

ANALISIS PENERAPAN ETIKA BISNIS DALAM TRANSAKSI PERDAGANGAN DI RUMAH MAKAN (Studi Kasus Rumah Makan Nasi Goreng Pakdhe Desa Sumengko Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik)

Muthi' Dwika Ningrum^{1*}, Fitri Komariyah²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika, Surabaya

email: ¹⁾ muthidwikan@gmail.com, ²⁾ fitri.komarivah@stiemahardhika.ac.id

Article Info

Article history:

Received : 02 - 08, 2023

Revised : 30 - 08, 2023

Accepted : 01 - 09, 2023

Keywords:

Application, Restaurant
Business, Trading Transactions.

ABSTRACT

Currently, there is a prevalence of unethical behavior, particularly in the restaurant business. The proper application of business ethics ensures that business activities remain in line with norms and regulations. This research is motivated by the presence of businesses that bring buyers and sellers together. The objectives of this study are to determine (1) how to apply business ethics in trade transactions at Nasi Goreng Pakdhe Restaurant and (2) the nature of trade transactions at Nasi Goreng Pakdhe Restaurant. This research employs a qualitative approach, gathering information through interviews, observations, and documentation before subjecting it to descriptive analysis. Both primary and secondary data sources are used in this research. The research findings indicate that the business transactions at Nasi Goreng Pakdhe Restaurant align with its vision and mission, which include a commitment to honesty in business affairs, providing the best service to customers, engaging in fair competition, and avoiding excessive profit generation. Nasi Goreng Pakdhe Restaurant also practices ethical business principles, such as upholding product quality, demonstrating strong leadership, and giving employees, staff, and customers the opportunity to provide feedback and suggestions.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



*Corresponding Author:

Muthi' Dwika Ningrum
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika, Surabaya
Email: muthidwikan@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Bisnis merupakan salah satu faktor yang mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Salah satu bentuk bisnis yang berpotensi menghasilkan keuntungan adalah usaha rumah makan. Peluang bisnis ini terutama terletak pada sektor wisata kuliner, di mana mendirikan sebuah rumah makan menjadi hal yang sangat layak dipertimbangkan. Saat ini, aktivitas berkaitan dengan kuliner telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat Indonesia (Pamungkas, 2016). Hal ini tidak mengherankan, mengingat manusia tidak dapat bertahan tanpa makanan, menjadikan bisnis makanan sebagai salah satu bidang usaha dengan potensi besar.

Secara praktis, kesuksesan usaha rumah makan sangat tergantung pada keahlian dalam memasak serta pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Faktor-faktor seperti kualitas produk, kenikmatan rasa, dan keunikan hidangan yang disajikan menjadi kunci utama dalam meraih kesuksesan di bisnis rumah makan

(Echdar, 2019). Namun, bisnis rumah makan juga tak bisa lepas dari konteks yang lebih luas, yaitu interaksi sosial dan ekonomi yang berkembang di sekitarnya.

Manusia pada dasarnya adalah makhluk sosial yang selalu memiliki berbagai kebutuhan yang harus dipenuhi. Kehidupan sosial ini melibatkan berbagai transaksi jual beli sebagai cara untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan efisien. Istilah "transaksi jual beli" merujuk pada pertukaran barang atau jasa yang terjadi sesuai dengan kesepakatan sukarela antara kedua belah pihak. Jual beli adalah salah satu aktivitas bisnis yang terus berkembang seiring dengan perubahan zaman (Aviatri & Nilasari, 2021). Dalam konteks bisnis rumah makan, aktivitas jual beli menjadi inti dari operasional sehari-hari. Pelanggan datang untuk memenuhi kebutuhan mereka akan makanan, dan rumah makan harus mampu menyediakan produk yang memadai untuk memenuhi permintaan tersebut. Selain itu, kualitas produk dan layanan yang diberikan dalam transaksi ini menjadi faktor utama yang akan memengaruhi kepuasan pelanggan, dan dengan demikian, mempengaruhi keberlanjutan bisnis.

