

Etika, Keberlanjutan, dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Pizza Hut dalam Bisnis Internasional

Devina Wistiasari¹, Elvy Tan², Selina³, Selina⁴, Warna Gamelia⁵, Warni Gamelia⁶

^{1,2,3,4,5,6} Manajemen, Universitas International Batam

Abstrak

Etika keberlanjutan dan tanggung jawab sosial perusahaan adalah topik yang sangat penting dalam bisnis internasional. Perusahaan Pizza Hut merupakan bisnis yang beroperasi secara global, sehingga Pizza Hut perlu mempertimbangkan dampak sosial, lingkungan, dan ekonomi dari bisnis di berbagai negara yang mereka beroperasi. Dalam operasinya, Pizza Hut perlu memenuhi standar etis dan memastikan bahwa kegiatan bisnisnya tidak merusak lingkungan atau mengancam kesehatan dan keselamatan masyarakat. Pizza Hut memiliki tanggung jawab sosial di bisnis internasionalnya agar dapat memastikan bahwa mereka telah memberikan manfaat bagi masyarakat dan tidak merugikan lingkungan. Pizza Hut telah melakukan etika bisnis internasional dalam tanggung jawab sosialnya yaitu dengan melakukan kegiatan amal, dukungan pada inisiatif lingkungan dan membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui program pelatihan dan pengembangan. Pizza Hut telah berhasil memperluas bisnisnya dengan baik dengan cara menganalisis pasar lokal dari segi kebiasaan makanan dan budaya lokal, Pizza Hut juga menggunakan strategi pemasaran yang terintegrasi dengan cara memperkenalkan merek, iklan televisi, media sosial. Dengan demikian, etika keberlanjutan dan tanggung jawab sosial perusahaan adalah aspek penting dalam bisnis internasional, dan perusahaan seperti Pizza Hut harus mempertimbangkan dampak sosial dan lingkungan dari bisnis mereka dalam upaya untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan dan membangun hubungan yang baik dengan masyarakat.

Kata Kunci: *Etika Bisnis, Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, Tata Kelola Perusahaan*

Copyright (c) 2023 Devina Wistiasari

✉ Corresponding author :

Email Address : wistiasari@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan industri makanan cepat saji telah mempengaruhi gaya hidup dan konsumsi masyarakat. Efisiensi dalam konsumsi dan waktu yang diberikan oleh restoran cepat saji kepada konsumen yang memiliki aktivitas kerja yang padat. Hal ini menjadi alasan tingginya pertumbuhan perusahaan cepat saji secara internasional. Salah satu perusahaan cepat saji yang telah berkembang secara internasional adalah Pizza Hut.

Pizza hut merupakan restoran waralaba internasional yang berdiri pada tahun 1958. Pada saat ini Pizza Hut memiliki sekitar 18.000 restoran yang tersebar di dunia. Hal ini menjadikan Pizza Hut sebagai salah satu restoran pizza terbesar di dunia. Dalam membentuk restoran pizza bertaraf internasional yang memiliki *value creation* yang tinggi serta memiliki daya saing yang tinggi. Pizza Hut memiliki standar nilai

yang dijadikan sebagai acuan yang dalam pengambilan keputusan dan mengoperasikan bisnis secara etik. Perilaku etis dan tanggung jawab sosial dalam menjalankan bisnis menjadi suatu hal yang sangat penting. Kelancaran dalam menjalankan kegiatan usaha berskala internasional sangat dipengaruhi oleh etika bisnis. Etika bisnis diterapkan dengan memperhatikan tata cara pengelolaan bisnis yang disesuaikan dengan regulasi negara terkait.

Bisnis pizza yang dijalankan bertujuan tidak hanya untuk menghasilkan keuntungan, tetapi juga untuk memastikan kesejahteraan orang-orang yang terlibat dalam bisnis tersebut dan standar lingkungan. Tanggung jawab sosial merupakan salah satu strategi bisnis yang mempengaruhi pertumbuhan perusahaan. Adanya tanggung jawab sosial atau *Corporate Social Responsibility* dapat memberikan pengaruh positif terhadap citra perusahaan. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengkaji etika bisnis dan tanggung jawab sosial Pizza Hut dalam bisnis internasional.

