

PENGARUH ETIKA BISNIS DAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN TERHADAP KINERJA ORGANISASI (Penelitian Pada Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Cianjur)

Resti Yulistria
Mahasiswa Magister Manajemen Bisnis
Sekolah pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia

ABSTRAK

Masalah yang menjadi kajian pada penelitian ini adalah mengenai kinerja organisasi. Variabel yang mempengaruhi kinerja organisasi dalam penelitian ini adalah etika bisnis dan tanggung jawab sosial perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, analisis dalam penelitian ini mengungkap “apakah terdapat pengaruh antara etika bisnis dan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap kinerja organisasi.”

Metode penelitian yang digunakan adalah Explanatory Survey, dengan teknik pengumpulan data kuesioner skala lima kategori Likert. Sumber data diperoleh dari populasi pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Cianjur. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah regresi. Teknik ini digunakan untuk mengukur pengaruh yang disebabkan variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel etika bisnis diukur melalui indikator otonomi, keadilan, kejujuran, saling menguntungkan, dan integritas moral, dan variabel tanggung jawab sosial perusahaan diukur melalui indikator market actions, mandated actions, dan voluntary actions. Kedua variabel bebas tersebut diukur berdasarkan persepsi pegawai. Adapun variabel kinerja organisasi diukur melalui indikator perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang diukur berdasarkan kondisi riil tingkat kinerja organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Cianjur.

Hasil penelitian secara deskriptif menunjukkan bahwa etika bisnis PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Cianjur berada pada kategori tinggi sedangkan untuk tanggung jawab sosial perusahaan dan tingkat kinerja organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Cianjur berada pada kategori cukup. Oleh karena itu, penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa perbaikan kinerja organisasi di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Cianjur untuk selanjutnya dijadikan dasar dalam menganalisis tingkat kinerja organisasinya.

Kata Kunci : Etika Bisnis, Kinerja Organisasi, Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

1. Pendahuluan

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 antiklimaks 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
Daftar 10 Bank dengan Aset Terbesar
Tahun 2010

No	Bank	Keterangan
1.	Bank Mandiri	Rp. 410,619 triliun
2.	BRI	Rp. 395,396 triliun
3.	BCA	Rp. 323,345 triliun
4.	BNI	Rp. 241,169 triliun
5.	CIMB Niaga	Rp. 142,932 triliun
6.	Bank Danamon	Rp. 113,861 triliun
7.	Bank Panin	Rp. 106,508 triliun
8.	Bank Permata	Rp. 74,040 triliun
9.	BII	Rp. 72,030 triliun
10.	BTN	Rp. 68,334 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 2
10 Bank yang Memiliki Nasabah Tabungan Paling Loyal Tahun 2011

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, yaitu Moody's 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 menunjukkan 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. Pasalnya, 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, penyusunan 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 Sosial 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) 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)."

2. Kerangka Pemikiran

Sebagaimana terungkap pada latar belakang, bahwa pendekatan yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian digunakan pendekatan psikologi tentang perilaku, khususnya teori perilaku organisasi (*organization behaviour*).

Teori atau ilmu perilaku organisasi (*organization behavior*) pada hakekatnya mendasarkan kajiannya pada ilmu perilaku itu sendiri (akar ilmu psikologi), yang dikembangkan dengan pusat perhatiannya pada tingkah laku manusia dalam organisasi. Hal senada diungkapkan oleh Robbins dan Judge (2008; 11) yang mengemukakan bahwa:

Perilaku organisasi adalah bidang studi yang menyelidiki pengaruh yang dimiliki oleh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi yang bertujuan menerapkan ilmu pengetahuan guna meningkatkan keefektifan suatu organisasi.

Davis dan Newstrom (1996) mengatakan bahwa :

Perilaku organisasi berhubungan dengan seperangkat konsep dasar di sekitar hakekat manusia dan organisasi. Dalam kaitannya dengan manusia, perilaku organisasi memandang bahwa 1) manusia secara individu memiliki perbedaan-perbedaan, 2) sebagai makhluk sosial dan biologis, manusia harus dipahami sebagai manusia seutuhnya, 3) perilaku manusia timbul karena motivasi tertentu, serta 4) manusia berbeda dengan faktor-faktor produksi lainnya, karena manusia memiliki martabat. Sedangkan dalam hal organisasi, perilaku organisasi memandang

organisasi sebagai sistem sosial yang dibentuk atas dasar kepentingan bersama.

