



Analisis Budaya Etika yang Terdapat pada Karyawan Bank Nagari Kota Padang

Winda Safitri¹, Windy Aulia Putri², Vika Fania Ayu Melani³, Yolanda Agnesia Sinurat⁴, Yulia Hanoselina⁵, Rahmadhona Fitri Helmi⁶

^{1, 2, 3, 4, 5, 6}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang, Indonesia

¹windasft849@gmail.com

²auliawindy0507@gmail.com

³vikafaniaayumelani@gmail.com

⁴yolandasinurat89@gmail.com

⁵yuliahanoselina@fis.unp.ac.id

⁶rahmadhonafh@fis.unp.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis bagaimana budaya etika diterapkan di Bank Nagari Kota Padang. Selain itu, penelitian juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasinya dan mengevaluasi kendala yang dihadapi oleh karyawan. Dengan menerapkan metode kualitatif yang berbasis pada pendekatan etnografi, data didapatkan melalui wawancara yang mendalam dengan satu informan yang dipilih secara mendetail menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan adalah seorang karyawan bagian human capital yang memiliki pengalaman kerja yang cukup dan memahami dengan baik pedoman etika perusahaan. Selain wawancara, observasi partisipan juga dilakukan untuk memperoleh gambaran komprehensif tentang interaksi sosial dan budaya kerja di Bank Nagari. Kepastian keabsahan data telah diperkuat melalui penggabungan beberapa sumber informasi dan metode yang berbeda, serta pemeriksaan kembali hasil penelitian kepada para informan yang terlibat. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa budaya etika di Bank Nagari terbukti terwujud melalui implementasi program pelatihan etika kerja, pengawasan internal yang ketat, dan penyusunan pedoman perilaku yang jelas. Meskipun begitu, ada tantangan seperti tingginya tekanan target kerja dan dampak perkembangan teknologi yang mendorong karyawan untuk beradaptasi dengan cepat. Pengamatan penting menunjukkan bahwa melaksanakan budaya etika yang konsisten di Bank Nagari secara langsung meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, sekaligus mendukung kinerja organisasi. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa meningkatkan sistem penghargaan bagi para karyawan yang menunjukkan integritas yang tinggi dan mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi dapat menjadi langkah strategis yang efektif untuk memperkuat nilai-nilai etika dalam perusahaan.

Kata Kunci: Budaya Etika, Bank Nagari, Karyawan.

Abstract

This study was conducted with the aim of analyzing how ethical culture is implemented at Bank Nagari in Padang City. In addition, the study also aims to

identify factors that influence the success of its implementation and evaluate the obstacles faced by employees. By applying a qualitative method based on an ethnographic approach, data were obtained through in-depth interviews with one informant selected in detail using a purposive sampling technique. The informant was an employee in the human capital division who had sufficient work experience and understood the company's ethical guidelines well. In addition to interviews, participant observation was also conducted to obtain a comprehensive picture of social interactions and work culture at Bank Nagari. The certainty of data validity has been strengthened through the combination of several different sources of information and methods, as well as re-examination of the research results to the informants involved. From the results of the study, it can be concluded that the ethical culture at Bank Nagari has been proven to be realized through the implementation of work ethics training programs, strict internal supervision, and the preparation of clear behavioral guidelines. Even so, there are challenges such as high work target pressure and the impact of technological developments that encourage employees to adapt quickly. Important observations show that implementing a consistent ethical culture at Bank Nagari directly increases customer satisfaction and loyalty, while supporting organizational performance. The results of this study state that improving the reward system for employees who demonstrate high integrity and are able to adapt to technological changes can be an effective strategic step to strengthen ethical values in the company.

Keywords: *Bank Nagari, Employees, Ethical Culture.*

1. Pendahuluan

Etika merupakan salah satu unsur penting dalam berbagai aktivitas, termasuk dalam dunia perbankan. Dalam dunia perbankan, etika tidak hanya menjadi landasan dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah, namun juga turut menjamin keberlangsungan perusahaan. Perusahaan perbankan tidak hanya harus mengedepankan kinerja manajemen yang baik tetapi juga berpegang pada prinsip etika dalam seluruh aspek operasionalnya. Kepercayaan nasabah terhadap suatu lembaga perbankan seringkali ditentukan oleh sejauh mana bank tersebut menerapkan nilai-nilai etika dalam pelayanan dan operasionalnya.

Budaya etika yang terdapat dalam sektor perbankan, merupakan suatu fondasi yang dapat menentukan kredibilitas dan keberhasilan suatu perusahaan dalam jangka Panjang (Haryanto, 2021). Dalam kompleksitas dunia bisnis saat ini perbankan berada dalam tekanan untuk menjaga kinerja dan produktivitas sekaligus menjaga kepercayaan masyarakat melalui penerapan prinsip etika secara konsisten. Sebagai pengelola dana publik, bank mempunyai tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa operasionalnya dilakukan dengan transparansi, integritas, dan profesionalisme.

