

ETIKA BISNIS DI PT. SSL

Pieter Wijaya dan Bambang Haryadi

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

E-mail: pe_we92@yahoo.com; harya@peter.petra.ac.id

Abstrak— Sikap dan perilaku pemimpin bisa menjadi suatu keunggulan atau justru kelemahan bagi perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan sikap dan perilaku pemimpin di PT. SSL dalam berhubungan dengan pelanggan, pemasok, karyawan, dan pemegang sahamnya serta prinsip-prinsipnya dalam berbisnis melalui perspektif etika evolusionisme, utilitarianisme, pragmatisme, situasionisme, dan deontologi. Jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan metode etnografi dan melakukan teknik pengumpulan data dengan *participation observation* dan wawancara semi terstruktur pada pemimpin, manajer HRD, pemegang saham, pelanggan, serta pemasok. Sikap dan perilaku pemimpin di PT. SSL dalam berhubungan dengan pelanggan, pemasok, karyawan, dan pemegang saham didasari oleh etika deontologi. Sebagai seorang Kristen, dalam berbisnis, pemimpin menjalankan prinsip kejujuran yang berbicara sesuai dengan realita dan tidak menutup-nutupi informasi yang seharusnya diketahui oleh pihak lain, prinsip keadilan yang memberikan hak yang rasional dan tidak merugikan orang lain, prinsip keuntungan yang wajar, prinsip bertanggung jawab yang tidak melemparkan kesalahan yang diperbuat kepada orang lain, serta mempercayai adanya kebenaran mutlak yang menjadi dasar pemimpin PT. SSL untuk menilai suatu tindakan baik atau tidak.

Kata Kunci— Etika Bisnis; Perilaku Pemimpin; Perspektif Etika; Sikap Pemimpin.

I. PENDAHULUAN

Peran pemimpin di dalam perusahaan cukup mempengaruhi perusahaan untuk terus mempertahankan bisnis tersebut bahkan mengembangkannya. Keberhasilan suatu perusahaan merupakan tanggung jawab terbesar bagi seorang pemimpin (Richardson, 1995). Jika pemimpin mampu menjadi pemimpin yang baik, perusahaan akan semakin bertumbuh dan berkembang, namun jika pemimpin tidak mampu memberikan peran yang baik, maka perusahaan akan terus memberi peforma yang kurang baik. Seorang pemimpin yang bisa menjadi teladan, dapat dilihat dari cara pemimpin berperilaku dan bersikap dalam menjalankan “roda” perusahaan seperti berbisnis sesuai dengan etika. Menurut Velasquez (2002), mengatakan bahwa etika bisnis merupakan studi yang dikhususkan mengenai nilai yang benar dan yang salah dan nilai yang dimaksud dalam studi ini yaitu nilai yang diterapkan dalam kebijakan, institusi, dan perilaku berbisnis.

Harry Snyder dan istrinya Esther Snyder yang merupakan pendiri dari *In-N-Out Burger* yang bergerak industri makanan cepat saji sejak tahun 1948. Mereka berdua membangun bisnis burger ini berpegang pada iman Kristiani. Mereka berdua merupakan aktivis di gereja. *In-N-Out Burger* mengutip sebuah ayat Alkitab yaitu Yohanes 3:16 yang merupakan jantung dari penginjilan yang dicetak di bagian bawah setiap cangkir minuman di seluruh gerai *In-N-Out*

Burger sejak akhir 1980-an. Ayat itu dipakai sebagai bentuk ungkapan iman nyata dari iman Kristiani pemiliknya. Manajemen *In-N-Out* pun dikenal selalu menduduki peringkat atas survei kepuasan pelanggan, tidak hanya itu perusahaan ini dikenal juga karena membayar para karyawannya melebihi upah minimum yang ditetapkan di tiap daerah perusahaan dibangun (Hallowell, 2012).

Fenomena lain yang dapat menceritakan bahwa seorang pemimpin kristen yang aktif dalam pelayanannya namun pernah melakukan pelanggaran terhadap nilai kristiani dalam menjalankan bisnisnya yaitu James Tjahaja Riady yang merupakan suksesor dari ayahnya Mochtar Riady, pendiri grup Lippo dan merupakan orang terkaya ketiga di Indonesia tahun 2013. James tersandung kasus kolusi pada tahun 1996 pada pemilihan presiden Amerika Serikat di tahun 1992 dengan menyumbang sebesar US\$ 200 ribu untuk menyokong kampanye Presiden Bill Clinton dari partai Demokrat yang akhirnya menjabat presiden untuk kedua kalinya. Ditambah lagi, pada tahun 1998, saat Indonesia krisis moneter, James harus membayar denda sebesar US\$ 8,6 juta karena terbukti bersalah. Hal ini menjadi dampak besar bagi Indonesia yang saat itu mengalami gejolak perekonomian (Handayani; Nugroho, 2014).

Terdapat fenomena lainnya adalah pelanggaran dari perusahaan ternama yaitu PT. Coca-Cola *Bottling* Indonesia (CCBI) di Sumedang, Jawa Barat. Perusahaan tersebut mengambil sumber air dari sumur di sekitar pabrik dengan mengantongi surat izin yang sudah kadaluwarsa pada tahun 2011. PT. CCBI telah mengajukan surat perpanjangan untuk menggunakan sumur tersebut, namun ditolak dikarenakan PT. CCBI tidak memenuhi syarat administrasi dan rekomendasi teknis Departemen Energi dan Sumber Daya Mineral Jawa Barat, yang artinya PT. CCBI dalam memproduksi minuman ringannya telah menggunakan air tanah milik negara secara ilegal. (Kusumadewi, 2014)

Dari fenomena tersebut menunjukkan bahwa masih ada pemimpin kristen pada perusahaan yang menjalankan bisnisnya sesuai dengan etika deontologi seperti pemimpin *In-N-Out Burger*, namun juga ada pemimpin yang lebih mementingkan keuntungan pribadi dan mengorbankan etika agama yang seharusnya ditaati. Seperti fenomena James Tjahaja Riady yang memeluk etika pragmatisme dalam memimpin. Demi kemudahan dalam berbisnis ke depannya, beliau berani untuk melakukan sesuatu yang salah secara etika. Demikian pula PT. CCBI yang hanya memikirkan keuntungan semata dalam berbisnis, tanpa memikirkan aturan-aturan yang ternyata telah dilanggar. Hal tersebut menunjukkan etika utilitarianismelah yang dijalankan. Tetap tanpa disadari keuntungan yang diperoleh perusahaan yang taat terhadap prinsip-prinsip agama yang dipeluknya, akan memperoleh perhatian para konsumen dan hal itu akan memberikan dampak terhadap keuntungan perusahaan.

Sebaliknya, perusahaan yang rela "menjual" agama demi memperoleh keuntungan sesaat, justru akan dinilai jelek oleh para konsumennya. Namun ada begitu banyak macam-macam pandangan etika yang berkembang saat ini, contohnya etika evolusionisme, yaitu suatu etika yang merupakan hasil dari suatu evolusi (Sunoto, 1992), etika utilitarianisme yaitu teori etika yang mengatakan bahwa hal-hal yang baik merupakan hal yang bermanfaat, berguna, dan menguntungkan. Sebaliknya hal-hal yang jahat dan tidak baik merupakan hal-hal yang merugikan, tidak bermanfaat dan tidak menguntungkan, dari karena itu baik atau buruknya sesuatu ditentukan berdasarkan manfaat yang diperoleh, berguna atau tidak berguna dan menguntungkan atau tidak menguntungkan (Bagus, 2000), etika pragmatisme yaitu Etika pragmatisme adalah suatu prinsip dimana suatu tindakan dikatakan baik jika mudah, cepat, memberikan hasil yang positif. (Darmaputera, 2008), etika situasionisme menurut Joseph Fletcher berarti saat berhadapan dengan masalah-masalah nyata, suara hati merupakan variabel-variabel situasional yang perlu diberikan bobot sama besar dengan tetapan-tetapan normatif yang dengan kata lain bisa menghilangkan etika-etika lain (Magnis, 2006), dan etika deontologi. Selain pandangan etika deontologi, tidak ada suatu kebenaran yang mutlak dan tetap. Hanya etika deontologilah yang menganggap suatu kebenaran adalah sesuatu yang mutlak tanpa melihat segi manfaat, keuntungan, situasi ataupun kondisi (Bertens, 2000). Sebagai orang beragama alasan mengapa suatu perbuatan dinilai baik atau buruk adalah karena diperintahkan atau dilarang oleh Tuhan. Sebagai seorang Kristen, suatu kebenaran yang mutlak dan tidak berubah adalah dari Alkitab.

