

PERAN ETIKA KERJA SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN PELANGGAN PT. JAVAS BALI LESTARI

Ni Made Sri Widyaningsih¹; Edy Chandra²

Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram, Kota Mataram^{1,2}

Email : adecantikwidya@gmail.com¹; edychandra332@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran etika kerja sumber daya manusia dalam membangun dan menjaga kepercayaan pelanggan di PT Javas Bali Lestari. Fokus penelitian diarahkan pada penerapan nilai-nilai etika kerja dalam aktivitas kerja dan pelayanan, persepsi serta pengalaman pelanggan terhadap perilaku etis karyawan, serta kontribusi etika kerja dalam membentuk kepercayaan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih secara purposive dan terdiri atas satu orang pimpinan, tiga orang karyawan yang terlibat langsung dalam pelayanan, serta tiga orang pelanggan PT Javas Bali Lestari. Data yang diperoleh dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data secara deskriptif, dan penarikan kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai-nilai etika kerja seperti kejujuran, tanggung jawab, kedisiplinan, sopan santun, dan profesionalisme telah diterapkan oleh sumber daya manusia dalam aktivitas kerja dan pelayanan kepada pelanggan. Penerapan etika kerja tersebut membentuk persepsi dan pengalaman pelayanan yang cenderung positif di kalangan pelanggan, meskipun masih ditemukan ketidakkonsistenan pada kondisi pelayanan tertentu, khususnya saat beban kerja meningkat. Lebih lanjut, penelitian ini menemukan bahwa etika kerja sumber daya manusia berperan sebagai fondasi utama dalam membangun dan menjaga kepercayaan pelanggan melalui pengalaman pelayanan yang jujur, konsisten, dan profesional. Dengan demikian, etika kerja sumber daya manusia menjadi faktor strategis dalam memperkuat hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan.

Kata Kunci : Etika Kerja; Sumber Daya Manusia; Kepercayaan Pelanggan; Pelayanan; Perusahaan Jasa

ABSTRACT

This study aims to examine the role of human resource work ethics in building and maintaining customer trust at PT Javas Bali Lestari. The research focuses on the implementation of work ethic values in daily work activities and service delivery, customers' perceptions and experiences of employees' ethical behavior, and the contribution of work ethics in shaping customer trust. A qualitative descriptive approach was employed, with data collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation. The informants were selected purposively and consisted of one company leader, three employees directly involved in service activities, and three customers of PT Javas Bali Lestari. The collected data were analyzed using qualitative techniques, including data reduction, descriptive data presentation, and conclusion drawing to address the research questions comprehensively. The findings reveal that work ethic values such as honesty, responsibility, discipline, courtesy, and professionalism have been implemented by human resources in both work activities and customer service processes. These ethical practices contribute to generally positive customer perceptions and service experiences, although some inconsistencies were identified under certain service conditions, particularly during periods of high workload. Furthermore, the study demonstrates that human resource work ethics play a crucial role in building and sustaining customer trust through consistent, honest, and professional service interactions. Overall, work ethics serve as

a strategic foundation for strengthening long-term relationships between the company and its customers.

Keywords : Work Ethics; Human Resources; Customer Trust; Service Quality; Service Company

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha yang semakin dinamis menuntut perusahaan untuk tidak hanya berfokus pada pencapaian target penjualan atau efisiensi operasional, tetapi juga pada upaya membangun hubungan yang berkelanjutan dengan pelanggan, (Pelanggan & Era, 2025). Dalam konteks persaingan yang semakin ketat, pelanggan memiliki banyak pilihan sehingga tingkat kepercayaan menjadi faktor penentu dalam mempertahankan keberlangsungan perusahaan. Kepercayaan pelanggan tidak terbentuk secara instan, melainkan melalui proses interaksi yang berkelanjutan dan konsisten antara perusahaan dan pelanggan.

Kepercayaan pelanggan erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kecepatan atau ketepatan proses, tetapi juga dari bagaimana pelanggan diperlakukan selama proses pelayanan berlangsung, (Harmen et al., 2024). Dalam hal ini, sumber daya manusia (SDM) memegang peranan yang sangat penting karena menjadi representasi langsung perusahaan di hadapan pelanggan, (Valuta & Bali, 2025). Sikap, perilaku, serta cara kerja karyawan akan membentuk persepsi pelanggan terhadap nilai dan komitmen perusahaan.

Salah satu aspek penting yang melekat pada perilaku kerja karyawan adalah etika kerja, (Nurhalizah, 2023). Etika kerja mencerminkan nilai-nilai moral dan profesional yang dijadikan pedoman oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya, (Nurhalizah, 2023). Nilai-nilai seperti kejujuran, tanggung jawab, kedisiplinan, profesionalisme, serta sikap saling menghargai menjadi fondasi dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Ketika etika kerja diterapkan secara konsisten, pelanggan cenderung merasa dihargai, aman, dan percaya terhadap perusahaan, (Herawati, 1945).