Sebagai bank daerah yang berperan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah, Bank Nagari turut berkontribusi dalam memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat Sumatera Barat, termasuk Kota Padang. Namun, kesuksesan Bank Nagari tidak hanya ditentukan oleh performa keuangan, tetapi juga dipengaruhi oleh adopsi budaya etika yang dijunjung tinggi oleh karyawan. Penerapan budaya etika di kalangan karyawan memiliki peran yang sangat krusial dalam menjaga kepercayaan masyarakat, meningkatkan reputasi perusahaan, dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Menurut (Mandasari, 2024) bahwa budaya etika yang baik dalam

suatu organisasi dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dan memperkuat reputasi lembaga perbankan.

Budaya etika seringkali dihadapkan pada berbagai rintangan. Faktor-faktor seperti tekanan persaingan bisnis, perkembangan teknologi, dan dinamika sosial memiliki kemampuan untuk memengaruhi konsistensi penerapan nilai-nilai etika di lingkungan kerja. Situasi ini menempatkan karyawan, terutama di sektor perbankan, dalam posisi yang menantang di mana mereka harus membuat keputusan kompleks yang mempertimbangkan banyak aspek yang saling bertentangan.

Beberapa studi sebelumnya telah mengulas tentang budaya etika di industri perbankan, namun masih terdapat kekosongan dalam pemahaman tentang bagaimana budaya etika diimplementasikan di lingkungan bank lokal seperti Bank Nagari. Beberapa penelitian lebih condong menyoroti bank-bank nasional atau internasional, padahal bank-bank daerah memiliki ciri khas yang unik, seperti hubungannya dengan masyarakat setempat dan kehidupan sosial-budaya yang beragam di daerah tersebut. Peluang ini memungkinkan untuk lebih memahami lebih dalam tentang bagaimana norma etika budaya diterapkan dalam lingkup Bank Nagari, terutama di Kota Padang.

Pentingnya penelitian ini adalah untuk menjaga integritas dan profesionalisme karyawan Bank Nagari agar dapat memenuhi harapan yang semakin tinggi dari masyarakat. Sebagai lembaga yang dipercayai masyarakat, penting untuk mengevaluasi bagaimana budaya etika diterapkan oleh karyawan guna memastikan kelangsungan perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga memiliki kepentingan untuk menggali kendala yang dihadapi oleh karyawan dalam menerapkan nilai-nilai etika, sehingga dapat memberikan saran yang tepat untuk peningkatan ke depan.

Berdasarkan latar belakang yang disebutkan, rumusan masalah penelitian ini berkisar pada cara budaya etika dijalankan oleh staf Bank Nagari di Kota Padang, faktor-faktor apa saja yang berperan dalam keberhasilan implementasinya, dan efek dari budaya etika tersebut terhadap tingkat loyalitas nasabah dan kinerja keseluruhan organisasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana budaya etika diterapkan di Bank Nagari Kota Padang, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan budaya etika, dan mengevaluasi kendala-kendala yang dihadapi oleh karyawan dalam mengimplementasikan nilai-nilai etika di tempat kerja. Selain itu, tujuan dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi konkret agar budaya etika yang lebih kuat dapat dikembangkan, sehingga kualitas layanan dapat ditingkatkan, kepercayaan nasabah diperkuat, dan mendukung keberhasilan organisasi dalam jangka panjang.

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan akan terungkap pemahaman yang lebih dalam tentang budaya etika yang ada di Bank Nagari beserta bagaimana hal tersebut relevan dalam pengelolaan sumber daya manusia di sektor perbankan. Kajian ini turut berperan dalam pengembangan literatur mengenai etika di bank daerah, sekaligus dapat menjadi pedoman bagi lembaga keuangan lain dalam memperkuat tata kelola perusahaan yang mengutamakan prinsip-prinsip etika. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian tidak hanya merefleksikan kondisi budaya etika di Bank Nagari, melainkan juga memberikan pemahaman yang dalam tentang signifikansi manajemen nilai-nilai etika untuk memperkuat citra perusahaan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam saat yang semakin penuh dengan persaingan.

2. Tinjauan Pustaka

a. Budaya Etika

Menurut (Turyani dkk., 2024) budaya adalah sistem nilai, norma, serta adat istiadat yang dikembangkan oleh suatu masyarakat dan dipandang sebagai acuan perilaku. Budaya ialah seluruh gagasan, tindakan, dan hasil karya manusia yang dipelajari serta diwariskan secara turun-temurun di masyarakat (Andika & Purba, 2024). Budaya mencakup cara berpikir, berperasaan, serta berperilaku dalam kehidupan sosial sehari-hari. Budaya merupakan konsep yang membangkitkan minat dan berkaitan dengan cara manusia hidup, berpikir, mempercayai, serta mengusahakan apa yang penting menurutnya.

Pengertian etika secara umum merujuk pada cabang filsafat yang berhubungan dengan nilai-nilai moral yang mengatur perilaku manusia. Etika mengkaji tentang bagaimana manusia seharusnya bertindak berdasarkan prinsip-prinsip moral, yang mencakup hal-hal seperti kejujuran, tanggung jawab, dan keadilan dalam interaksi sosial (Alawiyah, 2023). Etika adalah ilmu yang membahas tentang kebaikan dan keburukan, serta sejauh mana tindakan tersebut sesuai dengan norma-norma yang berlaku perilaku manusia. Etika menjadi penting dalam berbagai bidang, termasuk dalam dunia bisnis dan perbankan karena menentukan bagaimana seseorang berperilaku secara profesional dan bertanggung jawab (Wilardjo, 2011).