Tata Kelola Perusahaan dan Implikasinya bagi Manajer

Tata kelola perusahaan atau *Corporate Governance* merupakan suatu sistem atau suatu proses dimana suatu bisnis tersebut dikelola, dikendalikan maupun diarahkan yang berpengaruh pada perilaku etis, CSR dan keberlanjutan. Menurut (Sudarmanto et al., 2021), Tata kelola perusahaan adalah seperangkat aturan yang mengatur hubungan berbagai pihak terkait, seperti dividen, komisaris, dan direktur, yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan dari tata kelola perusahaan ini adalah untuk mengatur suatu hubungan bisnis tersebut dan mengantisipasi terjadinya konflik yang signifikan sehingga dapat segera diperbaiki guna menerapkan strategi perusahaan tersebut.

Adapun dua teori utama dari *good corporate governance* adalah *agency theory* dan *stewardship theory*. *Stewardship theory* merupakan suatu pandangan terhadap manajemen yang dapat dipercaya dalam bertindak dan mengambil keputusan guna kepentingan masyarakat maupun *stakeholder*. Sedangkan *agency theory* merupakan suatu pandangan bahwa manajemen perusahaan hanya sebagai agen bagi pemegang saham dan mengambil keputusan hanya untuk kepentingan sendiri (Sudarmanto et al., 2021).

Dalam penerapan tata kelola perusahaan yang baik adapun 5 pilar dari penerapan *good corporate governance* yaitu sebagai berikut.

- a. *Transparency* yang merupakan suatu bisnis dalam menjalankan bisnisnya dalam penyediaan informasi yang relevan yang kemudian dapat diberikan dan dipahami oleh *stakeholders*.
- b. *Accountability* yang merupakan suatu bisnis selalu dapat mengelola, mengukur dan mempertanggung jawabkan kinerjanya untuk kepentingan para *stakeholders*.
- c. *Responsibility* yang merupakan suatu bisnis harus dapat melaksanakan tanggung jawab dan mematuhi peraturan perundang-undangan terhadap lingkungan dan masyarakat yang tentunya dapat memelihara perkembangan bisnis tersebut.
- d. *Independence* yang merupakan suatu bisnis dapat dikelola secara maksimal, tidak saling mendominasi dan tidak bergantung pada orang lain.
- e. *Fairness* yang merupakan suatu perusahaan harus mengetahui apa yang menjadi kepentingan para *stakeholders* maupun masyarakat yang terlibat berdasarkan prinsip kesetaraan dan kewajiban.

Kerangka Kerja Pengambilan Keputusan Etis

Proses pengambilan keputusan etis adalah bentuk kerangka kerja advokasi etis dalam menanggapi peran pengambilan keputusan yang secara tradisional menetapkan persyaratan untuk profitabilitas dan legalitas. Kerangka kerja ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dengan memberikan pengetahuan, analisis yang

dipertimbangkan, dan pendekatan yang menerjemahkan keputusan nyata menjadi tindakan.

Kerangka pengambilan keputusan etis (EDM) mengevaluasi keputusan atau tindakan, kesimpulan konsekuensi, biaya atau manfaat, hak dan kewajiban yang terlibat, keadilan yang terlibat dan motivasi yang diharapkan.

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian etika bisnis pizza hut adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan teknik deskriptif kualitatif yang artinya teknik analisis dengan mendeskripsikan variabel yang menjadi fokus utama penelitian yaitu Etika Bisnis pizza hut.

Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan data primer maupun sekunder yang berfungsi untuk penyusunan permasalahan secara ilmiah. Menurut Sugiyono (2018) penelitian metode deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel yang diteliti tanpa adanya perbandingan dengan variabel lainnya.