Sebagai seorang pemimpin Kristiani sebaiknya bukan hanya menerapkan etika-etika kristiani dalam hal spritualitas, tetapi juga setia menerapkan etika kristiani dalam hal berbisnis. Sosok seorang pemimpin mampu menjadi teladan bagi para pekerjanya ketika pemimpin itu mampu bersikap dan berperilaku sesuai dengan etika kristiani. Pada kenyataannya, tidak jarang pemimpin kristiani melanggar etika kristiani demi memperoleh sesuatu yang bersifat materi. Tetapi tidak semua pemimpin kristiani melanggar etika kristiani, melainkan menaatinya bahkan "menularkannya" kepada masyarakat sekitar.

PT. SSL merupakan perusahaan distributor besi yang berlokasi di jalan Berbek Industri 1 no 21, Surabaya. Perusahaan keluarga ini sudah berdiri sejak 1979 didirikan oleh Yudianto Krisnadi. Perusahaan yang berubah menjadi Perseroan Terbatas pada tahun 1989 ini, dipimpin oleh Darsono Krisnadi yang merupakan salah satu dari direktur pada perusahaan keluarga ini. Darsono Krisnadi merupakan sosok aktivis gereja, yang sering kali mengambil bagian penting dalam pelayanan di gereja (majelis, panitia pembangunan gedung gereja, dan ketua komisi). Selain itu, kedua direktur lain, yang merupakan kakak dari Pak Darsono, berdomisili di Jakarta dan mengelola perusahaan keluarga di Jakarta. Akibat dari jarak yang ada, maka Darsono secara intensif mengelola perusahaan PT. SSL.

Dalam menjalankan bisnisnya, proses-proses yang terjadi adalah memesan barang dari pemasok, saat barang sampai di gudang ada proses pengecekan di dalamnya. Selanjutnya barang dijual pada pelanggan, tetapi sebelum dikirim pada pelanggan, barang terlebih dahulu diperiksa dengan kesuaian

pesan. Oleh karena perusahaan ini sudah berbentuk perseroan terbatas, maka terdapat pula proses interaksi dengan pemegang saham. Adapun PT. SSL dalam menjalankan bisnisnya tentu akan berhubungan dengan pelanggan sebagai suatu organ yang penting bagi perusahaan baik berupa pribadi, telepon ataupun surat, yang merupakan sumber pemasukan utama perusahaan melalui kegiatan transaksi jual-beli dengan perusahaan (Isa, 2009), pemasok adalah mitra bisnis yang memasok barang sesuai pesanan perusahaan yang juga menentukan kualitas dan waktu penyerahan barang untuk memungkinkan perusahaan menyediakan produk dan jasa yang memberikan nilai bagi pelanggan (Mulyadi, 2007), pekerja adalah tenaga kerja yang bekerja di dalam hubungan kerja para pengusaha dengan menerima upah (Per-01/Men/1999 tentang Tenaga Kerja dikutip dari Adisu, 2008), dan pemegang saham adalah organ perseroan yang bertanggung jawab terhadap perusahaan hanya sebatas tanggung jawab saham yang tidak turut campur dalam kegiatan operasional perusahaan namun dapat memberikan perannya dalam mengarahkan garis-garis kebijakan perseroan dalam RUPS (Wicaksono, 2009), dimana dalam mengalami kondisi bisnis yang tidak menentu yang akan sering berbenturan dengan tindakan pemimpin dalam menjalankan bisnisnya, seperti ketidakjujuran dalam memberikan informasi pada pemegang saham, memperlakukan pekerjanya dengan tidak adil, atau tidak bertanggung jawab terhadap pelanggan serta pemasok.

Bertolak dari beberapa fenomena dan tinjauan pustaka yang dilakukan, maka penelitian ini bertujuan mendeskripsikan sikap dan perilaku pemimpin di PT. SSL dalam berhubungan dengan pelanggan, pemasok, karyawan, dan pemegang sahamnya serta prinsip-prinsipnya dalam berbisnis melalui perspektif etika evolusionisme, utilitarianisme, pragmatisme, situasionisme, dan deontologi.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Moleong (2011) mengatakan bahwa "Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah". Menurut Bogdan dan Biklen (1982) yang dikutip dari Sugiyono (2005), penelitian kualitatif memiliki karakteristik berupa penelitian yang dilakukan pada kondisi yang alamiah langsung ke sumber data, bersifat deskriptif di mana data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, lebih menekankan pada proses daripada hasil, analisa data dilakukan secara induktif, serta lebih menekankan makna. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif karena objek penelitian yang akan diteliti mengenai masalah tentang perilaku dan peranan manusia sehingga sulit untuk diteliti dengan penelitian kuantitatif. Peneliti akan melihat dan memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara melakukan penelitian pada kondisi yang alamiah langsung ke sumber data untuk bertujuan pemahaman antara penulis dan para pelaku diharapkan akan saling melengkapi dan mampu menjelaskan kompleksitas fenomena yang

diamati. Penelitian ini mengidentifikasi penerapan etika dalam proses operasional bisnis pada PT. SSL. Metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan etnografi. Menurut Daymon (2008), pendekatan etnografi ini peneliti lakukan dengan berpartisipasi ke dalam sebuah kelompok, organisasi, atau komunitas di lapangan guna melakukan riset beserta dengan membuat deskripsi tertulis akan riset tersebut. Pendekatan ini dilakukan dengan mengamati, mencermati, serta menganalisa keseharian yang terjadi dalam sebuah organisasi/komunitas seperti kebiasaan yang sudah tercipta kesehariannya. Menurut Moleong (2011), berikut teknik analisis data yang penulis pakai:

1. Menelaah seluruh data dari sumber data yaitu data hasil wawancara, serta dokumen-dokumen atau data perusahaan.
2. Reduksi data, membuat rangkuman inti, proses dan pernyataan tetap sesuai dengan tujuan penelitian. Setelah melakukan reduksi data, kemudian data-data tersebut disusun dalam satuan-satuan (*unitizing*).
3. Kategorisasi, yaitu sebuah langkah lanjutan dengan memberikan *coding* pada gejala-gejala atau hasil-hasil dari seluruh proses penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *axial coding* dimana data-data yang akan didapatkan oleh peneliti akan dikategorisasikan berdasarkan prinsip-prinsip yang peneliti gunakan dalam definisi konseptual.
4. Pemeriksaan keabsahan data. Di dalam suatu penelitian kualitatif, pemeriksaan keabsahan data fungsinya untuk memastikan bahwa data-data penelitiannya benar-benar alamiah. Keabsahan data ini sama halnya dengan uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian kuantitatif. Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan yang disebut dengan triangulasi. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan uji validitas informasi dengan cara *crosscheck* pada informan lainnya.
5. Penafsiran data, dilakukan untuk menjawab rumusan masalah dilakukan dengan deskripsi analitik, yaitu rancangan dikembangkan dari kategori-kategori yang ditemukan dan mencari hubungan yang disarankan atau yang muncul dari data. Bagaimana penerapan etika bisnis pada PT. SSL berdasarkan etika yang berkembang saat ini.