Menurut (Wardhana, 2024) budaya etika merupakan seperangkat nilai, prinsip, dan norma yang mengarahkan perilaku individu dalam sebuah organisasi untuk bertindak secara benar dan bertanggung jawab. Budaya etika membantu menciptakan lingkungan kerja yang transparan, adil, dan berorientasi pada integritas. Budaya etika di sektor perbankan sangat penting karena mencerminkan standar moral yang diharapkan dari pegawai dalam menjalankan tugasnya. Budaya etika di perbankan melibatkan penerapan prinsip-prinsip seperti kejujuran, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap aturan yang berlaku, yang bertujuan untuk membangun kepercayaan publik dan menjaga reputasi lembaga perbankan.

b. Karyawan

Karyawan merupakan orang yang bekerja dalam sebuah perusahaan serta menjalankan tugas dan tanggung jawab tertentu dan menerima imbalan berupa upah atau gaji. Karyawan berperan sebagai penggerak utama dalam mencapai tujuan organisasi karena mereka melaksanakan berbagai fungsi operasional yang telah ditetapkan oleh Perusahaan (Siagan dkk., 2023). Menurut (Burhanuddin, 2015) juga mengemukakan bahwa karyawan adalah individu yang dipekerjakan oleh suatu perusahaan atau organisasi dengan kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan yang telah disepakati dalam perjanjian kerja. Mereka bekerja secara penuh atau paruh waktu dan mendapatkan kompensasi sebagai bentuk bayaran jasa atas pekerjaan yang dilakukan.

c. Etika Kepemimpinan

Kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang kompleks dimana seorang pemimpin mempengaruhi bawahannya dalam melaksanakan dan mencapai visi, misi, dan tugas, atau objektif-objektif yang dengan itu membawa organisasi menjadi lebih maju dan bersatu. Seorang pemimpin itu melakukan proses ini dengan mengaplikasikan sifat-sifat kepemimpinan dirinya yaitu kepercayaan, nilai, etika, perwatakan, pengetahuan, dan kemahiran yang dimilikinya. Etika Kepemimpinan adalah kemampuan pemimpin untuk memengaruhi orang lain

agar mengikuti standar etika dan nilai-nilai moral dalam praktik-praktik manajerialnya (Putri dkk., 2020).

Menurut Stephen Robbin kepemimpinan adalah *leadership as ability to influence a group toward the achievement goals*. Pendapat tersebut, menunjukkan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi kelompok untuk dapat mencapai tujuan, sehingga kepemimpinan lebih menekankan pada sejauh mana seorang pemimpin memiliki kemampuan mempengaruhi para bawahan untuk bersama-sama mencapai tujuan yang ditentukan.

3. Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan etnografi untuk mengetahui lebih jauh mengenai perkembangan budaya etika di kalangan pegawai Bank Nagari khususnya Kota Padang. Metode etnografi dipilih karena observasi langsung dan wawancara kepada karyawan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai interaksi sosial lokal dan budaya kerja. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu dengan satu informan berdasarkan kriteria tertentu yang berkaitan dengan topik penelitian, seperti pegawai terlibat langsung dalam penerapan etika di tempat kerja, khususnya di bagian human capital. Kriterianya mencakup pengalaman kerja yang memadai, pemahaman tentang pedoman etika perusahaan, dan kedudukan yang sesuai dalam organisasi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipan untuk memberikan gambaran utuh mengenai budaya etika Bank Nagari.

Instrumen penelitian yang dipakai mencakup pedoman wawancara yang telah disusun dengan baik dan pencatatan detail selama proses observasi. Keabsahan dan ketepatan data tetap terjaga dengan menggunakan triangulasi variasi sumber dan teknik, dengan cara membandingkan informasi dari wawancara, observasi, dan dokumentasi perusahaan. Guna meningkatkan keabsahan, peneliti juga melakukan pemeriksaan kebenaran dengan menjelaskan kembali hasil penelitian kepada informan guna memastikan ketepatan data. Selain itu, data juga diuji keahliannya dengan metode audit trail, dimana seluruh langkah penelitian tercatat secara teliti untuk memastikan akuntabilitasnya. Pada teknik analisis data yang kami gunakan, yaitu analisis tematik, peneliti mengidentifikasi serta mengelompokkan tema-tema kunci yang muncul dari data yang dikumpulkan. Selanjutnya, tema-tema tersebut diatur dalam bentuk narasi yang menggambarkan bagaimana budaya etika diterapkan dalam lingkungan kerja Bank Nagari.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Budaya etika pada Bank Nagari Kota Padang sangat penting untuk memahami dinamika kerja karyawan bank. Bank Nagari Kota Padang menganut budaya etika yang disebut dengan IM STAR. IM STAR adalah singkatan dari inovasi, mutu, sinergic, tangguh, amanah, dan religius. Pegawai Bank Nagari dituntut untuk memiliki kreativitas dan open minded terhadap apapun yang berkaitan dengan pekerjaan. Pekerjaan karyawan Bank Nagari harus bermutu dan memiliki komitmen yang baik antara pegawai, nasabah dan relasi bisnis lainnya. Integritas dan layanan prima adalah suatu sikap yang harus dimiliki oleh karyawan Bank Nagari karena Bank Nagari adalah lembaga jasa yang harus memberikan rasa percaya kepada nasabah agar mereka mau menempatkan uang mereka pada bank tersebut.

