjadinya krisis moneter di Indonesia, yang menyebabkan banknya bank di Indonesia hampir mengalami kebangkrutan, tidak terkecuali empat bank terbesar milik negara tersebut. Oleh karenanya, pemerintah membuat kebijakan

* antyhartini@gmail.com

untuk menggabungkan empat bank menjadi Bank Mandiri. Pada awal pembentukan, Bank Mandiri memiliki posisi rasio Non-Performing Loan (NPL) atau pinjaman bermasalah pada kisaran angka 60%. Setelah lebih dari 21 tahun berdiri, pada akhir tahun 2018 Bank Mandiri berhasil tumbuh dengan perolehan laba sebesar 21,2% atau sama dengan 25 triliun rupiah (Saputra et al., 2021).

Berdasarkan Undang-Undang No.10 Tahun 1998, Bank merupakan substansi bisnis yang mengumpulkan aset dari masyarakat umum sebagai dana cadangan dan menyalurkannya kepada masyarakat pada umumnya sebagai kredit serta struktur yang berbeda untuk mengatur gaya hidup banyak individu. Pada era globalisasi saat ini, peranan bank semakin meningkat dalam mendukung keberlangsungan hidup masyarakat. Bank dituntut selalu berinovasi secara terus-menerus untuk meningkatkan kualitasnya agar dapat merebut pasar yang tidak hanya bersumber dari industri perbankan itu sendiri, namun juga dari business unit yang bergerak di dalam pasar modal, jual beli valas, dan produk-produk investasi lainnya (Abdul Kadir, 2018). Seiring perkembangan zaman, menjadikan setiap perusahaan dalam mengoperasikan jenis usaha akan menghadapi persaingan yang sangat ketat (Hartini et al., 2017; Suhardi et al., 2023) seperti pada perusahaan perbankan. Iskandar dan Kriswibowo (2023), mengemukakan bahwa sebuah organisasi dalam dunia bisnis melakukan pelatihan untuk memenangkan persaingan bisnis dan mengikuti pangsa pasar yang dimiliki untuk mempertahankan segment pasar yang ada diharapkan dapat menyesuaikan diri dengan sistem dan iklim yang dapat berubah sewaktu-waktu. Keberadaan berbagai perusahaan perbankan, mulai dari perusahaan bank swasta dan bank usaha milik negara, memiliki berbagai jenis produk simpanan dan kredit yang rata-rata hampir sama dari segi jenis atau cara.

Meningkatnya intensitas persaingan mengharuskan perusahaan terus fokus memberikan service quality yang lebih baik dari perusahaan pesaing supaya pelanggan merasa puas pada keinginan dan kebutuhan pelanggan dan berupaya merespon asumsi atau keinginan pelanggan demi kemaslahatan bersama (Hartini, Wardhana A, Sudirman, 2022; Hartini, 2022; Pratiwi & Hartini, 2023). Selain itu, berkualitaskan mutu pelayanan tercermin dari Kode Etik dan Etika bisnis yang diterapkan oleh suatu perbankan kepada seluruh jajaran pegawai bank, demi tercapainya keberlangsungan bisnis yang tumbuh melesat menghasilkan laba demi keberlangsungan suatu perusahaan (Ayu & Anwar, 2022).

Bank Mandiri telah menerapkan service quality yang membentuk salah satu faktor utama yang memastikan keutamaan dan keberhasilan suatu bank dalam menghadapi setiap persaingan antar bank yang ada. Bank Mandiri melakukan integrasi dan konsolidasi di semua bidang, dilanjutkan dengan proses transformasi dalam menjalankan prinsip penerapan code of conduct & etika bisnis secara keseluruhan dalam menjaga citra service quality di bank mandiri. Bank Mandiri mempunyai seperangkat aturan yang secara implicit memahami standar dasar perilaku individu dan ahli yang diterapkan oleh seluruh jajaran Bank Mandiri. Penggunaan seperangkat prinsip dan moral bisnis yang mengatur ini diharapkan dapat memberdayakan pengakuan perilaku yang profesional, penuh perhatian, tidak bertentangan dengan hukum, berbakti dan dapat dipercaya dalam memimpin asosiasi bisnis dengan individu rekan dan kolega (Kartika Sharaswati, 2020).

