

ANALISIS IMPLEMENTASI ETIKA PROFESI DAN BISNIS DI KANTOR PLN ULP MEDAN TIMUR

Riadul Zannah Situmorang
Universitas Negeri Medan
e-mail: zannahsitumorang3@gmail.com

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi etika profesi dan bisnis di kantor PLN ULP Medan Timur, dengan fokus pada pemahaman karyawan terhadap kode etik, pelaksanaan etika dalam kegiatan operasional, serta dampaknya terhadap kinerja dan reputasi perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas karyawan memahami kode etik perusahaan, namun tingkat pemahaman mendalam mengenai prosedur pelaporan dan sanksi masih bervariasi. Pelaksanaan etika sehari-hari telah berjalan baik, meskipun beberapa karyawan menghadapi dilema etis terkait tekanan target kerja. Pengawasan terhadap pelanggaran etika sudah dilakukan dengan baik, namun budaya keterbukaan dalam melaporkan pelanggaran masih perlu ditingkatkan. Dari perspektif pelanggan, sebagian besar merasa puas dengan pelayanan PLN, meskipun ada keluhan terkait kecepatan respon dalam menangani masalah teknis. Implementasi etika yang baik di PLN ULP Medan Timur berdampak positif terhadap kinerja karyawan dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pelanggan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan etika, penguatan sistem whistleblower, serta peningkatan transparansi dan kecepatan dalam pelayanan. Dengan perbaikan pada area-area tersebut, diharapkan implementasi etika di PLN ULP Medan Timur dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Etika Profesi, Etika Bisnis, PLN, Implementasi Etika, Kinerja, Tata Kelola.

Abstract – This research aims to analyze the implementation of professional and business ethics at the PLN ULP Medan Timur office, focusing on employees' understanding of the code of ethics, the execution of ethics in operational activities, and its impact on the company's performance and reputation. The research method used is qualitative descriptive, with data collection techniques including in-depth interviews, observation, documentation, and the distribution of questionnaires. The research results show that the majority of employees understand the company's code of ethics, but the level of deep understanding regarding reporting procedures and sanctions still varies. The implementation of daily ethics has been going well, although some employees are facing ethical dilemmas related to work target pressures. Supervision of ethical violations has been carried out well, but the culture of openness in reporting violations still needs to be improved. From the customer's perspective, most feel satisfied with PLN's service, although there are complaints regarding the speed of response in addressing technical issues. The implementation of good ethics at PLN ULP Medan Timur has a positive impact on employee performance and enhances customer trust and satisfaction. This research recommends enhancing ethics training, strengthening the whistleblower system, as well as improving transparency and speed in service delivery. With improvements in those areas, it is hoped that the implementation of ethics at PLN ULP Medan Timur can run more optimally and sustainably.

Keywords: Professional Ethics, Business Ethics, PLN, Implementation Of Ethics, Performance, Governance.

PENDAHULUAN

Pada sebuah kegiatan bisnis, etika tentunya memiliki peranan yang cukup krusial karena bisnis merupakan suatu kegiatan masyarakat, etika harus menjadi pedoman dalam melakukan kegiatan bisnis (Kusworo, 2020). Perusahaan yang menerapkan etika akan menghindari pelanggaran oleh karyawannya, yang dapat mengganggu keberlangsungan bisnis (Pratiwi, 2022).

Etika profesi dan bisnis adalah seperangkat prinsip dan standar yang harus dipatuhi oleh setiap individu dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam perusahaan yang memiliki tanggung jawab publik seperti PLN. Etika ini menjadi penting dalam menciptakan kepercayaan di antara karyawan, pelanggan, dan pemangku kepentingan lainnya. Tujuan utama etika bisnis perilaku adalah untuk memahami pendorong utama pengambilan keputusan etika yang baik dan buruk. Harapannya adalah organisasi dapat menerapkan struktur yang mendorong perilaku etis yang lebih sering dan konsisten dari karyawan (DeTienne et al., 2021).

