

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Suatu organisasi didirikan karena mempunyai tujuan yang ingin dan harus dicapai. Organisasi suatu pemerintahan didirikan dengan tujuan memberikan pelayanan hak-hak sipil dan ekonomi kepada setiap warga bangsa secara optimal, sedangkan organisasi perusahaan didirikan oleh sekelompok orang karena orang-orang tersebut ingin memperoleh keuntungan usaha. Kossen (1993:157) menyebutkan bahwa “Organisasi merupakan suatu kelompok individu yang terbentuk oleh kegiatan-kegiatan spesialisasi dan tingkat-tingkat wewenang guna mencapai secara efektif tujuan-tujuan dan sasaran khusus”. Dari pernyataan ini jelas sekali bahwa faktor manusia dalam organisasi merupakan hal yang sangat penting karena manusia sebagai subjek dalam organisasi. Dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut, manusia melakukan berbagai macam kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang.

Dewasa ini, berbagai kemajuan pesat di bidang industri mau tidak mau mensyaratkan perusahaan untuk berkembang sejalan dengan kemajuan tersebut, yang berarti operasional perusahaan menjadi kompleks. Para pemimpin organisasi bisnis dan non bisnis kini menyadari bahwa mengelola suatu organisasi dalam sistem organisasi dunia yang bersifat bebas dan terbuka telah menjadi sangat rumit, diperlukan pendekatan yang lebih berpengalaman untuk menyusun dan kemudian mengimplementasikan strategi dan mengukur kinerja organisasi.

Mengukur kinerja organisasi yang hanya mengandalkan pada kinerja keuangan saja, sudah tidak mencukupi lagi mengingat dalam masyarakat pengetahuan faktor-faktor yang tidak bersifat nyata ternyata juga memainkan peranan dalam mencapai prestasi.

Begitupun industri perbankan di Indonesia, bisnis perbankan menjadi antiklimak pada pertengahan tahun 1997, industri perbankan akhirnya ikut terpuruk sebagai imbas krisis moneter dan krisis ekonomi yang melanda perekonomian Indonesia. Bank adalah unit bisnis yang berbeda dengan industri *manufacturing* karena produknya ada di posisi aktiva (asset) dan pasiva (liabilities), dua sisi produk bank tersebut mengandung risiko sehingga kesalahan dalam mengelola dua sisi produk bank ini akan menyebabkan bank kesulitan likuiditas dan/atau kerugian bunga (*negatif spread* yang bisa menggerogoti modal bank. Bankir yang hebat hanya bisa diukur dari hasil karyanya yaitu berupa bank yang hebat. Bank yang hebat adalah bank yang sehat dan kuat, untuk menjadi sehat dan kuat, bank harus mampu mengelola minimal 8 risiko, yaitu Risiko Kredit, Risiko Pasar, Risiko Likuiditas, Risiko Operasional, Risiko Hukum, Risiko Reputasi, Risiko Strategik, dan Risiko Kepatuhan. Di Indonesia ini banyak kita jumpai bank, baik bank milik negara, swasta, pemerintah, atau yang lainnya. Berikut daftar top 10 bank dengan aset terbesar tahun 2010:

**Tabel 1.1**  
**Daftar 10 Bank dengan Aset Terbesar Tahun 2010**

No	Bank	Keterangan
1.	Bank Mandiri	Rp410,619 triliun
2.	BRI	Rp395,396 triliun
3.	BCA	Rp323,345 triliun
4.	BNI	Rp241,169 triliun
5.	CIMB Niaga	Rp142,932 triliun
6.	Bank Danamon	Rp113,861 triliun
7.	Bank Panin	Rp106,508 triliun
8.	Bank Permata	Rp74,040 triliun
9.	BII	Rp72,030 triliun
10.	BTN	Rp68,334 triliun.

Sumber : <http://bataviase.co.id/node/573004>

Adapun setiap tahun, *Infobank* bersama *MarkPlus Insight* bekerjasama memonitor dan mengevaluasi kinerja perbankan konsumen di Indonesia, yang ditinjau dari sisi loyalitas nasabah. Pada 2011, kerjasama ini sudah ketujuh kalinya di gelar. Berikut ini sepuluh bank yang memiliki loyalitas tertinggi secara berurutan:

**Tabel 1.2**  
**10 Bank yang Memiliki Nasabah Tabungan Paling Loyal Tahun 2011**  
**Versi *Infobank* dan *Markplus Insight***

Ranking	Bank
1.	Bank Central Asia (BCA)
2.	Bank Mandiri
3.	Bank Negara Indonesia (BNI'46)
4.	Bank Rakyat Indonesia (BRI)
5.	Bank Danamon
6.	Bank Bukopin
7.	Panin Bank
8.	Bank OCBC NISP
9.	Bank UOB Buana
10.	BII