Dengan kata lain, dalam bisnis rumah makan, kualitas produk dan layanan adalah komponen esensial dalam setiap transaksi jual beli. Namun, tidak hanya tentang memasak dan melayani makanan, melainkan juga tentang memahami dinamika sosial dan ekonomi yang memengaruhi preferensi pelanggan dan memastikan bahwa bisnis tersebut dapat beradaptasi dan berkembang seiring dengan perubahan ini (Barus & Nuriani, 2016). Dengan demikian, rumah makan yang sukses adalah yang mampu mengintegrasikan aspek-aspek ini dalam operasional mereka, menjaga kualitas produk dan layanan yang unggul sambil tetap responsif terhadap tuntutan pasar dan pelanggan yang terus berkembang. Ada berbagai cara untuk melakukan transaksi jual beli, termasuk di platform internet, secara langsung, dan dengan menggunakan sistem cash-on-delivery. Dalam berbagai metode ini, risiko penipuan dan pelanggaran etika bisnis selalu ada (Fauzan & Nuryana, 2014). Kasus seperti ini sering terjadi, terutama dalam industri makanan. Banyak pelaku bisnis yang hanya berfokus pada memenuhi kebutuhan konsumen tanpa memperhatikan aspek kehalalan atau keamanan makanan yang mereka tawarkan.

Rumah Makan Nasi Goreng Pakdhe menjadi contoh yang baik dalam hal mempertimbangkan bahan baku yang digunakan dalam produksi makanan. Selain itu, mereka juga memberikan perhatian khusus pada kebersihan peralatan masak dan lingkungan tempat makan. Kebaruan dan kesegaran bahan baku yang mereka gunakan juga menjadi prioritas. Dalam waktu sebulan, Rumah Makan Nasi Goreng Pakdhe mampu menarik ratusan pelanggan, berkat harga yang terjangkau, citarasa unik, pelayanan ramah, dan lingkungan yang bersih dan nyaman. Daya tarik ini telah memberikan dampak positif pada kepuasan pelanggan.

Dari ringkasan di atas, dapat disimpulkan bahwa Rumah Makan Nasi Goreng Pakdhe telah berhasil menunjukkan kemampuannya dalam menerapkan etika bisnis dalam operasional mereka. Untuk menjaga dan memperkuat loyalitas pelanggan, Nasi Goreng Pakdhe berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka dan mempertahankan berbagai prinsip etika bisnis yang telah mereka terapkan. Sejalan dengan konteks yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk menggali lebih dalam mengenai praktik etika bisnis yang diterapkan oleh Nasi Goreng Pakdhe dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan serta kinerja bisnis mereka.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif ini merupakan peristiwa yang dirasakan, didengar, dan diungkapkan dalam pernyataan naratif (Darmadi & Azwar, 2011). Berbeda dengan penelitian deskriptif, yang berusaha untuk secara tepat dan metodis melaporkan fakta dan fitur tentang populasi atau bidang tertentu, penelitian ini berusaha untuk mengkarakterisasi situasi atau kejadian. Karena informasi yang dikumpulkan murni deskriptif, tidak ada penjelasan, tes, hipotesis, prediksi, atau studi implikasi yang dimaksudkan untuk dibuat dengannya. Jadi pendekatan deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang mencirikan benda dan skenario, dalam rangka mengungkap temuan penelitian mengenai isu dan fenomena dari sumber data dalam bentuk komunikasi lisan dan tulisan (Usman & Akbar, 2022).