Menurut Supriati (2012 : 38) objek penelitian adalah variabel yang akan diteliti untuk mendapatkan data yang valid. Objek pada penelitian ini adalah restoran cepat saji dengan menu khas masakan Italia, Pizza Hut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Etika Bisnis pada Pizza Hut

Pizza hut merupakan rantai pizza terbesar di dunia yang berawal dari toko pizza kecil hingga saat ini sudah memiliki lebih dari 5.600 restoran yang tersebar di 97 negara. Di Indonesia restoran cepat saji ini sudah tersebar di berbagai kota dan mayoritas masyarakat sudah pernah mencobanya. Selain kualitas pizza, restoran ini juga mengedepankan pelayanan dan etika bisnis yang ada guna beradaptasi dengan kemajuan era globalisasi. Restoran ini juga membangun relasi baik tidak hanya dengan pelanggan, tetapi mitra bisnis dan pemegang saham. Pizza hut memiliki landasan organisasi sebagai berikut:

a. Integritas

Pizza Hut berpikir dan bertindak dengan jujur, keandalan, integritas, dan profesionalisme saat berinteraksi dengan rekan kerja, pembeli, dan pemasok.

b. Keunggulan

Pizza Hut berjanji untuk melampaui persyaratan dan melampaui harapan dalam bertugas dan terus meningkatkan serta bekerja untuk meningkatkan dalam setiap aspek. Kesiapan untuk menyelesaikan pekerjaan dan mengatasi semua tantangan untuk mencapai tingkat tertinggi.

c. Pertumbuhan Usaha

Dengan menjadi "Casual Dining Restaurant" terbaik, Pizza Hut juga berkomitmen untuk terus mengembangkan pengetahuan dan keterampilan dengan berbagi pengetahuan dan keterampilan dengan para mitranya sehingga individu dan organisasi dapat tumbuh bersama.

d. Keuntungan

Kami selalu melakukan yang terbaik untuk melayani kepentingan pemegang saham kami dengan memantau dan meningkatkan kinerja bisnis kami.

Berdasarkan keterangan di atas, pelaku bisnis mayoritas menggunakan prinsip bisnis yang beretika termasuk Pizza Hut. Dengan prinsip tersebut, bisnis yang dibangun akan semakin berkembang serta terdapat peningkatan profesionalitas. Pizza Hut juga secara berkala meningkatkan keahlian yang dimiliki karyawan dalam berbagai bidang termasuk literasi gizi dan kesadaran nutrisi, serta di dalamnya juga terdapat peraturan-peraturan keamanan pangan. Dalam hal tanggung jawab sosial, Pizza Hut

juga ingin membantu dengan memberikan konsultasi gizi dan penguatan kapasitas petani sayur untuk secara tidak langsung mempengaruhi lingkungan baik secara internal maupun eksternal.

Sistem Corporate Social Responsibility (CSR) pada Pizza Hut

Pizza Hut atau PT Sarimelati Kencana Tbk untuk mengatur tanggung jawab moral kepada pemangku kepentingan dan pemilik usaha, memberlakukan Corporate Social Responsibility (CSR). Tanggung jawab sosial dibagi menjadi tiga bidang sebagai berikut.

- a. Bidang pertama yaitu tanggung jawab sosial kepada karyawan di perusahaan.
- b. Bidang kedua yaitu tanggung jawab sosial kepada masyarakat sekitar.
- c. Bidang ketiga yaitu tanggung jawab sosial kepada lingkungan sekitar.

Program tanggung jawab sosial dirancang untuk memastikan kesejahteraan karyawan, pemenuhan sosial dan kelestarian lingkungan. Program dan kegiatan tanggung jawab sosial menjadi suatu investasi sosial yang dilakukan oleh perusahaan. Tujuan dari adanya investasi sosial ini yaitu untuk menciptakan nilai bagi pemangku kepentingan perusahaan dengan cara melaksanakan program tanggung jawab sosial yang sinergis, tentunya yang sesuai dengan strategi dari perusahaan.

Selain program tanggung jawab sosial, terdapat beberapa program dan kegiatan lain yang juga merupakan bagian dari upaya perusahaan untuk menunjukkan kejujuran dengan tetap menjaga etika bisnis. Salah satu program CSR PT Pizza Hut Indonesia adalah Book for Pizza bekerjasama dengan Yayasan Cinta Anak Bangsa (YCAB). Tujuan dari program ini adalah untuk memberikan buku gratis kepada anak-anak dari keluarga miskin untuk mendukung pendidikan mereka. Selain itu, PT Pizza Hut Indonesia memiliki program "Kampoeng Pizza" yang bermitra dengan Habitat for Humanity Indonesia untuk membangun perumahan yang layak di daerah miskin (Sarimelati Kencana, 2020).

