



PENGARUH ETIKA TERHADAP NEGOSIASI DAN MANAJEMEN KONFLIK PADA INDUSTRI PERBANKAN

**Charmaine¹, Darwin², Irene Vangoh³, Jane Eveline Susilo⁴
Renndy Ferdianto⁵, Viona⁶**

Fakultas Ekonomi, Universitas Internasional Batam
Corresponding author: renndyferdianto05@gmail.com

ABSTRACT

Purpose. *This research was conducted to determine the influence of ethics in negotiating and conflict management in the banking industry and the factors that influence the negotiation process itself.*

Methods. *This research uses a type of qualitative research and a descriptive approach, namely interviews, case studies, and observations.*

Findings. *The banking sector will try its best to provide the best solutions that can be accepted by its customers because the banking industry prioritizes the comfort and satisfaction of its customers.*

Implication. *The influence of ethics on negotiation and conflict management is very large and determines the success of negotiations in the banking industry.*

Keywords. *Ethics; Negotiation; Conflict Management; Banking*

ABSTRAK

Tujuan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh etika dalam melakukan negosiasi dan manajemen konflik pada industri perbankan serta faktor-faktor yang mempengaruhi proses negosiasi itu sendiri.

Metode. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif yaitu wawancara, studi kasus, dan observasi.

Hasil. Pihak perbankan akan berusaha semaksimal mungkin untuk memberi solusi terbaik dan yang dapat diterima oleh nasabahnya karena industri perbankan sangat mengutamakan kenyamanan dan kepuasan nasabahnya.

Implikasi. Pengaruh etika terhadap negosiasi dan manajemen konflik sangat besar dan menentukan keberhasilan negosiasi pada industri perbankan.

Kata Kunci. Etika; Negosiasi; Manajemen Konflik; Perbankan

1. Pendahuluan

Etika merupakan salah satu hal yang paling penting dalam kehidupan bermasyarakat, dengan adanya etika kehidupan manusia lebih teratur dan aman (Djoko S, 2018). Dengan adanya etika, seseorang dapat bersikap rasional dan kritis, mampu membentuk pendapatnya dan bertindak sesuai dengan apa yang diinginkan dan yang dapat dipertanggungjawabkan. Etika mampu membantu manusia membedakan yang baik buruk benar salah suatu hal.

Di dunia perbankan, etika bisnis menjadi dasar utama yang sangat penting. Hal ini disebabkan karena bank adalah badan usaha yang berperan untuk menyimpan uang masyarakat yang akan membantu banyak orang. Bank harus menjadi sarana terpercaya bagi masyarakat karena banyak yang sudah menggunakan jasa perbankan ini. Pihak bank harus memiliki pemahaman yang luas mengenai etika dan cara penerapannya. Seorang *banker* harus memiliki etika yang baik, umumnya para *frontliner* di perbankan harus selalu senyum, bersikap baik, mengucapkan terima kasih, berpenampilan rapi, sopan dan wangi. Seorang *banker* harus melayani nasabah dengan sebaik mungkin.

Karena etika sangat penting, etika juga merupakan salah satu hal yang dapat menghambat maupun memperlancar proses komunikasi, semakin lancarnya proses komunikasi maka proses negosiasi juga semakin baik dan juga sebaliknya. Negosiasi yang dilakukan di industri perbankan sangat bermacam-macam, dan membutuhkan komunikasi yang terjalin baik antara kedua belah pihak. Komunikasi yang efektif menuntut rasa saling menghormati, percaya, terbuka, dan tanggung jawab. Manajer menyampaikan semua fungsi manajemen dan tugas manajemen melalui saluran komunikasi. *Leader* atau manajer melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, semuanya melalui komunikasi kepada bawahan.

Negosiasi juga merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Negosiasi dilakukan oleh dua belah pihak yang melakukan tawar menawar untuk mencapai kepentingan bersama. Dalam melakukan negosiasi, harus ada aturan dan etika dalam melakukannya. Dalam suatu perusahaan pasti terjadi adanya negosiasi dan juga manajemen konflik. Oleh karena itu, penulis bermaksud membahas tentang pengaruh etika terhadap negosiasi dan manajemen konflik khususnya pada industri perbankan.