Code of Conduct dan Etika Bisnis dibangun berdasarkan relationship yang baik kepada setiap nasabah, kualitas pelayanan yang selalu dijaga akan memberikan dampak baik atas kelayakan nasabah kepada bank. Artinya pelanggan tidak hanya akan menggunakan satu produk tetapi akan menggunakan beberapa produk lain di bank. Selain itu, jika bank tidak dapat memberikan pelayanan yang cukup baik kepada nasabah, hampir dapat dipastikan nasabah akan kehilangan hubungan bisnis dengan bank. Oleh karena itu, pentingnya menjaga Service Quality di industri perbankan, khususnya dalam hal pelayanan beserta administrasi, memegang peran penting dalam mempengaruhi nasabah untuk melakukan transaksi khususnya di bank mandiri cabang kudu (Ayu & Anwar, 2022).

Berlandaskan dengan Standart Operational Prosedure seluruh pegawai bank wajib mempelajari, memahami, menaati dan melaksanakan Code of Conduct (Kode Etik) dan pedoman etika bisnis dengan penuh rasa tanggung jawab. Seluruh pegawai juga diwajibkan melaporkan kepada atasan atau kepala unit kerja apabila mengetahui adanya pelanggaran atau percobaan pelanggaran terhadap code of conduct (Kode Etik) maupun kaidah etika bisnis. Pelanggaran beserta ketidak patuhan terhadap code of conduct (Kode Etik) akan dikenakan sanksi sesuai dengan tingkat pelanggarannya. Oleh sebab itu, pentingnya pengaruh penerapan Code of Conduct dan Etika Bisnis dalam meningkatkan Service Quality di dunia perbankan, khususnya di bank mandiri cabang kudas (Oktarina, 2023).

2. METODE

Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bersifat Naratif. Metode Penelitian Kualitatif merupakan Metode Penelitian dengan pengumpulan data yang berfokus pada pengamatan yang mendalam pada latar alamiah dengan memperhatikan perilaku manusia dan individu manusia atau humanism dengan tujuan dapat menghasilkan kajian yang berpengaruh pada aspek-aspek internal individu seperti latar belakang sosial, pandangan politik dan kepercayaan dari individu yang bersangkutan atas suatu fenomena yang lebih komprehensif (Mamun dan Ningsih 2021).

Teknik Analisis data kualitatif yang digunakan menggunakan Analisis Naratif yang bertujuan untuk menganalisis, memahami, dan menjelaskan aspek yang ada dalam Penerapan Code of Conduct dan Etika Bisnis Terhadap Service Quality di Bank Mandiri Cabang Kudus. Iskandar and Kriswibowo (Iskandar & Kriswibowo, 2023), menyatakan bahwa teknik analisis data yaitu suatu proses yang teratur sistematis dalam mencari dan memilah catatan pertemuan persepsi lapangan dan dokumentasi yang dikumpulkan oleh para peneliti untuk memperluas pemahaman itu sendiri untuk menafsirkan materi dan memperkenalkan informasi yang ditemukan peneliti kepada orang lain. Teknik Analisis Data mempunyai komponen yang digunakan oleh Miles dan Huberman (1992) seperti yang dikutip dalam (Rusdiadi, Hartini, and Nurdin, 2024) yang meliputi Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Adapun penjelasannya yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi data merupakan suatu teknik yang dilakukan oleh para ahli dalam melakukan pemeriksaan untuk menekankan, menyingkat, memusatkan, menghilangkan hal-hal yang tidak signifikan dan mengoordinasikan informasi tersebut sehingga dapat mencapai penentuan atau memperoleh penemuan yang mendasar.
2. Penyajian data, adalah gambaran yang masuk akal dari banyaknya informasi yang pada akhirnya dapat membentuk tujuan yang lugas dan dapat dipahami.
3. Penarikan kesimpulan ini memeriksa ketepatan dan legitimasi eksplorasi yang telah dilakukan. Didukung oleh bukti yang sah dan dapat diprediksi, hal ini memberikan hasil yang lebih dapat dipercaya.

Teknik pengumpulan Data Kualitatif pada penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi, dimana dalam teknik penggunaannya yang tepat akan mendapatkan data yang bersifat objektif. Subjek dari teknik pengumpulan data melalui penelitian ini dilakukan melalui wawancara dengan memberikan pertanyaan kepada tiga orang informan (koresponden) selaku pihak yang secara langsung berhubungan dengan masalah yang sedang dieksplorasi. Informan yang menjawab pertanyaan dari sipeneliti di dalam pelaksanaan analisis ini adalah Customer Service, karena Customer Service merupakan orang yang bergerak secara langsung dalam melakukan proses pekerjaan sehari-hari di Bank Mandiri Cabang Kudus.