Moleong (2011), mendefinisikan triangulasi data sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Peneliti dapat melakukan uji keabsahan data dengan mengajukan berbagai macam pertanyaan, melakukan *crosscheck* berbagai sumber data, dan menggunakan berbagai metode dalam melakukan pemeriksaan terhadap kebenaran data. Pendapat lain menyatakan bahwa triangulasi diartikan sebagai pengujian data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Macam-macam triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu (Sugiyono, 2005). Pada penelitian ini, metode triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu cara menguji data dan informasi dengan cara mencari data dan informasi kepada lain subjek. Data dan informasi tertentu perlu dipertanyakan kepada responden yang berbeda atau dengan bukti dokumentasi (Sugiyono, 2005). Dengan wawancara kepada pemimpin, karyawan, pemegang saham, pelanggan, dan pemasok di PT. SSL, bertujuan untuk menguji apakah informasi yang didapatkan dari hasil wawancara benar-benar valid.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis dan Pembahasan Sikap dan Perilaku Pemimpin pada PT. SSL

Peneliti akan mendeskripsikan sikap dan perilaku pemimpin pada PT. SSL yang ditangkap berdasarkan kejadian-kejadian yang pernah terjadi di PT. SSL yang kemudian dilihat menggunakan 5 perspektif etika yaitu etika evolusionisme, etika utilitarianisme, etika pragmatisme, etika situasionisme, dan etika deontologi untuk mengetahui etika mana yang mendasari pemimpin PT. SSL dalam melakukan hubungan bisnis dengan pelanggan, pemasok, karyawan, serta pemegang saham di perusahaan PT. SSL. Setelah menganalisis, peneliti akan membahas hasil analisis tersebut dengan membandingkannya pada teori.

Analisis dan Pembahasan Sikap dan Perilaku Pemimpin pada PT. SSL dalam Berhubungan dengan Pelanggan

Pada saat observasi hari Rabu, 11 Juni 2014 pukul 16.34 wib di ruang *marketing*, peneliti melihat bahwa perusahaan memperlakukan setiap pelanggannya dengan baik dalam bentuk pemberian informasi terkait dengan penawaran barang walaupun pelanggan tersebut mengambil dalam jumlah besar, kecil, atau bahkan tidak jadi mengambil barang dari perusahaan. Dalam wawancara yang dilakukan, narasumber 1,2,3 mengatakan bahwa dalam memberikan penawaran terdapat informasi harga, cara pembayaran, lama kredit, dan mereka juga mengatakan bahwa dalam menawarkan pelanggan tidak boleh dibedakan baik yang jumlah kecil maupun jumlah besar. Narasumber 1 pun menambahkan bahwa yang kecilpun saat dikumpulkan akan menjadi sesuatu yang besar juga. Hal tersebut dipertegas dalam wawancara yang telah dilakukan pada narasumber 4, selaku pelanggan tetap pada perusahaan ini yang berada di Balikpapan, mengatakan bahwa perusahaan tidak memperlakukannya secara berbeda ketika narasumber 4 membeli dalam jumlah besar maupun membeli dalam jumlah kecil akibat dari penurunan bisnis yang dijalankan di Balikpapan. Ditambah lagi, dengan hasil pengamatan pada Senin, 16 Juni 2014 pukul 13.14 wib di ruang manajemen, dimana pemimpin berkomunikasi dan melayani narasumber 4 dengan baik walaupun terjadi pengurangan volume pembelian dari narasumber 4.

Dalam proses transaksi dengan pelanggan, terkadang perusahaan menerima keluhan dari pelanggan terkait barang yang diperoleh. Diakui oleh narasumber 1, bahwa ada dua macam bentuk kesalahan yang terjadi, bisa dari pihak perusahaan bisa juga dari pihak pelanggan. Pada kesalahan yang terjadi diakibatkan oleh kesalahan perusahaan, perusahaan akan mengganti barang yang salah dengan yang benar serta biaya yang dikeluarkan akan ditanggung oleh perusahaan sepenuhnya. Hal ini dipertegas oleh narasumber 4 yang pernah mengalami kejadian seperti kejadian tersebut. Sedangkan jika kesalahan dari pihak pelanggan, perusahaan akan mengganti dengan pesanan yang seharusnya diinginkan oleh pelanggan, sedangkan untuk biayanya biasanya akan dinegosiasikan bersama antara pelanggan dan juga perusahaan. Hasil observasi pada Kamis, 19 Juni 2014 pukul 15.22 wib, terjadi kesalahan pemesanan dari pihak pelanggan, dan hasil negosiasinya pelanggan yang mengganti biaya yang terjadi akibat kesalahan tersebut.

Dalam menentukan harga barang yang dijual kepada pelanggan, perusahaan memiliki rumusan yang tetap. Namun kondisi pasar yang berubah-ubah akan mengubah besaran harga yang ada karena mempengaruhi faktor-faktor rumusan penentuan harga yang dimiliki perusahaan, seperti contohnya kurs, pajak, bea masuk. Sesuai hasil wawancara narasumber 1,2,3, pada kondisi barang yang dimiliki sedang menipis dan permintaan barang meningkat, perusahaan tetap menjual sesuai dengan harga yang ada pada saat itu dengan besaran yang mengikuti faktor-faktor dari penetapan harga saat itu.

Berikut ini merupakan hasil analisa kejadian tersebut yang dilihat berdasarkan 5 perspektif etika yang digunakan peneliti dalam penelitian ini :

- Etika Evolusionisme

Berdasarkan kejadian di atas maka peneliti menangkap kejadian yang berkaitan dengan etika evolusionisme, dimana perusahaan tidak mengubah prinsip dalam melayani pelanggan, siapapun pelanggan tersebut. Perusahaan tetap melayani pelanggan dengan baik dan sopan.

- Etika Utilitarianisme

Berdasarkan kejadian di atas maka peneliti menangkap kejadian yang berkaitan dengan etika utilitarianisme. Dari kejadian di atas dilihat bahwa perusahaan memperlakukan pelanggan sama, baik pelanggan tersebut membeli dalam jumlah besar maupun jumlah kecil ataupun bahkan saat pelanggan hanya bertanya masalah informasi harga. Hal tersebut menggambarkan bahwa perusahaan tidak memandang dari segi manfaat yang diperoleh perusahaan dalam melayani pelanggan. Selain itu, peneliti menangkap pula dari kejadian penanganan terhadap keluhan pelanggan. Perusahaan dengan baik merespon keluhan pelanggan walaupun akhirnya hal itu menjadikan kerugian bagi perusahaan. Namun perusahaan tetap mau bertanggung jawab atas kesalahan yang telah diperbuat.

- Etika Pragmatisme

Berdasarkan kejadian di atas maka peneliti menangkap kejadian yang berkaitan dengan etika pragmatisme. Perusahaan tetap mau melayani keluhan barang yang terjadi atas kesalahan pelanggan dan masih mau menegosiasikan terkait biaya yang muncul akibat kesalahan pelanggan tersebut. Bukanlah hal yang praktis dan cepat untuk perusahaan jika masih menegosiasikan masalah biaya tersebut. Namun perusahaan tetap melakukannya walaupun itu merepotkan pihak perusahaan.

- Etika Situasionisme

Berdasarkan kejadian di atas maka peneliti menangkap kejadian yang berkaitan dengan etika situasionisme. Dalam menentukan harga barang, perusahaan telah memiliki suatu patokan yang tetap. Hanya saja, dalam besaran yang muncul tentu berbeda dari perubahan faktor-faktor yang dalam patokan.

- Etika Deontologi

Berdasarkan kejadian di atas maka peneliti menangkap kejadian yang berkaitan dengan etika deontologi. Perusahaan menjalankan prinsip-prinsip dalam berhubungan dengan pelanggan, seperti prinsip kejujuran dalam memperlakukan pelanggan, prinsip bertanggung jawab dalam merespon keluhan barang, serta prinsip keuntungan

yang wajar dalam menetapkan harga barang memiliki prinsip yang tetap. Tidak berdasarkan pada manfaat yang diperoleh atau kemudahan dalam bertindak ataupun situasi maupun kondisi yang terjadi.