2. Kajian Pustaka

Etika Bisnis

Etika dalam Yunani Kuno: "ethikos", berarti "timbul dari kebiasaan" menurut Batoebara (2018) merupakan cabang utama filsafat yang isinya mempelajari nilai-nilai atau kualitas. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk, dan tanggung jawab. Etika merupakan ilmu yang berkenaan tentang baik dan buruk serta mengenai hak dan kewajiban moral. Menurut Nur (2020) etika dapat diartikan sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan yang baik dari yang buruk. Etika merupakan suatu bidang ilmu yang bersifat normatif karena ia yang berperan dalam menentukan apa yang harus dilakukan atau yang tidak boleh dilakukan oleh sekumpulan individu (Nursolihah, 2020).

Pengertian Bisnis Menurut Situmorang (2010) bisnis merupakan sebuah organisasi yang menyediakan barang ataupun jasa untuk diperjual belikan dengan tujuan agar mendapatkan suatu laba atau hasil. Menurut Sinaulan (2016) bisnis merupakan bentuk

kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan. Seluruh orang atau individu maupun kelompok melakukan kegiatan bisnis pastinya untuk mencari suatu keuntungan agar kebutuhan hidupnya terpenuhi. Tidak ada satupun orang yang melakukan bisnis yang bertujuan untuk mencari kerugian. Menurut Klaudia (2022) bisnis merupakan suatu bentuk untuk menghasilkan produk barang ataupun jasa kepada pelanggan. Setiap bisnis yang berjalan pastinya mengadakan transaksi dengan orang. Orang-orang itu yang akan menanggung sebab-akibat bisnis yang dijalankan oleh mereka. Kerja yang dilakukan dalam bisnis yaitu dengan cara menekankan kebutuhan dan area fungsional yang berbeda untuk memaksimalkan laba yang didapatkan dalam mencapai tujuan bersama-sama (Yulia, 2021).

Negosiasi Bisnis

Negosiasi adalah suatu bentuk proses yang bertujuan untuk mendapatkan kesepakatan terbaik diantara dua orang yang berkepentingan atau lebih (Pratama, 2015). Negosiasi adalah bentuk interaksi antara dua orang atau lebih yang tujuannya untuk mencapai suatu kesepakatan yang saling menguntungkan antara pihak-pihak yang bersangkutan atau berkepentingan. Bisnis berasal dari kata bahasa Inggris yaitu *business*, yang berawalan dari kata *busy* yang artinya sibuk. Menurut Parmitasari (2019) menyatakan bisnis merupakan seluruh bentuk kegiatan maupun institusi yang berperan sebagai produksi barang atau jasa yang berlangsung dalam kehidupan sehari-hari.

Negosiasi bisnis merupakan suatu bentuk interaksi sosial yang bertujuan untuk mencapai suatu kesepakatan antara dua orang maupun lebih dengan tujuan atau kepentingan berbeda yang mereka anggap penting (Musadieq, 2015). Berikut merupakan beberapa strategi yang penting dilakukan dalam proses negosiasi berlangsung:

1. Strategi menang-menang (*win-win solution*). Pada strategi ini menang-menang diartikan sebagai kedua belah pihak berada pada posisi yang saling menguntungkan karena dalam proses bernegosiasi diupayakan menimbulkan suasana yang memberikan kesan yaitu tidak ada pihak yang kalah dengan mengetengahkan pemberian atau keuntungan yang terbaik secara terbuka.
2. Strategi menang kalah (*win-lose solution*) adalah bentuk strategi yang tujuannya untuk memperoleh kemenangan sendiri dengan mempunyai keinginan untuk mengalahkan pihak lain dan menguntungkan diri sendiri. Penguasaan strategi menang-kalah sangat tidak dianjurkan dalam proses negosiasi berlangsung karena dapat menimbulkan konflik yang berkepanjangan.
3. Strategi kalah kalah (*lose-lose solution*). adalah bentuk strategi yang saling merugikan kedua belah pihak dimana keduanya merupakan pihak yang kalah, karena proses negosiasi cenderung tidak menggunakan akal pikiran yang sehat, hanya melampiaskan bentuk kemarahan serta emosi sehingga tidak akan dapat menyelesaikan suatu masalah. Dan berdampak akan menimbulkan masalah baru