Lokasi dan Waktu Penelitian dilaksanakan di Bank Mandiri Cabang Kudus, Alamat : Jl. Jend. Sudirman No.164 Kec. Kota Kab. Kudus. Pada bulan April – Mei 2024. Alasan penulis memilih lokasi tersebut karena penulis bekerja di Bank Mandiri Cabang Kudus sebagai Tenaga Administrasi. Fokus Penelitian. Fokus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana

Penerapan Code of Conduct dan Etika Bisnis Terhadap Service Quality di Bank Mandiri Cabang Kudus. Jenis Data yang digunakan adalah Data Kualitatif, lebih mengambil kata-kata atau gambar. Data tersebut mencakup hasil Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Sumber Data dari penulisan ini adalah menggunakan Teknik pengumpulan data Wawancara dimana peneliti mengumpulkan informasi dari narasumber yang menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti. Selanjutnya, (Ayu & Anwar, 2022), mengemukakan bahwa sumber data merupakan objek utama dalam proses penelitian ini, adapun sumber data dari penelitian ini adalah data primer & data sekunder. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari wawancara dengan Frontliner Bank Mandiri Cabang Kudus yaitu Customer Service, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku-buku, literatur atau jurnal yang memiliki relevansi dengan objek penelitian ini (Muhit et al., 2023).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Penelitian karya ilmiah ini penulis akan membahas tentang Pengaruh Penerapan Code of Conduct dan Etika Bisnis dalam meningkatkan Service Quality di Bank Mandiri Cabang Kudus, seiring bertambahnya competitor di dunia perbankan dan kemajuan zaman yang semakin pesat, Bank Mandiri harus menumbuhkan Jiwa Service yang berkualitas dan baik kepada nasabah dengan menerapkan Akhlak dan Moral dalam penerapan kode etik dalam beretika bisnis di dunia perbankan dengan menciptakan suasana pekerjaan yang nyaman dan aman bagi seluruh jajaran pegawai dan nasabah bank mandiri (Suwandi, Sujono, dan Hermawati 2022).

Code of Conduct (Kode Etik)

Kode etik secara harfiah diambil dari dua kata dasar yaitu “kode” dan etik”, yang dimaksud dengan kode adalah tanda atau symbol berupa kata-kata, benda atau susunan yang ditetapkan untuk suatu alasan tertentu, misalnya untuk menjamin suatu berita, suatu pengertian atau suatu pilihan dalam sebuah organisasi. Sementara itu Etik berasal dari bahasa Yunani yaitu "ethos" yang memiliki arti adab, watak, dan cara hidup. Pada dasarnya Kode etik sendiri merujuk pada prinsip-prinsip moral yang terkait dengan suatu profesi yang disusun secara terstruktur (Ambar et al., 2024). Walaupun setiap profesi pekerjaan mempunyai kode etik yang berbeda-beda tetapi semua itu tergantung pada pedoman dalam menjalankan profesinya. Kode etik profesi sendiri merupakan aturan yang telah ditetapkan dan diterima oleh suatu komunitas profesi untuk dapat memberikan arahan atau pedoman kepada anggotanya tentang bagaimana cara menjalankan profesinya untuk dapat memastikan mutu profesi tersebut dengan benar (Ambar et al., 2024).

Pada hakikatnya, kode etik (Code of Conduct) adalah pedoman berperilaku bagi seluruh jajaran pegawai bank dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya serta dalam melakukan hubungan kerja atau bisnis dengan para nasabah, rekanan maupun rekan kerja (Ambar et al., 2024). Hasil penelitian dari observasi dan wawancara ini peneliti pun menanyakan kepada 3 orang Informan, Peneliti mendapatkan pemaparan mengenai Bagaimana customer service menerapkan Code of Conduct dalam menjaga kerahasiaan bank, Peneliti pun mendapatkan jawaban pendukung penelitian yang diawali dengan Bpk. M.F.M. selaku Customer Service Officer, Bpk. M.F.M. Mengatakan bahwa:

“Penerapan Code of Conduct (Kode Etik) yang dilakukan customer service demi menjaga citra dan reputasi bank yaitu dengan menjaga kerahasiaan bank dan informasi data nasabah, Seluruh pegawai diwajibkan memahami dan menjaga kerahasiaan seluruh data, sesuai pedoman materiil, memanfaatkan data yang diperoleh semata-mata untuk kepentingan bank dan dilarang menyebarkan data kepada pihak luar. Tujuan dari Penerapan Code of Conduct dengan harapan terhindar dari penyalahgunaan, penyebaran informasi nasabah di lingkungan internal bank dilakukan secara hati-hati dan hanya kepada orang-orang yang terlibat erat. Semua tingkatan bank juga tidak diperbolehkan membukukan, mencatat, mengubah, atau

berpotensi menghapus informasi yang salah, menyesatkan, atau sengaja mengaburkan suatu transaksi."

