

Penerapan Etika Profesi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Dito Aditia Nasution¹, Ardyn Sari Sinaga², Lusi Winda Silaban³, Kartika Novelia Nababan⁴, Bella Cyintia Maramis⁵, Alya Ramadhani⁶, Andryan Gandung⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Universitas Pembangunan Panca Budi

E-mail : Ditoaditia@dosen.pancabudi.ac.id, ardinsari12@gmail.com, Silabanlusi7@gmail.com,
knababan69@gmail.com, bellacmaramisp@gmail.com, alyaramaadhani@gmail.com,
ryanandryan675@gmail.com

Corresponding Author: Dito Aditia Nasution, e-mail: Ditoaditia@dosen.pancabudi.ac.id

Published: January, 2026

ABSTRACT

Bank BRI has its own written and unwritten rules for conducting its business activities. Another important component the company upholds is professional ethics. Professional ethics are outlined in a code of ethics established by professional organizations to ensure each member acts professionally, fairly, and responsibly. Professional ethics not only regulates individual behavior but also maintains integrity, responsibility, and public trust in a profession. Implementing a professional code of ethics can certainly improve the quality of Bank BRI's service to customers. The case of PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk demonstrates that weak integrity and accountability can be detrimental to many parties. The impact not only reduces the company's credibility but also undermines stakeholder trust in banking in Indonesia. The case at PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk reflects a crisis in professional ethics involving integrity, independence, and competence.

Keywords: Professional Ethics, Code of Ethics, Banking

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu bank milik negara (BUMN) yang memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional, Bank Rakyat Indonesia (BRI) memegang tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan keuangan yang profesional, aman, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas. Kepercayaan publik merupakan fondasi utama dalam sistem perbankan, sehingga keberlangsungan bisnis bank sangat ditentukan oleh integritas, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap aktivitas operasionalnya. Oleh karena itu, penerapan etika profesi menjadi kebutuhan mendasar yang harus dijaga dan dijalankan secara konsisten oleh seluruh pegawai perbankan, termasuk di lingkungan BRI. Etika profesi di dunia perbankan tercermin melalui perilaku pegawai yang jujur, bertanggung jawab, dan menjunjung tinggi kepentingan nasabah. Setiap proses kerja, mulai dari pelayanan di front office, analisis kredit, hingga pengelolaan data nasabah, menuntut tingkat integritas yang tinggi. Kejujuran dalam memberikan informasi, ketelitian dalam mengelola transaksi, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku merupakan bentuk nyata penerapan etika profesi. Mengingat setiap tindakan pegawai bank memiliki dampak langsung terhadap keamanan finansial nasabah dan reputasi perusahaan, maka pelanggaran etika dapat menimbulkan konsekuensi serius, baik secara hukum maupun sosial.

Salah satu aspek paling krusial dalam etika profesi perbankan adalah perlindungan terhadap kerahasiaan data nasabah. Pegawai bank wajib menjaga informasi pribadi dan keuangan nasabah agar tidak disalahgunakan. Pelanggaran terhadap prinsip kerahasiaan tidak hanya merusak hubungan kepercayaan antara bank dan nasabah, tetapi juga berpotensi menimbulkan kerugian finansial dan sanksi hukum. Oleh sebab itu, BRI menerapkan berbagai kebijakan internal, seperti pembatasan akses data, regulasi keamanan informasi, serta pelatihan etika dan perlindungan data secara berkala guna meminimalkan risiko pelanggaran.

Selain menjaga kerahasiaan data, penerapan etika profesi juga menuntut pegawai perbankan untuk menghindari konflik kepentingan. Dalam praktik operasional, pegawai dilarang memanfaatkan jabatan atau wewenang untuk keuntungan pribadi, khususnya dalam pengambilan keputusan terkait pemberian kredit atau penawaran produk perbankan. Setiap keputusan harus didasarkan pada analisis yang objektif, transparan, dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Profesionalisme pegawai menjadi faktor kunci dalam mewujudkan prinsip *good corporate governance* serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Dalam interaksi langsung dengan nasabah, etika profesi tercermin melalui sikap sopan, ramah, komunikatif, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas dan benar mengenai produk dan layanan perbankan. Pelayanan yang beretika tidak hanya menciptakan kepuasan nasabah, tetapi juga membangun loyalitas jangka panjang. Sebaliknya, pelayanan yang tidak berlandaskan etika berpotensi menurunkan kualitas layanan, menimbulkan keluhan, dan merusak citra perusahaan di mata publik.