3. Metode Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan keseluruhan kegiatan atau cara dalam menjalankan penelitian, mulai dari rumusan masalah, proses analisis hingga menyimpulkan hasil penelitian. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam menganalisis pengaruh etika terhadap negosiasi dan manajemen konflik pada industri perbankan adalah kualitatif.

Pendekatan kualitatif akan menghasilkan penjelasan mengenai gambaran analisis dalam bentuk informasi yang sistematis.

Jenis penelitian yang kami gunakan untuk melakukan analisis pengaruh etika terhadap negosiasi dan manajemen konflik pada industri perbankan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan rancangan penelitian yang tidak hanya mengumpulkan atau menghimpun data tetapi juga meliputi analisis dan interpretasi data. Salah satu tujuan penting dari penelitian deskriptif adalah dapat menghasilkan gambaran yang akurat tentang fenomena yang sedang diteliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan studi kasus. Wawancara dan observasi dilakukan kepada salah satu karyawan di Bank BCA KCU Batam. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan observasi secara langsung kepada industri perbankan, diharapkan mampu memberikan informasi dengan lebih akurat dan tepat.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Etika bisnis memegang peranan yang sangat penting dalam menjalankan negosiasi dan manajemen konflik dalam suatu perbankan. Etika bisnis merupakan pedoman bagi manajemen dan seluruh karyawan untuk bertindak dan menjalankan tanggung jawab dengan profesional dan bermoral baik. Etika bisnis memiliki tujuan untuk membangun batasan-batasan bagi para pelaku bisnis dalam sebuah perusahaan. Selain itu, etika bisnis juga berperan untuk menjaga kesadaran moral dan relasi yang baik antar pelaku bisnis.

Dalam bernegosiasi, etika tentu memegang peranan yang sangat penting. Aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam melakukan negosiasi meliputi informasi, komunikasi, persuasi, hingga bahasa. Aspek-aspek tersebut harus dijaga lewat etika yang diterapkan. Dalam bernegosiasi, seorang negosiator perlu memiliki pengetahuan mengenai etika bisnis. Pengetahuan mengenai etika bisnis ini akan membangun batasan-batasan untuk melakukan negosiasi, mengenai hal yang bisa dan tidak bisa di bahas. Negosiasi harus berjalan tidak dengan paksaan, dipenuhi kesabaran dan tidak berhubungan dengan urusan pribadi. Dalam dunia perbankan, negosiasi merupakan hal yang sangat sering dilakukan. Negosiasi dapat ditemukan dari hubungan antar karyawan dan atasan hingga karyawan dan nasabah. Maka dari itu, pengetahuan mengenai etika dalam bernegosiasi harus dimiliki oleh setiap individu yang berperan dalam kegiatan operasional perbankan.

Tujuan berjalannya sebuah negosiasi adalah untuk menemukan titik tengah yang disetujui oleh kedua belah pihak. Negosiasi yang baik dan beretika harus dijalankan dengan berbagai tahapan. Tahap pertama adalah *fact-finding*, yaitu kegiatan mengumpulkan informasi-informasi atau data yang berkaitan dengan hubungan bisnis negosiator. Selanjutnya adalah perencanaan, meliputi pembuatan kerangka sistematis mengenai tujuan yang akan diraih dan kebutuhan yang harus didapatkan dari lawan negosiasi. Tahap ketiga adalah penyampaian, pada tahap ini seorang negosiator harus menyampaikan negosiasi menggunakan bahasa yang baik dan beretika. Pada tahap penyampaian, seorang negosiator harus menghindari bahasa yang bermakna ganda sehingga tidak terjadi kesalahpahaman. Selanjutnya adalah umpan balik, seorang negosiator harus mengamati bagaimana lawan bicara, mulai dari bahasa tubuh dan reaksi lawan bicara. Umpan balik memiliki tujuan untuk menyamakan makna dari kita dan lawan bicara kita. Tahap terakhir adalah evaluasi, tahap ini dilakukan dengan menilai proses negosiasi yang telah dilakukan. Hal yang menjadi