Kendati demikian suatu bisnis perbankan diharuskan berperilaku ethis demi keberlangsungan dan kepentingan business itusendiri. Selanjutnya hasil wawancara dengan Bpk. S.P.H, Peneliti mendapatkan pemaparan mengenai Hambatan apa yang dialami bank dalam penerapan code of conduct, Peneliti pun mendapatkan jawaban pendukung penelitian oleh Bpk. S.P.H. selaku Customer Service Representative, Mengatakan bahwa:

"Beberapa kasus yang sering dialami oleh nasabah, bahwa dalam hal ini adanya kejahatan yang memanfaatkan teknologi informasi atau cyber crime yang merugikan nasabah, kasus kejahatan ini semakin meningkat dan semakin canggih modusnya terkait dengan modus penipuan dengan menanyakan kode OTP dan data diri nasabah yang menerima telfon dari pelaku kejahatan, yang membuat penjahat tersebut meretas aplikasi M-banking nasabah dan mengambil seluruh uang di dalamnya."

Oleh karena itu, peneliti juga mendapatkan pemaparan mengenai Solusi Apa yang harus dilakukan Bank dalam penerapan Code of Conduct, Bpk. S.P.H juga menjelaskan bahwa : "sebagai wujud kepedulian bank kepada nasabah penerapan upaya dan penegakan kode etik oleh bank mandiri dilaksanakan dengan tanggung jawab penuh untuk membantu nasabah dalam memberikan pelayanan yang terbaik, tidak hanya itu bank juga mengedukasikan nasabah terkait keamanan bertransaksi untuk tidak memberikan data rahasia kepada siapapun dengan alasan apapun dan dengan dalih iming-iming hadiah, karena bank tidak pernah meminta kode OTP dan menyebutkan data pribadi nasabah".

Informan yang selanjutnya oleh ibu M.A.T juga menjeskan bahwa: " Apabila Bank menerima konfirmasi pengaduan dari nasabah bahwa yang bersangkutan mengalami penipuan yang menyebabkan kebocoran data atau kehilangan fisik kartu debit atau kredit atau kehilangan sim card atau handphone maka hal-hal yang perlu dilakukan setelah mendapatkan persetujuan nasabah yaitu dengan memblokir semua rekening nasabah pelapor dengan status Frozen. Menerima perintah pemblokiran harus bertemu dengan nasabah secara face to face dan tidak bisa di wakikan".

Secara umum, perusahaan yang menunjukkan Norma Moral yang tinggi dipandang sebagai organisasi yang juga akan mengalami kemajuan. Dengan asumsi bahwa praktik bisnis secara keseluruhan harus menerapkan dan mempertimbangkan kualitas moral dan kualitas etika di dalamnya, maka, pada saat itu, situasi ini juga berlaku untuk praktik bisnis yang lebih jelas atau bersifat pribadi. Jadi seperangkat prinsip tersebut harus dipatuhi dengan tanggung jawab penuh sehingga sesuai aturan yang ada. Code of Conduct berlaku untuk seluruh pegawai bank mandiri, baik pegawai tetap, pegawai kontrak, atau pegawai tenaga alihdaya, serta seluruh kelompok pimpinan dan direksi.

Etika Bisnis

Muhit et al (Muhit et al., 2023), menyatakan bahwa etika merupakan sekumpulan standar prinsip kaidah dan penentu keberadaan kehidupan manusia secara langsung, sebuah teori yang mengkaji kualitas atau standar etika secara fundamental dan objektif. Dalam hal ini, etika tidak sama dengan moral. Norma merupakan institusi dan nilai mengenai baik atau buruknya suatu hal, sementaraitu etika merupakan penjelasan rasional dan refleksikritis mengapa hal tersebut dapat dikatakan demikian. Pentingnya akhlak dalam bidang administrasi keuangan adalah karena inti dari kegiatan bisnis dan administrasi keuangan secara keseluruhan adalah mampu memberikan insentif bagi konsumen, dengan memanfaatkan motivasi untuk menguraikan setiap moral individu atau sosial kita. Pemantauan, di mana kita dapat memutuskan pekerjaan yang akan mengatur aktivitas manusia dan kualitas bermanfaat sepanjang kehidupan sehari-hari.

