**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Dunia dan lingkungan Bisnis yang semakin berkembang, menuntut perusahaan-perusahaan untuk melakukan berbagai langkah strategis agar mampu untuk meningkatkan daya saing dan kinerja karyawan. Sebuah perusahaan akan lebih meningkat bila memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mampu memenangkan persaingan dalam merebut dan mempertahankan pasar global. Salah satu sasaran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusiaadalah dengan mengelola manajemen sumberdaya manusia tersebut dengan baik.Sehingga sumber daya manusia yang berkualitas diharapakan kiranya dapat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi yang lebih baik. Tenaga kerja yang baik adalah tenaga kerja yang mampu melakukan pekerjaannya semaksimal mungkin dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku.

Perkembangan dunia bisnis pada saat ini, tentunya harus diimbangi dengan aturan-aturan atau norma-norma yang dapat mengatur bisnis itu sendiri. Sehingga pihak-pihak yang berhubungan dalam kegiatan bisnis dapat melakukan kegiatannya sesuai dengan aturan-aturan bisnis, serta dapat memberikan keuntungan yang maksimal pada perusahaan. Tenaga kerja yang berkualitas harus memiliki nilai-nilai perilaku sikap yang berkualitas pula. Sehingga dapat seimbang dari segi kualitas diri sendiri dan perusahaan. Dalam bisnis, memiliki ikatan yang sangat kuat dengan keuangan. Sehingga sering aktivitas-aktivitas bisnis menimbulkan dampak pelanggaran dalam nilai moralitas hanya agar mendapatkan keuntungan lebih dalam bisnis. Pelanggaran dalam nilai-nilai moralitas terjadi karena keinginan untuk mendapatkan keuntungan yang lebih tinggi atau secara tidak wajar dan dalam waktu yang cepat. Dalam upaya mencapai tujuan utama bisnis yaitu memperoleh laba, terkadang perusahaan kurang memperhatikan kewajiban secara moral. Akibatnya tenaga-tenaga kerja dalam perusahaan sering mengabaikan nilai-nilai etika.

Bisnis yang baik tidak saja mencari keuntungan semata, akan tetapi bisnis yang baik adalah bisnis yang baik secara moral, dalam konteks bisnis adalah dengan berperilaku sesuai dengan norma-norma moral, perilaku yang kemudian dapat dinilai baik ketika memenuhi standart etis. Aktivitas bisnis yang didasari dengan etika akan membuahkan hasil yang baik, bukan hanya dalam mendukung tujuan perusahaan, namun juga dalam meningkatkan citra perusahaan yang menerapkan tindakan etika dalam bisnisnya.

Untung dalam Sunyoto et al (2016:13)*,* mendefinisikan etika bisnis sebagai pengetahuan tentang tata cara ideal pengaturan dan pengelolaan bisnis yang memperhatikan norma dan moralitas yang berlaku secara universal dan secara ekonomi atau sosial. Etika seseorang dan etika bisnis adalah salah satu kesatuan yang terintegrasi sehingga tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya dan saling melengkapi dalam mempengaruhi perilaku antar individu maupun kelompok yang kemudian menjadi perilaku organisasi yang mana akan berpengaruh pada perusahaan sendiri. Pada saat karyawan melakukan penerapan etika bisnis, maka karyawan harus menghindari pelanggaran norma-norma yang ada di masyarakat sehingga dapat terhindar dari citra buruk dari kualitas pelayanan yang diberikan. Etika Bisnis tidak hanya menyangkut penerapan prinsip-rinsip etika pada bidang kegiatan bisnis. Lebih dari itu, etika bisnis hendak menyoroti, seperti apakah perilaku dan tindakan yang dinilai secara etis atau tidak pada individu dapat juga dikenakan pada organisasi atau perusahaan. Untuk mewujudkan etika dalam berbisnis perlu pembicaraan yang transparan antara semua pihak, baik pimpinan maupun tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan. Sebagaimana yang dikatakan Steade dalam Sunyoto et al (2016:13) bahwa etika bisnis adalah standar etika yang berkaitan dengan tujuan dan cara membuat keputusan bisnis. Dalam menciptakan etika bisnis, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain yaitu pengendalian diri, pengembangan tanggung jawab sosial, mempertahankan jati diri menciptakan persaingan yang sehat, menerapkan konsep pembangunan yang berkelanjutan, menghindari sikap yang kurang etis dan mampu mengatakan yang benar itu adalah benar dan yang salah adalah salah. Dengan adanya moral dan etika dalam dunia bisnis, serta kesadaran semua pihak untuk melaksanakannya, maka jurang itu dapat dikurangi, serta optimis bahwa salah satu kendala dalam menghadapi era globalisasi dapat diatasi. Bisnis yang dilakukan sesuai dengan aturan, norma dan etika akan menguntungkan perusahaan itu sendiri maupun masyarakat luas yang menjadi pelanggan dalam dunia bisnis.