penilaian utama dalam melakukan evaluasi adalah tujuan akhir. Jika negosiasi yang dilakukan memenuhi tujuan akhir yang diinginkan, maka negosiasi dapat dikatakan berhasil dan sebaliknya.

Beberapa strategi negosiasi beretika yang bisa dilakukan untuk mencapai tujuan negosiasi seperti, menentukan target pencapaian dari negosiasi terlebih dahulu. Dengan adanya tujuan atau capaian yang jelas, hal ini akan mendorong semangat dan memberi motivasi dalam bernegosiasi. Kemudian, bersikap adil agar proses bernegosiasi dapat berjalan dengan lancar dengan tidak mengunggulkan pendapat pribadi dan menerima pendapat dari lawan bicara. Selain dari itu, menyiapkan alternatif yang bersifat *win-win solutions*. Apabila tidak bisa menemukan hasil atau solusi dari negosiasi tersebut, maka bisa menawarkan alternatif ini yang dimana kedua belah pihak akan diuntungkan.

Adapun hal yang harus dihindari dalam melakukan negosiasi yaitu berusaha keras untuk memenangkan pendapat pribadi, hal ini tidak etis untuk dilakukan karena lawan bicara akan merasa tidak didengar dan dihargai pendapatnya. Di industri perbankan, sering terjadi negosiasi antar karyawan dan nasabah. Dalam situasi seperti itu, industri perbankan berusaha untuk memberikan keputusan yang lebih memenangkan pendapat nasabah, dalam artian karyawan selalu menghargai dan tidak memojokkan nasabahnya dalam hal apapun. Hal itu dilakukan demi kepuasan dan menjaga loyalitas para nasabah terhadap bank. Namun, bukan berarti nasabah bisa bersikap semaunya terhadap karyawan bank. Apabila ada ketidakcocokan ataupun ketidaknyamanan, maka karyawan dalam industri perbankan akan melayani dan memberi solusi sebaik mungkin yang mementingkan kenyamanan nasabahnya.

Kemudian, sikap emosional dan mudah marah juga harus dihindari karena hal itu dapat membuat lawan bicara menjadi tidak nyaman dan bisa berdampak pada keputusan akhir dari negosiasi yang dilakukan. Dalam industri perbankan, tak jarang dilihat para karyawan dimulai dari satpam, *customer service*, *teller*, dan bagian lainnya sangat baik dalam melayani nasabah-nasabahnya. Rata-rata karyawan dalam industri perbankan melayani nasabah-nasabahnya dengan tutur kata yang sopan, menghormati, dan memberi pelayanan senyaman mungkin demi kepuasan nasabah. Ini sudah menjadi hal umum atau *basic* bagi para karyawan dalam industri bank untuk melayani nasabahnya. Dengan begitu, industri perbankan memiliki nasabah-nasabah yang loyal karena pelayanannya yang memuaskan.