Sumber : <http://www.infobanknews.com>

Tahun 2011 perbankan nasional diperkirakan masih akan melanjutkan perhatiannya untuk kredit infrastruktur, energi dan pangan. Sektor ini pada paruh kedua 2010 sudah mencuri perhatian perbankan. Daya beli masyarakat yang masih cukup tinggi di akhir tahun 2010 ini sudah cukup menjadi kunci bagi perbankan memasuki tahun depan. Dengan menggarap sektor yang masih menarik, diperkirakan pertumbuhan kredit perbankan nasional bisa mencapai 20%. Bank Indonesia sendiri memperkirakan pertumbuhan kredit pada 2011 antara 20-24%. Laju kredit perbankan akan mengikuti pertumbuhan ekonomi 2011 yang diperkirakan mencapai 6-6,5%. Perkiraan ini mengacu pada pertumbuhan kredit hingga akhir November 2010 mencapai 21,8%. Pertumbuhan kredit modal kerja semakin terakselerasi dan ke depan pertumbuhan kredit tetap akan diarahkan kepada sektor yang produktif. Dengan perkembangan tersebut dan sesuai dengan rencana bisnis bank, untuk keseluruhan 2010 pertumbuhan kredit diperkirakan mencapai 22-24%.

Lembaga Pemeringkat Keuangan Internasional, Moody's (<http://majalahpotretindonesia.com>) mengakui hal tersebut. Mereka mencatat, kualitas aset dan biaya kredit perbankan Indonesia dinilai terus menunjukkan perbaikan tetapi untuk risiko likuiditas perbankan Indonesia semakin menurun. Rasio kecukupan modal (CAR) perbankan di Indonesia rata-rata mencapai 16,5 % per September 2010. Tingkat kredit macet (NPL) turun menjadi 2,96 % dari 4,14 % Mei 2009. Meski memiliki banyak peluang, di tahun mendatang juga cukup berat untuk perbankan nasional apalagi krisis global belum pulih seluruhnya sehingga berpotensi menghambat roda perekonomian Indonesia. Belum lagi soal

rencana pemisahan pengawasan perbankan dari BI kalau lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terbentuk. Masa transisi ini dinilai akan membingungkan dunia perbankan. Dampaknya akan mempengaruhi kinerjanya dalam mengucurkan kredit ke sektor riil.

Ironisnya dari sekian indikator yang menunjukkan perbaikan, terdapat indikator yang malah menunjukan melemahnya kinerja bank di Indonesia yang cukup mengesankan yaitu turunnya *Loan to Deposit Ratio (LDR)*, hal ini juga dialami oleh tiga bank milik pemerintah yakni, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI), PT Bank BNI Tbk (BNI) dan PT Bank Mandiri Tbk, mencatat rasio penyaluran kredit terhadap simpanan alias *loan to deposit ratio (LDR)* jauh di bawah ketentuan Bank Indonesia (BI) di level 78%. BRI misalnya, dari Desember 2010 sampai Februari LDR-nya stagnan di kisaran 75,1%. Angka ini anjlok dari posisi kuartal III-2010 di 80,88%. Adapun LDR Bank BNI bulan Februari cuma 70,2%. Sedangkan LDR Bank Mandiri Februari 2011 di kisaran 71-72%. Satu-satunya bank pelat merah yang memiliki LDR tinggi adalah PT Bank Tabungan Negara Tbk (BTN), yakni 108,42% per Februari 2011. Adapun BNI masih menentang alasan lama terkait rendahnya LDR. Direktur Utama Bank BNI, Gatot M. Suwondo menunjuk keberadaan obligasi rekapitalisasi senilai Rp 17 triliun yang ngendon di neraca mereka yang tidak bisa masuk dalam perhitungan LDR. Walhasil LDR BNI sulit terkerek di atas 78%. Bank Indonesia (BI) seharusnya memberikan kelonggaran kepada bank BUMN dalam pemenuhan LDR tersebut. Palsanya, bank BUMN memikul beban tugas tambahan sebagai salah satu motor

pembangunan ekonomi, selain menjalankan fungsi bank komersial pada umumnya. (<http://www.waspada.co.id>)

Penurunan kinerja semestinya tidak terjadi pada sebuah bank yang sedang mempersiapkan diri untuk melepaskan saham baru ke pasar karena akan mempengaruhi keputusan para calon investor dan ujung-ujungnya akan berdampak pada harga saham saat *public offering*. Sudah bukan rahasia lagi jika BRI saat ini selain fokus pada penghimpunan dana murah juga terus berupaya meningkatkan pelayanan, sementara kredit ibarat menjadi prioritas kesekian dalam bisnis BRI. Padahal profitabilitas sebuah bank sangat ditentukan oleh kuantitas maupun kualitas kredit yang disalurkan sehingga membutuhkan tenaga perkreditan yang mumpuni. Hal ini sejalan dengan Visi BRI yaitu “melayani dengan setulus hati”, secara harafiah berarti layanan dan kinerja harus berjalan beriringan.