Tata Kelola Pizza Hut dan Implikasinya bagi Manajer

Pada masa sekarang, banyak perusahaan yang menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk membuat kontak dengan pelanggan termasuk perusahaan Pizza Hut. Secara khusus, Pizza Hut bertujuan untuk menggunakan layanan personal yang memberikan kepuasan tinggi kepada pelanggannya, baik sebagai pemangku kepentingan maupun pemegang saham. Secara umum, struktur perusahaan Pizza hut terdiri dari direktur manajer, direktur marketing yang membawahi eksekutif marketing, direktur HR yang membawahi *recruitment manager* dan *training manager*, *chief operating officer* yang membawahi *Cluster General Manager* (CGM) Pizza Hut dan DF, *customer care manager* yang membawahi eksekutif IT dan *call center manager*, dan kepala keuangan. Berikut merupakan implikasi pada manajer :

- a. Proses mengidentifikasi faktor-faktor yang penting bagi pelanggan
- b. Ciptakan filosofi yang berorientasi pada pelanggan (customer cent)
- c. Lakukan pengukuran dari sudut pandang pelanggan
- d. Lakukan pendekatan *end-to-end* dalam melayani pelanggan
- e. Menyediakan layanan dukungan pelanggan yang sempurna
- f. Memberikan respon serta solusi terhadap komplain atau keluhan dari pelanggan
- g. Dokumentasikan dan lacak semua pembelian
- h. Menghasilkan informasi yang komprehensif tentang layanan dan informasi penjualan dari pelanggan

Kerangka Kerja Pengambilan Keputusan Etis pada Pizza Hut

Penerapan kerangka kerja pengambilan keputusan etis (EDM) antar perusahaan tentu berbeda beda. Dalam pengambilan keputusan yang ada di Pizza Hut menyertakan

pendapat secara etis sehingga dapat disebut dalam pengambilan keputusan di Pizza Hut menerapkan kerangka kerja pengambil keputusan etis. Pada kerangka kerja pengambilan keputusan etis (EDM) untuk dapat menilai adanya etikalitas dari suatu keputusan terdapat beberapa aspek yang diperhatikan yaitu konsekuensi yang ditimbulkan baik dalam biaya / keuangan dan pada hal lain, hak dan kewajiban yang terkena dampak, keadilan yang terlibat, serta motivasi (Ramadhan dan Afriansyah, 2019).

Kerangka kerja pengambilan keputusan etis pada pizza hut ditunjukkan dengan keputusan perusahaan untuk menerapkan Decision Support System dalam pengambilan keputusan yang dilakukan di perusahaan Pizza Hut. Penerapan DSS ini tentu harus sesuai dengan etika yang ditentukan di perusahaan. DSS sendiri merupakan pengambilan keputusan dengan menggunakan bantuan suatu sistem, dalam penerapan DSS ini tentu melibatkan pekerja didalamnya terutama manajer pada masing masing bidang (Nuroni et al., 2021).

Kerangka kerja pengambilan keputusan etis penggunaan DSS pada perusahaan Pizza Hut diantaranya yaitu dengan mempertimbangkan konsekuensi yang akan ditimbulkan yaitu dalam biaya. Apabila menggunakan DSS tentu membutuhkan biaya yang tinggi karena menggunakan teknologi yang canggih. Selain itu pada perusahaan Pizza Hut juga diperlukan untuk mempertimbangkan konsekuensi yang akan ditimbulkan dalam bidang sumber daya manusia yaitu tepatnya pemanfaatan sumber daya manusia. Kemudian selain memperhatikan terkait konsekuensi yang ditimbulkan, perusahaan Pizza Hut juga memperhatikan hak dan kewajiban dari tenaga kerja atau karyawan yang mungkin akan berubah karena adanya penerapan teknologi. Dengan pengambilan suatu keputusan, contohnya pada perusahaan Pizza Hut ini tentu harus memperhatikan keadilan karyawan dan juga motivasi dari karyawan untuk melakukan pekerjaannya (Ramadhan dan Afriansyah, 2019).