PT Javas Bali Lestari sebagai perusahaan yang berorientasi pada pelayanan pelanggan sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Interaksi yang terjadi antara karyawan dan pelanggan tidak hanya bersifat transaksional, tetapi juga membentuk hubungan yang didasarkan pada rasa saling percaya. Oleh karena itu, etika kerja sumber daya manusia menjadi elemen strategis dalam menjaga citra perusahaan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Namun, dalam praktiknya, penerapan etika kerja sumber daya manusia tidak selalu berjalan secara optimal dan merata. Perbedaan latar belakang, pengalaman kerja, serta pemahaman karyawan terhadap nilai-nilai etika dapat memengaruhi cara mereka dalam memberikan pelayanan. Akibatnya, pelanggan dapat merasakan pengalaman pelayanan yang

berbeda meskipun berada dalam satu perusahaan yang sama. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan dalam kualitas pelayanan dan berdampak pada tingkat kepercayaan pelanggan.

Selain itu, dinamika operasional perusahaan seperti tekanan pekerjaan, tuntutan target, serta situasi pelayanan yang beragam juga dapat memengaruhi perilaku kerja karyawan. Dalam situasi tertentu, karyawan dituntut untuk mampu tetap bersikap profesional dan beretika meskipun berada dalam kondisi kerja yang menantang, (Arniti et al., 2026). Apabila etika kerja tidak dijadikan sebagai pedoman utama, maka risiko terjadinya penurunan kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan menjadi semakin besar.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat dipahami bahwa etika kerja sumber daya manusia tidak hanya berperan sebagai pedoman perilaku kerja internal, tetapi juga sebagai faktor penting dalam membangun dan menjaga kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mendalam untuk memahami bagaimana etika kerja sumber daya manusia dimaknai, diterapkan, dan diwujudkan dalam interaksi pelayanan kepada pelanggan, serta bagaimana perannya dalam membentuk kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah yang pertama untuk memahami bagaimana nilai-nilai etika kerja sumber daya manusia diterapkan dalam aktivitas kerja dan pelayanan kepada pelanggan di PT Javas Bali Lestari. Kedua untuk mengetahui persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap perilaku etis sumber daya manusia PT Javas Bali Lestari dalam proses interaksi pelayanan. Dan untuk menganalisis peran etika kerja sumber daya manusia dalam membangun dan menjaga kepercayaan pelanggan PT Javas Bali Lestari.

Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada peran etika kerja sumber daya manusia dalam membangun kepercayaan pelanggan PT Javas Bali Lestari. Pendekatan kualitatif digunakan agar penelitian ini mampu menggali pengalaman, pandangan, dan makna yang dirasakan oleh karyawan dan pelanggan secara lebih mendalam dan komprehensif.

TINJAUAN PUSTAKA DAN FOKUS STUDI

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama dalam keberhasilan organisasi, khususnya pada perusahaan yang berorientasi pada pelayanan pelanggan, (Hussainy et al., 2025). SDM tidak hanya dipandang sebagai pelaksana teknis pekerjaan, tetapi juga sebagai aset strategis yang menentukan kualitas layanan dan citra perusahaan. Menurut (Hussainy et al., 2025), sumber daya manusia adalah individu yang bekerja dalam suatu organisasi dan memiliki peran penting dalam mencapai tujuan organisasi melalui kontribusi pengetahuan, keterampilan, serta perilaku kerja.

Temuan tersebut menegaskan bahwa kualitas SDM sangat berkaitan dengan sikap kerja dan nilai-nilai yang dianut oleh karyawan dalam menjalankan tugasnya. SDM yang memiliki pemahaman nilai dan etika kerja yang baik cenderung mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. SDM yang memiliki pemahaman nilai dan etika kerja yang baik cenderung mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, (Jurnal et al., 2025). Dalam konteks perusahaan jasa maupun perusahaan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, SDM menjadi representasi utama perusahaan di mata pelanggan. Namun demikian, sebagian besar penelitian mengenai SDM masih menempatkan karyawan sebagai faktor operasional dan fungsional, dengan fokus pada peningkatan kompetensi dan kinerja teknis. Aspek nilai-nilai kerja dan dimensi etis SDM sering kali belum dianalisis secara mendalam sebagai faktor yang secara langsung memengaruhi pengalaman dan kepercayaan pelanggan. Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan kajian yang mengaitkan peran strategis SDM dengan pembentukan relasi emosional dan kepercayaan pelanggan secara berkelanjutan.

Etika Kerja

Etika kerja merupakan seperangkat nilai, norma, dan prinsip moral yang menjadi pedoman bagi individu dalam melaksanakan pekerjaan, (Lestari, 2024). Etika kerja mencerminkan bagaimana seseorang bersikap, bertindak, dan mengambil keputusan dalam konteks pekerjaan. Menurut (Lestari, 2024), etika kerja berkaitan dengan nilai-nilai moral yang memengaruhi perilaku individu dalam organisasi, termasuk kejujuran, tanggung jawab, dan integritas.