Prawirosentono (2008:2) yang menyatakan bahwa :

*Performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kinerja perusahaan tidak hanya berdasarkan penilaian atas tingkat keuntungan yang diperolehnya, tetapi proses bagaimana keuntungan tersebut diperoleh. Dalam artikel yang dimuat *Asean Business* pada bulan Mei 1996 (Prawirosentono, 2008:196), terdapat 7 standar kinerja perusahaan, yaitu :

1. Mutu produk
2. Mutu pelayanan
3. Mutu manajemen

4. Peranan perusahaan untuk kepentingan ekonomi daerah (lokal) dimana perusahaan berada
5. Catatan reputasi sebagai majikan terhadap karyawan
6. Potensi perusahaan untuk tumbuh dan berkembang di masa yang akan datang
7. Etika dan kejujuran (*honesty*)

Dari ke 7 standar kinerja perusahaan tersebut, terdapat salah satu point yakni etika dan kejujuran. Yosephus (2010:127), berpendapat bahwa "dalam konteks bisnis, etika merupakan refleksi kritis sistematis atas perilaku pebisnis dan semua yang terjaring dalam bisnis sebagai lingkup tindak khusus manusia".

Pada tataran ini etika bisnis membantu manusia khususnya para pebisnis agar mampu mengambil sikap yang dapat dipertanggungjawabkan ketika menghadapi berbagai persoalan moral yang terjadi dalam proses bisnis. Etika memainkan peranan penting dalam kehidupan organisasi, baik publik maupun swasta. Etika organisasi biasanya tumbuh dan berkembang sejalan dengan perkembangan organisasi. Etika diartikan juga sebagai suatu kode organisasi yang menyampaikan integritas moral dan nilai-nilai konsisten dalam jabatan kepada orang banyak/masyarakat.

Tugas utama bank sebagai lembaga keuangan ialah operasi perkreditan aktif (penciptaan atau pemberian kredit yang dilakukan oleh bank) dan pasif (menerima simpanan berbentuk giro, deposit, tabungan ataupun bentuk titipan lainnya yang dipercayakan oleh masyarakat) serta sebagai perantara di bidang perkreditan. Dengan adanya beberapa tugas utama bank seperti di atas, maka faktor kepercayaan dari pihak lain dan nasabah merupakan penunjang utama bagi

lancarnya operasional bank. Selain itu hal ini juga merupakan etika perbankan dalam hubungannya dengan pihak lain.

Bank dan pihak ketiga benar bila dilihat kesesuaiannya dengan strategi persaingan perusahaan. Tetapi ternyata terjadi banyak deviasi etika bisnis. Dalam pencarian dana, bank menawarkan produk perbankan suku bunga simpanan tinggi tanpa memperhatikan apakah produk tersebut laik untuk investor atau tidak. Terkadang bank tidak menghiraukan prinsip kehati-hatian dalam meraih target ekspansi penyaluran kredit. Etika bisnis pun dapat dilanggar pihak ketiga. Terjadi penggelembungan dana proyek yang seharusnya dibiayai bank, penyuaipan agar mendapatkan izin usaha, atau penyalahgunaan tujuan kredit. Sebagaimana layaknya organisasi profit yang lain, bank dan pihak ketiga tetap harus menjunjung etika bisnis dan mengatur tata kelola perusahaannya. Menghormati hak dan melakukan kewajiban adalah hal yang mutlak harus dilakukan oleh bank.

Adanya fenomena neoliberal telah memunculkan adanya etika bisnis ke dalam suatu aktivitas pertanggungjawaban sosial yang dikenal sebagai *Corporate Social Responsibility (CSR)*. Chrysanti Hasibuan Sedyono (Faqih: 2010) menjelaskan bahwa:

Etika bisnis merupakan dasar atau jiwa dari pelaksanaan sebuah unit usaha. Sementara *CSR* merupakan manifestasinya. "Etika bisnis berbicara mengenai nilai. Apakah sebuah perusahaan menganut nilai yang baik atau yang buruk. Kalau memang memegang nilai yang baik dalam berbisnis, maka perusahaan tersebut pasti akan menjalankan *CSR* yang memang bertanggung jawab.

Tanggung jawab sosial perusahaan atau lebih dikenal dengan sebutan *Corporate Social Responsibility (CSR)* semakin sering terdengar dan terlihat aktivitasnya di layar kaca. Banyak perusahaan (terutama perusahaan besar) yang



mengiklankan aktivitas kegiatan CSR-nya dengan tujuan yang berbedabeda. Perusahaan seperti Unilever, Bank Mandiri dan Golden Missisipi (Aqua) adalah salah satu contoh perusahaan besar yang mempublikasikan kegiatan CSR-nya kepada masyarakat luas melalui media-media, baik itu media massa maupun media elektronik.