Berdasarkan analisis diatas, etika deontologi yang diterapkan pada PT. SSL dalam berhubungan dengan pelanggan. Dari analisis yang dipaparkan, dalam berhubungan dengan pelanggan perusahaan telah melayani pelanggan dengan prinsip kejujuran, dimana bukan berdasarkan manfaat yang diberikan dari seorang pelanggan yang menentukan sikap dan perilaku perusahaan yang baik dalam melayani mereka. Berdasarkan hal tersebut, telah menolak tentang teori etika utilitarianisme menurut Bagus (2000), yang menyatakan bahwa hal-hal yang baik merupakan hal yang bermanfaat, berguna, dan menguntungkan. Sebaliknya hal-hal yang jahat dan tidak baik merupakan hal-hal yang merugikan, tidak bermanfaat dan tidak menguntungkan, dari karena itu baik atau buruknya sesuatu ditentukan berdasarkan manfaat yang diperoleh, berguna atau tidak berguna dan menguntungkan atau tidak menguntungkan. Tercermin pada memperlakukan pelanggan, tidak peduli pelanggan tersebut membeli dalam jumlah besar ataupun kecil ataupun bahkan tidak jadi membeli. Perusahaan memperlakukan para pelanggannya sama. Tidak membeda-bedakan. Prinsip tersebut juga ditanamkan kepada setiap pekerja yang ada di dalam perusahaan. Saat bagian penjualan memperlakukan pelanggan yang menanyakan tentang barang, dilayani dengan baik dan sopan. Begitu pula dengan pihak manajemennya. Tercermin saat melayani narasumber 4 saat berkunjung di kantor meskipun dari segi keuntungan perusahaan dari narasumber 4 menurun tapi perlakuannya tidak berubah.

Sedangkan dalam hal keluhan barang, perusahaan menjalankan prinsip bertanggung jawab, dimana menurut Burkett (2006), bertanggung jawab dengan mengambil contoh raja Daud yang melakukan kesalahan namun tidak melemparkan kesalahan yang telah diperbuat kepada orang lain dan memperbaikinya. Perusahaan bertanggung jawab dalam merespon keluhan pelanggan yang dilakukan secara tidak sengaja oleh perusahaan. Perusahaan akan segera mengganti barang yang salah dengan yang benar dan menanggung biayanya. Namun ketika dari sisi pelanggan yang melakukan kesalahan, perusahaan masih mau menegosiasikan masalah biaya pergantian barang dagangannya. Perusahaan masih mau mengambil jalan tengah yang memuaskan kedua belah pihak, padahal jika dilihat dari kemudahan dan kepraktisannya, perusahaan bisa langsung saja menyuruh pelanggan menanggung biaya yang bertanggung dari pergantian barang tersebut.

Dalam hal penentuan harga barang, perusahaan memegang patokan penetapan harga suatu barang. Prinsip tersebut dipegang untuk menentukan harga suatu barang. Meskipun dalam besarnya pasti berubah akibat dari perubahan besaran faktor-faktor dari patokannya, namun ketentuan pemberian harga barang tetap berlandaskan patokan yang sudah ada. Dalam kasus ketersediaan barang menipis sedangkan permintaan barang tinggi, perusahaan tetap menjual barang dengan harga yang sesuai dengan patokan yang sudah ada. Walaupun situasinya memungkinkan untuk memperoleh keuntungan yang lebih, tapi perusahaan hanya mengambil keuntungan yang optimal bukan maksimal, sesuai dengan teori

keuntungan yang wajar yang dikemukakan oleh Darmaputera (2000).

Analisis dan Pembahasan Sikap dan Perilaku Pemimpin dalam Berhubungan dengan Pemasok

Dalam berhubungan dengan pemasok, terdapat dua kejadian yang sering kali terjadi dalam hubungan transaksi yaitu ketidaksesuaian kondisi barang pembelian yang datang dengan pesanan dan kesalahan pemesanan dalam pembelian. Setiap kali barang masuk ke gudang, perusahaan akan melakukan proses pengecekan barang yang terjadi pada saat observasi pada senin, 16 Juni 2014 pukul 09.42 wib di gudang barang. Dalam kondisi barang pembelian yang datang, pertama-tama pekerja akan melakukan bongkar muat sekaligus mengecek barang tersebut apakah sudah sesuai dengan pesanan sebelum disusun di dalam gudang. Jika terjadi ketidaksesuaian dengan pesanan, perusahaan akan memberikan keluhan kepada pemasok. Termasuk juga jika kondisi barang yang datang lebih. Perusahaan akan memisahkannya dari barang dagangan mereka karena dirasa bukan haknya sesuai dengan hasil wawancara dari narasumber 1,2,3. Pemasok akan menghubungi perusahaan terkait barang yang lebih tersebut, karena pemasok akan mendapat komplain dari pelanggan lain akibat kekurangan barang yang memaksa pemasok untuk *cross-check* barang-barang yang telah dikirim.

Dalam kondisi kesalahan pemesanan dalam pembelian, perusahaan tetap bertanggung jawab dalam pemenuhan perjanjian dengan pemasok. Narasumber 2 menyatakan bahwa pernah kejadian kapal barang tenggelam saat membawa barang pesanan perusahaan dan perusahaan tetap menanggung resiko tersebut sesuai dengan perjanjian yang ada dengan membayar barang pesanan tersebut. Narasumber 5 pun menegaskan bahwa perusahaan tidak pernah membatalkan perjanjian pemesanan barang yang sudah disepakati serta dalam proses pembayarannya, perusahaan selalu tepat waktu.

Berikut ini merupakan hasil analisa kejadian tersebut yang dilihat berdasarkan 5 perspektif etika yang digunakan peneliti dalam penelitian ini :

- **Etika Evolucionisme**

Berdasarkan dari kejadian yang telah terjadi antara pihak pemasok dan pihak perusahaan maka peneliti tidak dapat menangkap hal yang berkaitan dengan etika evolusionisme.

- **Etika Utilitarianisme**

Berdasarkan kejadian di atas maka peneliti menangkap kejadian yang berkaitan dengan etika utilitarianisme. Dari kejadian pembelian barang yang datang tidak sesuai dengan pesanan, perusahaan menetapkan prinsip kejujuran dalam bentuk tidak mengambil barang yang tidak dipesannya untuk dijual. Perusahaan memisahkannya dari barang-barang dagangannya, karena dirasa bukan miliknya yang seharusnya bisa menjadi keuntungan bagi perusahaan. Selain itu, perusahaan juga rela merugi demi bertanggung jawab atas kesalahan pemesanan barang yang telah dilakukan oleh perusahaan bahkan perusahaan pernah membayar akibat dari musibah tenggelamnya kapal barang yang dipesan.

- **Etika Pragmatisme**

Berdasarkan kejadian di atas maka peneliti menangkap kejadian yang berkaitan dengan etika pragmatisme. Perusahaan selalu memeriksa kondisi barang saat barang datang, apakah sudah sesuai dengan pesanan atau tidak. Hal tersebut merupakan suatu tindakan yang tidak praktis atau cenderung merepotkan. Bahkan perusahaan mau repot-repot memisahkan barang yang bukan miliknya merupakan kesalahan pemasok dalam pengiriman.

- **Etika Situasionisme**

Berdasarkan dari kejadian yang telah terjadi antara pihak pemasok dan pihak perusahaan maka peneliti tidak dapat menangkap hal yang berkaitan dengan etika situasionisme.

- **Etika Deontologi**

Berdasarkan kejadian di atas maka peneliti menangkap kejadian yang berkaitan dengan etika deontologi. Dari menjalankan prinsip kejujuran dalam kejadian ketidaksesuaian barang yang datang dengan pesanan, serta prinsip bertanggung jawab dalam pemesanan barang akibat dari kesalahan sendiri bahkan akibat musibah yang dialami.

Berdasarkan analisis diatas, etika deontologi yang diterapkan pada PT. SSL dalam berhubungan dengan pemasok. Dari analisis yang dipaparkan, perusahaan tidak mengambil barang yang bukan menjadi miliknya. Perusahaan memisahkannya dari barang-barang dagangannya. Menurut penelitian terdahulu Gustina (2008) yang mengatakan bahwa masyarakat yang dapat bertahan adalah masyarakat yang dapat hidup berdampingan dengan damai dengan cara menjalankan etika yang baik, dalam kasus ini dikhususkan ke dalam keberlangsungan hidup bisnis, telah perusahaan buktikan. Dengan menjalankan etika yang baik dengan pemasok, hubungan antara pemasok dan perusahaan terjalin dengan baik hingga narasumber 5 menekankan bahwa beliau senang dapat bekerja sama dengan perusahaan.