Dalam kajian manajemen sumber daya manusia, etika kerja sering dikaitkan dengan profesionalisme dan kualitas pelayanan. Etika kerja yang baik mendorong karyawan untuk bekerja secara disiplin, bertanggung jawab, serta menjunjung tinggi kejujuran dalam setiap aktivitas kerja. Penelitian yang dilakukan oleh (Hasibuan, 2024), menunjukkan bahwa penerapan etika kerja yang kuat dalam organisasi berkontribusi terhadap peningkatan sikap positif karyawan dan kualitas hubungan dengan pelanggan. Di sisi lain, beberapa studi menunjukkan bahwa penerapan etika kerja tidak selalu berjalan konsisten dalam kondisi kerja yang penuh tekanan. Etika kerja juga berfungsi sebagai kontrol perilaku dalam organisasi, namun efektivitasnya sangat bergantung pada internalisasi nilai oleh karyawan serta dukungan sistem organisasi. Karyawan yang memahami dan menerapkan etika kerja cenderung mampu menjaga sikap profesional meskipun berada dalam situasi kerja yang penuh tekanan. Dengan demikian, etika kerja tidak hanya berdampak pada kinerja individu, tetapi juga pada kepercayaan dan persepsi pelanggan terhadap perusahaan. Keterbatasan penelitian terdahulu terletak pada kecenderungan melihat etika kerja sebagai variabel normatif, tanpa menggali

bagaimana nilai-nilai etika tersebut diwujudkan dalam praktik pelayanan sehari-hari dan bagaimana pelanggan memaknainya melalui pengalaman langsung..

Kepercayaan Pelanggan

Kepercayaan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan terhadap kemampuan, kejujuran, dan komitmen perusahaan dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan. Menurut (Setiawan, 2023), kepercayaan merupakan elemen fundamental dalam membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan. Kepercayaan tidak hanya terbentuk dari kualitas produk atau jasa, tetapi juga dari pengalaman interaksi yang dialami pelanggan.

Dalam konteks pelayanan, kepercayaan pelanggan sangat dipengaruhi oleh perilaku karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Penelitian oleh (Sofyan & Susanto, 2024), menunjukkan bahwa perilaku etis karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap pembentukan kepercayaan pelanggan. Ketika pelanggan merasakan pelayanan yang jujur, adil, dan profesional, maka tingkat kepercayaan terhadap perusahaan akan meningkat, (Service & Nasabah, 2025). Kesamaan temuan dari berbagai studi menunjukkan bahwa kepercayaan pelanggan berkorelasi kuat dengan loyalitas dan keberlanjutan hubungan bisnis. Pelanggan yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi cenderung loyal, bersedia melakukan transaksi ulang, serta merekomendasikan perusahaan kepada pihak lain, (Service & Nasabah, 2025). Namun, sebagian besar penelitian masih menempatkan kepercayaan pelanggan sebagai hasil akhir, bukan sebagai proses yang terbentuk melalui interaksi etis yang berulang dan konsisten.

Hubungan Etika Kerja SDM dengan Kepercayaan Pelanggan

Etika kerja sumber daya manusia memiliki hubungan yang erat dengan kepercayaan pelanggan, terutama dalam perusahaan yang mengutamakan interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan. Etika kerja menjadi dasar perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan yang jujur, bertanggung jawab, dan profesional. Penelitian internasional oleh (Indriani et al., 2024), menunjukkan bahwa perilaku etis karyawan mampu meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap perusahaan, yang pada akhirnya membentuk kepercayaan. Dalam penelitian kualitatif, hubungan antara etika kerja dan kepercayaan pelanggan dipahami sebagai sebuah proses yang berlangsung melalui pengalaman interaksi pelayanan, (Manajemen et al., 2024). Kepercayaan pelanggan tidak terbentuk secara langsung, tetapi melalui akumulasi pengalaman positif yang konsisten. Oleh karena itu, etika kerja sumber daya manusia berperan sebagai fondasi utama dalam proses pembentukan kepercayaan pelanggan, (Siswati et al., 2025).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa etika kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan. Penelitian oleh (Hussainy et al., 2025) menunjukkan bahwa organisasi yang menanamkan nilai etika kerja secara konsisten mampu membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan. Sementara itu, penelitian

nasional terakreditasi juga menemukan bahwa sikap profesional dan etis karyawan berpengaruh terhadap persepsi dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan jasa. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada pendekatan yang digunakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali secara mendalam pengalaman dan pandangan karyawan serta pelanggan terkait etika kerja dan kepercayaan pelanggan, khususnya pada konteks PT Javas Bali Lestari.

