

Penerapan Etika Bisnis Pada Restoran Mie Gacoan Kota Palembang

Nicky Tiara Purnomo¹⁾, Ritawati^{2)*}, Siti Mardiyah³⁾

¹²³Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Email Korespondensi^{2)*}: ra.ritawati_uin@radenfatah.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan etika bisnis syariah pada Restoran Mie Gacoan Kota Palembang. Key informan dalam penelitian ini meliputi karyawan dan masyarakat sebagai konsumen Restoran Mie Gacoan di Kota Palembang. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen Mie Gacoan memastikan bahwa seluruh karyawan mengerti dan menerapkan standar etika dalam setiap aspek operasionalnya sehingga berdampak pada Mie Gacoan berhasil membangun citra positif di mata masyarakat sehingga terjadi peningkatan jumlah pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pola penerapan bisnis Restoran Mie Gacoan Kota Palembang telah didasarkan pada prinsip integritas, profesionalisme dan pelayanan berkualitas.

Kata Kunci: Etika Bisnis, Mie Gacoan

Application of Business Ethics in Gacoan Noodle Restaurants in Palembang City

Abstract: This research aims to determine the application of sharia business ethics to the Gacoan Noodle Restaurant in Palembang City. The key informants in this research include employees and the public as consumers of the Gacoan Noodle Restaurant in Palembang City. Data analysis techniques using qualitative descriptive analysis. The research results show that Mie Gacoan management ensures that all employees understand and apply ethical standards in every aspect of its operations, resulting in Mie Gacoan successfully building a positive image in the eyes of the public, resulting in an increase in the number of customers. So it can be concluded that the pattern of implementing the Palembang City Gacoan Noodle Restaurant business is based on the principles of integrity, professionalism and quality service.

Keywords: Business Ethics, Gacoan Noodles

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan pasti menginginkan keuntungan bagi aktivitas bisnisnya. Berbagai strategi dan inovasi diterapkan sebagai langkah untuk mencapai tujuan tersebut. Namun, perusahaan perlu juga menjaga kelangsungan bisnisnya hingga waktu yang lama serta melakukan ekspansi bisnis agar roda perusahaan tetap berjalan. Dalam hal ini, strategi bisnis yang dijalankan harus sesuai dengan ajaran Islam agar tercipta keberkahan dalam usaha dan harta. Islam mendorong para pebisnis untuk menjalankan bisnis dengan etika dan moral yang baik. Mereka harus mengutamakan keberkahan dan menghindari segala bentuk penipuan, manipulasi, atau tindakan yang merugikan orang lain (Wati, Paramansyah, & Damayanthi, 2020).

Perusahaan yang baik harus menentukan jenis pemasarannya. Urgensi pemasaran atau marketing dalam mensukseskan tujuan perusahaan, karena pemasaran sebagai fungsi pokok perusahaan berpeluang besar untuk menarik konsumen sebanyak-banyaknya dengan berbagai konsep yang digunakan baik tradisional maupun modern.

Selanjutnya dalam perspektif Islam, bisnis sebagai bagian dari usaha merupakan suatu keharusan bahkan kewajiban yang perlu dilakukan oleh setiap individu yang beriman untuk mempersiapkan kehidupannya yang lebih baik kedepannya (Gunara & Sudiby, 2017).

Pentingnya strategi pemasaran juga didukung oleh pendapat Pasigai, (2019), yang menunjukkan bahwa langkah-langkah pemasaran memiliki peran signifikan. yang menyatakan bahwa strategi adalah serangkaian rancangan besar yang menggambarkan bagaimana sebuah perusahaan harus beroperasi untuk mencapai tujuannya. Dalam hal ini, strategi pemasaran menjadi kunci dalam mencapai tujuan perusahaan. Inti dalam menjalankan bisnis, Islam tidak hanya memerintahkan untuk mengumpulkan harta sebanyak-banyaknya tapi juga mencari keberkahan dalam harta yang dimiliki. Berdasarkan tujuannya, strategi pemasaran merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan dimana strategi pemasaran merupakan suatu cara mencapai tujuan dari sebuah perusahaan. Hal ini juga didukung oleh pendapat Purwanti & Pujawati (2021) strategi adalah serangkaian rancangan besar yang menggambarkan bagaimana sebuah perusahaan harus beroperasi untuk mencapai tujuannya.