Etika juga sangat penting bagi manajemen konflik. Manajemen konflik merupakan suatu proses yang berorientasi dalam bentuk komunikasi yang melibatkan para pelaku konflik dan pihak ketiga. Konflik dalam industri perbankan sangat sering terjadi, baik antar hubungan internal maupun eksternal. Manajemen konflik bertujuan untuk mencegah resiko perpecahan dalam sebuah organisasi. Selain itu, manajemen konflik juga bertujuan untuk membangun rasa saling menghormati antar sesama anggota dan meningkatkan kreativitas setiap anggota dari hasil dari konflik tersebut. Manajemen konflik dalam industri perbankan memiliki beberapa tahapan, tahap yang pertama adalah pengenalan. Pada tahap ini, setiap konflik harus dikenali mulai dari siapa yang terlibat hingga keadaan selama terjadinya masalah tersebut. Selanjutnya adalah diagnosis, tahap ini meliputi kegiatan analisis untuk mengetahui penyebab konflik dengan menggunakan metode yang benar dan telah teruji. Tahap ketiga adalah menyepakati solusi, yaitu dengan mediasi untuk menentukan solusi apa yang paling tepat untuk menyelesaikan konflik. Selanjutnya adalah

pelaksanaan, setiap pihak yang terlibat konflik harus menjalankan kesepakatan yang telah ditentukan. Tahap yang kelima adalah evaluasi. Tahap evaluasi dilakukan dengan menilai konflik yang telah terjadi hingga solusi yang telah ditentukan. Evaluasi berfungsi untuk mencegah konflik yang sama terjadi hingga pendekatan yang bisa dilakukan jika terjadinya konflik.

Dalam menjalankan manajemen konflik, setiap pihak yang terlibat harus memiliki etika. Dalam industri perbankan etika menjadi unsur yang sangat penting. Konflik internal yang terjadi antara atasan dan karyawan biasanya disebabkan oleh perbedaan pendapat. Perbedaan pendapat sangat mempengaruhi keputusan yang harus diambil oleh seorang atasan. Pada situasi ini, sangat diperlukan etika dalam menyelesaikan konflik. Dalam industri perbankan, solusi yang diambil untuk mencegah maupun menyelesaikan konflik adalah dengan melakukan meeting. Meeting dilakukan dengan mengumpulkan atasan dan karyawan-karyawan untuk bertukar pikiran mengenai keputusan yang diambil. Proses pertukaran pikiran dilakukan dengan penuh etika sehingga suara dapat tersampaikan dengan baik dan menghasilkan keputusan yang tepat.

Selain konflik internal, dalam industri perbankan juga sangat sering ditemukan konflik eksternal. Konflik eksternal yaitu konflik yang melibatkan karyawan dan nasabah. Industri perbankan tentu memiliki tanggung jawab untuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginan nasabah. Oleh karena itu, konflik dapat terjadi ketika terdapat kemauan atau keinginan nasabah yang tidak bisa dipenuhi oleh pihak perbankan. Dalam industri perbankan, tentunya terdapat berbagai macam nasabah dengan sifat yang berbeda-beda. Hal tersebut dapat menimbulkan konflik tertentu seperti adanya kesalahan teknis dari pihak bank yang merugikan nasabahnya. Untuk mengatasi masalah tersebut, pihak bank akan berusaha untuk memperbaiki dan mengganti kerugian pada nasabahnya. Namun, terkadang terdapat beberapa nasabah yang emosional dan tingkat kesabaran yang rendah, hal ini akan menimbulkan konflik yang lebih rumit. Meskipun demikian, dari pihak perbankan akan berusaha semaksimal mungkin untuk memberi solusi terbaik dan yang dapat diterima oleh nasabahnya karena industri perbankan sangat mengutamakan kenyamanan dan kepuasan nasabahnya.

5. Keterbatasan dan Agenda Penelitian Mendatang

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu, kurangnya sampel yang bisa didapatkan serta variable yang telah digunakan pada penelitian ini. Manfaat yang diharapkan bagi peneliti selanjutnya adalah demi meningkatkan wawasan terhadap teori yang didapatkan serta sebagai referensi dalam meneliti lebih lanjut tentang Pengaruh Etika Terhadap Negosiasi dan Manajemen Konflik Pada Industri Perbankan