Penggunaan pendekatan kualitatif ini dimaksudkan agar informasi yang didapat lebih mendalam sesuai dengan latar belakang penelitian. Tujuan penelitian ini agar penulis dapat mengetahui etika bisnis yang diterapkan dalam melakukan transaksi perdagangan yang dilakukan oleh rumah makan Nasi Goreng Pakdhe. Pada proses penelitian ini cenderung menggunakan analisis untuk menghasilkan gambaran yang akurat dengan menggunakan pendekatan induktif. Penulis akan menjelaskan "Analisis Penerapan Etika Bisnis Dalam Melakukan Transaksi Perdagangan Di Rumah Makan (Studi Kasus Rumah Makan Nasi Goreng Pakdhe Desa Sumengko Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik)." Langsung kepada pemilik rumah makan tersebut, dengan cara melakukan observasi perilaku pembisnis terhadap aktivitas – aktivitas yang dilakukan sehingga penulis mendapatkan informasi yang jelas dan akurat terhadap permasalahan yang diteliti.

Sumber data yang diperlukan adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan melalui wawancara dengan pemilik, staf, dan pelanggan Nasi Goreng Pakdhe. Adapun data sekunder yang termasuk dalam penelitian ini meliputi informasi dari Rumah Makan Nasi Goreng Pakdhe serta artikel dari jurnal, website, dan buku tentang etika bisnis. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran Umum Usaha

Nasi Goreng Pakdhe merupakan unit usaha yang bergerak dalam bidang kuliner dengan konsep penyajian makanan yang sehat, diolah dengan bumbu-bumbu pilihan yang pastinya berkualitas dan halal, sehingga menciptakan rasa unik dan harga terjangkau untuk semua kalangan masyarakat. Tidak hanya nasi goreng pada umumnya, unit usaha ini juga menyajikan olahan beragam jenis nasi goreng, mie goreng, mie kuah, kwetiau, dan capcay. Usaha rumah makan ini sudah didirikan pada 26 Desember 2021 dan berlokasi di daerah Sumengko, Wringinanom, Gresik.

3.2. Penerapan Etika Bisnis Dalam Melakukan Transaksi Perdagangan di Rumah Makan Nasi Goreng Pakdhe

Rumah Makan Nasi Goreng Pakdhe dalam melakukan transaksi perdagangan mampu menerapkan sesuai dengan etika bisnis pada umumnya, seperti berdasarkan prinsip otonomi, kejujuran, keadilan, saling menguatkan, dan integritas moral. Sebagaimana yang terangkum sebagai berikut:

a. Prinsip Otonomi

Merupakan watak dan kapasitas manusia untuk membuat pilihan dan mengambil tindakan berdasarkan kesadarannya sendiri tentang apa yang dirasanya benar. Pemilik Nasi Goreng Pakdhe mampu mengaplikasikan mengenai apa kegiatan yang sedang dijalani, situasi yang diharapkan mengenai seperti apa bisnis kuliner tersebut untuk ke depannya, dan pemilik mampu mengetahui dengan baik bisnis tersebut untuk dirinya juga untuk karyawan serta konsumen.

b. Prinsip Kejujuran

Merupakan prinsip yang paling sulit karena banyak pebisnis membangun bisnis mereka dengan melakukan penipuan atau perilaku tidak jujur, baik secara tidak sengaja atau sebagai akibat dari keadaan eksternal tertentu. Namun pada usaha Nasi Goreng Pakdhe pemilik mampu mengevaluasi kerja karyawan berdasarkan fakta, situasi dan kondisi yang sebenarnya, tidak hanya itu karyawan juga mampu memegang hak dan kewajiban mereka untuk bekerja dengan jujur dalam segi apapun.

c. Prinsip Keadilan

Keadilan mensyaratkan bahwa setiap orang diperlakukan sama sesuai dengan aturan yang adil dan kriteria rasional yang obyektif dan akuntabel. Misalnya, karyawan Nasi Goreng Pakdhe memperlakukan pelanggan secara adil tanpa menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak, dan pemilik Nasi Goreng Pakdhe yang bisa bersikap adil kepada karyawannya dengan memberikan gaji yang diberikan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing karyawan dan sesuai dengan kesepakatan awal bekerja.