Dalam perspektif Islam, bisnis dianggap sebagai suatu keharusan bahkan kewajiban bagi setiap individu yang beriman. Bisnis merupakan bagian dari usaha yang perlu dilakukan untuk mempersiapkan kehidupan yang lebih baik di masa depan. Namun, Islam juga mengatur bahwa dalam menjalankan bisnis, tidak hanya mengumpulkan harta sebanyak-banyaknya, tetapi juga mencari keberkahan dalam harta yang dimiliki (Norvadewi, 2015). Pada umumnya, dalam dunia bisnis, etika berbisnis merupakan panduan moral dan perilaku yang diterapkan oleh para pelaku usaha dalam menjalankan operasional perusahaan mereka. Etika ini mencakup aspek-aspek seperti kejujuran, tanggung jawab sosial, transparansi, dan perlakuan adil terhadap semua pihak yang terlibat dalam ekosistem bisnis, termasuk konsumen, pemasok, karyawan, dan masyarakat secara luas (Tohawi, Iswanto, Subekan, Sa'diyah, & Mastur, 2023). Etika berbisnis yang baik memiliki peran penting dalam membangun citra perusahaan yang positif dan berkelanjutan. Etika berbisnis merupakan bagian yang tak terpisahkan dari ajaran agama dalam perspektif Islam (Wardani & Ridlwan, 2022). Penerapan etika bisnis Islam mencakup prinsip-prinsip seperti menjaga keberkahan dalam harta, menghindari penipuan, mematuhi perjanjian, memberikan hak-hak karyawan, serta memberikan sumbangan atau zakat sebagai bentuk tanggung jawab sosial. Etika berbisnis dalam Islam juga mengacu pada prinsip-prinsip ketaatan terhadap Tuhan dan keadilan sosial, serta menghindari praktik-praktik yang merugikan atau melanggar nilai-nilai agama (Silviyah & Lestari, 2022).

Etika bisnis merupakan suatu konsep yang sangat penting dalam dunia bisnis karena mencakup penerapan nilai-nilai moral dan prinsip-prinsip yang bertujuan untuk mencapai keuntungan jangka panjang sambil mempertahankan itikad baik melalui citra positif perusahaan (Adrai & Perkasa, 2024). Menurut Pambudi (2018) dalam konteks bisnis korporasi, penerapan etika bisnis seringkali menghadapi beberapa keterbatasan yang harus dihadapi. Pertama, proses dalam suatu organisasi bisnis dapat menjadi keterbatasan dalam menerapkan etika bisnis. Misalnya, ketika perusahaan menghadapi tekanan untuk mencapai target keuntungan yang tinggi, beberapa praktik etika bisa terabaikan atau diabaikan demi mencapai tujuan finansial tersebut. Proses bisnis yang terkadang bersifat kompleks dan cepat juga dapat membuat pengambilan keputusan yang

etis menjadi lebih sulit. Kedua, keterbatasan manusia juga dapat menjadi hambatan dalam menerapkan etika bisnis. Pegawai dan manajer dalam organisasi perlu memiliki pemahaman dan kesadaran yang tinggi tentang pentingnya etika dalam mengambil keputusan bisnis. Namun, terkadang, kepentingan pribadi, ambisi, atau tekanan dari lingkungan kerja bisa mempengaruhi integritas dan komitmen terhadap nilai-nilai etika.

Dalam melakukan transaksi di berbagai tempat, terutama di Restoran Mie Gacoan Kota Palembang, ada keadaan yang dapat diperhatikan. Banyak sekali berbagai hal yang dilakukan oleh para penjual menghalalkan segala cara dengan maksud agar produk ataupun dagangannya tersebut laku di pasaran dan juga menghasilkan keuntungan yang tinggi. Maka dari itu khususnya para pedagang harus memiliki etika bisnis yang sudah diajarkan oleh Rasulullah SAW, oleh karena itu dengan adanya sikap etika bisnis yang diterapkan oleh Restoran Mie Gacoan Kota Palembang. Restoran Mie Gacoan merupakan salah satu restoran yang cukup terkenal di Indonesia yang kini telah hadir di Kota Palembang pada tahun 2022. Restoran Mie Gacoan sendiri diketahui merupakan salah satu restoran yang cukup terkenal di Indonesia dengan opsi menu yang didominasi dari olahan mie yang ditawarkan pada masyarakat tersebut cukup menantang.