Berdasarkan analisis kritis terhadap penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi beberapa celah penelitian. Pertama, sebagian besar studi masih memandang etika kerja sebagai variabel normatif atau instrumen manajerial, tanpa menggali secara mendalam implementasi nilai etika dalam praktik pelayanan sehari-hari. Kedua, kepercayaan pelanggan umumnya diposisikan sebagai hasil akhir dari kualitas pelayanan, bukan sebagai proses relasional yang dibangun melalui perilaku etis sumber daya manusia. Ketiga, masih terbatas penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami pengalaman dan persepsi baik karyawan maupun pelanggan dalam konteks perusahaan tertentu.

Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan mengkaji secara mendalam penerapan etika kerja sumber daya manusia, persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap perilaku etis karyawan, serta peran etika kerja dalam membangun dan menjaga kepercayaan pelanggan di PT Javas Bali Lestari melalui pendekatan kualitatif. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual dan empiris dalam memperkaya kajian etika kerja SDM dan kepercayaan pelanggan, khususnya dalam konteks perusahaan yang berorientasi pada pelayanan.

Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran tersebut, maka fokus studi dalam penelitian ini adalah:

1. Penerapan etika kerja sumber daya manusia dalam aktivitas kerja dan pelayanan kepada pelanggan di PT Javas Bali Lestari.
2. Persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap perilaku etis sumber daya manusia dalam proses interaksi pelayanan.
3. Peran etika kerja sumber daya manusia dalam membangun dan menjaga kepercayaan pelanggan PT Javas Bali Lestari.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggali dan memahami secara mendalam bagaimana etika kerja sumber daya manusia diterapkan dalam aktivitas kerja serta perannya dalam membangun dan menjaga kepercayaan pelanggan di PT Javas Bali Lestari. Penelitian dilaksanakan di kantor PT Javas Bali Lestari yang beralamat di Jalan Anggrek Raya No. 464–465 BTN Sweta, Kecamatan Sandubaya, Kota

Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat, dengan pertimbangan bahwa lokasi tersebut merupakan pusat aktivitas pelayanan dan interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan. Subjek penelitian ditentukan secara purposive, yaitu pihak-pihak yang dianggap memiliki informasi relevan dengan fokus penelitian, terdiri atas satu orang pimpinan sebagai pengambil kebijakan, tiga orang karyawan yang terlibat langsung dalam pelayanan, serta tiga orang pelanggan yang memiliki pengalaman berinteraksi dengan perusahaan. Objek penelitian difokuskan pada etika kerja sumber daya manusia dan kepercayaan pelanggan, yang dalam konteks penelitian kualitatif dipahami melalui makna, sikap, perilaku, serta pengalaman informan, bukan melalui pengukuran angka atau statistik. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam menggunakan pedoman semi-terstruktur, observasi langsung terhadap aktivitas kerja dan proses pelayanan, serta dokumentasi sebagai data pendukung untuk memperkuat temuan penelitian. Wawancara tersebut dilaksanakan pada hari yang sama yaitu Kamis, 8 Januari 2026 berlokasi di PT. Javas Bali Lestari. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif, dan penarikan kesimpulan guna menjawab rumusan masalah secara komprehensif.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Hasil penelitian dan diskusi dapat penelitian ini diperoleh melalui pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi di PT Javas Bali Lestari. Data penelitian bersumber dari tujuh informan yang terdiri atas satu orang pimpinan, tiga orang karyawan, dan tiga orang pelanggan yang dipilih secara purposive karena keterlibatan langsung mereka dalam aktivitas kerja dan proses pelayanan. Fokus utama penelitian ini adalah menggali penerapan etika kerja sumber daya manusia, persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap perilaku etis karyawan, serta peran etika kerja dalam membangun dan menjaga kepercayaan pelanggan. Seluruh data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. Penyajian hasil penelitian pada bab ini disusun berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, sehingga pembahasan dilakukan secara sistematis dan terarah sesuai dengan tujuan penelitian.

Nilai-nilai etika kerja sumber daya manusia diterapkan dalam aktivitas kerja dan pelayanan kepada pelanggan di PT Javas Bali Lestari.

Etika kerja sumber daya manusia merupakan salah satu unsur fundamental dalam menunjang kualitas pelayanan dan kinerja organisasi, khususnya pada perusahaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dalam konteks PT Javas Bali Lestari, etika kerja tidak hanya dipahami sebagai seperangkat aturan formal, tetapi juga sebagai nilai-nilai yang membimbing perilaku karyawan dalam menjalankan tugas dan berinteraksi dengan pelanggan.