d. Prinsip Saling Menguntungkan

Menuntut agar bisnis dioperasikan dengan cara yang menguntungkan semua pihak dan tidak ada pihak yang dirugikan hak dan kepentingannya. Dengan begitu pemilik serta karyawan Nasi Goreng Pakdhe mempertahankan cita rasa makanan yang khas untuk dapat selalu di nikmati oleh konsumen.

e. Prinsip Integritas Moral

Prinsip yang menekankan bahwa menghormati martabat orang lain sangat penting. Seperti halnya pemilik Nasi Goreng Pakdhe yang selalu menjaga nama baik bisnisnya dengan menanamkan integritas moral juga dukungan dari karyawan untuk selalu memberika pelayanan terbaik bagi para konsumen.

3.3. Transaksi Perdagangan di Rumah Makan Nasi Goreng Pakdhe

Pandemi Covid-19 pada saat itu memang menguji dunia bisnis. Meski sempat pandemi, namun tidak menyurutkan semangat para pebisnis untuk mengembangkan usahanya. Hal ini juga dilakukan oleh usaha makanan Nasi Goreng Pakdhe, yang berusaha mempertahankan kelangsungan usahanya meski perekonomian

secara umum mengalami penurunan. Pernyataan ini sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Kasih selaku pemilik rumah makan Nasi Goreng Pakdhe :

“Meskipun pandemi Covid-19 sudah memberikan dampak penurunan penjualan di rumah makan kita yang sudah mencapai 50%, namun kita berusaha untuk tetap bisa menjalankan karena sudah menjadi tanggung jawab semua tim yang bekerja disini, dan mau tidak mau harus bisa serta mampu menghadapinya.”

Diperlukan bahwa transaksi komersial antara penjual dan pembeli beroperasi sesuai dengan moral dan hukum yang tepat agar dapat terus berjalan (Irfani, 2020). Seperti yang dilakukan oleh pemilik Nasi Goreng Pakdhe dan seluruh karyawannya dalam menjalankan bisnis sejalan dengan realisasi visi dan misi, beberapa di antaranya adalah:

a. Kejujuran dalam Bertransaksi

Karyawan Nasi Goreng Pakdhe selalu mengutamakan kejujuran dalam bertransaksi. Hal ini dicapai melalui evaluasi dan pelatihan semua anggota staf untuk mengarahkan dan mendidik mereka tentang kepatuhan yang ketat terhadap dan kinerja aturan kerja. Selain itu, karena kerja tim adalah persyaratan, perlu bagi setiap anggota untuk mengingatkan yang lain tentang aturan-aturan ini. Kejujuran dalam kegiatan bisnis sangat penting karena tanpa kejujuran sebuah bisnis akan gagal (Buchari, 2000). Selain itu, karyawan yang menerapkannya juga memiliki hak dan tanggung jawab masing-masing, termasuk kebutuhan untuk melakukan secara jujur dalam semua aspek pekerjaan mereka dan hak untuk dipercaya untuk melakukannya.

b. Menjaga Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan hal penting yang harus diusahakan oleh setiap pedagang jika ingin produknya mampu bersaing di pasar dan memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.. Karyawan di Nasi Goreng Pakdhe senantiasa mengutamakan ketahanan kualitas produk saat memilih produk dan makanan yang mereka sajikan agar tetap menjaga loyalitas konsumen. Dalam situasi ini, selalu dipertahankan bahwa produk bersih dan halal, resep dan komposisi makanan tetap sama untuk menjaga rasa produk, dan produk disterilkan dan sehat ketika disajikan.