Restoran Mie Gacoan, sebagai restoran terkenal di Indonesia dan dengan cabang di Kota Palembang, memiliki ciri khas dan daya tarik yang pantas diteliti lebih lanjut. Restoran Mie Gacoan telah membangun reputasi dan popularitas yang signifikan di pasar makanan cepat saji, terutama dengan fokus pada menu mie yang unik dan menarik. Faktor-faktor seperti konsep menu yang beragam, lokasi yang strategis, dan daya tarik bagi konsumen dari berbagai lapisan masyarakat. Dengan menganalisis praktik bisnis dan etika yang diadopsi oleh Restoran Mie Gacoan, karena menurut Lebrine, (2020), Bisnis perdagangan yang menjunjung tinggi etika akan membantu perusahaan menghindari pelanggaran yang dilakukan oleh orang dalam maupun pelaku bisnis di sektor perdagangan. Hal ini memastikan stabilitas kelangsungan usaha tanpa mengganggu pihak lainnya. Maka dari itu, akan memberikan wawasan lebih mendalam tentang bagaimana etika bisnis dapat berdampak dengan kesuksesan komersial dalam konteks restoran yang bertumbuh pesat.

Sebelum restoran ini terkenal oleh masyarakat khususnya masyarakat Kota Palembang ternyata Restoran Mie Gacoan sendiri telah membuka gerai di berbagai daerah Indonesia. Antusias masyarakat Palembang terlihat sangat tinggi yang dibuktikan dengan padatnya lahan parkir yang disediakan pengelola dan panjangnya antrean yang terjadi sejak pagi. Sehubungan dengan penerapan etika bisnis pada Restoran Mie Gacoan di Kota Palembang masih ditemuinya beberapa permasalahan, berdasarkan observasi awal dengan melakukan wawancara dengan para pelanggan yang berkunjung untuk makan di Restoran Mie Gacoan Palembang, mereka merasa bahwa para karyawannya terlihat sibuk melayani para pelanggan, sekilas terlihat masih ada karyawan yang malas atau kurang responsif melayani para pelanggan, namun begitu di nasehati para pelanggan karyawan tersebut sadar dan memohon maaf.

Berbagai penelitian yang berhubungan dengan penerapan etika bisnis diantaranya Putritama (2018) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa masih banyak tantangan yang harus dihadapi dalam penerapan prinsip etika bisnis Islam dalam perbankan syariah sehingga dibutuhkan sinergi para pemangku kepentingan (*stakeholder*) baik eksternal maupun internal dalam mengatasi berbagai tantangan tersebut. Aviatri & Nilasari (2021) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa etika bisnis merupakan sebuah penilaian

terhadap manakah hal yang etis dan tidak etis untuk diterapkan di dalam kegiatan usaha. Penerapan etika bisnis diperlukan dalam menjaga eksistensi perusahaan dagang. Perusahaan dagang yang melalaikan etika bisnis maupun hukum yang berlaku di suatu negara tidak akan mampu untuk bertahan dalam jangka waktu yang panjang. Oleh karena itu usaha dagang dalam bentuk apapun mulai dari gerai, toko dan swalayan hingga mall harus menaati prinsip-prinsip dari etika bisnis. Etika bisnis akan menghindarkan perusahaan dari berbagai pelanggaran bisnis yang akan merugikan perusahaan itu sendiri. Ketaatan pada etika bisnis menjadi standar bagi seorang pelaku usaha dalam membesarkan perusahaannya. Perusahaan besar yang mampu bertahan hingga saat ini adalah perusahaan-perusahaan yang taat kepada bisnis.