Lebih lanjut, (Ayu & Anwar, 2022) menyatakan bahwa etika ini bertujuan untuk mengatur bagaimana masyarakat berperilaku dalam setiap kegiatan usaha, khususnya dalam

pertukaran jasa, barang, atau uang untuk mendapatkan keuntungan yang saling menguntungkan. Oleh karena itu, Etika bisnis merupakan suatu keharusan dalam nasihat moral manusia dan tidak dapat diabaikan atau ditunda untuk melegitimasi kegiatan yang keji dan korup. Hal ini sejalan dengan kewajiban bagi jajaran bank mandiri khususnya di bank mandiri cabang kudas untuk berpegang teguh pada nilai Moral dan Etika, demi menjalankan bisnis yang sehat dan semakin pesat dengan penerapan Etika Bisnis yang baik demi keberlangsungan bank mandiri.

Hal ini senada dengan pemaparan hasil wawancara dengan Informan Ibu M.A.T selaku Customer Service Officer di bank mandiri cabang kudas mengatakan bahwa: “Etika bisnis harus dijunjung tinggi dalam pelayanan nasabah di Bank Mandiri Cabang Kudus, dengan tujuan agar apa yang dipelihara dapat memenuhi segala kebutuhan yang berkaitan dengan usaha.”

Selain itu hasil pemaparan dengan tiga orang informan, salah satunya dengan Bpk. M.F.M. selaku Customer Service Officer di bank mandiri cabang kudas juga menjelaskan mengenai beberapa aspek perilaku individu di bank dalam menjalankan aktivitas bisnis sesuai etika bisnis yang menjadi dasar perilaku jajaran bank.

“Komitmen untuk menjaga kejujuran individu sesuai prinsip, pedoman, strategi dan kerangka yang relevan, serta memiliki jaminan untuk menjaga citra dan reputasi bank, dan bertindak dengan penuh terhormat dan kewajiban serta bebas dari dampak yang memungkinkan. hilangnya objektivitas dalam menyelesaikan komitmen atau mungkin mengakibatkan kerugian bank, hilangnya business atau reputasi bank baik secara terpisah maupun secara keseluruhan, berupaya agar senantiasa tidak terlibat dengan isu-isu yang dapat menambah atau mengurangi kepercayaan integritas system perbankan di Indonesia.”

Pada kesimpulannya menjaga etika bisnis di bank dalam rangka menjalankan hubungan industrial yang baik. Bank telah membuat peraturan etika bisnis bagi pegawai yang wajib dilaksanakan, salah satunya adalah kewajiban untuk menjaga standar moral. Standar moral adalah pedoman sosial untuk berperilaku secara keseluruhan yang dimulai dari hati. Maksud dari standar-standar tersebut adalah agar setiap individu mempunyai sifat-sifat kemanusiaan dan sifat-sifat akhlak yang agung sehingga dapat dipahami hubungan kekeluargaan antar manusia.

Pegawai sebagai salah satu stakeholder diharapkan dapat menjaga etika bisnis dengan baik sehingga dapat membangun citra dan opini yang positif terhadap bank sekaligus mencegah bank dari kemungkinan pengaruh dan dampak negatif (reputasi bank) atas pelanggaran etika bisnis yang tidak bertanggung jawab. Kementerian BUMN juga telah menetapkan Core Values BUMN, yaitu AKHLAK (amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, kolaboratif) bagi seluruh jajaran BUMN, beberapa diantara keybehavior akhlak tersebut sejalan dengan ketentuan kita untuk menjaga nama baik perusahaan melalui norma-norma kesusilaan.