c. Memberikan Pelayanan Terbaik

Sangat penting dan harus untuk melayani pelanggan yang sangat baik untuk membuat mereka merasa senang. Ketika bekerja dengan berbagai pelanggan, karyawan Nasi Goreng Pakdhe harus memahami kebutuhan mereka untuk memberikan layanan terbaik. Berdasarkan prinsip 5S yang terdiri dari Senyum, Salam, Salam, Sapa, dan Sopan Santun. Sampai pada titik di mana akhirnya bisa memahami kesulitan dan lingkungan di lapangan.

d. Tidak Mengambil Untung Yang Terlalu Tinggi

Mengambil hak kita dari orang lain secara berlebihan adalah tidak pantas. Selain kualitas produk itu sendiri, kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan harus memiliki harga yang sesuai dengan standart harga di pasaran. Nasi Goreng Pakdhe telah melalui berbagai langkah riset sebelum menentukan harga jual, termasuk menghitung bahan baku, mengolah hingga selesai, dan melihat produsen atau kompetitor lainnya.

e. Melakukan Persaingan Secara Sehat

Tidak diragukan lagi ada banyak restoran seperti Nasi Goreng Pakdhe di luar sana. Namun terlepas dari perjuangan sengit antara pesaing, pemilik harus menemukan cara untuk menjaga usahanya tetap hidup. Strategi ini melibatkan pemanfaatan media sosial di era milenial saat ini dan memasarkan produk yang penuh inovasi sehingga bisnis dapat berkembang.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang digunakan, dapat diperoleh kesimpulan bahwa Rumah Makan Nasi Goreng Pakdhe berhasil menerapkan etika bisnis sesuai dengan teori standar etika yang meliputi prinsip otonomi, kejujuran, keadilan, saling menguntungkan, dan integritas moral dalam transaksi mereka. Selain itu, mereka juga menjalankan bisnis sesuai dengan visi dan misi yang mencakup komitmen untuk menjaga kualitas produk, memberikan layanan pelanggan terbaik, dan tidak mengejar keuntungan berlebihan, sambil berpartisipasi dalam persaingan yang sehat, yang semuanya berkontribusi pada kesuksesan bisnis mereka.

Dari pembahasan sebelumnya, sangat penting untuk memastikan bahwa transaksi perdagangan selalu berlandaskan pada prinsip-prinsip etika bisnis, dan juga untuk mendukung pemahaman dan praktikasi etika ini di kalangan seluruh karyawan. Selain itu, terdapat beberapa langkah konkret yang harus diambil untuk menjaga

integritas transaksi perdagangan, seperti menjaga tingkat kualitas produk agar tetap bersaing di pasar dengan cara yang sesuai dengan standar etika bisnis yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aviatri, P., & Nilasari, A. P. (2021). Analisis Penerapan Etika Bisnis terhadap Kelangsungan Usaha Perusahaan Dagang. *ACCOUNTHINK: Journal of Accounting and Finance*, 6(02).
- Barus, E. E., & Nuriani, N. (2016). Implementasi Etika Bisnis Islam (Studi Pada Rumah Makan Wong Solo Medan). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam (Darussalam Journal of Economic Perspec*, 2(2), 125–146.
- Buchari, A. (2000). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Darmadi, H., & Azwar, S. (2011). *Metode Penelitian. Y Ogyak Arta: Pustaka P Elaja r. Azwar*.
- Echdar, S. (2019). *business ethics and entrepreneurship: Etika bisnis dan kewirausahaan*. Deepublish.
- Fauzan, F., & Nuryana, I. (2014). Pengaruh Penerapan Etika Bisnis terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Bebek H. Slamet di Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 10(1), 38–55.
- Irfani, A. S. (2020). *Manajemen Keuangan dan Bisnis; Teori dan Aplikasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Pamungkas, D. P. (2016). Analisis competitive force dan competitive strategy sistem informasi kuliner di Indonesia (Studi Kasus: Kulina. id). *Jurnal Electronics, Informatics, and Vocational Education (ELINVO)*, 1(2), 118–127.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2022). *Metodologi Penelitian Sosial (Edisi Ketiga)*. Bumi Aksara.