Syafiq (2019) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa etika bisnis memainkan peran yang sangat penting. Keuntungan bukanlah satu-satunya objek yang dicari oleh para pebisnis. Disamping keuntungan, para pebisnis perlu menyadari kepuasan pelanggan. Dimana kepuasan konsumen juga merupakan salah satu indikator yang mengukur seberapa besar perusahaan peduli terhadap konsumen, sehingga tidak mengarah pada anggapan bahwa perusahaan itu egois, dan hanya memiliki tujuan untuk menghasilkan keuntungan tanpa memikirkan kesejahteraan dan kepuasan konsumen. Islam mengajarkan bahwa kita adil, dan saling menguntungkan (membantu).

Azizah (2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis Islam dalam praktek jual beli daring (online) di toko online Shopee, belum menerapkan etika bisnis Islam. Karena masih adanya perbuatan bohong dan juga memposting gambar yang tidak sesuai dengan aslinya. Ali (2020) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa strategi yang di terapkan dengan pengimplementasian 5 P yaitu plan, ploy, pola, position, perspective sebagai upaya untuk mencapai keefektifan dan keefisien an suatu bisnis, dan juga tuntutan memiliki management knowledge atau pengetahuan manajemen untuk meningkatkan kinerja suatu bisnis. Penerapan Etika Bisnis dan strategi bisnis dilakukan demi terwujudnya keberlanjutan suatu usaha di masa pandemi global yang berlangsung dan juga ketika pandemi telah selesai demi penguatan manajemen bisnis.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, dimana penelitian sebelumnya ada yang merupakan literature review, penjualan online, dan di toko, sedangkan peneliti mengambil objek penelitian pada restoran rumah makan, yaitu Restoran Mie Gacoan.

Pokok permasalahan yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan etika bisnis di Restoran Mie Gacoan Kota Palembang? Berdasarkan permasalahan tersebut maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui dan menganalisis penerapan etika bisnis di Restoran Mie Gacoan Kota Palembang.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan suatu pendekatan kualitatif yang menitikberatkan pada pemaparan deskriptif sebagai karakteristik utamanya. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, menjelaskan secara mendetail melalui penggunaan kata-kata dan bahasa, dalam suatu konteks ilmiah tertentu, dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Sugiyono, 2018).

Key Informan

Penelitian ini dilaksanakan di Restoran Mie Gacoan Palembang, dimana yang menjadi key informannya adalah pimpinan, karyawan Mie Gacoan dan pelanggan Mie Gacoan di Kota Palembang.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, menurut Sugiyono, (2018) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

Adapun dalam menganalisis data kualitatif, digunakan teknik yang dikemukakan sebagai berikut (Sugiyono, 2018):

1. Reduksi Data

Reduksi atau Pengurangan data merupakan proses penyederhanaan dan transformasi data kasar lapangan melalui serangkaian tahapan. Langkah-langkahnya melibatkan pembuatan ringkasan, pengkodean, penulisan tema, pembuatan gugusan, pembuatan partisi, dan pembuatan memo.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan rangkaian informasi terstruktur yang memberikan peluang untuk deduksi dan pengambilan langkah-langkah.

3. Verifikasi atau Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan ditarik dari data yang diuji untuk menilai kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, sehingga menghasilkan validitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Etika bisnis merupakan studi yang dikhususkan mengenai moral yang benar dan salah. Studi ini berkonsentrasi pada standar moral sebagaimana diterapkan dalam kebijakan, institusi, dan perilaku bisnis. Oleh sebab itu maka karyawan harus memiliki keyakinan dasar yang senantiasa memiliki keinginan untuk memberi yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang dilakukan.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan Mie Gacoan Palembang diperoleh hasil.

“.....tugas kami sebagai pelayan adalah melayani pelanggan dengan mengantarkan produk pesanan serta menanggapi keluhan dari pelanggan”.

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa dalam menjalankan tugasnya sebagai karyawan mereka memiliki tanggung jawab utama yaitu memberikan layanan kepada para pelanggan dengan mengantarkan produk sesuai pesanan dan memberikan tanggapan atas keluhan-keluhan dari para pelanggan.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan pimpinan Mie Gacoan Palembang dengan hasil sebagai berikut:

“.....para pelayan yang ada di Mie Gacoan terbagi 2 ada yang bertugas dibagian station dan ada juga yang bertugas dibagian server. Untuk bagian station terbagi menjadi 4 meliputi produk, mie, bar dan dimsum”

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa para karyawan yang bertugas pada bagian layanan terbagi menjadi 2 bagian yaitu bagian station yang bertugas mencatat pesanan, menyiapkan dan membuat produk dan bagian server yang bertugas mengantarkan pesanan pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan layanan dengan penuh perhatian kepada para pelanggan. Kemudian pada Mie Gacoan terdapat 3 station meliputi produk, mie, bar dan dimsum.