Dengan demikian, kerangka dasar teori perilaku organisasi ini didukung oleh dua komponen pokok, yakni individu-individu yang berperilaku dan organisasi formal sebagai wadah dari perilaku tersebut. Jadi, perilaku organisasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam organisasi atau suatu kelompok tertentu. Aspek pertama meliputi pengaruh organisasi terhadap manusia, sedang aspek kedua pengaruh manusia terhadap organisasi. Secara lebih rinci dapat dikatakan pula bahwa perilaku organisasi terkait dengan studi mengenai apa yang dilakukan individu dalam suatu organisasi dan bagaimana perilaku tersebut mempengaruhi kinerja perusahaan atau organisasi.

Perilaku Organisasi sesungguhnya terbentuk dari perilaku-perilaku individu yang terdapat dalam organisasi tersebut. Oleh karena itu sebagaimana telah disinggung di atas pengkajian masalah perilaku organisasi jelas akan meliputi atau menyangkut pembahasan mengenai perilaku individu. Dengan demikian dapat dilihat bahwa ruang lingkup kajian ilmu perilaku organisasi hanya terbatas pada dimensi internal dari suatu organisasi. Dalam kaitan ini, aspek-aspek yang menjadi unsur-unsur, komponen atau sub sistem dari ilmu perilaku organisasi antara lain adalah motivasi, kepemimpinan, stres dan atau konflik, pembinaan karir, masalah sistem imbalan, hubungan komunikasi, pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, produktivitas dan atau kinerja (*performance*), kepuasan, pembinaan dan pengembangan organisasi (*organizational development*), dan sebagainya.

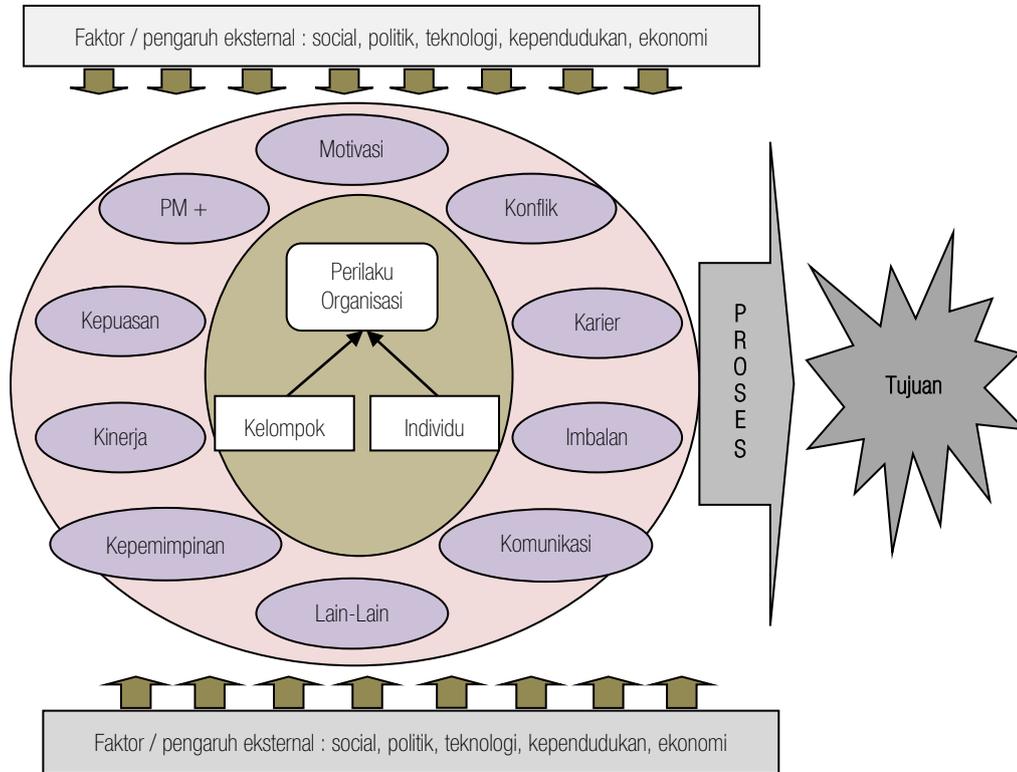
Sementara itu aspek-aspek yang merupakan dimensi eksternal organisasi seperti faktor ekonomi, politik, sosial, perkembangan teknologi, kependudukan dan sebagainya, menjadi kajian dari ilmu manajemen strategik (*strategic management*). Jadi, meskipun faktor eksternal ini juga memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap keberhasilan organisasi dalam mewujudkan visi dan misinya, namun tidak akan dibahas dalam konteks ilmu perilaku organisasi.