Penerapan etika kerja dalam aktivitas kerja sehari-hari menjadi cerminan profesionalisme karyawan sekaligus representasi citra perusahaan di mata pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana nilai-nilai etika kerja tersebut diwujudkan dalam praktik pelayanan, serta bagaimana karyawan menginternalisasi dan menerapkannya dalam berbagai situasi kerja. Pembahasan pada bagian ini difokuskan untuk menguraikan secara mendalam hasil temuan penelitian terkait penerapan nilai-nilai etika kerja sumber daya manusia dalam aktivitas kerja dan pelayanan kepada pelanggan di PT Javas Bali Lestari berdasarkan pengalaman dan pandangan para informan penelitian.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap tujuh informan penelitian yang terdiri atas satu orang pimpinan, tiga orang karyawan, dan tiga orang pelanggan PT Javas Bali Lestari, diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana nilai-nilai etika kerja sumber daya manusia diterapkan dalam aktivitas kerja dan pelayanan kepada pelanggan. Pimpinan perusahaan menyampaikan bahwa etika kerja dipandang sebagai fondasi utama dalam menjalankan operasional perusahaan, khususnya dalam pelayanan, di mana karyawan diarahkan untuk bekerja secara jujur, disiplin, bertanggung jawab, serta menjaga sikap profesional dalam setiap interaksi dengan pelanggan. Pimpinan menegaskan bahwa perilaku karyawan mencerminkan citra perusahaan, sebagaimana disampaikan bahwa *“cara karyawan melayani pelanggan itu membawa nama perusahaan, jadi etika kerja selalu kami tekankan sejak awal”*. Karyawan pertama mengungkapkan bahwa penerapan etika kerja diwujudkan melalui sikap sopan, ramah, dan keterbukaan dalam memberikan informasi kepada pelanggan, dengan menjelaskan bahwa *“saya selalu berusaha melayani dengan bahasa yang baik dan menjelaskan secara jujur supaya pelanggan tidak merasa dirugikan”*. Karyawan kedua menyampaikan bahwa etika kerja juga berkaitan dengan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai prosedur, meskipun dalam praktiknya sering menghadapi tekanan situasional, seperti lonjakan jumlah pelanggan, sebagaimana diungkapkan bahwa *“kalau sedang ramai memang agak kewalahan, tapi tetap harus menjaga sikap supaya pelanggan tidak merasa diabaikan”*. Karyawan ketiga menambahkan bahwa profesionalisme menjadi tuntutan utama dalam pelayanan, namun mengakui bahwa konsistensi etika kerja sangat dipengaruhi oleh kondisi kerja, dengan menyatakan *“kami dituntut tetap profesional, walaupun kadang kondisi fisik capek dan waktu terbatas”*.

Dari sisi pelanggan, pelanggan pertama menyampaikan pengalaman pelayanan yang positif dengan menilai bahwa karyawan menunjukkan sikap ramah dan komunikatif, sebagaimana diungkapkan *“selama ini pelayanannya baik, dijelaskan pelan-pelan dan orangnya sopan”*. Pelanggan kedua mengungkapkan bahwa secara umum etika kerja karyawan sudah cukup baik, namun terkadang pelayanan terasa kurang maksimal pada waktu tertentu,

dengan menyatakan “*orangnya sopan, cuma kadang terlihat terburu-buru kalau pelanggan lagi banyak*”. Sementara itu, pelanggan ketiga menilai bahwa kejujuran dan sikap profesional karyawan menjadi alasan utama munculnya rasa percaya terhadap perusahaan, sebagaimana diungkapkan bahwa “*saya percaya karena penjelasannya jujur dan tidak berbelit-belit*”. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa nilai-nilai etika kerja seperti kejujuran, tanggung jawab, kedisiplinan, sopan santun, dan profesionalisme telah diterapkan oleh sumber daya manusia PT Javas Bali Lestari dalam aktivitas kerja dan pelayanan kepada pelanggan, namun penerapannya masih bersifat situasional dan belum sepenuhnya konsisten pada semua kondisi pelayanan, sehingga diperlukan penguatan pengelolaan kerja dan pengawasan agar nilai-nilai etika kerja dapat diterapkan secara optimal dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa nilai-nilai etika kerja sumber daya manusia di PT Javas Bali Lestari telah diterapkan dalam aktivitas kerja dan pelayanan kepada pelanggan, khususnya melalui sikap kejujuran, tanggung jawab, kedisiplinan, sopan santun, dan profesionalisme karyawan. Penerapan etika kerja tersebut didukung oleh arahan pimpinan dan pemahaman karyawan terhadap pentingnya perilaku etis dalam pelayanan. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa penerapan etika kerja belum sepenuhnya konsisten dalam setiap situasi pelayanan, terutama pada kondisi beban kerja yang tinggi atau ketika jumlah pelanggan meningkat. Oleh karena itu, etika kerja telah menjadi pedoman dalam aktivitas pelayanan, tetapi masih memerlukan penguatan agar dapat diterapkan secara optimal dan berkelanjutan dalam berbagai kondisi kerja.

Persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap perilaku etis sumber daya manusia PT Javas Bali Lestari dalam proses interaksi pelayanan.