Penerapan etika profesi di perbankan tidak hanya bergantung pada kesadaran individu, tetapi juga dipengaruhi oleh sistem dan budaya organisasi. Oleh karena itu, BRI memiliki kode etik perusahaan, program pelatihan etika secara berkelanjutan, serta mekanisme pelaporan pelanggaran melalui *whistleblowing system*. Langkah-langkah tersebut berfungsi sebagai upaya preventif dan korektif untuk memastikan seluruh pegawai bertindak sesuai dengan nilai-nilai integritas dan profesionalisme yang telah ditetapkan.

Namun demikian, dalam praktiknya, tekanan bisnis, konflik kepentingan, serta kelemahan dalam sistem pengendalian internal masih berpotensi memicu terjadinya pelanggaran etika profesi. Berbagai kasus penyalahgunaan wewenang, manipulasi data, atau praktik tidak etis lainnya menunjukkan bahwa penerapan etika profesi masih menghadapi tantangan serius. Kondisi ini menegaskan pentingnya evaluasi dan penguatan penerapan etika profesi sebagai instrumen utama dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepercayaan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji bagaimana penerapan etika profesi di Bank Rakyat Indonesia (BRI) serta sejauh mana penerapan tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif serta rekomendasi praktis bagi penguatan etika profesi dalam industri perbankan, khususnya pada BRI, guna mewujudkan pelayanan yang profesional, berintegritas, dan berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis penerapan etika profesi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI). Fokus penelitian diarahkan pada aturan dan kode etik profesi yang berlaku di BRI, baik yang bersifat tertulis maupun tidak tertulis, sebagai pedoman perilaku pegawai dalam menjalankan aktivitas bisnis perbankan secara profesional, adil, dan bertanggung jawab. Data penelitian diperoleh melalui pengamatan terhadap praktik pelayanan serta penelaahan dokumen kode etik perusahaan guna memahami bagaimana penerapan etika profesi berperan dalam menjaga integritas, akuntabilitas, dan kepercayaan publik, sekaligus mencegah terjadinya krisis etika yang dapat merugikan perusahaan dan stakeholder perbankan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk dalam Perspektif Etika Profesi

PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk (BRI) merupakan salah satu bank milik negara (BUMN) terbesar dan tertua di Indonesia yang memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, khususnya pada sektor mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Sebagai lembaga keuangan yang dipercaya oleh jutaan masyarakat, BRI tidak hanya dituntut untuk mencapai kinerja finansial yang optimal, tetapi juga memiliki tanggung jawab sosial yang luas terhadap kepentingan publik dan para pemangku kepentingan (stakeholder). Oleh karena itu, penerapan etika profesi menjadi fondasi penting dalam menjaga keberlanjutan bisnis dan reputasi perusahaan.

Sebagai bank BUMN, BRI menjunjung tinggi nilai-nilai profesionalisme, integritas, dan akuntabilitas dalam setiap aktivitas bisnisnya. Kode etik perusahaan disusun sebagai pedoman perilaku bagi seluruh pegawai agar mampu menjalankan tugas secara jujur, bertanggung jawab, dan sesuai dengan ketentuan hukum serta standar perbankan nasional. Pegawai BRI memiliki peran sentral dalam membentuk citra positif bank di mata masyarakat, sehingga mereka dituntut untuk memiliki etika profesi yang tinggi dalam setiap interaksi dengan nasabah.

Dalam praktiknya, dinamika perkembangan industri perbankan yang semakin kompetitif menuntut pegawai BRI untuk bekerja secara profesional dan berintegritas. Tantangan seperti tekanan target bisnis, kompleksitas produk keuangan, serta perkembangan teknologi digital berpotensi memicu terjadinya penyimpangan perilaku apabila tidak diimbangi dengan pemahaman dan penerapan etika profesi yang kuat. Oleh sebab itu, etika profesi menjadi landasan moral yang wajib dipahami dan diterapkan oleh setiap pegawai agar tercipta pelayanan yang amanah, transparan, dan berorientasi pada kepentingan nasabah.

Beberapa kasus pelanggaran etika yang terjadi di sektor perbankan, termasuk di BRI maupun bank lainnya, menunjukkan bahwa tantangan integritas masih menjadi isu serius. Kasus-kasus tersebut tidak hanya menimbulkan kerugian finansial, tetapi juga merusak kepercayaan publik terhadap lembaga perbankan. Kondisi ini menegaskan pentingnya penguatan etika profesi sebagai bagian dari budaya kerja organisasi dan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan BRI.

B. Penerapan Etika Profesi Pegawai Bank Rakyat Indonesia

Bank Rakyat Indonesia menyadari bahwa keberhasilan bisnis perbankan sangat bergantung pada kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, BRI menerapkan etika profesi sebagai pedoman utama dalam menjalankan seluruh aktivitas operasional perusahaan. Etika profesi di BRI diwujudkan melalui kode etik perusahaan yang mengatur perilaku pegawai secara tertulis, serta norma-norma tidak tertulis yang berkembang dalam budaya kerja organisasi.