Para karyawan dalam menjalankan tugasnya masing-masing tentunya didasarkan pada kode etik yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Berdasarkan wawancara dengan salah seorang karyawan diperoleh hasil sebagai berikut.

“.....kode etik selalu kami jalankan secara konsisten, dimana adanya penilaian karyawan secara individu atas sikap dan sopan santunya dalam melayani pelanggan”

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa setiap karyawan dalam menjalankan tugas kesehariannya harus menjalankan kode etik yang telah ditetapkan perusahaan, dimana setiap karyawan dinilai secara individu atas sikapnya serta sopan santunnya ketika melayani pelanggan.

Hal senada disampaikan oleh salah seorang pelanggan Mie Gacoan yang menyatakan bahwa:

“.....pengalaman pribadi saya sebagai pelanggan Mie Gacoan merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Mie Gacoan sudah cukup baik, dimana para karyawan ramah dan responsif dalam memenuhi kebutuhan pelanggan”

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa para pelanggan merasa karyawan Mie Gacoan telah menjalankan tugasnya dengan baik berdasarkan kode etik yang telah ditetapkan oleh perusahaan, dimana para karyawan memberikan layanan dengan ramah dan selalu merespon dalam pemenuhan kebutuhan para pelanggan.

Kemudian wawancara peneliti dengan para pelanggan lainnya diperoleh hasil bahwa:

“.....saat saya berkunjung dan makan di Restoran Mie Gacoan, terlihat para karyawan pada sibuk melayani para pelanggan, saya juga terlihat ada beberapa momen karyawan kurang responsif atau malas dalam menanggapi pelanggan dan mendapatkan teguran dari pelanggan lainnya, yang pada akhirnya karyawan tersebut meminta maaf”.

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa para pelanggan yang berkunjung untuk makan di Restoran Mie Gacoan Palembang merasa bahwa para karyawannya terlihat sibuk melayani para pelanggan, walaupun sekilas terlihat masih ada karyawan yang malas atau kurang responsif melayani para pelanggan, namun begitu di nasehati para pelanggan karyawan tersebut sadar dan memohon maaf.

Begitupula wawancara peneliti dengan salah seorang karyawan Restoran Mie Gacoan dengan hasil sebagai berikut:

“.....saya berusaha untuk berkomitmen memenuhi semua kebutuhan para pelanggan Mie Gacoan, namun terkadang juga kewalahan ketika situasi restoran sedang sangat ramah, sehingga terkadang terdapat kekurangan seperti alat makan dan tisu”.

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa para karyawan Restoran Mie Gacoan telah berupaya untuk selalu memenuhi kebutuhan para pelanggannya, walaupun terkadang terlihat lambat dan ada kekurangan, hal ini terjadi ketika situasi restoran sedang ramai.

Lebih lanjut wawancara peneliti dengan pimpinan Restoran Mie Gacoan diperoleh hasil sebagai berikut:

“.....menurut saya penerapan kode etik layanan kepada pelanggan oleh para karyawan saya sudah berjalan dengan baik, walaupun terlihat masih ada beberapa keterlambatan dalam memenuhi pesanan para pelanggan. Hal ini dikarenakan situasi restoran sedang ramai”

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa para karyawan Restoran Mie Gacoan telah menjalankan kode etik pelayanan kepada para pelanggan telah berjalan dengan baik, walaupun masih terlihat adanya keterlambatan dalam memenuhi kebutuhan para pelanggan yang disebabkan karena situasi yang sedang ramai.

Untuk lebih meningkatkan loyalitas para pelanggan agar selalu menjadi pelanggan setia maka Restoran Mie Gacoan transparan sehubungan dengan harga makanan yang ada, hal ini sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan pimpinan Restoran Mie Gacoan sebagai berikut.