Dalam bisnis terdapat pelayanan yang diberikan, dan dalam melakukan setiap pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan, tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Maka dari itu diperlukan suatu pelayanan yang berkualitas dan hal tersebut perlu didukung oleh sikap dan perilaku yang baik dari pemberi pelayanan. Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung pada karyawan yang melakukan pelayanan. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa standar tertentu maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Penerapan etika dilakukan untuk dijadikan landasan moral dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan profesional, serta akuntabilitas yang dapat mempengaruhi manajemen pelayanan untuk membuat pelanggan merasa puas. Landasan moral dibutuhkan dalam melakukan pelayanan untuk menjadikan pelayanan tersebut menjadi pelayanan yang berkualitas. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang mempengaruhi produk/jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan presepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata yang mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka inginkan.

Kualitas yang dirasakan dari pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan. Dalam sebuah perusahaan Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting karena berdampak langsung pada citra perusahaan dan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pelanggan. Kualitas pelayanan dalam sektor publik sebagaimana yang dikemukakan oleh Davis et al yang dikutip *LAN* Dalam Asri (2007:6) didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,manusia, proses dan lingkungan yang melebihi harapan. Setiap pelanggan memiliki pola konsumsi dan gaya hidup yang berbeda-beda yang menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Tuntutan pelanggan tersebut harus dipenuhi oleh perusahaan guna untuk memberikan kepuasan pada pelanggan.

Pengukuran Etika Bisnis dalam mempengaruhi kualitas pelayanan suatu perusahaan perlu dilakukan untuk memastikan pemahaman para pimpinan perusahaan maupun para karyawan pentingnya etika dalam melakukan suatu pelayanan produk maupun jasa dalam suatu perusahaan. Etika mencakup keprofesionalisme para karyawan dalam menghadapi pelanggan sehingga dapat memperoleh kualitas pelayanan yang baik. Ukuran yang dipakai untuk menentukan Kualitas Pelayanan dalam suatu perusahaan salah satunya adalah dengan penerapan etika bisnis terhadap para karyawan yang ada di perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan yang maksimal merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan. Karyawan harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan. Hal tersebut dikarenakan kualitas pelayanan sangat berperan penting dalam peningkatan kinerja dari sebuah perusahaan.Kesesuaian antara Etika Bisnisyang dimiliki oleh para karyawan akan menimbulkan kinerja yang baik sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Oleh sebab itu, dalam melaksanakan aktivitas kerja, sebuah perusahaan diharapkan memiliki sumber daya manusia yang memiliki etika yang baik. Untuk itu perusahaan harus mampu menciptakan kualitas pelayanan yang maksimal yang salah satunya berasal dari etika bisnis karyawan yang baik.

PT. Hasjrat Abadi (Toyota) Cabang Bitung yang merupakan objek penelitian ini, yang merupakan Usaha Swasta dan bergerak di bidang pelayanan barang dan jasa yang sangat membutuhkan Kualitas Pelayanan yang maksimal dalam memerankan perannya sehingga bisa terus mengalami peningkatan baik secara kualitas maupun kuantitasnya. Berdasarkan observasi yang dilakukan terhadap PT. Hasjrat Abadi (Toyota) Cabang Bitung penulis menemukan masalah adanya penurunan Kualitas Pelayanan dalam melakukan penjualan kendaraan pada PT. Hasjrat Abadi (Toyota) Cabang Bitung. Hal tersebut terjadi diduga karena kurangnya kesadaran akan penerapan etika bisnis karyawan. PT Hasjrat Abadi (Toyota) Bitung sudah memiliki peraturan-peraturan yang sesuai dengan standar perusahaan yang ada termasuk mengenai etika bisnis, namun hal tersebut hanya sebatas peraturan-peraturan tertulis semata dan tidak adanya ketegasan nyata yang menekankan pentingnya penerapan etika bisnis pada karyawan yang harus diterapkan dalam Pelayanan