Persepsi dan pengalaman pelanggan merupakan aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan perilaku etis sumber daya manusia. Dalam proses interaksi pelayanan, pelanggan tidak hanya menilai hasil akhir layanan, tetapi juga memperhatikan sikap, cara berkomunikasi, serta perlakuan yang diberikan oleh karyawan selama proses pelayanan berlangsung. Pengalaman pelayanan yang diterima secara langsung akan membentuk persepsi pelanggan terhadap etika kerja karyawan, baik dalam hal kejujuran, kesopanan, profesionalisme, maupun kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan. Persepsi tersebut selanjutnya menjadi dasar bagi pelanggan dalam menilai kualitas perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, pembahasan pada bagian ini difokuskan untuk menguraikan bagaimana pelanggan PT Javas Bali Lestari memersepsikan dan mengalami perilaku etis sumber daya manusia selama proses interaksi pelayanan berdasarkan pengalaman nyata yang mereka rasakan.

Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh gambaran bahwa persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap perilaku etis sumber daya manusia terbentuk melalui interaksi langsung yang mereka alami selama proses pelayanan. Pelanggan pertama menyampaikan bahwa perilaku karyawan yang ramah, sopan, dan komunikatif memberikan kesan positif sejak awal interaksi, sehingga menimbulkan rasa nyaman dan dihargai sebagai pelanggan, sebagaimana diungkapkan bahwa *“waktu dilayani itu orangnya ramah dan bahasanya enak, jadi saya merasa dihargai”*. Pengalaman tersebut membuat pelanggan menilai bahwa etika kerja karyawan tercermin dari cara berbicara, sikap tubuh, serta kesediaan karyawan untuk memberikan penjelasan secara jelas dan sabar. Pelanggan kedua mengungkapkan persepsi yang relatif serupa, namun juga menyoroti adanya perbedaan pengalaman pelayanan pada situasi tertentu, terutama ketika kondisi pelayanan sedang ramai. Pelanggan tersebut menyampaikan bahwa meskipun karyawan tetap bersikap sopan, interaksi pelayanan terasa lebih singkat dan terburu-buru, sebagaimana diungkapkan bahwa *“kalau lagi sepi pelayanannya enak, tapi kalau ramai kadang terasa cepat-cepat”*. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan mampu membedakan kualitas perilaku etis karyawan berdasarkan situasi pelayanan yang dialami. Sementara itu, pelanggan ketiga menekankan bahwa perilaku etis karyawan, khususnya kejujuran dan keterbukaan dalam memberikan informasi, sangat memengaruhi penilaian dan pengalamannya selama berinteraksi dengan perusahaan. Pelanggan tersebut menyatakan bahwa *“yang penting itu jujur, dijelaskan apa adanya, jadi saya tidak merasa dibohongi”*, sehingga perilaku etis karyawan menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi positif terhadap perusahaan.

Selain itu, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh sikap individu karyawan, tetapi juga oleh konsistensi pelayanan yang diterima dalam setiap kunjungan. Ketika pelanggan merasakan pelayanan yang etis secara berulang, maka persepsi positif semakin menguat, sebaliknya ketidakkonsistenan pelayanan dapat menimbulkan keraguan meskipun tidak sampai menghilangkan kepercayaan sepenuhnya. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap perilaku etis sumber daya manusia PT Javas Bali Lestari cenderung positif, terutama terkait sikap ramah, sopan, dan kejujuran karyawan, namun masih terdapat variasi pengalaman pelayanan yang dipengaruhi oleh kondisi kerja dan situasi interaksi pelayanan.

Dengan demikian disimpulkan bahwa persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap perilaku etis sumber daya manusia PT Javas Bali Lestari secara umum bersifat positif. Pelanggan menilai perilaku karyawan yang ramah, sopan, komunikatif, dan jujur sebagai bentuk etika kerja yang memberikan rasa nyaman dan dihargai dalam proses interaksi pelayanan. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya perbedaan pengalaman pelayanan yang dirasakan pelanggan pada situasi tertentu, khususnya ketika kondisi pelayanan sedang

ramai, sehingga interaksi terasa lebih singkat dan kurang optimal. Meskipun demikian, perilaku etis karyawan tetap menjadi faktor utama yang membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan pengalaman berinteraksi dengan PT Javas Bali Lestari.

Peran etika kerja sumber daya manusia dalam membangun dan menjaga kepercayaan pelanggan PT Javas Bali Lestari.

Kepercayaan pelanggan merupakan elemen kunci dalam keberlangsungan hubungan antara perusahaan dan pelanggan, khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan. Kepercayaan tidak terbentuk secara instan, melainkan melalui proses interaksi yang berkelanjutan dan dipengaruhi oleh perilaku sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan. Etika kerja sumber daya manusia berperan penting dalam proses tersebut, karena sikap jujur, bertanggung jawab, profesional, dan konsisten yang ditunjukkan karyawan menjadi dasar bagi pelanggan dalam menilai kredibilitas dan komitmen perusahaan. Dalam konteks PT Javas Bali Lestari, perilaku etis karyawan tidak hanya berdampak pada kepuasan sesaat, tetapi juga menentukan sejauh mana pelanggan bersedia mempercayai dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan perusahaan. Oleh karena itu, pembahasan pada bagian ini diarahkan untuk menguraikan secara mendalam peran etika kerja sumber daya manusia dalam membangun serta menjaga kepercayaan pelanggan berdasarkan pengalaman dan pandangan para informan penelitian.