Meskipun unsur-unsur, komponen atau sub sistem yang akan dibahas bisa jadi telah banyak dipelajari pada disiplin ilmu yang lain, namun Perilaku Organisasi akan mencoba menjawab, mengapa berbagai unsur atau

komponen tadi dapat membentuk karakter, sikap, atau perilaku individu dalam kapasitasnya sebagai anggota suatu organisasi. Oleh karena itu, bobot atau muatan materinya akan diusahakan agar memiliki sisi empiris yang cukup memadai. Untuk kepentingan ini, maka pada setiap bagian pembahasan akan diupayakan untuk dilengkapi dengan kasus-kasus yang relevan sebagai instrumen untuk lebih

memudahkan dalam memahami masalah perilaku organisasi.

Secara skematis, ruang lingkup kajian perilaku organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi, serta faktor-faktor eksternal yang mempengaruhinya, dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 1
Ruang Lingkup Kajian Perilaku Organisasi

(<http://www.scribd.com/doc/6946361/perilaku-organisasi>)

Seperti kita ketahui manusia adalah salah satu dimensi penting dalam organisasi. Kinerja organisasi sangat tergantung pada kinerja individu yang ada di dalamnya. Seluruh pekerjaan dalam perusahaan itu, para karyawanlah yang menentukan keberhasilannya sehingga berbagai upaya meningkatkan produktivitas perusahaan harus dimulai dari perbaikan produktivitas karyawan. Oleh karena itu, pemahaman tentang perilaku organisasi menjadi sangat penting dalam rangka meningkatkan kinerjanya.

Karyawan sebagai individu ketika memasuki perusahaan akan membawa kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan-pengharapan, kebutuhan dan pengalaman masa lalunya sebagai karakteristik individualnya. Pada tingkat individu, jika pegawai merasa

bahwa organisasi memenuhi kebutuhan dan karakteristik individualnya, ia akan cenderung berperilaku positif. Tetapi sebaliknya, jika pegawai tidak merasa diperlakukan dengan adil, maka mereka cenderung untuk tidak tertarik melakukan hal yang terbaik (Cowling dan James, 1996). Untuk itu, ketika seseorang mempunyai ketertarikan yang tinggi dengan pekerjaan, seseorang akan menunjukkan perilaku terbaiknya dalam bekerja (Duran-Arenas et.al, 1998). Selanjutnya menurut Cowling dan James, tidak semua individu tertarik dengan pekerjaannya. Akibatnya beberapa target pekerjaan tidak tercapai, tujuan-tujuan organisasi tertunda dan kepuasan dan produktivitas pegawai menurun.

Di lain pihak, organisasi berharap dapat memenuhi standar-standar sekarang yang sudah ditetapkan serta dapat meningkat sepanjang waktu. Masalahnya adalah cara menyelaraskan sasaran-sasaran individu dan kelompok dengan sasaran organisasi; dan jika memungkinkan, sasaran organisasi menjadi sasaran individu dan kelompok. Untuk itu diperlukan pemahaman bagaimana orang-orang dalam organisasi itu bekerja serta kondisi-kondisi yang memungkinkan mereka dapat memberikan kontribusinya yang tinggi terhadap organisasi.

Seperti yang telah diungkapkan sebelumnya bahwa menurut Robbins dan Judge (2008;11) bahwa perilaku organisasi terkait dengan studi mengenai apa yang dilakukan individu dalam suatu organisasi dan bagaimana perilaku tersebut mempengaruhi kinerja perusahaan atau organisasi.

Prawirosentono (2008;195) mengemukakan bahwa:

Kinerja perusahaan yang baik tidak semata-mata hanya diukur berdasarkan besar kecilnya hasil usaha yang diraih, tetapi lebih penting dari itu adalah unsur proses yang mendukungnya, yakni :

1. Mutu pelayanan sekaligus mutu produk yang dilaksanakan secara terpadu.
2. Keandalan manajemen yang meliputi efisiensi dan efektivitas perusahaan.
3. Perilaku etis dan kejujuran yang dimiliki perusahaan.

Kinerja perusahaan juga 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*)

Wibowo (2010: 4) mengemukakan bahwa :

Kinerja organisasi ditunjukkan oleh bagaimana proses berlangsungnya kegiatan untuk mencapai tujuan, dimana dalam proses pelaksanaan aktivitas harus selalu dilakukan monitoring, penilaian, dan review atau peninjauan ulang terhadap kinerja sumber daya manusianya. Melalui monitoring dilakukan pengukuran dan penilaian kinerja secara periodik untuk mengetahui pencapaian kemajuan kinerja dilakukan prediksi apakah terjadi deviasi pelaksanaan terhadap rencana yang dapat mengganggu pencapaian tujuan.