6. Kesimpulan

Dalam melakukan negosiasi, etika memegang peranan yang sangat penting. Aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam melakukan negosiasi meliputi informasi, komunikasi, persuasi, hingga bahasa. terdapat batasan-batasan dan juga etika dalam melakukan negosiasi, yang etis dan tidak etis. Dalam dunia perbankan, Negosiasi sangat sering dilakukan dan dapat ditemukan dari hubungan antar karyawan dan atasan hingga karyawan dan nasabah. Negosiasi juga memiliki beberapa tahapan diantaranya adalah *fact-finding*, perencanaan, penyampaian, umpan balik, dan juga evaluasi. Negosiasi dilakukan

dengan strategi. Dalam melakukan negosiasi harus ada strategi dan juga hal-hal yang harus dihindari agar proses negosiasi dapat berjalan dengan baik serta menemukan penyelesaian yang disetujui kedua belah pihak

Etika tidak hanya diperlukan dalam bernegosiasi tapi juga dalam manajemen konflik. Manajemen konflik merupakan suatu proses yang berorientasi dalam bentuk komunikasi yang melibatkan para pelaku konflik dan pihak ketiga. Konflik dalam industri perbankan sangat sering terjadi, baik antar hubungan internal maupun eksternal. Manajemen konflik bertujuan untuk mencegah risiko perpecahan dalam sebuah organisasi. Beberapa tahapan dalam manajemen konflik adalah pengenalan, diagnosis, menyepakati solusi, pelaksanaan, dan evaluasi. Manajemen konflik sangat mungkin terjadi pada industri perbankan, namun perbankan memiliki tanggung jawab untuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Oleh karena itu dari pihak perbankan akan berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan solusi dan layanan yang terbaik bagi nasabah.

Daftar Pustaka

- Batoebara, M. U. (2018). Jurnal Warta Edisi : 57 Juli 2018 | ISSN : 1829-7463. *Peranan Etika Bisnis Dalam Perusahaan Bisnis*.
- Djoko S, F. W. (2018). Etika Moral Berjalan, Hukum Jadi Sehat. *Binamulia Hukum*, 7(1), 26–35. <https://doi.org/10.37893/jbh.v7i1.13>
- Klaudia, S., Yondaningtiyastuti, S., & Fitriana, E. A. (2022). *Pengaruh Etika Bisnis dalam Kegiatan Berwirausaha di Era Pandemi Covid-19*. 20(1), 108–125.
- Musadieq, M. Al. (2015). *Perlunya Pemahaman Lintas Budaya Dalam Proses Negosiasi Bisnis (Studi Pada PT. Pratama Jaya Perkasa)*. 24(1), 1–10.
- Nur, A. M., Zubair, M. K., & Yunus, M. (2020). Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Perilaku Penadah Ikan Ekspor Di Kec. Mallusetasi Kabupaten Barru. *BANCO: Jurnal Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 1(2), 1–16. <https://doi.org/10.35905/banco.v1i2.1283>
- Nursolihah, M. (2020). *Analisis karakteristik khusus teks negosiasi*. 10(1), 24–41.
- Parmitasari, I. (2019). *Peran Penting Negosiasi Dalam Suatu Kontrak Oleh : Indah Parmitasari , Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Negotiations are an important element in the preparation of contracts , negotiations occur at the precontractual . In negotiations , the part*. 50–63.
- Pratama, I. (2015). *Perlunya Pemahaman Lintas Budaya Dalam Proses Negosiasi Bisnis (Studi Pada PT. Pratama Jaya Perkasa)*. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 24(1), 86028.
- Sinaulan, J. H. (2016). *Peran Penting Etika Bisnis Bagi Perusahaan-Perusahaan Indonesia Dalam Bersaing Di Era Masyarakat Ekonomi Asean*. X, 19–32.
- Situmorang, J. R. (2010). *Beberapa Keterkaitan Antara Politik dan Bisnis*. 5(2), 146–159.
- Yulia. (2021). *Pendampingan Produksi dan Bisnis Plan Usaha Keripik Jagung Manis Di Kota Sungailiat*. 1(1), 10–17. <https://doi.org/10.25008/altifani.v1i1.111>