Hasil penelitian dengan salah satu karyawan Bank Nagari Kota Padang yaitu ibu Mirla Herwita selaku staf Divisi Human Capital, Group Strategy and Development di Bank Nagari Kota Padang menjelaskan bahwa budaya perusahaan yang diterapkan di Bank Nagari Kota Padang menjadi landasan dalam menciptakan kinerja yang efektif dan membangun kepercayaan nasabah. Beliau menjelaskan bahwa, "Pegawai Bank Nagari dituntut untuk bekerja secara ikhlas, tanpa pamrih, dan harus selalu bersyukur. Mereka juga tidak boleh menerima sesuatu dari nasabah dan harus menjaga integritas karena itu merupakan kepercayaan utama nasabah".

Budaya etika sangat penting bagi keberhasilan Bank Nagari. Menurut Ibu Mirla, jika pegawai tidak mematuhi prinsip IMSTAR, akan berdampak pada kinerja dan tujuan bank. "Tujuan dari Bank Nagari adalah untuk mencapai target, mencari laba, dan mendukung pembangunan daerah. Apabila pegawai tidak inovatif, tidak amanah, atau tidak bermutu, maka target tersebut sulit tercapai," jelas beliau. Budaya ini dirumuskan dalam konsep IMSTAR yang mencakup:

a. Inovasi

Menurut ibu Mirla Herwita selaku narasumber "Karyawan Bank Nagari dituntut untuk kreatifitas dan open-minded terhadap apapun. Jadi, inovasinya sangat dituntut." Penerapan inovasi bertujuan untuk menginspirasi para pegawai agar berpikir kreatif dan memberikan solusi baru, baik dalam memberikan layanan kepada nasabah maupun dalam meningkatkan efisiensi internal.

b. Mutu

Bank Nagari Kota Padang menuntut semua pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan harus terukur dan bermutu serta apresiatif. "Pekerjaan dari setiap karyawan Bank Nagari itu terukur, bermutu, dan apresiatif" Jelas narasumber. Kualitas kerja yang tinggi, kemampuan mencapai target dengan standar profesional, serta penghargaan terhadap pencapaian adalah yang termasuk dalam kategori mutu.

c. Sinergi

Setiap pegawai harus memiliki komitmen dan bekerjasama dengan baik, baik itu antara sesama pegawai bank, antar pegawai dengan nasabah ataupun dengan relasi-relasi bisnis Bank Nagari. "Pegawai harus dapat berkomitmen dan bekerja sama dengan baik antar pegawai, antar nasabah, dan relasi-relasi bisnis bank." Penerapan sinergi memungkinkan karyawan untuk saling mendukung dan bekerja menuju visi yang sama.

d. Tangguh

Setiap karyawan dituntut harus tangguh dalam menjalankan tugasnya baik jika bertugas langsung di lapangan, misalnya dalam mempromosikan bank, produk-produk bank dan sebagainya. Penerapan sikap profesional dan tangguh juga membutuhkan pelatihan berkelanjutan agar karyawan terus memahami pentingnya nilai-nilai tersebut. Selain itu, pegawai bank juga harus kompetitif dan bersaing. Kemudian yang disebut dengan profesional adalah semua karyawan bank yang memiliki keahlian, memegang teguh kode etik Bank Nagari, selalu mengembangkan diri, bekerjasama, efisien, efektif, disiplin dan berintegritas tinggi.

e. Amanah

Amanah berkaitan dengan integritas dan pelayanan prima. Bank merupakan sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa, oleh karena itu jika pegawai tidak memiliki integritas tentunya masyarakat atau nasabah memiliki keraguan untuk menempatkan atau menabung dana atau uangnya di bank karena tidak percaya terhadap bank tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh narasumber "Integritas dan layanan prima sangat penting. Jika pegawai tidak memiliki integritas, nasabah tidak akan percaya." Bank sebagai lembaga jasa, harus memiliki integritas yang terjamin dan memiliki pelayanan yang prima terhadap nasabah pada saat bekerjasama dengan bank. Integritas yang kuat diperlukan sebagai alat untuk memastikan setiap keputusan yang diambil oleh karyawan selalu berorientasi pada kepentingan nasabah dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan prima juga menjadi kunci untuk mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap bank. Hal ini relevan bagi Bank Nagari yang berperan sebagai pengelola dana masyarakat, di mana kepercayaan merupakan aset utama yang harus selalu dijaga.

f. Religius

Setiap pegawai atau karyawan bank harus memiliki jiwa yang religius, tetap bersyukur dalam setiap hal. Karyawan/pegawai yang religius adalah orang yang menunjukkan kepercayaan dan penghormatan kepada Tuhan. Yang dimaksud dalam karyawan yang harus memiliki sifat religius yaitu:

- 1) Karyawan harus ikhlas dalam melaksanakan semua tugas untuk melayani nasabah.
- 2) Memiliki kepercayaan yang kuat kepada satu atau beberapa dewa.
- 3) Menunjukkan sikap dan perilaku yang patuh pada agama.
- 4) Menjalani aktivitas keagamaan, seperti doa, meditasi, dan upacara.
- 5) Taat pada prinsip moral atau etika yang diajarkan oleh agama.