Service Quality

Gaffar (2021), menyatakan bahwa Service Quality (Kualitas Pelayanan) merupakan salah satu komponen utama yang menentukan keberhasilan suatu bank dalam menghadapi persaingan antar bank yang ada. Ketika nasabah merasa baik-baik saja dengan pelayanan yang diberikan oleh bank, nasabah akan sangat senang dan, loyal, setia kepada bank. Artinya, nasabah tidak hanya akan menggunakan satu produk saja namun akan menggunakannya dengan menggunakan produk lain yang ada di bank. Namun, jika bank tidak dapat berfungsi dengan baik dalam melayani nasabahnya, peluang terbesar yang akan muncul adalah putusnya hubungan bisnis nasabah dengan bank. Oleh karena itu, dalam menyakinkan nasabah untuk melakukan transaksi, kualitas pelayanan, khususnya dalam hal layanan, menjadi faktor penting.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan Bpk S.P.H selaku customer service representative, mengenai bagaimana customer service mampu memberikan service quality yang baik kepada para nasabah sehingga nasabah itu puas dengan layanan Bank Mandiri, beliau

mengatakan “Perilaku penerapan sikap customer service dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah dengan cara memberikan solusi manfaat terbaik secara berkesinambungan dan menawarkan pelayanan dengan mudah, dapat diterima, dimana saja, dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan nasabah.”

Ibu M.A.T selaku Customer Service Officer juga menjelaskan beberapa sikap customer service dalam menerapkan service quality di bank mandiri cabang kudas sebagai berikut.

1. Timely Solution & Proactive, artinya terus melangkah maju dengan sigap dan konsisten, Berinisiatif menawarkan solusi kemudahan serta memberikan kenyamanan bertransaksi terbaik dengan cepat, tanggap dan tepat waktu.

2. Reliable, artinya jasa dan produk terus diberikan dengan kepastian yang tepat, aman dan pedoman tinggi dipenuhi dengan sumber daya yang profesional di setiap titik kontak (contact point).

3. Convenient & Friendly, artinya senantiasa memberi kemudahan jasa dan produk, menyenangkan, ramah sert amenambah nilai dan berusaha melintasi ekspektasi pelanggan (nasabah).

Melalui hasil wawancara dengan Bpk. M.F.M. juga menjelaskan mengenai beberapa kendala yang di hadapi oleh customer service berhubungan dengan service quality di bank mandiri, yaitu Adanya complaint nasabah terkait antrian yang panjang, Oleh karena itu, sebagai Customer Service harus berikap ramah dan Helpful (antusias untuk membantu) kepada setiap nasabah dan menjadi pendengar yang baik ketika nasabah melakukan komplain, memahami karakter, profil, dan kebiasaan nasabah potensial untuk memberikan kepastian produk dan layanan yang akurat sehingga dapat berkomunikasi dengan bersahabat , mudah dan melampaui harapan nasabah.”

Penerapan code of conduct dan etika bisnis dalam menjalankan Service Quality di bank mandiri melakukan implementasi dengan kesadaran penuh secara konsisten dalam bentuk tanggungjawab, komitmen, perbuatan, serta sikap, di antaranya seluruh jajaran bank diwajibkan untuk menandatangani Fakta Integritas atau Annual Disclosure setiap tahun dan wajib melaporkannya kepada atasan atau kepala unit kerja apabila ditemukan terjadinya benturan kepentingan. suatu pelanggaran dan ketidakpatuhan akan di kenakan sanksi sesuai dengan tingkat pelanggarannya.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah Penerapan Code of Conduct dan Etika Bisnis Terhadap Service Quality di Bank Mandiri Cabang Kudus mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap terjaganya reputasi bank dan loyalitas nasabah. Pentingnya menerapkan kode etik dan etika bisnis mengenai kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang bertujuan untuk memberikan kewajiban kepada seluruh jajaran pegawai bank untuk menyadari tentang kerahasiaan Informasi data pribadi nasabah dan data internal perbankan yang bersifat rahasia dan harus di jaga keabsahanya, seluruh jajaran bank juga tidak diperkenankan untuk membukukan , mengubah, atau berpotensi menghapus informasi data secara tidak benar, menyesatkan atau sengaja mengaburkan suatu transaksi, seluruh jajaran bank harus mengikuti ketentuan yang berlaku, klasifikasi data, dan harus menjaga kerahasiaan informasi tersebut.

Penerapan Code of Conduct dan Etika Bisnis terhadap Service Quality di Bank Mandiri Cabang Kudus menumbuhkan Jiwa Service yang berkualitas dan baik kepada nasabah dengan menerapkan Akhlak dan Moral dalam penerapan kode etik dalam etika berbisnis di dunia perbankan. Menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman dan kondusif menjadi point dalam membangun kepercayaan nasabah. Selain itu, seluruh jajaran bank harus bersikap hormat, bertanggung jawab dan terbebas dari dampak-dampak merugikan

yang mengakibatkan menghilangnya objektivitas dalam memenuhi kewajibannya yang mengakibatkan bank kehilangan bisnis atau reputasinya.