Terdapat beberapa pendapat mengenai pengukuran kinerja organisasi, salah satunya adalah *Balanced Scorecard* yang dikembangkan oleh Kaplan dan Norton (1996). *Balanced* menunjukkan keseimbangan antara strategi dan kinerja dari berbagai perspektif dan *Scorecard* menggambarkan kebutuhan pengukuran yang sederhana baik dari strategi maupun pengambilan keputusan. *Balanced Scorecard* mengukur kinerja perusahaan pada empat perspektif yang seimbang, yakni finansial, pelanggan, proses bisnis internal, dan proses pembelajaran serta pertumbuhan.

Seperti yang telah diungkapkan sebelumnya, bahwa salah satu point yang terdapat dalam 7 standar kinerja perusahaan menurut *Asian Business* adalah etika dan kejujuran. Etika dalam arti sebenarnya dianggap sebagai suatu acuan yang menyatakan apakah tindakan, aktivitas, atau perilaku suatu individu bisa dianggap baik atau tidak, sehingga kita dapat simpulkan bahwa etika bisnis sudah tentu akan berbicara mengenai masalah baik atau tidak baiknya suatu aktivitas bisnis. Dalam etika bisnis akan diuji peran-peran dan prinsip etika dalam konteks komersial atau bisnis.

Etika bisnis menyoroti segi-segi moral perilaku manusia yang mempunyai profesi di bidang bisnis dan manajemen. Oleh karena itu, etika bisnis dapat dilihat sebagai usaha untuk merumuskan dan menerapkan prinsip-prinsip etika di bidang hubungan ekonomi antar manusia. Secara terperinci, Richard T.de George (2010) menyebut bahwa etika bisnis menyangkut empat kegiatan sebagai berikut :

1. Penerapan prinsip-prinsip umum dalam praktik bisnis.
Berdasarkan prinsi-prinsip etika bisnis itu kita dapat

menyoroti dan menilai apakah suatu keputusan atau tindakan yang diambil dalam dunia bisnis secara moral dapat dibenarkan atau tidak. Dengan demikian etik bisnis membantu para pelaku bisnis untuk mencari cara guna mencegah tindakan yang dinilai tidak etis.

2. Etika bisnis tidak hanya menyangkut penerapan prinsip-prinsip etika pada dunia bisnis, tetapi juga metaetika. Dalam hubungan ini, etika bisnis mengkaji apakah perilaku yang dinilai etis pada individu juga dapat berlaku pada organisasi atau perusahaan bisnis. Selanjutnya etika bisnis menyoroti apakah perusahaan mempunyai tanggung jawab sosial atau tidak.
3. Bidang telaah etika bisnis menyangkut pandangan–pandangan mengenai bisnis. Dalam hal ini, etika bisnis mengkaji moralitas sistem ekonomi pada umumnya dan sistem ekonomi publik pada khususnya, misalnya masalah keadilan sosial, hak milik, dan persaingan.
4. Etika bisnis juga menyentuh bidang yang sangat makro, seperti operasi perusahaan multinasional, jaringan konglomerat internasional, dan lain-lain.

Secara umum prinsip-prinsip yang berlaku dalam kegiatan bisnis yang baik sesungguhnya tidak bisa dilepaskan dari kehidupan kita sebagai manusia. Demikian pula, prinsip-prinsip itu sangat erat terkait dengan sistem nilai yang dianut oleh masing-masing masyarakat. Bisnis Jepang akan sangat dipengaruhi oleh masyarakat Jepang, Eropa dan Amerika Utara akan dipengaruhi oleh sistem masyarakat tersebut dan seterusnya. Demikian pula prinsip-prinsip etika bisnis yang berlaku di Indonesia akan sangat dipengaruhi oleh sistem nilai masyarakat kita.

Sebagai etika khusus atau etika terapan, prinsip-prinsip etika yang berlaku dalam bisnis sesungguhnya adalah penerapan dari prinsip etika pada umumnya, karena itu tanpa melupakan kekhasan sistem nilai dari setiap masyarakat bisnis, disini secara umum dapat dikemukakan beberapa prinsip etika bisnis tersebut. Keraf (1998;73) didalam bukunya menyatakan bahwa “Terdapat beberapa prinsip-prinsip etika bisnis, yaitu prinsip otonomi, prinsip kejujuran, prinsip keadilan, prinsip saling menguntungkan (*mutual benefit principle*), dan integritas moral.