Dalam hal pemesanan barang dagangan, perusahaan bertanggung jawab penuh terhadap kesalahan yang dilakukan. Bertanggung jawab adalah tidak melemparkan kesalahan kepada orang lain (Burkett, 2006). Perusahaan juga pernah mengalami musibah tenggelamnya kapal barang mereka yang akhirnya mereka menderita kerugian yang cukup besar. Rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh perusahaan ditunjukkan dengan baik pada kejadian ini. Mereka rela merugi untuk mempertanggung jawabkan apa yang mereka lakukan.

Analisis dan Pembahasan Sikap dan Perilaku Pemimpin dalam Berhubungan dengan Karyawan

Dalam hal penggajian karyawan, perusahaan sudah memberikan hampir semua diatas UMR, yang belum mendapat sebesar UMR adalah karyawan-karyawan yang masih baru dan juga berpendidikan kurang. Namun perusahaan tetap menilai secara rasional. Narasumber 2 memberikan contoh tentang karyawan kontrak yang seharusnya akan memperoleh gaji yang tetap hingga masa kontraknya selesai yang pada pertengahan kontraknya muncul ketentuan UMR baru. Namun berdasarkan kontribusinya, karyawan tersebut akhirnya dinaikan sesuai ketentuan UMR yang baru. Contoh lainnya yang diungkapkan oleh ketiga narasumber adalah seorang karyawan yang bermula sebagai pembantu rumah tangga dengan latar belakang pendidikan SD yang disuruh untuk membantu pekerjaan operasional awalnya,

berawal dengan gaji dibawah UMR, saat ini telah menjadi wakil kepala gudang di Balikpapan dengan gaji diatas UMR.

Terkait dengan pemberian tunjangan, perusahaan memberikan tunjangan terkait keselamatan kerja yaitu jamsostek yang saat ini berubah menjadi PBJS bagi para pekerja berposisi staff ke bawah. Tunjangan yang diberikan perusahaan bagi pekerja yang berposisi staff ke atas, diberikan tunjangan kesehatan dalam bentuk gaji. Biaya terkait dengan PBJS, perusahaan yang menanggung penuh, yang berarti tidak dibebankan pada gaji pekerja.

Perusahaan juga memberikan apresiasi bagi pekerja yang memberikan kontribusi baik untuk perusahaan. Bentuk pengapresiasinya saat ini berupa besaran pemberian THR dan juga besaran persentase untuk kenaikan gaji tiap tahunnya. Bentuk ini diakui oleh narasumber 2 merupakan bentuk apresiasi yang paling adil. Sebelumnya, perusahaan sudah pernah mencoba untuk memberikan sistem *reward* untuk pekerja yang terbaik dari keseluruhan pegawai. Namun sistem tersebut sudah berjalan 3x dan akhirnya digantikan oleh sistem ini karena banyak keluhan dari pegawai yang lain yang merasa kurang adil dalam hal penilaiannya. Dasar penilaian dari sistem yang terbaru ini adalah dari atasan masing-masing pegawai. Para atasan akan ditanya tentang perseorangan pekerja, bagaimana dalam kerja tiap harinya. Ketika berkontribusi baik, perusahaan akan memberikan THR serta persentase kenaikan gajinya akan lebih besar. Bagi yang kurang berkontribusi baik, akan tetap diberikan namun dalam besaran yang tidak terlalu besar.

Selain itu, perusahaan ingin para pekerjanya mampu untuk bekerja dengan jujur. Hal tersebut tercermin dari ketiga narasumber yang sepakat bahwa pelanggaran terkait dengan kejujuran, perusahaan tidak dapat mentolerir dan akan langsung ditindak. Jika kesalahannya dalam bentuk lain, seperti salah memberi harga atau salah mengirim barang, perusahaan masih bisa mentolerir kesalahan tersebut. Terdapat aturan di perusahaan bahwa pekerja yang demikian akan ditegur sebanyak 3x dan teguran ketiga akan ditindak. Hal ini juga diterapkan pada keluarga yang membuat kesalahan namun mereka tidak sampai ditindak. Tapi teguran yang diterima oleh mereka akan sangat keras.

Dalam kondisi yang sulit bagi perusahaan terkait dengan hal pemberian gaji, perusahaan tidak pernah menurunkan gaji karyawan walaupun pada saat kondisi penjualan perusahaan menurun. Menurut pengakuan narasumber 2 dan 3, pada tahun 1998, saat terjadi krisis moneter, kondisi perusahaan tertekan. Dengan kondisi penjualan yang sangat sepi, tapi harus tetap membayar pekerja. Dalam kondisi seperti itu, pihak keluarga bertekad untuk tidak memphk pekerjanya satupun dan hal tersebut dikomunikasikan kepada pekerja. Perusahaan tidak sanggup menaikkan gaji karyawan pada saat itu, namun tetap memberikan sembako pada hari raya. Dengan kondisi yang sulit tersebut, perusahaan tetap memprioritaskan kesejahteraan karyawan mereka. Para pihak manajemen rela menekan pendapatan mereka demi mencukup gaji karyawan.

Berikut ini merupakan hasil analisa kejadian tersebut yang dilihat berdasarkan 5 perspektif etika yang digunakan peneliti dalam penelitian ini :

- Etika Evolusionisme

Berdasarkan dari kejadian yang telah terjadi antara pihak pekerja dan pihak perusahaan maka peneliti tidak dapat

menangkap hal yang berkaitan dengan etika evolusionisme.

- Etika Utilitarianisme

Berdasarkan kejadian di atas maka peneliti menangkap kejadian tersebut berkaitan dengan etika utilitarianisme. Dari kejadian di atas dilihat bahwa dalam mempekerjakan pekerja, perusahaan mau mewedahi para pekerjanya untuk berkembang padahal pekerja tersebut awalnya tidak mempunyai kelebihan lebih yang secara otomatis jika diukur dari manfaat yang diperoleh oleh perusahaan yaitu kerugian. Selain itu, perusahaan juga mau memberikan tunjangan berupa jamsostek bagi pekerjanya yang biayanya secara penuh ditanggung perusahaan.

- Etika Pragmatisme

Berdasarkan kejadian di atas maka peneliti menangkap kejadian yang berkaitan dengan etika pragmatisme, bahwa perusahaan memberikan insentif kepada pekerjanya yang memberikan kontribusi baik bagi perusahaan. Perusahaan mau direpotkan untuk mencari sistem yang terbaik dalam hal pemberian insentif sesuai dengan narasumber 2 dan juga harus mencari informasi dari para atasan terkait kinerja setiap pekerjanya untuk menjadi dasar penilaian insentif diberikan.

- Etika Situasionisme

Berdasarkan kejadian di atas maka peneliti menangkap kejadian yang berkaitan dengan etika situasionisme, pada saat perusahaan mengalami kesusahan pada tahun 1998, perusahaan tetap mengutamakan kesejahteraan para pekerjanya. Perusahaan tidak mau memphk para pekerjanya dan terus berjuang demi kesejahteraan para pekerja walaupun ditengah situasi yang menekan.

- Etika Deontologi

Berdasarkan kejadian di atas maka peneliti menangkap kejadian yang berkaitan dengan etika deontologi. Perusahaan telah melakukan prinsip keadilan dalam memberikan gaji pada pekerjanya yang sesuai dengan ukuran yang rasional, memberikan tunjangan-tunjangan yang merupakan hak dari pekerja, serta memberikan insentif bagi para pekerja yang telah memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan. Perusahaan juga menjalankan prinsip kejujuran pada pekerjanya yang dimana di dalam kondisi penjualan perusahaan yang menurun, perusahaan mau bersifat terbuka kepada pekerjanya dengan memberikan informasi kepada pekerjanya terkait kondisi perusahaan. Selain itu, perusahaan juga telah menjalankan prinsip bertanggung jawab, dimana perusahaan tetap berusaha untuk memberikan gaji yang sesuai kepada pekerja walaupun kondisi perusahaan sedang sulit sekalipun.