Dengan dikukuhkannya UU no.40 tahun 2007, kedudukan CSR sebagai salah satu kewajiban perusahaan semakin kuat. Meskipun baru pada tahun 2007 CSR memiliki kedudukan atas dasar hukum, namun kegiatan dan aktivitas CSR telah dilakukan lama oleh sebagian perusahaan di Indonesia.

Menguatnya terpaan prinsip *good corporate governance* telah mendorong CSR semakin menyentuh jantung hati dunia bisnis. Di Indonesia, wacana tentang tanggung jawab sosial perusahaan di kalangan perbankan sudah cukup berkembang. Umumnya mereka memiliki berbagai program pengembangan masyarakat sebagai wujud tanggung jawab sosial itu. Patut kita ketahui dampak terbesar industri perbankan adalah dari keputusan pembiayaannya, apakah ia mempromosikan pembiayaan yang ramah sosial dan lingkungan atau sebaliknya hal ini beranggapan bahwa CSR industri keuangan terutama harus terkait dengan keputusan pembiayaannya, tetapi dalam kenyataannya CSR perbankan nasional Indonesia masih menunjukkan sisi kelemahan mendasar, namun demikian sketsa yang ada saat ini masih menunjukkan sisi kebijakan dan program CSR perbankan. Sisi kelemahan yang ada tidak terlepas dari fakta bahwa pemahaman dan pengetahuan tentang CSR di sektor perbankan masih merupakan barang baru

Kembali pada pendapat Kossen di atas, pendekatan yang digunakan untuk meneliti masalah rendahnya kinerja organisasi adalah pendekatan perilaku organisasi. Robbins (2001:9) mengatakan bahwa perilaku organisasi adalah “suatu studi yang mempelajari dampak perorangan, kelompok, proses dan struktur pada perilaku dalam organisasi dengan maksud menerapkan pengetahuan semacam itu untuk memperbaiki keefektifan organisasi”. Secara lebih rinci dapat dikatakan bahwa perilaku organisasi terkait dengan studi mengenai apa yang dilakukan individu dalam suatu organisasi dan bagaimana perilaku tersebut mempengaruhi kinerja perusahaan atau organisasi. Karena itu, menurut Gibson, et al (1996:23:29) “analisis kehidupan organisasi dapat dilihat melalui tiga faktor utama, yaitu 1) perilaku (individu, kelompok, organisasi), 2) struktur (desain organisasi), dan 3) proses (komunikasi dan pengambilan keputusan).”

Menyimak pentingnya etika bisnis yang dikuasai oleh suatu perusahaan, dimana etika tersebut dapat diaktualisasikan melalui tanggung jawab sosial perusahaan untuk menghasilkan kinerja organisasi yang baik, maka permasalahan yang akan penulis angkat dalam penelitian ini terangkum dalam judul sebagai berikut:

**“Pengaruh Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan terhadap Kinerja Organisasi (Penelitian pada Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Cianjur)**

## **B. Perumusan Masalah**

Peneliti merumuskan masalah yang timbul dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kuat lemahnya etika bisnis pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Cianjur?
2. Bagaimana efektivitas tanggung jawab sosial perusahaan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Cianjur?
3. Bagaimana tingkat kinerja organisasi pada Bank PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Cianjur
4. Adakah pengaruh kuat lemahnya etika bisnis terhadap tingkat kinerja organisasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Cianjur?
5. Adakah pengaruh efektivitas tanggung jawab sosial perusahaan terhadap tingkat kinerja organisasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Cianjur?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran empiris mengenai hal-hal sebagai berikut :

1. Menganalisis kuat lemahnya etika bisnis pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Cianjur.

2. Menganalisis efektivitas tanggung jawab sosial perusahaan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Cianjur.
3. Menganalisis tingkat kinerja organisasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Cianjur.
4. Menganalisis pengaruh kuat lemahnya etika bisnis terhadap tingkat kinerja organisasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Cianjur.
5. Menganalisis pengaruh efektivitas tanggung jawab sosial perusahaan terhadap tingkat kinerja organisasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Cianjur.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan hasil penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan, dimana dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi beberapa pihak, yaitu :

##### **1. Kegunaan Akademik**

Memberikan sumbangan positif terhadap pengembangan ilmu bidang manajemen sumber daya manusia yang terkait dengan masalah Etika Bisnis, Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, dan Kinerja Organisasi.

##### **2. Kegunaan Praktis**

- a. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai Etika Bisnis, Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, dan Kinerja Organisasi.

- b. Bagi penulis, penelitian ini sebagai syarat dalam ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen Bisnis, Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia.