Penerapan etika profesi di BRI tercermin melalui perilaku pegawai yang jujur, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepentingan nasabah. Pegawai perbankan dituntut untuk menjaga integritas dalam setiap proses kerja, mulai dari pelayanan di front office, analisis kredit, hingga pengelolaan data nasabah. Kejujuran dalam memberikan informasi produk, ketelitian dalam mengelola transaksi keuangan, serta ketegasan dalam mematuhi regulasi dan standar operasional prosedur (SOP) merupakan bentuk konkret penerapan etika profesi.

Secara umum, prinsip-prinsip etika profesi yang diterapkan di BRI meliputi tanggung jawab dalam menjalankan tugas, keadilan dalam memberikan pelayanan tanpa diskriminasi, integritas dalam menjaga kejujuran dan menghindari manipulasi, transparansi dalam penyampaian informasi, profesionalisme dalam bekerja sesuai kompetensi, serta kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Prinsip-prinsip tersebut menjadi pedoman bagi pegawai agar setiap keputusan dan tindakan yang diambil tidak merugikan nasabah maupun perusahaan.

Aspek penting lainnya dalam penerapan etika profesi di BRI adalah perlindungan terhadap kerahasiaan data nasabah. Pegawai wajib menjaga informasi pribadi dan keuangan nasabah agar tidak disalahgunakan untuk kepentingan pribadi maupun pihak lain. Pelanggaran terhadap prinsip kerahasiaan dapat berdampak serius, baik secara hukum maupun terhadap reputasi perusahaan. Oleh

karena itu, BRI menerapkan kebijakan pembatasan akses data, pengawasan sistem teknologi informasi, serta pelatihan berkala terkait keamanan data dan etika profesi.

Dengan diterapkannya etika profesi secara konsisten, kualitas pelayanan di BRI dapat ditingkatkan. Pelayanan yang beretika menciptakan rasa aman dan nyaman bagi nasabah, meningkatkan kepuasan dan loyalitas, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi perbankan. Etika profesi tidak hanya berfungsi sebagai pedoman moral, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing perusahaan.

C. Analisis Kasus Pelanggaran Etika Profesi di Bank Rakyat Indonesia

Meskipun BRI telah memiliki kode etik dan sistem pengendalian internal, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kasus pelanggaran etika profesi. Beberapa kasus yang pernah terjadi antara lain fraud oleh pegawai, pungutan di luar ketentuan resmi, penyalahgunaan akses sistem, serta maladministrasi pelayanan. Kasus-kasus tersebut mencerminkan lemahnya penerapan prinsip integritas, akuntabilitas, dan profesionalisme.

Kasus fraud yang melibatkan pegawai BRI, seperti penggelapan dana nasabah, pemalsuan dokumen, dan pembobolan rekening, merupakan pelanggaran serius terhadap etika profesi. Tindakan tersebut melanggar prinsip kejujuran, integritas, dan tanggung jawab, serta berdampak langsung pada kerugian finansial nasabah dan perusahaan. Selain itu, praktik pungutan liar oleh oknum pegawai untuk mempercepat proses layanan menunjukkan adanya konflik kepentingan dan penyalahgunaan wewenang.

Penyalahgunaan akses sistem oleh pegawai untuk kepentingan pribadi atau pihak lain juga menjadi bentuk pelanggaran etika yang serius. Tindakan ini tidak hanya melanggar prinsip kerahasiaan data nasabah, tetapi juga berpotensi menimbulkan risiko keamanan sistem perbankan. Sementara itu, maladministrasi pelayanan, seperti keterlambatan dan layanan yang tidak sesuai SOP, mencerminkan rendahnya profesionalisme dan tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugas.

Kasus-kasus tersebut menunjukkan bahwa tekanan bisnis, lemahnya pengawasan, serta kurangnya pemahaman dan kesadaran etika profesi dapat memicu terjadinya pelanggaran. Dampak yang ditimbulkan tidak hanya merugikan nasabah dan perusahaan, tetapi juga menurunkan kepercayaan stakeholder terhadap sistem perbankan secara keseluruhan.

D. Upaya Pencegahan dan Solusi dalam Penguatan Etika Profesi di BRI

Untuk mencegah terjadinya pelanggaran etika profesi, Bank Rakyat Indonesia perlu memperkuat sistem pengawasan internal dan audit secara ketat. Peran auditor internal dan komisaris independen harus dioptimalkan agar pengawasan berjalan efektif dan mampu mendeteksi potensi penyimpangan sejak dini. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam monitoring transaksi dan akses sistem perlu ditingkatkan guna meminimalkan risiko penyalahgunaan.