Dalam budaya etika pegawai dan perusahaan yang telah diterapkan bank tersebut, setiap karyawan dilarang menerima sesuatu dari nasabah. Penerapan budaya etika dalam perusahaan Bank Nagari tersebut sangat penting dalam membangun budaya etik karyawan karena dengan adanya penerapan budaya etika tersebut, sangat berpengaruh dalam mewujudkan tujuan Bank Nagari.

Dalam menilai atau mengawasi kinerja karyawan pada perusahaan, Bank Nagari memiliki mekanisme pengawasan yang dimana mekanisme pengawasan ini dapat memastikan karyawan mematuhi prinsip-prinsip etika, Bank Nagari memiliki kebijakan yang mencakup pedoman perilaku atau code of conduct yang dijadikan pedoman setiap karyawan dan manajemen untuk mematuhi etika bisnis dan nilai-nilai yang terdapat pada perusahaan.

Dalam menilai atau mengawasi kinerja karyawan pada perusahaan, Bank Nagari memiliki mekanisme pengawasan yang dimana mekanisme pengawasan ini dapat memastikan karyawan mematuhi prinsip-prinsip etika, Bank Nagari memiliki kebijakan yang mencakup pedoman perilaku atau code of conduct yang dijadikan pedoman setiap karyawan dan manajemen untuk mematuhi etika bisnis dan nilai-nilai yang terdapat pada perusahaan.

4.2 Pembahasan

Dari hasil penelitian menunjukkan bagaimana budaya etika yang terdapat pada karyawan Bank Nagari Kota Padang. Budaya etika pada karyawan bank meliputi budaya etika IM STAR dan

faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan budaya etika Bank Nagari Kota Padang. Budaya etika yang terdapat pada Bank Nagari Kota Padang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan dan kepercayaan nasabah bank nagari.

Ditinjau dari segi pengaruh kinerja karyawan, Dalam penelitian terdahulu oleh (Mukrodi, 2023) Peran etika pada karyawan dapat mempengaruhi perilaku karyawan diantaranya:

- a. Membangun Kepercayaan dan Komitmen, karyawan yang bekerja dalam lingkungan dengan budaya etis merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk memberikan kinerja terbaik. Bank Nagari menekankan keterbukaan dan kerja sama antara karyawan dan pemimpin sehingga menciptakan rasa memiliki dan komitmen terhadap tujuan perusahaan. Penelitian menunjukkan bahwa budaya etika yang kuat mengurangi risiko perilaku oportunistik dan mendorong sikap profesional yang berujung pada peningkatan produktivitas.
- b. Mendorong Kepatuhan dan Inovasi, dengan sistem pengawasan seperti whistleblowing dan audit internal, Bank Nagari menjaga lingkungan kerja yang mematuhi aturan dan regulasi. Hal ini memungkinkan karyawan untuk bekerja dengan rasa aman dan bebas dari tekanan yang berdampak pada produktivitas dan inovasi. Ketika karyawan merasa bahwa etika dan kejujuran diutamakan, mereka lebih berani mengambil inisiatif tanpa khawatir akan tindakan represif dari manajemen.
- c. Budaya Kerja Positif yang Berkesinambungan, Bank Nagari juga menerapkan budaya penghargaan dimana karyawan dengan kinerja baik dipertahankan dan diberi motivasi. Etos kerja yang terbentuk dari budaya etika ini berkontribusi pada lingkungan kerja yang sehat dan berorientasi hasil. Pada akhirnya, hal ini meningkatkan daya saing perusahaan dan memastikan karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi.

Berdasarkan uraian tersebut budaya etika mempengaruhi lingkungan kerja yang dapat memotivasi karyawan untuk memberikan kinerja terbaik dan dapat menciptakan kepercayaan serta komitmen karyawan yang berdampak pada produktivitas. Dengan adanya keterbukaan dan kerjasama antar pemimpin dan karyawan menjadikan budaya kerja yang positif. Budaya kerja yang positif dibuktikan dengan pemberian reward/penghargaan kepada karyawan yang memiliki kinerja baik, dimana hal tersebut dapat mempengaruhi semangat karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Dengan menerapkan budaya etika, Bank Nagari tidak hanya memastikan ketaatan terhadap regulasi tetapi juga untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi produktivitas dan kesejahteraan karyawan. Budaya etika yang baik sangat mendukung Bank Nagari dalam mencapai keberhasilan organisasi, karena budaya etika pada karyawan dapat berperan sebagai fondasi bagi penerapan Good Corporate Governance (GCG) (Ariesti dkk., 2014). Bank Nagari juga memiliki kode etik dan pedoman perilaku sebagai instrumen untuk membangun integritas dikalangan karyawan. Dengan budaya etika yang kuat, Bank Nagari dapat mendorong kerja sama dan transparansi yang meningkatkan kepercayaan pada nasabah.