Rudito dan Famiola (2007;18) berpendapat bahwa:

Inti dari pedoman dalam rangka merangkai fungsi antar individu dalam suatu kelompok adalah

sebuah etika yang nyata-nyata sebagai kerangka dasar hubungan sosial”. Penciptaan kerangka dasar ini kemudian dapat berkembang dalam bentuknya yang lain sesuai dengan kebutuhan. Wujud nyata hubungan antara perusahaan dengan lingkungan komunitasnya dalam kaitan etika bisnis yang dilaksanakannya salah satunya adalah bentuk pada tanggung jawab sosial perusahaan (*corporate social responsibility*).

Adanya fenomena *neoliberal* telah memunculkan adanya etika bisnis ke dalam suatu aktivitas pertanggungjawaban sosial yang dikenal sebagai *Corporate Sosial 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.

CSR merupakan komitmen bisnis yang berperan untuk pembangunan ekonomi, mendukung kerjasama antar karyawan dengan pimpinan, menciptakan komunikasi sosial terhadap guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat sekitar, dengan cara-cara yang baik bagi kegiatan dan pengembangan perusahaan. Dalam pelaksanaannya *CSR* sangat tergantung dari nilai etika yang dimiliki oleh manajemen perusahaan sebagai pembuat keputusan strategis.

International Organization for Standardization, sebuah lembaga sertifikasi internasional, saat ini sedang melakukan pengembangan standar internasional ISO 26000 mengenai *Guidance on Social Responsibility* yang juga memberikan definisi CSR. Meskipun pedoman CSR standar internasional ini baru akan ditetapkan tahun 2010, draft pedoman ini bisa dijadikan rujukan. Menurut ISO 26000 (Suharto; 2008), CSR adalah :

Tanggung jawab sebuah organisasi terhadap dampak-dampak dari keputusan-keputusan dan kegiatan-kegiatannya pada masyarakat dan

lingkungan yang diwujudkan dalam bentuk perilaku transparan dan etis yang sejalan dengan pembangunan berkelanjutan dan kesejahteraan masyarakat; mempertimbangkan harapan para pemangku kepentingan, sejalan dengan hukum yang ditetapkan dan norma-norma perilaku internasional; serta terintegrasi dengan organisasi secara menyeluruh.

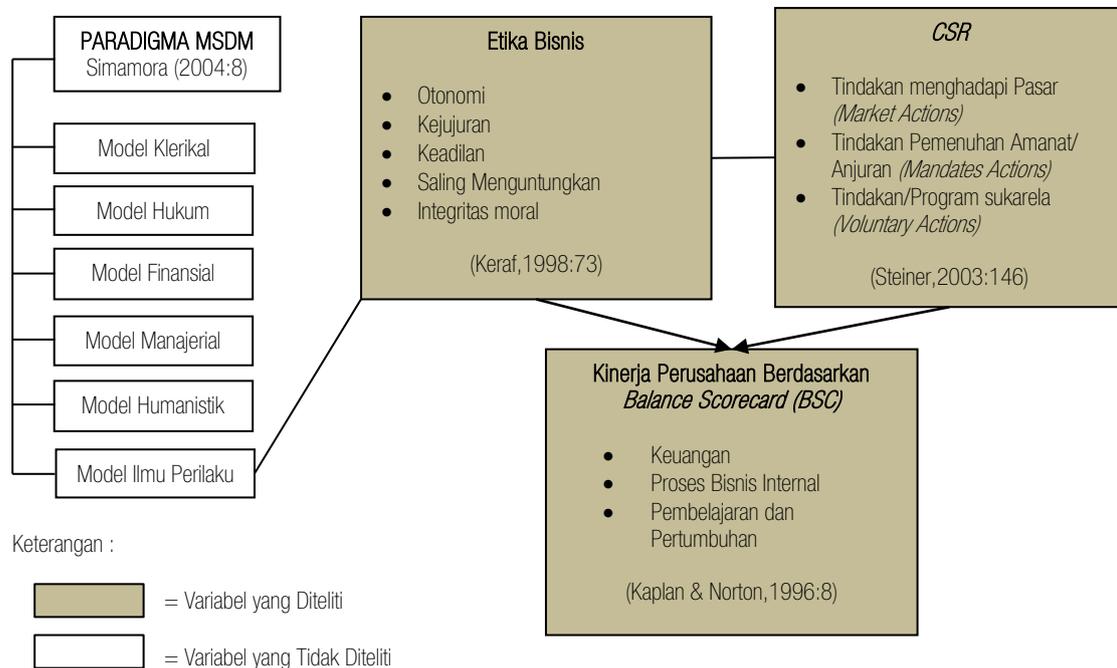
Berdasarkan pedoman ini, CSR tidaklah sesederhana sebagaimana dipahami dan dipraktekkan oleh kebanyakan perusahaan. CSR mencakup tujuh komponen utama, yaitu: *the environment, social development, human rights, organizational governance, labor practices, fair operating practices, dan consumer issues.*