Penegakan sanksi yang tegas terhadap pelanggaran etika juga menjadi langkah penting dalam memberikan efek jera. Pegawai yang terbukti melanggar kode etik harus diberikan sanksi disiplin sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan. Penegakan sanksi yang konsisten menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga integritas dan profesionalisme.

Selain aspek penegakan, upaya preventif melalui pelatihan etika, integritas, budaya kerja, dan anti-korupsi harus menjadi program rutin bagi seluruh pegawai BRI. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran pegawai terhadap pentingnya etika profesi dalam menunjang kualitas pelayanan. Pimpinan juga memiliki peran strategis dalam memberikan teladan dan pengawasan secara langsung agar pegawai termotivasi untuk mematuhi kode etik.

Dengan penguatan sistem pengawasan, penegakan sanksi yang tegas, serta pembinaan etika secara berkelanjutan, penerapan etika profesi di BRI diharapkan dapat berjalan secara optimal. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, tetapi juga menjaga kredibilitas perusahaan dan memperkuat kepercayaan publik terhadap industri perbankan di Indonesia..

KESIMPULAN

Sebagai bank milik negara (BUMN) yang memiliki dampak luas terhadap kepentingan nasional dan masyarakat, Bank Rakyat Indonesia (BRI) telah memiliki dan menerapkan kode etik profesi sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan perbankan yang profesional, jujur, dan sesuai dengan standar yang berlaku. Penerapan etika profesi menjadi unsur penting dalam mewujudkan bisnis perbankan yang sehat serta menjaga kepercayaan publik. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai pelanggaran etika, seperti fraud, penyalahgunaan data nasabah, dan manipulasi informasi, yang menunjukkan bahwa penguatan budaya integritas, sistem pengawasan internal, serta penegakan kode etik masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, penegakan kode etik profesi, pendidikan etika berkelanjutan, penguatan pengawasan, serta pemanfaatan digitalisasi layanan menjadi strategi penting untuk meminimalkan pelanggaran etika dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Bank Rakyat Indonesia.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar pegawai Bank Rakyat Indonesia terus meningkatkan pemahaman dan penerapan etika profesi dalam setiap aktivitas pelayanan kepada nasabah. Perusahaan perlu memperkuat pelatihan etika, integritas, dan kepatuhan secara berkelanjutan guna membangun budaya kerja yang profesional dan berintegritas. Selain itu, pengawasan internal dan eksternal harus ditingkatkan agar potensi pelanggaran etika dapat terdeteksi sejak dini. BRI juga perlu memperkuat sistem pelayanan digital untuk meningkatkan keamanan, efisiensi, dan transparansi layanan, serta meningkatkan komunikasi publik dan pelibatan masyarakat melalui mekanisme pengaduan yang terbuka sebagai upaya menumbuhkan dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi perbankan.

REFERENSI

- Bank Rakyat Indonesia. (2023). *BRI code of conduct*. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
- Basel Committee on Banking Supervision. (2020). *Sound practices: Implications of fintech developments for banks and bank supervisors*. Bank for International Settlements.
- Bentham, J. (2007). *An introduction to the principles of morals and legislation*. Dover Publications. (Karya asli diterbitkan 1789).
- Bertens, K. (2011). *Etika*. Gramedia Pustaka Utama.
- Boatright, J. R. (2020). *Ethics and the conduct of business* (9th ed.). Pearson Education.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Internal control—Integrated framework*. COSO.
- De George, R. T. (2018). *Business ethics* (8th ed.). Pearson Education.
- Ghozali, I., & Chariri, A. (2021). *Teori akuntansi* (Edisi ke-5). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, M., & Azis, M. (2021). Etika bisnis dan tata kelola perusahaan terhadap kepercayaan nasabah perbankan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 18(2), 145–158.
- Ismail. (2020). *Perbankan*. Kencana.
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305–360.
- Kaihatu, T. S. (2020). Good corporate governance dan penerapannya di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 22(1), 1–10.
- Kasmir. (2015). *Manajemen perbankan*. RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Lestari, E., & Handayani, R. (2022). Pengaruh etika profesi terhadap kualitas pelayanan perbankan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 55–67.
- OECD. (2020). *Corporate governance and accountability*. OECD Publishing.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang perlindungan konsumen jasa keuangan*. OJK.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Perilaku organisasi* (Edisi ke-16). Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2017). *Etika profesi dan profesionalisme*. Refika Aditama.

- Simorangkir, O. P. (2021). *Etika: Bisnis, jabatan, dan perbankan*. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sjahputra, I. (2017). *Etika profesi dan profesionalisme*. Prenadamedia Group.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Trevino, L. K., & Nelson, K. A. (2021). *Managing business ethics: Straight talk about how to do it right* (8th ed.). John Wiley & Sons.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- Widodo, T., & Pratama, A. (2023). Penguatan budaya integritas dalam industri perbankan Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 27(3), 289–303.