Komitmen menjaga integritas pribadi juga merupakan faktor penting untuk menjaga citra dan reputasi bank, baik secara terpisah maupun secara umum, terus berusaha untuk tidak terkait dengan hal-hal yang dapat meningkatkan serta menurunkan kepercayaan manajemen perbankan di Indonesia. Oleh sebab itu, Pengaruh Penerapan Code of Conduct dan Etika Bisnis dalam meningkatkan Service Quality di dunia perbankan merupakan hal yang penting khususnya di Bank Mandiri Cabang Kudus.

Bisnis keuangan perbankan adalah bisnis kepercayaan. Dalam hal ini, sebagai jajaran pegawai Bank Mandiri harus selalu menjaga, Kode Etik, Sikap dan Perilaku kita sehingga kepercayaan masyarakat dan reputasi Bank Mandiri selalu terjaga demi kelangsungan bisnis Bank Mandiri serta masa depan kita semua.

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya juga sangat berterima kasih kepada para partisipan dan responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini. Kerjasama dan kesediaan Anda untuk meluangkan waktu dan memberikan wawasan sangat dihargai.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir. (2018). Peranan brainware dalam sistem informasi manajemen jurnal ekonomi dan manajemen sistem informasi. *Sistem Informasi*, 1(September), 60–69. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>
- Ahmar, A. S., Kurniasih, N., Irawan, D. E., Sutiksno, D. U., Napitupulu, D., Setiawan, M. I., ... & Abraham, J. (2018). Lecturers' understanding on indexing databases of SINTA, DOAJ, Google Scholar, SCOPUS, and Web of Science: A study of Indonesians. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 954, No. 1, p. 012026). IOP Publishing.
- Ambar, S., Ihsan, M., Ramadhani, A., Nazuar, M., & Indonesia, U. P. (2024). *Hipkin Journal of Educational Research*. 1(1), 113–126.
- Ayu, D., & Anwar, S. (2022). Etika Bisnis Ekonomi Islam Dalam Menghadapi Tantangan Perekonomian Di Masa Depan. *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 7(1), 42. <https://doi.org/10.24235/jm.v7i1.10034>
- Butarbutar, A. R., Dewi, K., Tahir, U., Krisdiyanto, A., & Suparni, S. (2024). Household Waste Management Training To Improve The Economy Of Rural Communities. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4(2), 136-141
- Bhastary, Manda Dwipayani. "Pengaruh Etika Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan". *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3, No. 2, 2020.
- Bhastary, Manda Dwipayani. "Pengaruh Etika Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan". *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3, No. 2, 2020.
- Busthomi, Yazidul, dkk. "Pendidikan Kecerdasan Spiritual dalam AlQur'an Surat Al-Luqman". *Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam* 1, No. 2, 2020.
- Fali, I. M., Gbegi, D. O., & Jehu, P. (2023). Moderating Effect of Dividend Policy on the Relationship Between Profitability and Firm Value of Listed Banks in Nigeria. *International Journal of Management, Accounting & Economics*, 10(11)
- Gaffar, I. (2021). How Suppliers Of Hi-Tech And Critical Equipment Keep Their Customers Satisfy And Loyal By Utilizing Service Innovation And Service Recovery?: Study Of Service For Industrial Control Systems (Ics) Users In Indonesia. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 18(8), 1713–1732.
- Hartini, Wardhana A, Sudirman, A. (2022). *Pengantar Bisnis (Konsep dan Strategi E-Business)*. Bandung: Media Sains Indonesia.