Berdasarkan analisis diatas, etika deontologi yang diterapkan pada PT. SSL dalam berhubungan dengan pekerja. Dari analisis yang dipaparkan, perusahaan mau memberikan pelatihan dan wadah untuk belajar dan mengembangkan diri bagi para pekerjanya yang memang pada dasarnya tidak memiliki kemampuan. Menurut Bagus (2000), sesuatu yang baik adalah yang mampu memberikan manfaat dan menguntungkan, jika tidak bermanfaat atau menguntungkan berarti tindakan itu buruk. Teori ini tidak tercermin dari tindakan perusahaan terhadap pekerjanya, yang dari segi

manfaat yang diperoleh justru rugi karena harus mengupah seseorang yang masih belum mempunyai kemampuan. Dalam hal pengupahan, perusahaan mampu secara adil memberikan gaji. Keadilan yang dimaksud adalah mampu memperlakukan seseorang sama sesuai dengan kriteria yang rasional (Keraf, 1998).

Dalam hal pemberian tunjangan, perusahaan mau memberikan jansostek yang dibiayai penuh oleh perusahaan. Jika dilihat dari segi manfaat yang diperoleh, justru hal ini merupakan sebuah kerugian yang ditanggung oleh perusahaan. Namun perusahaan tetap memberikan tunjangan tersebut dengan tujuan untuk kesejahteraan para pekerjanya. Sangat bertentangan dengan penerapan etika utilitarianisme.

Dalam hal insentif, perusahaan mau untuk mencari cara mengapresiasi para pekerjanya yang memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan yang paling tepat dengan melewati fase pemberian *reward* hingga mengubahnya dengan sistem pemberian besaran THR dan besaran persentase kenaikan gaji. Demi mencapai keadilan yang tidak berat sebelah, perusahaan rela mengganti sistem yang sudah berjalan. Bukanlah suatu yang mudah bagi suatu perusahaan mengubah sistem yang ada. Ditambah lagi, dalam penentuan pemberian besaran THR dan besaran persentase kenaikan gaji harus melewati para atasan setiap karyawan. Jika dilihat dari segi kepraktisan, kemudahan, dan kecepatan, seharusnya perusahaan langsung saja memberikan besaran THR yang sama dan menaikkan gaji karyawannya sama. Namun, demi memperoleh keadilan yang berlandaskan dengan dasar yang rasional, perusahaan berani untuk mengambil langkah yang membuat repot.

Dalam praktek prinsip kejujuran di dalam perusahaan, bagi perusahaan tidak ada namanya kebohongan demi sesuatu yang baik. Perusahaan sangat menjunjung tinggi nilai kejujuran dalam bekerja. Saat perekrutan karyawan baru, setiap karyawan baru akan diajak bicara terkait dua prinsip yang dipegang yaitu tentang kejujuran dalam bekerja dan juga loyalitas dalam bekerja. Perusahaan akan langsung bertindak jika kesalahan yang dilakukan oleh pekerja adalah berupa ketidakjujuran. Hal ini menunjukkan ketegasan perusahaan dalam menerapkan suatu prinsip kejujuran dalam apapun situasinya.

Dalam situasi omzet perusahaan turun dengan drastis pun, perusahaan tetap berusaha keras untuk mengutamakan kesejahteraan karyawan mereka. Terlihat dari kejadian tahun 1998, dimana krisis moneter terjadi. Perusahaan tidak mau memphk pekerjanya. Dari hal tersebut, dapat dilihat bahwa perusahaan bertanggung jawab penuh dalam menyejahterahkan karyawannya. Walaupun situasi membuat perusahaan punya pilihan untuk memphk karyawannya, tapi perusahaan tetap memilih untuk berjuang, meskipun harus menekan gaji pihak manajemen yang merupakan pihak keluarga. Hal ini merupakan salah satu bentuk yang perusahaan contohkan bagi karyawannya, dimana perusahaan memegang teguh prinsip loyalitas dalam bekerja. Perusahaan juga melakukan hal yang sama kepada para karyawannya untuk menjadi contoh bagi mereka. Menurut Parsons (2004), etika situasionisme adalah suatu etika yang mempertimbangkan keadaan khusus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari masing-masing situasi, dengan tetap menggunakan prinsip-prinsip mendasar sebagai petunjuk atau pedoman, sehingga tidak ada kebenaran dan kesalahan yang

mutlak karena semuanya berdasarkan dari kondisi saat itu dan hal tersebut tidak tercermin dari tindakan PT. SSL. Perusahaan dalam situasi yang memaksa mereka untuk menurunkan gaji karyawan atau bahkan memphk karyawannya, tetap dihadapi dengan tujuan bertanggung jawab atas kesejahteraan karyawannya.

Dalam penelitian Hollinger (2009), yang mengatakan bahwa seorang Kristen terdapat suatu kebenaran yang absolut yaitu *Christian World View* yang berasal dari Alkitab. Dalam penelitian ini, peneliti menangkap bahwa pemimpin di dalam PT. SSL memegang kebenaran tersebut. Salah satu contohnya adalah dari memikirkan sedemikian rupa untuk memperjuangkan kesejahteraan karyawannya dalam kejadian 1998. Sesuai dengan Matius 22:39, yang mengatakan bahwa “kasihilah sesamamu manusia seperti dirimu sendiri”, karena kasih itulah perusahaan ini mau bersusah payah untuk berjuang agar karyawannya tidak sampai tidak memiliki penghasilan di dalam kondisi yang sulit masa itu dan juga melakukan pengorbanan dengan menekan pendapatan pihak manajemen untuk bisa memberikan gaji karyawan yang sesuai. Selain itu juga, tercermin dalam pemberian jansostek kepada karyawannya. Selain sebagai suatu tanggung jawab perusahaan, namun atas dasar mengasihi, perusahaan menanggung seluruh biaya di dalamnya yang seharusnya biaya tersebut sudah masuk ke dalam bagian gaji karyawan tapi pada perusahaan ini seutuhnya ditanggung oleh perusahaan tanpa mengubah gaji yang diberikan pada karyawan.

Analisis dan Pembahasan Sikap dan Perilaku Pemimpin dalam Berhubungan dengan Pemegang Saham

Selama observasi yang dilakukan oleh peneliti pada PT. SSL, peneliti menemukan kondisi dimana pemegang saham yang tidak tergabung dalam manajemen di dalam perusahaan tidak pernah mengintervensi secara langsung dalam menanggapi hal-hal yang bersifat operasional. Perusahaan memegang teguh prinsip tersebut bahwa seorang pemegang saham yang tidak tergabung dalam manajemen memiliki batasan dalam bertindak dan juga mampu dijalankan dengan baik oleh pemegang saham dan juga dewan direksi. Narasumber 1 pun menyatakan bahwa jikalau kondisi tersebut terjadi maka pemimpin akan menegur pemegang saham tersebut. Pemegang saham yang tidak tergabung dalam manajemen pada perusahaan ini, memiliki caranya tersendiri ketika ingin mengomentari tentang kinerja perusahaan. Dalam observasi, peneliti menemui bahwa sarana pemegang saham yang tidak tergabung dalam manajemen adalah saat makan siang bersama di hari kerja. Pemegang saham beserta dewan direksi berkumpul di ruang komisararis untuk makan siang bersama. Pada saat itulah, pemegang saham yang tidak tergabung dalam manajemen akan mengomentari tentang apa yang dirasa kurang tepat, baik dari segi manajemennya serta kinerja karyawan.

Terkait dengan pemberian hak informasi kepada pemegang saham, dalam observasi yang peneliti lakukan pada Sabtu, 14 Juni 2014 pukul 12.05 wib di ruang komisararis, terdapat tumpukan kertas di meja narasumber 3 yang merupakan komisararis utama, mengenai laporan keuangan, arus kas, laporan laba rugi. Berdasarkan ketiga narasumber, setiap RUPS akan ada presentasi dari konsultan kepada pemegang saham terkait dengan kondisi secara menyeluruh perusahaan.

Setelah presentasi tersebut akan diadakan debat untuk pemegang saham bisa menanyakan berbagai informasi secara terperinci yang akan berujung terhadap pengambilan keputusan untuk perusahaan. Pada perdebatan yang sengit, narasumber 3 yang akan menjadi penengah untuk kondisi tersebut. Diakui oleh narasumber 2 bahwa perdebatan tersebut sering kali cukup sengit namun masalah tersebut hanya berhenti hingga rapat berakhir, setelah rapat biasanya mereka sekeluarga pergi makan bersama.