“.....sehubungan dengan menu makanan dan minuman kami juga menyediakan informasi yang jelas mengenai harganya, karena hal ini sangat penting diketahui para pelanggan”.

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa di Restoran Mie Gacoan informasi mengenai menu dan harga sangat jelas, sehingga para pelanggan mengetahui harga untuk setiap menu yang ada, sehingga membantu para pelanggan untuk memesan makanan dan minuman sesuai dengan selera dan kemampuan mereka.

Hal senada disampaikan salah seorang pelanggan yang menyatakan bahwa:

“.....saya merasa puas membeli makanan di Restoran Mie Gacoan karena ketersediaan menu dan harga yang jelas, sehingga pembelian makanan dan minuman dapat disesuaikan dengan budget yang ada”

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa para pelanggan merasa puas berbelanja di Restoran Mie Gacoan dikarenakan ketersediaan menu dilengkapi dengan harga yang jelas.

Lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan, Restoran Mie Gacoan selalu menjaga kebersihan dan keamanan lingkungannya, hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Pimpinan Mie Gacoan sebagai berikut.

“.....dalam rangka menjaga kepuasan para pelanggan, kami selalu berupaya untuk menjaga kebersihan lingkungan dan menjaga keamanan”

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa upaya yang dilakukan oleh Restoran Mie Gacoan dalam menjaga kepuasan para pelanggannya selalu berupaya untuk menjaga kebersihan lingkungan dan menjaga keamanan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa para karyawan Restoran Mie Gacoan telah menjalankan tugas mereka sesuai dengan bagian mereka masing-masing dan berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan walaupun terkadang masih terdapat keterlambatan-keterlambatan dalam memberikan pelayanan serta terjadi kekurangan seperti kurang alat makan dan tisu.

Gajić *dkk* berpendapat bahwa deskripsi pekerjaan adalah sebuah pernyataan tertulis yang menjelaskan secara rinci fungsi-fungsi tugas, tanggung jawab, wewenang, kondisi kerja, dan aspek-aspek khusus lainnya dari suatu pekerjaan. Deskripsi pekerjaan juga dapat dianggap sebagai sebuah daftar yang mencakup tugas-tugas, tanggung jawab, hubungan hierarki, kondisi kerja, serta aspek lain yang terkait dengan jabatan tersebut, yang merupakan hasil dari analisis pekerjaan (Gajić et al., 2021). Informasi yang jelas tentang menu dan harga juga penting, karena hal ini memungkinkan konsumen membuat keputusan yang tepat berdasarkan preferensi dan anggaran mereka. Lingkungan restoran yang bersih dan aman juga merupakan hak konsumen yang tidak bisa diabaikan, karena ini mempengaruhi kenyamanan dan keselamatan pelanggan. Terakhir, hak konsumen untuk mendapatkan penanganan yang cepat dan tanggap terhadap keluhan mereka penting untuk memastikan bahwa masalah dapat diselesaikan dengan baik dan pelanggan merasa dihargai.

Implementasi kode etik di restoran Gacoan sangat penting untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Terlihat bahwa para karyawan telah berupaya menjalankan kode etik dengan baik. Mereka memberikan pelayanan yang ramah dan responsif, yang merupakan inti dari kode etik dalam industri layanan. Selain itu, menjaga kebersihan dan ketertiban di restoran merupakan aspek penting dari kode etik, yang juga terlihat dilakukan dengan baik oleh karyawan Gacoan. Meskipun tidak terhindar dari kejadian kecil, keseluruhan performa kode etik di Gacoan dinilai efektif oleh responden, yang menunjukkan komitmen mereka terhadap standar pelayanan yang tinggi. Pelaksanaan kode etik di Gacoan dipastikan berjalan dengan baik setiap hari. Hal ini karena terdapat penilaian individu terhadap sikap dan sopan santun terhadap pelanggan. Selain itu, pelanggaran terhadap kode etik biasanya ditindaklanjuti dengan pemecatan langsung terhadap karyawan yang bersangkutan. Dengan demikian, implementasi kode etik di Gacoan terbilang efektif dan dijalankan dengan ketat untuk menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Penerapan kode etik yang baik memiliki dampak positif yang signifikan bagi Gacoan. Saat karyawan menjaga etika dalam melayani pelanggan, hal ini menciptakan suasana yang menyenangkan dan nyaman bagi konsumen. Konsumen merasa dihargai dan dihormati, yang secara langsung memengaruhi persepsi mereka terhadap restoran. Dengan adanya hubungan yang positif antara restoran dan konsumen, Gacoan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, menciptakan pengalaman yang memuaskan, dan memperkuat reputasi mereka dalam industri kuliner lokal. Kepatuhan terhadap prinsip-