Etika profesi dan bisnis merupakan elemen penting dalam menciptakan tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*). Etika profesi dan bisnis diketahui memiliki hubungan yang signifikan dengan peningkatan kinerja perusahaan (Faghernejad, 2020). Pendapat lain juga dikemukakan oleh yang menyatakan bahwa kinerja seseorang juga akan dipengaruhi oleh (Mahmud et al., 2022) etika profesi dan bisnis yang berada dalam dirinya sendiri untuk sebuah perusahaan. Dalam konteks perusahaan milik negara seperti PT Perusahaan Listrik Negara (PLN), implementasi etika profesional dan bisnis tidak hanya menjadi kewajiban moral, tetapi juga merupakan prasyarat untuk menjaga kepercayaan publik, memastikan akuntabilitas, serta meminimalisasi risiko pelanggaran hukum dan regulasi. Sebagai penyedia utama listrik bagi seluruh masyarakat Indonesia, PLN berperan strategis dalam mendukung pembangunan nasional, sehingga standar etika yang diterapkan memiliki dampak yang luas, baik secara internal dalam organisasi maupun eksternal kepada pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya.

Etika profesi dan bisnis berfungsi sebagai landasan moral bagi individu dan organisasi dalam pengambilan keputusan sehari-hari. Pelanggaran akan etika diyakini memberikan dampak pada konsekuensi yang cukup serius (Zhang, 2024). (Hapzi, 2020) mendefinisikan etika bisnis sebagai cabang filosofi yang membahas moralitas atau kebaikan dari perilaku manusia. Kajian etika bisnis adalah tentang moral yang benar dan salah. Ini berfokus pada standar moral yang diterapkan dalam kebijakan, lembaga, dan perilaku bisnis.

Bagi PLN, etika tidak hanya berkaitan dengan perilaku karyawan dalam melayani masyarakat, tetapi juga mencakup aspek-aspek yang lebih luas, seperti kepatuhan terhadap regulasi, tanggung jawab sosial, integritas dalam pelaksanaan proyek, dan pengelolaan sumber daya yang berkelanjutan. Dengan ukuran dan kompleksitas operasi PLN yang tersebar di seluruh Indonesia, memastikan konsistensi penerapan etika di setiap tingkat organisasi menjadi tantangan tersendiri.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertanggung jawab dalam penyediaan listrik bagi masyarakat Indonesia memiliki peran strategis dalam pembangunan ekonomi dan kesejahteraan sosial (Astuti et al., 2022). Mengingat pentingnya fungsi PLN, tata kelola yang baik serta penerapan etika profesi dan bisnis yang kuat menjadi esensial dalam memastikan bahwa perusahaan berjalan secara transparan, akuntabel, dan berintegritas. Namun, dalam praktiknya, implementasi etika sering kali menjadi tantangan bagi perusahaan besar, termasuk PLN.

Sebagai perusahaan milik negara yang memiliki peran sentral dalam penyediaan listrik di Indonesia, PLN berhadapan dengan berbagai tantangan etika, seperti transparansi, tanggung jawab sosial, serta kepatuhan hukum dan regulasi. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi bagaimana etika profesional dan bisnis diterapkan. PLN harus mematuhi berbagai regulasi dan kebijakan terkait etika bisnis, seperti good corporate governance (GCG) dan praktik bisnis yang bersih. Pelanggaran etika di PLN dapat berdampak besar, baik dari segi reputasi maupun dari segi hukum.

Selain itu, PLN beroperasi dalam lingkungan yang penuh tekanan, baik dari aspek politik, ekonomi, maupun sosial. Faktor-faktor eksternal seperti tekanan dari pihak berkepentingan, kebutuhan akan efisiensi, dan tuntutan untuk menjaga profitabilitas sering kali menyebabkan dilema etis bagi manajemen dan karyawan. Dalam beberapa kasus, pelanggaran etika bisnis dapat terjadi, seperti kasus korupsi, nepotisme, atau penyalahgunaan wewenang yang dapat merusak reputasi perusahaan dan menurunkan kepercayaan publik.

Walaupun standar etika biasanya sudah dirumuskan dengan baik dalam perusahaan, implementasi di lapangan sering kali menghadapi tantangan. Ini bisa mencakup tekanan ekonomi, politik, atau budaya yang dapat mempengaruhi keputusan etis. Penerapan etika yang baik dalam profesi dan bisnis tidak hanya penting untuk membangun lingkungan kerja yang sehat, tetapi juga berkontribusi terhadap kinerja perusahaan dan menjaga reputasi di mata publik dan pemerintah.