Dalam hal pembagian deviden, akan dibahas besaran keuntungan bersih dari perusahaan yang akan digunakan untuk investasi perusahaan dan untuk pembagian deviden di RUPS, setelah debat. Namun untuk besaran deviden yang didapat dari tiap anggota pemegang saham dihitung berdasarkan rumus yang telah diberikan dari Yudianto Krisnadi. Sehingga besaran antar kakak beradik beda. Kakak yang tertua akan memperoleh jumlah yang paling besar diantara yang lain. Namun diakui oleh narasumber 2 yang merupakan anak terakhir dari Yudianto Krisnadi dan Suciati Krisnadi bahwa pembagian yang diberikan berdasarkan rumus tersebut tidak mungkin kurang untuk dipakai sehari-hari, jikalau sampai kurang berarti kesalahan pribadi dalam manajemen keuangan mereka. Diakui juga oleh ketiga narasumber, bahwa perbedaan yang terjadi tidak terlalu signifikan.

Berikut ini merupakan hasil analisa kejadian tersebut yang dilihat berdasarkan 5 perspektif etika yang digunakan peneliti dalam penelitian ini :

- Etika Evolusionisme

Berdasarkan kejadian di atas maka peneliti menangkap kejadian yang berkaitan dengan etika evolusionisme, dimana perusahaan memegang prinsip terhadap batasan-batasan dari pemegang saham dalam bertindak di dalam perusahaan secara tetap. Baik pemegang saham maupun dewan direksi, telah memahami dengan baik fungsi dari masing-masing. Bahkan dewan direksipun akan menegur pemegang saham jika melanggar batasan yang ada dengan tujuan untuk secara struktur dapat berjalan dengan baik.

- Etika Utilitarianisme

Berdasarkan dari kejadian yang telah terjadi antara pihak pemegang saham dan pihak perusahaan maka peneliti tidak dapat menangkap hal yang berkaitan dengan etika utilitarianisme.

- Etika Pragmatisme

Berdasarkan kejadian di atas maka peneliti menangkap kejadian yang berkaitan dengan etika pragmatisme, yaitu perusahaan mau direpotkan dalam memberikan informasi secara lengkap kepada setiap pemegang saham, melewati proses perdebatan yang cukup ketat dengan tujuan kebaikan perusahaan ke depan, hingga dalam perhitungan pembagian deviden masih mau membagi sesuai dengan rumusan yang telah diwariskan agar dalam pembagiannya tetap adil.

- Etika Situasionisme

Berdasarkan dari kejadian yang telah terjadi antara pihak pemegang saham dan pihak perusahaan maka peneliti tidak dapat menangkap hal yang berkaitan dengan etika situasionisme.

- Etika Deontologi

Berdasarkan kejadian di atas maka peneliti menangkap kejadian yang berkaitan dengan etika deontologi, yaitu perusahaan menjalankan prinsip kejujuran, dimana perusahaan ingin memberikan informasi selengkap-lengkapya kepada setiap pemegang saham. Selain itu, dalam perhitungan pembagian deviden, perusahaan masih mau menetapkan perhitungan dari Yudianto agar prinsip keadilan yang telah diwariskan hingga saat ini dapat terus dipelihara dan dijalankan.

Berdasarkan analisis diatas, etika deontologi yang diterapkan pada PT. SSL dalam berhubungan dengan pemegang saham. Dari analisis yang dipaparkan pada kasus pengintervensian pemegang saham yang tidak tergabung dalam manajemen di dalam operasional. Dalam hal ini, perusahaan menegaskan bahwa pemegang saham yang tidak tergabung dalam manajemen tidak boleh bertindak langsung dalam hal operasional. Terdapat batasan-batasan yang jelas dan terkomunikasikan dengan baik. Sehingga tidak ada pelanggaran di dalam menjalankan hal tersebut. Ketetapan ini sudah berjalan lama dan terbukti tidak ada pelanggaran di dalamnya. Namun ketika hal tersebut sampai terjadi, maka akan ada tindakan menegakkan keadilan di dalamnya, yaitu dengan cara menegur untuk tidak melakukannya lagi dengan tujuan untuk dalam hal praktek struktur organisasi dapat berjalan dengan baik.

Prinsip kejujuran menurut Udofia (2012) yaitu berbicara sesuai realita dan tidak menutup-nutupi informasi, tercermin ketika perusahaan menjalankan keterbukaan informasi kepada pemegang saham tentang kondisi perusahaan hingga hal-hal yang terperinci sekalipun. Walaupun hal itu bukanlah hal yang mudah, tapi perusahaan tetap melakukannya sebab hal tersebut merupakan hak dari seorang pemegang saham. Begitu pula dalam hal pembagian deviden, narasumber 3 rela untuk repot-repot menghitung kebutuhan keluarga dari tiap anak-anaknya untuk membagi deviden secara adil dengan menggunakan rumusan dari suaminya. Keadilan yang dimaksud bukanlah dalam arti memberikan sama besarannya, namun menurut dengan ukuran yang rasional sesuai dengan Burkett (2006). Padahal dari segi kemudahan, seharusnya dengan mudah mereka membagi secara langsung devidennya.

Analisis dan Pembahasan Sikap Pemimpin pada PT. SSL Mengenai Prinsip-Prinsip dalam Berbisnis

Peneliti akan mendeskripsikan pandangan pemimpin pada PT. SSL yang ditangkap melalui jawaban pertanyaan wawancara yang menggambarkan perspektif etika evolusionisme, etika utilitarianisme, etika pragmatisme, etika situasionisme, dan etika deontologi. Setelah menganalisis, peneliti akan membahas hasil analisis tersebut dengan membandingkannya pada teori.

Pada PT. SSL didapati bahwa narasumber 1 beranggapan bahwa ilmu ekonomi akan selalu berubah-ubah seperti kondisi pasar contohnya, namun dalam mengelola bisnis tidak boleh memiliki prinsip yang berubah-ubah, harus dengan prinsip yang tetap, karena dirasa sangat berbahaya jika dalam hal prinsip kebenaran suatu perusahaan berpegang pada suatu prinsip yang berubah-ubah. Perusahaan tidak akan bisa memilah antara yang benar dan yang salah yang akhirnya bisa membawa perusahaan kearah yang kacau.

Narasumber 1 juga beranggapan bahwa keuntungan adalah tujuan dari berbisnis, namun dalam persoalan

kebenaran tidak boleh kompromi. Saat suatu tindakan salah harus dikatakan salah walaupun kerugian merupakan bentuk konsekuensi yang harus ditanggung oleh perusahaan karena bagi narasumber 1 untung maupun rugi adalah suatu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan dalam menjalankan bisnis.

Sedangkan dalam menanggapi tentang pandangan tentang prinsip kebenaran didasarkan pada besar manfaat yang diperoleh, narasumber 1 menyatakan bahwa tidak boleh berpatokan pada hal tersebut. Menurutnya, perusahaan akan kehilangan arah saat mendasarkan kebenaran pada prinsip tersebut. Kebenaran akan hanya untuk kaum mayoritas jika prinsip tersebut dijalankan.

Selain itu, narasumber 1 beranggapan bahwa efektif dan efisien adalah hal yang harus diperhatikan dalam berbisnis namun tidak berarti dalam hal menentukan kebenaran didasarkan pada hal tersebut. Selama dalam menjalankan bisnis bekerja dengan efektif dan efisien tanpa melanggar kebenaran yang ada, hal tersebut tidak menjadi masalah.

Anggapan bahwa suatu tindakan baik akan dinilai tetap baik apapun situasinya, begitu pula halnya dengan suatu tindakan buruk tidak akan pernah dibenarkan dalam situasi apapun juga dilontarkan oleh narasumber 1. Narasumber 1 memberikan contoh terkait prinsip yang ingin ditanamkan oleh perusahaan pada setiap pekerjanya, yaitu kejujuran. Suatu kebohongan tidak bisa dianggap baik apapun yang melatarbelakangi tindakan tersebut.