prinsip kode etik membantu Mie Gacoan membangun reputasi yang baik di mata masyarakat. Reputasi yang baik memengaruhi persepsi dan citra perusahaan, serta dapat menjadi faktor penentu keberhasilan bisnis dalam jangka panjang. Dengan mempertahankan reputasi yang baik, Mie Gacoan dapat menarik lebih banyak pelanggan dan menciptakan keunggulan kompetitif.

Penerapan etika bisnis di Mie Gacoan Kota Palembang tidak hanya sekadar menjadi aspek operasional, tetapi juga menjadi pondasi yang kokoh bagi berbagai aspek keberlanjutan perusahaan. Melalui kepatuhan terhadap nilai-nilai etika, Mie Gacoan berhasil membangun hubungan yang baik dengan konsumen, memperkuat reputasi bisnisnya, dan meningkatkan kesejahteraan karyawan serta masyarakat sekitar. Hal ini menunjukkan bahwa etika bisnis bukan hanya tentang kepatuhan terhadap prinsip-prinsip moral, tetapi juga merupakan investasi jangka panjang dalam menciptakan budaya organisasi yang bertanggung jawab dan berkelanjutan. Sebuah kode etik adalah seperangkat prinsip yang disusun untuk membimbing para profesional dalam menjalankan bisnis dengan kejujuran dan integritas. Dokumen kode etik ini dapat menjelaskan tujuan dan nilai-nilai yang dipegang oleh bisnis atau organisasi, cara yang seharusnya dipilih oleh para profesional dalam menghadapi masalah, prinsip-prinsip etika yang didasarkan pada nilai-nilai inti organisasi, dan standar yang harus dipatuhi oleh para profesional (Hasoloan, 2018).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Samari, (2020) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dengan implementasi etika bisnis belum ada karyawan yang melakukan tindakan tidak terpuji yang dapat merusak hubungan bisnis antar stakeholders.

KESIMPULAN

Pola penerapan etika bisnis Restoran Mie Gacoan Kota Palembang didasarkan pada prinsip-prinsip integritas, profesionalisme, dan pelayanan yang berkualitas. Manajemen Gacoan memastikan bahwa seluruh karyawan mengerti dan menerapkan standar etika dalam setiap aspek operasionalnya, mulai dari kualitas makanan hingga interaksi dengan pelanggan. Mereka juga memberikan pelatihan reguler kepada karyawan untuk meningkatkan kesadaran mereka akan pentingnya etika bisnis dalam menjaga reputasi restoran. Dampak penerapan etika bisnis Restoran Mie Gacoan Kota Palembang sangat signifikan dalam memperkuat hubungan dengan pelanggan dan memperluas pangsa pasar.

Penelitian ini hanya terbatas pada penerapan etika bisnis di Restoran Mie Gacoan saja, untuk itu maka penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas pokok pembahasan yaitu dengan menambah pokok bahasan kualitas layanan, komitmen dan lainnya. Kemudian memperluas objek penelitian tidak hanya di Restoran Mie Gacoan saja melainkan juga pada semua restoran yang ada di Kota Palembang.