Implementasi GCG pada Bank Nagari juga didukung oleh budaya kerja yang mendorong tanggung jawab dan profesionalisme. Bank Nagari mengedepankan prinsip keterbukaan dalam pengambilan keputusan serta kehati-hatian dalam pengelolaan risiko dan aset, sesuai dengan visi dari Bank Nagari. Budaya etika pada karyawan Bank Nagari membantu perusahaan memenuhi tujuannya dengan menjaga hubungan baik dengan nasabah serta mematuhi regulasi dan standar

industri. Implementasi GCG menjadi faktor penting bagi Bank Nagari dalam menghadapi persaingan dan mempertahankan kinerja untuk jangka panjang.

Budaya etika yang diterapkan pada karyawan Bank Nagari sangat berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah karena etika bisnis yang baik mendorong transparansi, integritas, dan profesionalisme (Ariesti dkk., 2014). Terdapat faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah pada Bank Nagari yaitu:

- a. Transparansi dan keterbukaan, Bank Nagari menerapkan keterbukaan dalam pengambilan keputusan dan pelaporan kepada nasabah. Dengan adanya transparan dapat meningkatkan rasa kepercayaan nasabah karena bank dianggap jujur dalam bertindak dan berkomunikasi serta bertanggung jawab.
- b. Konsistensi dalam layanan dan Kepatuhan Terhadap Etika, budaya etika yang baik dapat menciptakan hubungan profesional antara bank dan nasabah. Pelayanan yang konsisten termasuk ketepatan waktu dan perlakuan adil kepada nasabah dapat meningkatkan reputasi bank dan loyalitas nasabah pada Bank Nagari.
- c. Pengelolaan risiko dan kehati-hatian, dengan menerapkan prinsip kehati-hatian, Bank Nagari meminimalkan risiko yang dapat merugikan nasabah dan bank. Kebijakan etis yang diambil oleh Bank Nagari seperti perlindungan data nasabah, memperkuat persepsi bahwa Bank Nagari adalah lembaga yang terpercaya.
- d. Pengaruh pedoman perilaku, Bank Nagari mendorong karyawan untuk berpedoman pada pedoman perilaku yang jelas. Dengan adanya pedoman perilaku ini dapat memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil oleh pegawai sejalan dengan nilai etika dan tujuan bank. Dengan demikian perilaku etis tidak hanya meningkatkan kepercayaan internal, tetapi menciptakan rasa aman bagi nasabah.

Bank Nagari menggunakan berbagai budaya etika, termasuk interaksi profesional antara karyawan dan sikap yang lebih terbuka saat berbicara dengan klien. Bank Nagari menerapkan prinsip keterbukaan untuk memberi semua pihak kesempatan untuk memahami proses pengambilan keputusan yang dilakukan, baik dalam hal kebijakan internal maupun dalam interaksi dengan klien. Ini meningkatkan hubungan dengan nasabah dan meningkatkan reputasi Bank Nagari sebagai lembaga yang dapat dipercaya.

Selain itu, budaya etika yang diterapkan secara teratur membantu menghasilkan manajemen risiko yang baik. Prinsip utama bank Nagari dalam mengelola aset dan risiko, terutama dalam hal kredit dan investasi. Bank Nagari memanfaatkan budaya etika yang kuat untuk menghadapi tantangan yang muncul di pasar perbankan yang semakin kompetitif. Setiap pekerja diharapkan untuk memberikan layanan dengan integritas dan memenuhi standar tinggi dengan menerapkan prinsip profesionalisme. Pada akhirnya, hal ini akan meningkatkan daya saing bank, meningkatkan loyalitas nasabah, dan menjaga hubungan yang baik dengan semua pihak yang terlibat, baik internal maupun eksternal. Selain itu, reputasi bank di mata masyarakat dan investor dijaga melalui penerapan budaya etika yang konsisten.

Selain itu, Bank Nagari menghadapi sejumlah tantangan dalam menerapkan dan mempertahankan budaya etika di kalangan karyawan. Beberapa tantangan terbesar yang dihadapi meliputi:

- a. Perlawanan terhadap perubahan budaya, mengubah kebiasaan dan pola pikir karyawan lama yang sudah terbiasa dengan cara kerja sebelumnya bisa menjadi tantangan. Menerapkan budaya etika membutuhkan perubahan perilaku yang konsisten, terutama dalam lingkungan yang sudah lama tidak menerapkan standar etika secara ketat (Prihatminingtyas, 2019).
- b. Inkonsistensi dalam implementasi, tantangan muncul jika ada perbedaan dalam penerapan etika di berbagai cabang bank, misalnya, cabang yang lebih kecil mungkin tidak seketat cabang pusat dalam menjalankan pedoman etika (Yuningsih & Silaningsih, 2020). Hal ini dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap komitmen bank secara keseluruhan.
- c. Pengawasan dan kepatuhan yang berkelanjutan, memastikan bahwa semua karyawan dari tingkat bawah hingga manajemen mematuhi standar etika secara konsisten membutuhkan pengawasan dan evaluasi yang ketat (Handiman dkk., 2023). Bank Nagari perlu memastikan sistem audit internal dan pemantauan berjalan efektif untuk mendeteksi dan menindak pelanggaran.
- d. Pengaruh tekanan eksternal, karyawan sering menghadapi tekanan dari target bisnis atau tuntutan nasabah yang tidak sejalan dengan kebijakan etis (Ramdayani, 2017). Situasi ini dapat mendorong perilaku yang tidak etis seperti kompromi dalam pemberian kredit atau penanganan data nasabah.
- e. Kurangnya pelatihan berkelanjutan, tanpa pelatihan dan pengembangan yang konsisten terkait etika bisnis, karyawan mungkin mengalami kesulitan dalam menerjemahkan nilai-nilai perusahaan ke dalam tindakan sehari-hari (Prihatminingtyas, 2019). Pelatihan berkelanjutan juga penting untuk menyesuaikan dengan perubahan regulasi dan praktik industri.

Bank Nagari telah mengambil beberapa langkah strategis untuk memperkuat dan meningkatkan penerapan budaya etika di kalangan karyawan diantaranya adalah:

- a. Tekanan target kerja, karyawan sering kali dihadapkan pada tuntutan untuk mencapai target penjualan, profitabilitas, atau efisiensi dengan cepat. Tekanan yang dialami bisa menyebabkan dilema etis di antara karyawan, misalnya, harus mengesampingkan prinsip-prinsip etika demi mencapai target yang ditetapkan. Contohnya, saat memberikan kredit, karyawan mungkin merasa terdorong untuk mengurangi ketatnya analisis risiko demi mencapai target kuota yang telah ditetapkan.
- b. Perubahan teknologi, perkembangan teknologi yang cepat telah menjadi tantangan yang signifikan dalam penerapan nilai-nilai etika. Penggunaan teknologi informasi dalam proses perbankan telah meningkatkan efisiensi secara signifikan, namun juga membawa risiko pelanggaran etika yang perlu diwaspadai, misalnya dalam hal penyalahgunaan data nasabah atau ketidaksesuaian dalam mengelola sistem. Karyawan yang kurang memahami teknologi mungkin merasa sulit untuk beradaptasi, yang kemudian bisa menyebabkan pelanggaran etika yang tidak disengaja.
- c. Keberagaman latar belakang karyawan, seperti pendidikan, pengalaman, dan budaya, turut berpengaruh dalam penerapan etika di tempat kerja. Karyawan yang datang dari lingkungan kerja sebelumnya yang kurang menekankan pentingnya etika mungkin butuh waktu lebih lama untuk beradaptasi dengan standar yang berlaku di Bank Nagari.

- d. Pelatihan dan sosialisasi rutin, bank menggelar pelatihan tentang kode etik dan tata kelola perusahaan. Tujuannya adalah agar semua karyawan memahami pedoman etika yang berlaku dan mampu mengaplikasikannya dengan baik dalam pekerjaan sehari-hari. Sosialisasi dilakukan untuk memperkokoh pemahaman akan nilai-nilai perusahaan serta komitmen terhadap perilaku yang etis.
- e. Penegakan kode etik dengan konsisten, Bank Nagari memiliki “Code of Conduct” yang berisi pedoman perilaku bagi karyawan. Bank memastikan bahwa setiap pelanggaran terhadap kode etik akan ditindak dengan tegas, sehingga menciptakan efek jera dan menjaga integritas organisasi.
- f. Membangun budaya kepemimpinan etis, pimpinan di Bank Nagari diharapkan menjadi panutan dalam penerapan etika kerja. Melalui kepemimpinan yang berintegritas, bank memastikan bahwa nilai-nilai etika ditularkan dari manajemen puncak hingga seluruh karyawan.

Dengan langkah-langkah strategis ini, Bank Nagari berkomitmen untuk membangun budaya etika yang kuat di kalangan karyawan, yang tidak hanya meningkatkan integritas dan reputasi bank, tetapi juga mendorong karyawan untuk berperilaku etis dalam setiap aspek pekerjaan. Melalui pelatihan, penegakan kode etik, dan kepemimpinan yang berintegritas, diharapkan karyawan dapat menghadapi tantangan etis dengan lebih baik dan berkontribusi pada keberhasilan jangka panjang perusahaan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Temuan Penelitian