Steiner (2003:146) meyakini bahwa "terdapat tiga unsur dasar CSR adalah *market actions, mandates actions, dan voluntary action*". *Market actions* berisi tindakan perusahaan secara keseluruhan yang

mondominasi kepentingan mereka di pasar, unsur kedua adalah *mandates actions* atau program yang berisikan pemenuhan anjuran pemerintah dan perjanjian yang dinegosiasikan dengan stakeholder dan unsur ketiga adalah *voluntary actions* atau program sukarela perusahaan dengan menunjukkan kepedulian mereka terhadap isu sosial yang terjadi dan membantu penyelesaian masalah.

Mempelajari dan memahami beberapa konsep mengenai etika bisnis, tanggung jawab sosial perusahaan dan kinerja organisasi dari beberapa ahli tersebut maka penulis menggambarkan kerangka berpikir sebagai berikut: "Apabila kuat lemahnya etika bisnis yang diterapkan perusahaan dan tanggung jawab sosial perusahaan dijalankan secara efektif maka akan menimbulkan tingkat kinerja organisasi yang baik".

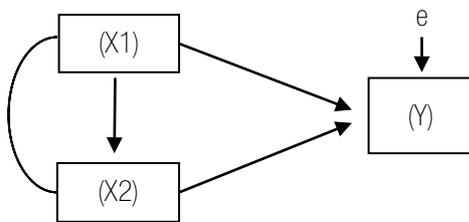
Berdasarkan berbagai uraian di atas maka penulis menyusun kerangka pemikiran pengaruh etika bisnis dan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap kinerja perusahaan sebagai berikut :



Gambar 2
Skema Kerangka Penelitian

Berdasarkan gambaran kerangka berpikir di atas, variabel yang diteliti ada tiga yaitu etika bisnis (X_1) dan tanggung jawab sosial perusahaan (X_2) sebagai variabel independen dan kinerja organisasi (Y) sebagai variabel

dependen. Berikut digambarkan hubungan kausalitas antar variabel penelitian:



Gambar 3
Hubungan Kausalitas

Keterangan:

- X_1 : Etika Bisnis
 X_2 : Tanggung Jawab Sosial Perusahaan
 Y : Kinerja Organisasi
 μ : Variabel yang tidak diteliti

2.1 Perumusan Hipotesis

Terdapat 2 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Hipotesis I, yaitu etika bisnis berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi.
2. Hipotesis II, yaitu tanggung jawab sosial perusahaan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi.

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey explanatory*.

3.1 Operasionalisasi Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dipilih, yaitu pengaruh etika bisnis dan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap kinerja organisasi, maka terdapat tiga variabel dalam penelitian ini, yaitu : Etika Bisnis (X_1) dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (X_2) sebagai variabel independen/bebas, dan Kinerja Organisasi sebagai variabel dependen/terikat (Y).

Tabel 3
Data Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Cianjur

No	Jabatan	Jumlah
1.	Fungsi pemasaran	18
2.	Fungsi bisnis mikro	10
3.	Seksi layanan operasional	8
4.	Seksi layanan kas	11
5.	Seksi penunjang bisnis	5
6.	Seksi penunjang operasional	14
Jumlah		66

Sumber : Bagian SDM/Personalia BRI, diolah penulis

4. Hasil Pengujian

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Etika Bisnis	Tanggung Jawab Sosial Perusahaan	Kinerja Organisasi
N		66	66	66
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	52.2917	47.5548	60.9377
	Std. Deviation	11.09731	9.61986	13.04893
Most Extreme Differences	Absolute	.090	.094	.109
	Positive	.075	.075	.079
	Negative	-.090	-.094	-.109
Kolmogorov-Smirnov Z		.734	.765	.886
Asymp. Sig. (2-tailed)		.654	.603	.412

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Tabel 5
Hasil Uji Linieritas Data

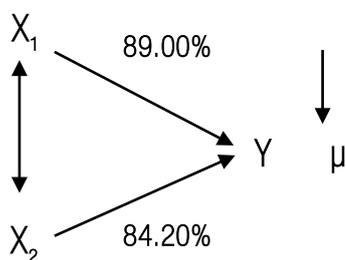
No.	Linieritas	F hitung	F tabel ($\alpha=0,05$)	Kesimpulan
1	X_1 atas Y	1.491	2.859	Linier
2	X_2 atas Y	0.868	2.859	Linier