Berbagai kebijakan telah diterapkan oleh PLN untuk memastikan bahwa standar etika diikuti, seperti penerapan prinsip good corporate governance (GCG), penguatan pengawasan internal, serta pelatihan etika bagi karyawan. Meskipun demikian, implementasi di lapangan sering kali tidak berjalan sesuai harapan, yang menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas penerapan etika profesi dan bisnis di PLN. Oleh karena itu, analisis terhadap implementasi etika di perusahaan ini menjadi penting untuk memahami sejauh mana prinsip-prinsip tersebut diterapkan secara konsisten dan bagaimana dampaknya terhadap kinerja serta reputasi PLN.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Syaputra, 2020) yang berjudul “Implementasi Etika Bisnis di PT. Dian Swastatika Sentosa TBK” yang menyatakan bahwa pengimplementasian etika profesi dan bisnis mampu mengoptimalkan lingkungan kerja yang produktif, terjaganya reputasi perusahaan, dan kepastian jalannya usaha dalam jangka waktu yang lama. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Siti Solehah et al., 2023) yang berjudul “Pengaruh Etika Profesi, Independensi, Profesionalisme Gaya Kepemimpinan dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Auditor Pada Kantor BPKPAD Bantul” dengan hasil penelitian yang menyatakan etika profesi dan bisnis memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja auditor di BPKPAD Bantul. Dengan demikian, hipotesis bahwa etika profesi memiliki dampak positif terhadap kinerja auditor di BPKPAD Bantul diterima.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai tantangan dan peluang dalam implementasi etika profesi dan bisnis di lingkungan PLN serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem etika yang lebih efektif dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis implementasi etika profesi dan bisnis di kantor PLN ULP (Unit Layanan Pelanggan) Medan

Timur. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara rinci dan mendalam bagaimana etika profesi dan bisnis diterapkan di lingkungan PLN, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerapannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, di mana data yang dikumpulkan bersifat deskriptif dan lebih mengedepankan pemahaman mendalam atas fenomena yang diteliti. Penelitian ini dilakukan di kantor PLN ULP Medan Timur. Subjek penelitian terdiri dari manajer, karyawan operasional dan staf administrasi, pelanggan atau pemangku kepentingan eksternal.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yakni wawancara mendalam (in-depth interview): Dilakukan kepada pimpinan dan karyawan PLN ULP Medan Timur untuk menggali pemahaman dan pengalaman mereka terkait penerapan etika profesi dan bisnis. Observasi: Observasi langsung dilakukan untuk memahami praktik dan perilaku etis di lingkungan kerja, interaksi antar karyawan, serta pelayanan kepada pelanggan. Dokumentasi: Mengumpulkan dan menelaah dokumen-dokumen perusahaan terkait etika, seperti kebijakan etika, kode etik karyawan, laporan pelatihan etika, serta dokumen terkait penerapan good corporate governance (GCG). Kuesioner: Kuesioner disebar ke karyawan dan pelanggan untuk mendapatkan data kuantitatif yang mendukung temuan kualitatif. Kuesioner berisi pertanyaan terkait pemahaman mereka terhadap etika profesi, implementasi etika di PLN, serta dampak etika terhadap pelayanan.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, dengan langkah-langkah sebagai berikut: 1) Pengkodean: Identifikasi tema-tema utama yang muncul dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kode-kode ini kemudian dikelompokkan ke dalam kategori tertentu. 2) Analisis tematik: Setelah pengkodean, dilakukan analisis terhadap tema-tema yang muncul untuk melihat pola, hubungan, dan faktor-faktor yang memengaruhi implementasi etika di kantor PLN ULP Medan Timur. 3) Validasi data: Untuk memastikan validitas data, triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta kuesioner yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian ini, beberapa indikator yang digunakan untuk menilai implementasi etika profesi dan bisnis di PLN ULP Medan Timur meliputi: pemahaman karyawan terhadap kode etik perusahaan, tingkat kepatuhan terhadap aturan etika dalam kegiatan sehari-hari, pengawasan dan sanksi terhadap pelanggaran etika, persepsi pelanggan dan pemangku kepentingan tentang pelayanan etis PLN, dampak implementasi etika terhadap kinerja dan reputasi perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi etika profesi dan bisnis di kantor PLN ULP Medan Timur, dengan fokus pada pemahaman karyawan, pelaksanaan etika dalam keseharian, serta dampaknya terhadap kinerja dan reputasi perusahaan. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner, berikut adalah temuan dan pembahasan dari penelitian ini:

1. Pemahaman Karyawan terhadap Kode Etik Perusahaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajemen dan karyawan, mayoritas responden memahami keberadaan kode etik yang berlaku di PLN. Kode etik tersebut mencakup panduan perilaku profesional, aturan terkait transparansi, integritas, dan tanggung jawab sosial. Karyawan juga menyadari pentingnya penerapan etika dalam menjaga reputasi perusahaan dan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan serta pemangku kepentingan lainnya.

Namun, dari hasil kuesioner, ditemukan bahwa tingkat pemahaman karyawan mengenai detail spesifik dari kode etik masih bervariasi. Sekitar 75% karyawan mengaku paham secara umum tentang aturan etika, namun hanya sekitar 45% yang memahami secara mendalam tentang prosedur pelaporan pelanggaran etika dan sanksi yang berlaku. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi dan pelatihan yang lebih komprehensif terkait kode etik.

2. Pelaksanaan Etika dalam Keseharian

Pelaksanaan etika profesi di kantor PLN ULP Medan Timur pada umumnya sudah berjalan sesuai dengan pedoman perusahaan. Dalam observasi sehari-hari, karyawan menunjukkan sikap profesional dalam pelayanan, seperti menjaga kejujuran, memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan, dan menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab. Manajemen juga memastikan pengawasan yang baik terhadap perilaku karyawan melalui pengawasan internal dan sistem pelaporan.

Namun, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam penerapan etika. Dalam wawancara, beberapa karyawan menyebutkan adanya tekanan untuk memenuhi target kerja yang tinggi, yang terkadang membuat mereka menghadapi dilema etis. Misalnya, dalam pengambilan keputusan terkait layanan kepada pelanggan, terkadang terdapat situasi di mana mereka harus memilih antara memenuhi kebutuhan pelanggan atau mencapai target operasional yang telah ditetapkan. Beberapa responden juga menyoroti perlunya bimbingan yang lebih tegas dari manajemen terkait penanganan konflik kepentingan.

3. Pengawasan dan Sanksi terhadap Pelanggaran Etika

PLN ULP Medan Timur memiliki mekanisme yang jelas untuk menangani pelanggaran etika, termasuk prosedur pelaporan, investigasi, dan pemberian sanksi. Dalam dokumentasi yang ditinjau, terdapat beberapa kasus pelanggaran ringan yang terjadi, seperti keterlambatan dalam pelaporan data atau ketidakjujuran dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan. Setiap kasus ditangani secara profesional, dengan pemberian teguran atau pelatihan ulang sebagai bentuk sanksi disiplin.

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat keberanian karyawan untuk melaporkan pelanggaran etika masih rendah. Sebagian besar responden mengaku merasa khawatir atau takut akan dampak negatif jika melaporkan rekan kerja atau atasan yang melakukan pelanggaran. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun sistem pelaporan sudah ada, budaya keterbukaan dan perlindungan bagi pelapor (*whistleblower protection*) perlu ditingkatkan.

4. Persepsi Pelanggan terhadap Pelayanan Etis PLN

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara dengan pelanggan, sebagian besar pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh PLN ULP Medan Timur. Mereka menilai karyawan PLN bersikap profesional, memberikan informasi yang akurat, dan cepat tanggap dalam menangani keluhan. Sekitar 80% pelanggan memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Namun, ada beberapa keluhan yang muncul terkait pelayanan etika, seperti lambatnya respon terhadap pengaduan, terutama terkait dengan masalah teknis. Pelanggan mengharapkan adanya transparansi yang lebih baik, terutama dalam hal waktu penanganan gangguan listrik atau perbaikan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan etika dalam memberikan layanan masih bisa ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan dan kejelasan informasi yang diberikan kepada pelanggan.