- 1) Budaya etika Bank Nagari Kota Padang terwujud dalam konsep IM STAR (Inovasi, Mutu, Sinergi, Tangguh, Amanah, Religius), yang menjadi panduan utama untuk sikap dan kinerja para pegawai.
- 2) Penerapan budaya etika memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan, memperkuat hubungan dengan nasabah, dan berkontribusi pada pencapaian tujuan perusahaan, termasuk peningkatan produktivitas dan loyalitas pelanggan.
- 3) Berbagai faktor seperti transparansi, konsistensi layanan, pengelolaan risiko, dan pedoman perilaku memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan dalam menerapkan budaya etika.
- 4) Tantangan besar yang dihadapi dalam menerapkan budaya etika meliputi resistensi terhadap perubahan, inkonsistensi dalam implementasi antar cabang, tekanan target kerja, dan kurangnya pelatihan yang berkelanjutan.

b. Keterbatasan Penelitian

- 1) Penelitian ini hanya melibatkan satu informan kunci, sehingga perspektif yang dihasilkan cenderung terbatas dan belum mencakup pandangan seluruh karyawan Bank Nagari.
- 2) Penelitian hanya difokuskan pada satu cabang saja, menjadikan penerapan budaya etika di cabang lain belum terwakili secara menyeluruh.

c. Rekomendasi dan Saran

- 1) Bank Nagari perlu meningkatkan program pelatihan berkelanjutan yang difokuskan pada etika kerja agar memastikan pemahaman dan konsistensi di setiap cabang.
- 2) Disarankan agar dalam penelitian berikutnya, melibatkan sejumlah informan yang lebih banyak dari berbagai tingkatan dan cabang, guna mendapatkan pemahaman yang lebih luas.
- 3) Bank bisa meningkatkan strategi komunikasi internal agar dapat memperkuat budaya etika dan mendorong kerjasama di antara karyawan.
- 4) Penerapan budaya etika yang konsisten dan terintegrasi dengan tata kelola perusahaan yang kuat akan membantu Bank Nagari mengatasi tantangan, memperkuat kepercayaan nasabah, dan menjamin keberlanjutan perusahaan.

Daftar Pustaka

- Alawiyah, I. L. (2023). Analisis Komparatif Terkait Nilai-Nilai Etika Bisnis dalam Berbagai Perspektif Lintas Agama di Indonesia. *Analisis Komparatif Terkait Nilai-Nilai Etika Bisnis dalam Berbagai Perspektif Lintas Agama di Indonesia*, 7.
- Andika, R., & Purba, M. (2024). Pendidikan Budaya pada Pertunjukan Silat sebagai Atraksi pada Pesta Pernikahan Masyarakat Minangkabau di Kota Medan. Dalam *Journal of Education Research* (Vol. 5, Nomor 3).
- Ariesti, S., Yolanda, H., & Hia, Y. D. (2014). *Dosen STKIP PGRI Sumatera Barat*.
- Burhanuddin, Y. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*.
- Handiman, U. T., Banjarnahor, A. R., Ratnawati, S., Hasibuan, A., Simanjuntak, M., Bukidz, D. P., Mandagi, D., Purba, E. D. B., Simarmata, N. I. P., Pratikna, R. P. R. N., Jannah, H. G. K., & Pratiwi, I. I. (2023). Strategis Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Hubungan Karyawan. *Strategis Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Hubungan Karyawan*.
- Haryanto, R. (2021). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)* (A. Wafi, Ed.). Duta Media Publishing.
- Mandasari, P. (2024). *Analisis Faktor Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kc Mamuju*.
- Mukrodi. (2023). *Wahyudi Endah Finatariani Endang Sugiarti*. PT Dewangga Energi Internasional. www.dewanggapublishing.com
- Prihatminingtyas, B. (2019). Etika Bisnis. *Etika Bisnis*.
- Putri, I. A., Junriana, Sujono Agus, Ranti, Nova, S. E., & Erheriyanti. (2020). Hubungan Antara Sikap Kepemimpinan Dengan Etika Organisasi: Suatu Tinjauan. Dalam *Jisipol* (Vol. 2, Nomor 1).
- Ramdayani, A. (2017). *Pengaruh Tekanan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Bri Syariah Kota Palopo)*.
- Siagan, A. O., Widyastuti, T., Karsono, B., Suaidy, H. M., Asman, Z., & Susanto, P. C. (2023). Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Disiplin, dan Upah terhadap Kinerja Karyawan Bank BNI Syariah Indonesia. *Pengaruh*

Kepemimpinan, Motivasi, Disiplin, dan Upah terhadap Kinerja Karyawan Bank BNI Syariah Indonesia, 2(1).

Turyani, I., Suharini, E., & Atmaja, H. T. (2024). *Norma Dan Nilai Adat. Norma Dan Nilai Adat Istiadat Dalam Kehidupan Sehari-Hari Di Masyarakat*, 2.

Wardhana, A. (2024). *Business Strategy & Policy In The Digital Era-Edisi Indonesia* Penerbit Cv. Eureka Media Aksara (M. Pradana, Ed.). Eureka Media Aksara.

Wilardjo, S. B. (2011). *Menjalankan Bisnis Secara Etis Dan Bertanggung Jawab. Dalam Value Added* (Vol. 7, Nomor 2). <http://jurnal.unimus.ac>.

Yuningsih, E., & Silaningsih, E. (2020). *Manajemen Bisnis Dan Inovasi*. Widina Bhakti Persada Bandung. www.penerbitwidina.com