SIMPULAN

Pizza hut merupakan restoran waralaba internasional yang berdiri pada tahun 1958. Bisnis yang memiliki etika akan memberikan efek yang baik bagi perusahaan. Perusahaan Pizza Hut perlu mempertimbangkan dampak sosial, lingkungan, dan ekonomi dari bisnis mereka di berbagai negara yang sedang beroperasi. Pizza Hut telah melakukan etika bisnis internasional secara baik dalam meningkatkan keahlian yang dimiliki karyawan dalam berbagai bidang seperti literasi gizi, kesadaran nutrisi dan peraturan-peraturan keamanan pangan. Dalam hal tanggung jawab sosial, Pizza Hut juga telah membantu memberikan konsultasi gizi dan penguatan kapasitas petani sayur secara tidak langsung untuk mempengaruhi lingkungan baik secara internal maupun eksternal. Pizza hut juga menggunakan program CSR, PT Pizza Hut Indonesia adalah Book for Pizza yang bekerjasama dengan Yayasan Cinta Anak Bangsa (YCAB). Pizza hut telah melakukan kerangka kerja pengambilan keputusan etis secara baik dalam bisnis internasionalnya yang ditunjukkan dengan adanya keputusan perusahaan untuk menerapkan Decision Support System dalam pengambilan keputusannya. Hal ini dapat membantu mencapai pertumbuhan bisnis internasional yang berkelanjutan dan memastikan bahwa dampak bisnis mereka pada lingkungan dan masyarakat setempat tetap positif.

Referensi :

- Bertens, K. (2022). *Pengantar etika bisnis*. Gramedia Pustaka Utama.
- Broks, L. J., & Dunn, P. (2011). *Etika Bisnis dan Profesi: Untuk Direktur, Eksekutif dan Akuntan Buku 1*.
- Carroll, A. B., & Brown, J. A. (2018). Corporate social responsibility: A review of current concepts, research, and issues. *Corporate Social Responsibility*, 2, 39–69.

- Etika Bisnis DAN Tanggung Jawab Sosial Perusahaan - ETIKA BISNIS DAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN - StuDocu.* (n.d.).
- Lubis, R. W. (2021). Penerapan Good Corporate Governance dan Implikasinya terhadap Perusahaan. *BISMA Cendekia*, 1(3), 127-132.
- Meliawati, T., Fadillah, A., & Gerald, S. C. (2021). Pengaruh Kegiatan Corporate Social Responsibility Local Farmer Empowerment Terhadap Citra Pizza Hut. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(2), 1702-1711.
- Narsa, N. P. D. R. H., & Prananjaya, K. P. (2017). Hubungan Faktor Internal dan Eksternal terhadap Proses Pengambilan Keputusan Etis. *Journal of Accounting and Investment*, 18(1), 80-101.
- Pengertian Etika Bisnis Lengkap, Prinsip, dan Contohnya.* (n.d.). <https://www.dewaweb.com/blog/etika-bisnis/>
- Sonny, K. (1998). Etika bisnis tuntutan dan relevansinya. Jakarta: Kanisius.
- Sudarmanto, E., Susanti, E., Revida, E., Pelu, M. F. A. R., Purba, S., Astuti, A., Purba, B., Silalahi, M., Anggusti, M., & Sipayung, P. D. (2021). Good Corporate Governance (GCG). Yayasan Kita Menulis.
- Yustiani, S., & Anatan, L. (2010). Etika Bisnis Dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Di Indonesia: Teori Dan Realitas. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 10(1).
- Nuroni, A., Pratami, D. and Widyasthana, G.S., 2021. Perancangan Proses Pengambilan Keputusan Dalam Pemilihan Vendor Menggunakan Ethical Decision Making Framework Pada Proyek Pembangunan Fiber To The Home Di Pt Xyz. *eProceedings of Engineering*, 8(5).
- Ramadhan, I. and Afriansyah, H., 2019. Pendekatan Pengambilan Keputusan, Pendekatan Pengambilan Keputusan Etis, Pendekatan Filosofi, Analisis Biaya Manfaat.
- PT Sarimelati Kencana Tbk (2020) Annual Report. PT Sarimelati Kencana Tbk. Available at: http://sarimelatikencana.co.id/images/annual_report2/file-1-3.pdf (Accessed: March 24, 2023).