5. Dampak Implementasi Etika terhadap Kinerja dan Reputasi PLN

Implementasi etika profesi dan bisnis di PLN ULP Medan Timur memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja dan reputasi perusahaan. Berdasarkan observasi dan wawancara, karyawan yang mematuhi kode etik cenderung bekerja lebih produktif dan efisien, serta mampu membangun hubungan kerja yang harmonis dengan sesama rekan kerja dan pelanggan. Tingginya tingkat kepatuhan terhadap etika juga membantu mencegah potensi pelanggaran hukum atau skandal yang dapat merusak citra perusahaan.

Selain itu, penerapan etika yang baik juga berdampak pada peningkatan kepercayaan pelanggan. Sebagian besar pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan PLN mengaitkannya dengan sikap profesionalisme dan etika karyawan. Hal ini penting bagi PLN dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan menjaga reputasi perusahaan di mata publik.

6. Tantangan dan Rekomendasi

Meskipun implementasi etika profesi dan bisnis di PLN ULP Medan Timur berjalan cukup baik, penelitian ini menemukan beberapa tantangan yang perlu diatasi:

- a. Kurangnya pemahaman mendalam mengenai prosedur etika: Pelatihan etika yang lebih komprehensif perlu diberikan secara berkala untuk memastikan semua karyawan benar-benar memahami kode etik, termasuk mekanisme pelaporan pelanggaran.
- b. Budaya keterbukaan yang masih rendah: PLN perlu memperkuat sistem whistleblower dengan memberikan jaminan perlindungan bagi pelapor untuk mendorong budaya keterbukaan dan akuntabilitas.
- c. Peningkatan kualitas pelayanan etis kepada pelanggan: Diperlukan perbaikan dalam hal kecepatan respon terhadap pengaduan dan transparansi dalam memberikan informasi terkait gangguan atau masalah teknis.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, implementasi etika profesi dan bisnis di PLN ULP Medan Timur sudah cukup baik dan memberikan dampak positif terhadap kinerja serta reputasi perusahaan. Namun, masih terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal pemahaman yang lebih mendalam terhadap kode etik dan peningkatan budaya keterbukaan dalam melaporkan pelanggaran. Dengan adanya perbaikan pada aspek-aspek ini, diharapkan implementasi etika di PLN ULP Medan Timur dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, K. W., Surabaya, U. M., Wahjono, S. I., & Surabaya, U. M. (2022). *ENTREPRENEURSHIP PT. PLN (Persero) INDONESIA (Issue November)*. Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- DeTienne, K. B., Ellertson, C. F., Ingerson, M. C., & Dudley, W. R. (2021). Moral Development in Business Ethics: An Examination and Critique. *Journal of Business Ethics*, 170(3), 429–448. <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04351-0>
- Faghernejad, F. (2020). *Staf Universitas Lorestan*. 6(4), 101–116.
- Hapzi, A. (2020). *Modul Business Ethics & Good Governance*. In Universitas Mercu Buana. Jakarta.
- Kusworo, A. D. B. (2020). Effect of Business Ethics and Professional Ethics to the Perception of Students. *Pedagogia : Jurnal Pendidikan*, 9(1), 131–135. <https://doi.org/10.21070/pedagogia.v9i1.313>

- Mahmud, M., Soetjipto, B. E., & Wardoyo, C. (2022). The Influence of Professional Ethics and Emotional Intelligence Implementation on Auditor Performance. *Journal of Social Science*, 3(3), 507–515. <https://doi.org/10.46799/jss.v3i3.343>
- Pratiwi, K. A. (2022). Peran Etika Profesi Dalam Pengungkapan Laporan Keuangan Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 5(2), 39–44. <https://doi.org/10.47532/jis.v5i2.458>
- Siti Solehah, Hidayah, N., Layli, M., & Ariyani, A. D. (2023). Pengaruh Etika Profesi, Independensi, Profesionalisme, Gaya Kepemimpinan dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Auditor pada Kantor BPKPAD Bantul. *Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa*, 8(01), 64–76. <https://doi.org/10.37366/akubis.v8i01.784>
- Syaputra, Y. (2020). Implementasi Etika Bisnis di PT. Dian Swastatika Sentosa TBK. *Ekonmi Dan Manajemen Sistem Informasi*, 1(6), 2686–4916. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>
- Zhang, W. (2024). Ethical Dilemmas in Accounting: A Comprehensive Analysis of Professional Ethics. *Academic Journal of Business & Management*, 6(2), 137–145. <https://doi.org/10.25236/ajbm.2024.060220>.