- Hartini, H. (2022). Peran MSDM dalam Organisasi Bisnis. In *Pengantar Bisnis (Konsep dan Strategi E-Business)*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Hartini, Siti Haerani, Mardiana, R., & Sumardi. (2017). The Influences of Quality of Work Life and Organizational Justice on the Employees Performance of the State Owned Enterprises (SOEs) in South Sulawesi. *Scientific Research Journal (SCIRJ)*, V(Viii), 1–8. www.scirj.org
- Iskandar, K. S., & Kriswibowo, A. (2023). Implementasi Good Corporate Governance Pada Unit Pengendalian Gratifikasi di PT PAL Indonesia (Persero). ... *Dan Pelayanan Publik*, 10, 1015–1026.
- Kartika Sharaswati, D. (2020). Kode Etik Good Corporate Governance Pada Bank Syariah. *El-Arbah/ Vol. 4 / No. 1 / 2020*, 4(1), 1–3. <https://doi.org/10.34005/elarbah.v4i01.2192>
- Krisdiyanto, A., & Dewi, K. (2023). Challenges and Solutions in Developing Eco-Friendly Electric Vehicles with Extended Range. *West Science Interdisciplinary Studies*, 1(09), 799- 807
- Livia, A. F., Nursalma, N., & Sari, M. S. (2024). Pengaruh Sistem Pengendalian Internal dan Good Government Governance terhadap Pencegahan Fraud Pengelolaan Dana Desa:(Studi pada Pemerintahan Desa Pakuan Ratu Kab. Way Kanan). *Akuntansi* 45, 5(1), 44-55
- Lynn, Adele B. dan Janele R Lynn. *The Emotional Intelligence Activity Kit*. San Diego: Amacom Press, 2020.
- Mamun, S., & Ningsih, T. H. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(02), 223–233. <https://doi.org/10.37366/jespb.v6i02.249>
- Muhit, M., Studi, P., Syariah, E., Syariah, F., Agama, S. T., Al-Ma', I., & Sholeh, J. U. (2023). The effect of business ethics transformation on sharia banking industry services. *Universitas Galuh 184 Jurnal Media Teknologi*, 09(02), 184–194.
- Oktarina, N. F. (2023). *Problems Of Law Enforcement Of The Notary Code Of Conduct In The Digital Age Achmad Shodiq*. 6, 5–24.
- Pratiwi, T. I. S., & Hartini, H. (2023). Pondasi Keberhasilan di Era Persaingan Jasa Ekspedisi JNE Express Kediri. *Larisa Ekonomi*, 1(1), 47–57.
- Rusdiadi, Hartini, H., & Nurdin. (2024). Peran Istri Petani dalam Meningkatkan Pendapatan Ekonomi Keluarga di Malino Kabupaten Gowa Tahun 2023. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(3), 9463–9474.
- Saputra, I., Chandra Hermanto, W., Azmi, Z., & Akhmad, I. (2021). Analisis Kebangkrutan Menggunakan Metode Altman Z-Score, Springate, Zmijewski, Foster, Dan Grover Pada Bank Mandiri Tbk. *Research In Accounting Journal*, 1(3), 431–439.
- Sari, M. S., Silvia, D., & Salma, N. (2023). Implementasi Anggaran Berbasis Kinerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupatentanggamus. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(3), 2276-2280
- Sari, M. S., Idris, A. S., Silvia, D., Suhendar, S., Salma, N., & Aryani, I. (2022). Pengaruh Profitabilitas dan Likuiditas terhadap Financial Distress dengan Struktur Modal sebagai Variabel Moderating pada Perusahaan Perdagangan Eceran yang Terdaftar Dibursa Efek Indonesia Periode 2016-2020. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 6(2), 464218
- Sari, M. S., & Palupi, M. (2020). Pengaruh Partisipasi Anggaran, Kejelasan Sasaran Anggaran Dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Dinas Pertanian Provinsi Lampung. *Journal of Accounting Taxing and Auditing (JATA)*, 1(1), 1-6
- Setiyawan, P., & Krisdiyanto, A. (2023, September). Strength Enhancement and Deformability of Confined High-Strength Steel Fiber Concrete After Burning. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 1244, No. 1, p. 012001). IOP Publishing.

- Suhardi, D., Hartini, H., & Maulana, A. (2023). *1234 Kiat Sukses dalam Manajemen Pemasaran: Panduan Soal Jawab (Jilid 2)*. Klaten: Penerbit Lakeisha.
- Suriadi, S., Dewi, K., Krisdiyanto, A., Sukarma, I. K., & Sriyono, S. (2023). Mengatasi Masalah Pengangguran Melalui Pelatihan Keterampilan Berbasis Komunitas. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(4), 8448-8454.
- Suwandi, S., Sujono, J., & Hermawati, W. (2022). Does customer service quality influence customer decision making process to use bank plan savings product? a study at Bank Mandiri Cirebon Siliwangi Branch. *Journal of Enterprise and Development*, 4(1), 1–11. <https://doi.org/10.20414/jed.v4i1.4783>