Hasil wawancara memperoleh pemahaman bahwa etika kerja sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam proses membangun dan menjaga kepercayaan pelanggan. Pimpinan perusahaan menyampaikan bahwa kepercayaan pelanggan tidak hanya dibangun melalui kualitas produk atau layanan, tetapi terutama melalui perilaku karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan, sebagaimana diungkapkan bahwa *“pelanggan itu percaya bukan hanya karena hasil kerja, tapi karena cara karyawan melayani dan bersikap”*. Pernyataan ini menunjukkan bahwa etika kerja dipandang sebagai aset penting perusahaan dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Dari sisi karyawan, informan menyatakan bahwa mereka menyadari bahwa sikap jujur, bertanggung jawab, dan profesional secara langsung memengaruhi penilaian pelanggan terhadap perusahaan. Karyawan pertama mengungkapkan bahwa *“kalau kita melayani dengan jujur dan tidak menutup-nutupi, pelanggan biasanya jadi lebih percaya”*, sementara karyawan kedua menambahkan bahwa konsistensi perilaku etis menjadi kunci utama, *“kalau sikap kita berubah-ubah, pelanggan juga jadi ragu”*. Karyawan ketiga menekankan bahwa kepercayaan pelanggan juga dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam menjaga komitmen pelayanan, dengan menyatakan *“kalau sudah janji ke pelanggan, harus ditepati supaya mereka percaya”*.

Dari perspektif pelanggan, hasil wawancara menunjukkan bahwa kepercayaan terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang berulang dan konsisten. Pelanggan pertama menyatakan bahwa sikap ramah dan keterbukaan karyawan membuatnya merasa aman dan yakin untuk terus menggunakan layanan perusahaan, sebagaimana diungkapkan bahwa *“saya percaya karena dari awal sampai sekarang pelayanannya jujur dan tidak berubah”*. Pelanggan kedua mengungkapkan bahwa kepercayaan tidak muncul secara instan, tetapi terbentuk melalui pengalaman yang konsisten, dengan menyatakan *“percaya itu karena sudah beberapa kali dilayani dengan baik”*. Sementara itu, pelanggan ketiga menegaskan bahwa etika kerja karyawan menjadi faktor utama dalam menjaga kepercayaannya, sebagaimana diungkapkan bahwa *“kalau orangnya sopan, jujur, dan profesional, saya tidak ragu untuk kembali lagi”*. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa etika kerja sumber daya manusia berperan sebagai fondasi utama dalam membangun dan menjaga kepercayaan pelanggan PT Javas Bali Lestari, di mana kejujuran, tanggung jawab, profesionalisme, dan konsistensi perilaku menjadi faktor kunci yang memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka panjang.

Etika kerja sumber daya manusia berperan sebagai faktor utama dalam membangun dan menjaga kepercayaan pelanggan PT Javas Bali Lestari, di mana perilaku karyawan yang jujur, bertanggung jawab, profesional, dan konsisten dalam pelayanan mampu menciptakan rasa aman, kenyamanan, serta keyakinan pelanggan terhadap perusahaan. Kepercayaan tersebut terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang berulang dan positif, sehingga etika kerja menjadi fondasi penting dalam menjaga hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan.

KESIMPULAN

Penerapan etika kerja sumber daya manusia di PT Javas Bali Lestari telah berjalan dengan cukup baik dan konsisten dalam aktivitas kerja maupun pelayanan kepada pelanggan. Nilai-nilai etika kerja seperti tanggung jawab, kejujuran, kedisiplinan, sopan santun, dan profesionalisme tercermin dalam perilaku pimpinan dan karyawan saat berinteraksi dengan pelanggan. Hal ini membentuk persepsi positif pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima serta memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dengan demikian, etika kerja sumber daya manusia memiliki peran penting tidak hanya dalam menjaga kualitas pelayanan, tetapi juga dalam membangun hubungan jangka panjang yang didasarkan pada rasa percaya dan kepuasan pelanggan.

Implikasi dari hasil penelitian ini bersifat praktis dan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen PT Javas Bali Lestari. Perusahaan disarankan untuk terus mempertahankan serta meningkatkan penerapan etika kerja melalui pembinaan internal, keteladanan pimpinan, dan penguatan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan etis.

Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi perusahaan jasa lainnya bahwa perilaku etis sumber daya manusia merupakan aset strategis dalam menciptakan kepercayaan pelanggan dan meningkatkan daya saing perusahaan di tengah persaingan bisnis.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, jumlah informan yang terbatas, yaitu hanya melibatkan satu pimpinan, tiga karyawan, dan tiga pelanggan, sehingga hasil penelitian belum sepenuhnya mewakili perspektif seluruh pihak yang terlibat. Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara, sehingga hasil yang diperoleh sangat bergantung pada subjektivitas informan dan penafsiran peneliti. Ketiga, ruang lingkup penelitian hanya difokuskan pada satu perusahaan, sehingga generalisasi hasil penelitian ke perusahaan lain dengan karakteristik berbeda masih terbatas.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah responden yang lebih banyak dan beragam agar memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Peneliti berikutnya juga dapat mengombinasikan pendekatan kualitatif dengan kuantitatif untuk memperkuat hasil analisis, misalnya melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan. Selain itu, penelitian mendatang dapat memperluas objek penelitian pada perusahaan jasa lain atau membandingkan beberapa perusahaan guna melihat perbedaan penerapan etika kerja sumber daya manusia dalam membangun kepercayaan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arniti, N. K., Dio, K., & Kusuma, S. (2026). *Analisis Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan dalam Penjualan Motor Bekas di Nico Garage 88*. 9(1), 12–20.
- Harmen, H., Indriani, R., & Mahyundari, A. (2024). *KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA CV . SENTOSA DELI MANDIRI MEDAN*. 9(204), 1506–1515.
- Hasibuan, M. (2024). *Peran Etika Bisnis dalam Membangun Kepercayaan Konsumen*. 3(1), 50–68.
- Herawati, P. (1945). *PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto)*. 958–961.
- Hussainy, Z. Al, Yurni, C. A., Kristian, D., & Yenica, A. (2025). *Etika dalam Fungsi Sumber Daya Manusia dan Diskriminasi Pekerjaan*. 2(1), 2329–2342.
- Indriani, H. L., Agustina, U., Dahar, U. T., Jl, A., & Tambusai, T. (2024). *Peran Etika Bisnis Terhadap Kepercayaan Konsumen Universitas Muhammadiyah Riau semua aspek masyarakat , bisnis , dan publik . Untuk menjalin hubungan yang adil dan sehat inisiatif untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan menggunakan teknik branding Islami . bahwa produsen dapat mengembangkan bisnis mereka secara strategis dengan menerapkan ide-ide baru , seperti branding Islami . Dalam konteks ini , penerapan strategi branding Islami Hubungan antara etika bisnis dan kepercayaan konsumen telah dipelajari secara ekstensif , namun penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami sepenuhnya seberapa besar kontribusi langsung komponen etika bisnis tertentu dan berdampak pada kepercayaan konsumen . Dengan melakukan penyelidikan menyeluruh terhadap aspek terpenting etika bisnis mempengaruhi kepercayaan pelanggan . Penelitian ini penting karena secara langsung mempertimbangkan etika perusahaan . Tidak diragukan lagi , tujuan dari penelitian ini adalah*. 2(2).
- Jurnal, J., Mea, I., Kebutuhan, P., & Mahasiswa, D. A. N. S. (2025). *MENGEKSPLORASI*

- MENTAL ACCOUNTING PADA JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi).* 9(2), 1511–1533.
- Lestari, P. A. (2024). *Membangun kepercayaan pelanggan dengan etika bisnis , kualitas layanan , dan manajemen risiko yang komprehensif.* 2(5), 805–813.
- Manajemen, M., Islam, U., & Agung, S. (2024). *PERAN WORKPLACE SPIRITUALITY DAN ORGANIZATIONAL TRUST TERHADAP KINERJA KARYAWAN DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI Program Pasca Sarjana (S2) Universitas Islam Sultan Agung.*
- Nurhalizah, M. (2023). *Pengaruh Etika Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja Pada Kantor Walikota Medan.* 3(1), 119–134.
- Pelanggan, L., & Era, D. I. (2025). *No Title.* 10(September), 415–425.
- Service, P. C., & Nasabah, K. (2025). *1,2,3,4.* 3(2), 1096–1100.
- Setiawan, H. (2023). *Adapting to Service Quality ; Building Public Trust through A Servqual Perspective.* 07(02), 610–623.
- Siswati, N. D., Kusumaningrum, B. I., & Sandari, T. E. (2025). *Scripta Economica : Journal of Economics , Management , and Accounting Strategi Manajemen Etika dalam Membangun Kepercayaan Pemangku Kepentingan dan Reputasi Perusahaan.* 1(1).
- Sofyan, A., & Susanto, H. (2024). *Practices Kepemimpinan Etis dalam Sumber Daya Manusia : Mempromosikan Integritas dan Kepercayaan dalam Praktik Organisasi.* 1(4), 601–608.
- Valuta, M., & Bali, J. (2025). *Peningkatan kompetensi karyawan di pt. arista marta valuta, jimbaran bali.* 4, 546–551.