REFERENCES

- Adrai, R., & Perkasa, D. H. (2024). Penerapan Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dalam International Human Resources Management. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Madani*, 6(2), 68–85. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.51353/jmbm.v6i2.950>
- Ali, M. H. (2020). *Penerapan Etika Bisnis dan Strategi Manajemen Saat Covid 19 Bagi*

- UMKM. 6(1), 34–42. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.21107/ee.v6i1.8834](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.21107/ee.v6i1.8834)
- Aviatri, P., & Nilasari, A. P. (2021). Analisis Penerapan Etika Bisnis terhadap Kelangsungan Usaha Perusahaan Dagang. *Accounthink: Journal of Accounting Dan Finance*, 6(2), 194–205. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.35706/acc.v6i02.5621](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.35706/acc.v6i02.5621)
- Azizah, M. (2020). Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Daring di Toko Online Shopee. *Humani (Hukum Dan Masyarakat Madani)*, 10(1), 83–96.
- Gajić, T., Petrović, M. D., Radovanović, M. M., Vuković, D., Dimitrovski, D., & Yakovenko, N. V. (2021). Women’s Role in Organizational Commitment and Job Satisfaction in the Travel Industry—An Evidence from the Urban Setting. *Sustainability*, 13(15), 8395. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su13158395>
- Gunara, T., & Sudibyoy, U. H. (2017). *Marketing*. Badung: Madania Prima.
- Hasoloan, A. (2018). Peranan Etika Bisnis Islam dalam Perusahaan Bisnis. *Jurnal Warta*, 5(7), 1–10.
- Lebrine, E. (2020). Pengaruh Etika Bisnis Terhadap Kejahatan Korporasi dalam Lingkup Kejahatan Bisnis. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 12(1), 56–65. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.9744/jmk.12.1.pp.%2056-65](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.9744/jmk.12.1.pp.%2056-65)
- Norvadewi. (2015). Bisnis dalam Perspektif Islam (Telaah Konsep, Prinsip dan Landasan Normatif). *AL-TIJARY*, 1(1), 20–33. <https://doi.org/DOI:10.21093/at.v1i1.420>
- Pambudi, B. S. (2018). Penerapan Etika Bisnis Pada Usaha Kecil dan Menengah Melalui Pemanfaatan Computer Mediated Communication / Media Sosial Instagram. *Seminar Nasional Dan Call for Paper Sustainable Competitive Advantage (SCA) 8*, 1–8. Purwokerto.
- Pasigai, M. A. (2019). Pentingnya Konsep dan Strategi Pemasaran dalam Menghadapi Persaingan Bisnis. *Balance: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 1(1), 51–56.
- Purwanti, N., & Pujawati, A. (2021). Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Transaksi E-Commerce. *Al - Mujaddid: Jurnal Ilmu-Ilmu Agama*, 3(1), 62–78. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.51482/almujaddid.v3i1.45](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.51482/almujaddid.v3i1.45)
- Putritama, A. (2018). Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Industri Perbankan Syariah. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1), 1–20. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19356](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19356)
- Samari, W. (2020). Analisis Penerapan Etika Bisnis Pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Sistem Informasi*, 1(6), 552–559. <https://doi.org/DOI:10.31933/JEMSI>
- Silviyah, N. M., & Lestari, N. D. (2022). Pengaruh Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan UMKM. *AL-IQTISHOD: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, 10(1), 96–112. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.37812/aliqtishod](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.37812/aliqtishod)
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Alfabeta*. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Syafiq, A. (2019). Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam. *El-Faqih : Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam*, 5(1), 96–113. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.29062/faqih.v5i1.54](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.29062/faqih.v5i1.54)
- Tohawi, A., Iswanto, J., Subekan, Sa’diyah, D. F., & Mastur. (2023). Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Perdagangan Bawang Merah di Pasar Sukomoro Nganjuk. *Journal on Education*, 5(4), 17814–17822.

<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.4776>

- Wardani, Y. M., & Ridlwan, A. A. (2022). Penerapan Etika Bisnis Islam dalam membangun Loyalitas Pelanggan pada PT. Tanjung Abadi. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 12(1), 37–52. <https://doi.org/DOI:> [http://dx.doi.org/10.21927/jesi.2022.12\(1\).37-52](http://dx.doi.org/10.21927/jesi.2022.12(1).37-52)
- Wati, A., Paramansyah, A., & Damayanthi, D. (2020). Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli: Studi Kasus Pasar Tradisional Pendopo Empat Lawang, Sumatera Selatan. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 1(2), 184–200. <https://doi.org/DOI> <https://doi.org/10.47467/elmal.v1i2.344>