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Tabel 6
Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Persamaan Regresi	Nilai Sig.	Keterangan
Hipotesis 1	$\hat{Y}=2.933+1.109X_1$	0.000	Signifikan
Hipotesis 2	$\hat{Y}=1.742+1.245X_2$	0.000	Signifikan

Ket. Nilai Sig dibandingkan dengan 0.05



Gambar 4
Model Determinasi Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat

Tabel 7
Rekapitulasi Tanggapan Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Cianjur tentang Etika Bisnis

No	Indikator Etika Bisnis	Perolehan Skor (F)	Persentase (%)
1	Otonomi	1122	22.67
2	Keadilan	698	14.11
3	Kejujuran	1441	29.12
4	Saling Menguntungkan	556	11.23
5	Integritas Moral	1132	22.87
Total		4949	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2011

Tabel 8
Rekapitulasi Tanggapan Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Cianjur tentang Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

No	Indikator Tanggung Jawab Sosial Perusahaan	Perolehan Skor (F)	Persentase (%)
1	Market Actions	1709	50.18
2	Mandates Actions	835	24.52
3	Voluntary Actions	862	25.31
Total		3406	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2011

Tabel 9
Rekapitulasi Tanggapan Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Cianjur tentang Kinerja Organisasi

No	Indikator Kinerja Organisasi	Perolehan Skor (F)	Persentase (%)
1	Perspektif Keuangan	1101	26.30
2	Perspektif Pelanggan	952	22.75
3	Perspektif Proses Bisnis Internal	1037	24.78
4	Perspektif Belajar dan Berkembang	1095	26.17
Total		4185	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2011

5. Pembahasan

Pengaruh Etika Bisnis terhadap Kinerja Organisasi

Secara empirik, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika bisnis pada penelitian ini berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi. Besarnya pengaruh etika bisnis dalam meningkatkan kinerja organisasi adalah sebesar 89,00%.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin kuat etika bisnis, akan diikuti oleh semakin tingginya tingkat kinerja organisasi. Hal ini dapat diterangkan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 2.933 + 1.109X_1$. Dengan persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan bahwa jika etika bisnis (X_1) dengan kinerja organisasi (Y) diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam penelitian ini, maka setiap perubahan skor etika bisnis sebesar satu satuan dapat diestimasikan skor kinerja organisasi akan berubah sebesar 1.109 satuan pada arah yang sama.

Berdasarkan temuan empirik terbukti ada pengaruh yang positif dari etika bisnis terhadap kinerja organisasi. Hasil penelitian ini dapat dimaknai berikut Pertama, etika bisnis memberikan pengaruh yang berarti terhadap kinerja organisasi. Kedua, salah satu cara untuk meningkatkan kinerja organisasi adalah dengan meningkatkan etika bisnis yang diterapkan oleh perusahaan. Ketiga, temuan ini memberikan penegasan terhadap teori yang menyebutkan bahwa kinerja organisasi dipengaruhi oleh etika bisnis.

Pengaruh Tanggung Jawab Sosial Perusahaan terhadap Kinerja Organisasi

Secara empirik, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggung jawab sosial perusahaan pada penelitian ini berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi. Besarnya pengaruh tanggung jawab sosial perusahaan dalam meningkatkan kinerja organisasi adalah sebesar 84,20%.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin efektif tanggung jawab sosial yang dilaksanakan oleh perusahaan, maka akan diikuti oleh semakin tingginya tingkat kinerja organisasi. Hal ini dapat diterangkan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 1.742 + 1.245X_2$ dengan persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan bahwa jika tanggung jawab sosial perusahaan (X_2) dengan kinerja organisasi (Y) diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam penelitian ini, maka setiap perubahan skor tanggung jawab sosial perusahaan sebesar satu satuan dapat diestimasi skor kinerja organisasi akan berubah sebesar 1.245 satuan pada arah yang sama.

Berdasarkan temuan empirik terbukti ada pengaruh yang positif dari tanggung jawab sosial perusahaan terhadap kinerja organisasi, hasil penelitian ini dapat dimaknai berikut. Pertama tanggung jawab sosial perusahaan memberikan pengaruh yang berarti terhadap kinerja organisasi. Kedua, salah satu cara untuk meningkatkan kinerja organisasi adalah dengan meningkatkan efektifitas tanggung jawab sosial perusahaan. Ketiga, temuan ini memberikan penegasan terhadap teori yang menyebutkan bahwa kinerja organisasi dipengaruhi oleh tanggung jawab sosial perusahaan.