Narasumber 1 selaku pemimpin beranggapan bahwa suatu tindakan baik atau buruk harus didasarkan pada kebenaran yang tetap. Jikalau tidak memiliki kebenaran yang tetap, perusahaan akan bingung harus berpegangan pada prinsip yang mana. Narasumber 1 juga meyakini bahwa jika-lau dengan berpegangan pada prinsip yang tetap pasti dalam menjalankan bisnis akan lebih baik.

Berdasarkan analisis diatas, etika evolusionisme tidak diterapkan pada PT. SSL. Dari penjelasan yang dipaparkan oleh narasumber 1 terkait dengan bahaya jika tidak memiliki suatu prinsip yang tetap dalam pengelolaannya. Narasumber satu juga menganggap keuntungan adalah tujuan dari berbisnis tapi dalam bisnis pasti ada untung dan rugi dan tidak melihat dari segi jumlah yang memperoleh manfaat. Hal tersebut mencerminkan bahwa etika utilitarianisme tidak diterapkan pada PT. SSL. Narasumber satu menjelaskan bahwa suatu yang efektif dan efisien merupakan sesuatu yang baik namun tetap harus didasari oleh kebenaran yang tetap, selama menjalankan efektif dan efisien tersebut tidak melanggar suatu kebenaran, maka sah-sah saja untuk dilakukan. Suatu kebenaran tidak bisa bergantung pada situasi. Apapun situasinya ketika suatu tindakan memang baik, akan baik hasilnya. Begitu juga sebaliknya, ketika suatu tindakan memang buruk, apapun situasinya akan buruk. Hal tersebutlah yang dipegang oleh pemimpin.

Berdasarkan analisis diatas, etika deontologilah yang diterapkan pada PT. SSL. Dari penjelasan yang dipaparkan oleh narasumber 1 terkait dengan harus memiliki prinsip kebenaran yang tetap untuk menjadi pegangan dalam berbisnis. Menurut Bertens (2000), bahwa etika deontologi adalah suatu kewajiban yang harus dijalankan, dimana kebenaran dalam konsep deontologi yaitu sesuatu yang sesuai dengan norma sosial dan moral, tanpa melihat apakah hal tersebut menguntungkan, bermanfaat, atau bahkan

menyenangkan atau tidak, diterapkan dalam perusahaan ini. Dari kasus-kasus yang diberikan dalam etika-etika yang lainnya di pembahasan di atas, seperti etika evolusionisme yang memiliki prinsip yang berubah-ubah, etika utilitarianisme yang memiliki prinsip berdasarkan untung ruginya, etika pragmatis yang memiliki prinsip berdasarkan kemudahan, kepraktisan, kecepatan, etika situasionisme yang memiliki prinsip berdasarkan situasi, tercermin bahwa PT. SSL tidak menjadikan alasan-alasan tersebut sebagai dasar dalam penentuan suatu tindakan baik atau buruk. Perusahaan sudah memiliki suatu ketetapan yang tetap dan terus dijalankan dengan disiplin.

Dalam menjalankan prinsip kejujuran, perusahaan telah mampu tidak sekedar tidak berbohong, tapi juga tidak menipu, dimana tercermin dalam keterbukaan informasi baik ke pelanggan, pemasok, pemegang saham, bahkan kepada karyawan tentang kondisi perusahaan. Sedangkan dalam prinsip keadilan, perusahaan telah berusaha terus dalam memberikan gaji, tunjangan, serta insentif yang secara tepat sesuai dengan ukuran-ukuran yang rasional, dan juga tercermin dimana pembagian deviden kepada pemegang saham. Dalam menjalankan prinsip keuntungan yang wajar, perusahaan memiliki patokan yang tetap dalam menentukan harga jual yang dijadikan patokan sehingga dalam memperoleh keuntungan, keuntungan optimallah yang mampu diperoleh perusahaan bukan keuntungan yang maksimal. Prinsip bertanggung jawab dalam PT. SSL, tergambar dari proses penanganan keluhan barang dari pelanggan, bagaimana dalam berhubungan dengan pemasok baik dari segi pembayaran atau kesalahan pemesanan, hingga dalam tindakan perusahaan meresponi keadaan keuangan perusahaan yang menekan terhadap karyawan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Sikap dan perilaku pemimpin PT. SSL dalam berhubungan dengan pemasok, pelanggan, karyawan, dan pemegang saham maupun prinsip-prinsipnya dalam berbisnis mengkonfirmasi adanya kecenderungan kuat menerapkan etika bisnis dari perspektif deontologi. Penelitian ini belum mampu mengungkapkan ada kejadian dan peristiwa penerapan etika berbisnis dari perspektif evolusionisme, utilitarianisme, pragmatisme, situasionisme.

Saran

Bagi peneliti adalah peneliti dapat mencontoh pemimpin PT. SSL dalam bersikap dan berperilaku yang menerapkan etika deontologi dalam berbisnis di masa depan walaupun dengan tantangan-tantangan yang ada. Serta saran bagi perusahaan adalah pemimpin PT. SSL dapat terus menganut etika deontologi dalam berbisnis secara berlanjut dan secara holistik, pemimpin PT. SSL dapat terus mempengaruhi lingkungan sekitar untuk dapat menerapkan etika deontologi dalam bersikap dan berperilaku, serta pemimpin PT. SSL dapat mewariskan budaya tersebut kepada generasi penerus yang akan melanjutkan bisnis keluarga ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisu, Edytus. (2008). *Hak Karyawan Atas Gaji & Pedoman Menghitung: Gaji Pokok, Uang Lembur, Gaji Sundulan, Insentif – Bonus – THR, Pajak atas Gaji, Iuran Pensiun – Pesangon, Iuran Jamsostek/Dana Sehat*. Niaga Swadaya, Jakarta.
- Bagus, Lorens. (2000). *Kamus Filsafat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bertens, Kees. (2000). *Pengantar Etika Bisnis*. Yogyakarta: Kanisius.
- Darmaputera, Eka. (2008). *Dengan Mata Menatap ke Yesus*. PT. BPK Gunung Mulia, Jakarta.
- Daymon, C. & Holloway, J. (2008). *Metode-Metode Riset Kualitatif Dalam Public Relations & Marketing Communications*. Yogyakarta: PT Bentang Pustaka.
- Hallowell, Billy (2012). *Here are 5 Christian Companies That Join Chick-fil-A in Publicly-Proclaiming Their Bible-Based Views*. Retrieved June 1, 2014, from <http://www.theblaze.com/stories/2012/08/02/here-are-5-christian-companies-that-join-chick-fil-a-in-publicly-proclaiming-their-bible-based-faith/>
- Handayani, Lenny; Kukuh Bhimo Nugroho (2014). *James Riady Menangkan Clinton, Iparnya Sumbang Jokowi*. Retrieved March 21, 2014, from <http://nefosnews.com/post/berita-analisa/james-riady-menangkan-clinton-iparnya-sumbang-jokowi>.
- Isa, Y., Retno, T. (2009). *Dari Do It Menjadi Duit*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kusumadewi, Anggi. (2014). *Mabes Polri Tetapkan Coca-Cola Jadi Tersangka Pelanggaran Izin Operasi*. Retrieved July 11, 2014, from <http://nasional.news.viva.co.id/news/read/496233-mabes-polri-tetapkan-coca-cola-jadi-tersangka-pelanggaran-izin-operasi>.
- Magnis Suseno, Frans. (2006). *Etika Abad ke-20*. Kanisius, Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J.. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. (2007). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Salemba Empat, Jakarta.
- Richardson, Bill. (1995). *Learning contexts and roles for the learning organization leader*. Retrieved March 20, 2014, from <http://search.proquest.com/docview/215660873/3F6148DD31204C75PQ/1?accountid=45762>.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis : (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunoto, (1992). *Mengenal filsafat Pancasila: Pendekatan melalui metafisika, logika, dan etika*. Penerbit: PT. Hanindita.
- Velasquez, G. M. (2003). *Etika Bisnis*. Yogyakarta : Andi.
- Wicaksono, Frans Satrio. (2009). *Tanggung Jawab Pemegang Saham, Direksi, dan Komisaris Perseroan Terbatas*. Visimedia, Jakarta.