Pada PT. Hasjrat Abadi (Toyota) Cabang Bitung terdapat beberapa karyawan yang apatis terhadap etika dalam melakukan pekerjaannya. Beberapa karyawan menganggap semuanya bebas nilai asalkan bisa menguntungkan bagi pekerjaannya sehingga dalam melakukan pelayanan belum sepenuhnya jujur kepada pelanggan, hal tersebut mengakibatkan terciptanya ketidakpercayaan pelanggan pada perusahaan. Terdapat beberapa karyawan yang tidak bertanggung jawab penuh terhadap pekerjaannya, dengan memberikan janji-janji kepada pelanggan bahwa produk yang sudah dipesan sudah siap dalam satu minggu, namun dalam waktu yang ditentukan ketika pelanggan datang untuk memeriksa produk yang dijanjikan, ternyata produk tersebut belum ada dan ketika pelanggan ingin bertemu karyawan yang melakukan pelayanan pada pelanggan tersebut untuk bertanya mengenai janji yang diberikan, karyawan yang bersangkutan memilih menghilang dan tidak mau menemui pelanggan untuk memberikan pertanggung jawaban atas janji yang diberikan sebelumnya. Masih ada karyawan yang kurang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan berupa informasi produk kepada pelanggan, hal tersebut dikarenakan pengetahuan karyawan tersebut mengenai produk yang ditawarkan masih minim. Kurangnya kesadaran dan pengetahuan mengenai pentingnya Etika Bisnis cenderung menurunkan kualitas pelayanan karyawan, hingga terdapat beberapa pelanggan yang mengeluh dengan pelayanan yang didapat, baik keluhan secara langsung maupun keluhan secara tidak langsung pada perusahaan. Terdapat pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan, keinginan pelanggan dalam pelayanan tidak terpenuhi. Dan apabila masalah ini semakin di biarkan maka akan semakin berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan PT. Hasjrat Abadi (Toyota) cabang Bitung.

Berdasarkan uraian yang sudah dikemukakan di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul ***”Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Hasjrat Abadi (Toyota) Cabang Bitung”***

1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis mengemukakan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terdapat karyawan yang masih kurang jujur dalam melakukan pelayanan pada pelanggan.
2. Terdapat karyawan yang masih kurang bertanggungjawab terhadap kepercayaan yang diberikan pelanggan.
3. Terdapat karyawan yang tidak menepati janji yang diberikan pada pelanggan.
4. Masih ada karyawan yang kurang mampu memberikan pelayanan informasi mengenai produk yang ditawarkan.
5. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat dirumukan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh penerapan etika bisnis terhadapkualitas pelayanan PT. Hasjrat Abadi (Toyota) Cabang Bitung?
2. Apakah Etika Bisnisberpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Hasjrat Abadi (Toyota) Cabang Bitung.
3. **Tujuan Dan Manfaat Penelitian**
4. **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis lebih spesifik mengenai pengaruh antar variabel, yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Penerapan Etika Bisnis terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Hasjrat Abadi (Toyota) Cabang Bitung?
2. Untuk mengetahui apakah Penerapan Etika Bisnis berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Hasjrat Abadi (Toyota) Cabang Bitung?
3. **Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat berguna atau bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat dan acuan bagi pimpinan untuk mengambil keputusan terutama yang berkaitan dengan Etika Bisnis dan Kualitas Pelayanan.

1. Bagi Pihak Akademisi

Dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan pelayanan yang berkaitan dengan etika bisnis dan kualitas pelayanan.

1. Bagi Pihak Lain

Dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan atau instansi lain yang menghadapi permasalahan yang sama.