6. Kesimpulan

1. Kuat lemahnya etika bisnis PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Cianjur yang diukur

melalui indikator otonomi, keadilan, kejujuran, saling menguntungkan dan integrasi moral termasuk dalam kategori tinggi. Sedangkan untuk tanggung jawab sosial perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Cianjur yang diukur melalui indikator *market actions*, *mandated actions*, dan *voluntary actions*, termasuk dalam kategori cukup. Begitupun untuk tingkat kinerja organisasi yang diukur melalui indikator perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, juga termasuk ke dalam kategori cukup.

2. Terdapat pengaruh positif antara etika bisnis terhadap kinerja organisasi begitupun terdapat pengaruh positif antara tanggung jawab sosial perusahaan terhadap kinerja organisasi.

7. Rekomendasi

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pegawai memberikan persepsi terhadap etika bisnis PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Cianjur dalam kategori tinggi. Dari kelima indikator yang diukur, saling menguntungkan memiliki skor paling rendah, dengan demikian PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Cianjur harus memaksimalkan penerapan etika bisnis dengan menjalankan praktek bisnis yang selalu menjunjung asas saling menguntungkan dengan melahirkan *win-win solution* baik kepada pegawainya sendiri, nasabah, mitra bisnis, bahkan terhadap pesaingnya, seperti menerapkan kebijakan yang melarang baik secara langsung maupun tidak langsung meminta/menerima pembayaran, biaya, pelayanan jasa atau dalam bentuk lainnya di luar kebiasaan normal perusahaan yang intinya perusahaan harus menjalankan tata kelola perbankan yang baik (*good corporate governance*)
2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pegawai memberikan persepsi terhadap tanggung jawab sosial perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Cianjur dalam kategori cukup Dari ketiga indikator yang diukur, *mandates actions* memiliki skor paling rendah, dengan demikian PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Cianjur harus memaksimalkan tindakan atau program yang berisikan pemenuhan anjuran pemerintah dan perjanjian yang

dinegosiasikan dengan *stakeholder* dengan sebaik-baiknya, seperti memberikan kelengkapan info produk atau jasa terhadap konsumen.

3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pegawai memberikan persepsi terhadap kinerja organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Cianjur berada dalam kategori cukup. Dari keempat indikator yang diukur, perspektif pelanggan memiliki skor paling rendah, dengan demikian PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Cianjur harus mengoptimalkan kinerja organisasi dengan fokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan (nasabah), seperti menyampaikan produk atau jasa kepada pelanggan dengan tepat waktu dan sesuai yang diharapkan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bataviase.co.id. 2001. *10 Bank dengan Aset Terbesar*. Tersedia; (Online). Diakses tanggal 13 Juli 2011.
- Cowling Alan & James Philip, 1996. *The Essence Of Personnel Management and Industrial Relations*. Yogyakarta: Andi. Doelhadi E.M.A. Subekti.
- Davis, Keith, John W. Newstrom, 1996, *Perilaku dalam Organisasi*, Edisi Ketujuh, Terjemahan, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Faqih, Mansyur. 2010. *Dasari CSR dengan Etika Bisnis*. Tersia: (Online). Diakses tanggal 13 Juli 2011.
- George, Te de Richard. (2010). *Etika Bisnis*. Tersedia: (Online). Diakses tanggal 27 Februari 2011.
- Gibson, James L., John M. Ivancevich dan James H. Donnelly, Jr. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, (Alih Bahasa Nunuk Adiami), Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.
- Kaplan, Robert S dan Norton David P. 1996. *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Erlangga.
- Keraf, Sonny. 1998. *Etika Bisnis: Tuntutan dan Relevansinya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Prawiresentono, Suyadi. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Era Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta: BPFE.
- Robbins, Stephen P. 2001. *Budaya Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins. P Stephen-Timothy A. Judge, 2008. *Perilaku Organisasi*, Edisi ke-12. Salemba Empat. Jakarta
- Rudito, Bambang dan Melia Famiola. 2010. *Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan di Indonesia*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Steiner, A, George dan Steiner, F, John. 2003. *Government and Society, A managerial Perspektif*, Tenth Edition. Mc Graw Hill Irwin.
- Suharto, Edi. 2008. *Mengagas Standar Audit Program CSR*. Tersedia: (Online).
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja: Edisi Ketiga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yosephus, L Sinuor. 2010. *Etika Bisnis: Pendekatan Filsafat Moral Terhadap Perilaku Pebisnis Kontemporer*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.