



ETIKA KERJA KARYAWAN PADA UMKM KEDAI KOPI

EMPLOYEE WORK ETHICS IN COFFEE SHOP MSMEs

Maxy Sanca Yuda¹, Shofiana Nurmalita Dewi²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang

Email: 21d10111@student.unika.ac.id¹, 21d10122@student.unika.ac.id²

Article Info

Article history :

Received : 01-07-2024

Revised : 04-07-2024

Accepted : 06-07-2024

Published : 08-07-2024

Abstract

Most people today love such a trending drink as coffee . Currently, there are many flavors presented by coffee shops in accordance with consumer interests. Therefore, today people who open businesses are starting to turn to coffee shops that are included in MSMEs (micro, small and Medium Enterprises). MSMEs themselves are small businesses that have a high annual sales turnover and can help improve economic activities, such as coffee shops that have been developed. On the other hand, work ethics is the main thing that must be applied by employees because it has a positive influence on employee performance. The purpose of writing this scientific article is to provide an understanding for coffee shop owners in order to always apply and maintain high ethical work standards for the smooth running of the coffee shop business. This research uses literature study method derived from journals, digital books, or publications. Business ethics can be a standard and guideline for all employees and can be used as a guide in daily work activities based on high morals, honesty, transparency and professional attitude.

Keywords: *Business Ethics, Coffee Shop, Human Resources, Work Ethics*

Abstrak

Kebanyakan orang saat ini menyukai minuman yang sedang tren seperti kopi . Saat ini banyak varian rasa yang disajikan kedai kopi sesuai dengan minat konsumen. Oleh karena itu saat ini orang-orang yang membuka bisnis mulai beralih ke kedai kopi yang termasuk dalam UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah). UMKM sendiri adalah usaha kecil yang mempunyai omzet penjualan tahunan tinggi dan dapat membantu meningkatkan kegiatan perekonomian, seperti kedai kopi yang sudah banyak dikembangkan. Disisi lain, etika kerja merupakan hal utama yang wajib diterapkan oleh karyawan karena memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan. Tujuan penulisan artikel ilmiah ini adalah untuk memberikan pemahaman bagi pemilik kedai kopi agar dapat selalu menerapkan dan mempertahankan standar etika kerja yang tinggi demi kelancaran bisnis kedai kopi. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur yang berasal dari jurnal, buku digital, atau publikasi. Etika bisnis dapat menjadi standar dan pedoman bagi seluruh karyawan dan dapat dijadikan pedoman dalam kegiatan bekerja sehari-hari berdasarkan moral yang tinggi, kejujuran, transparansi dan sikap profesional.

Kata Kunci: *Etika Bisnis, Etika Kerja, Kedai Kopi, Sumber Daya Manusia*

PENDAHULUAN

Kopi adalah salah satu minuman yang dicintai orang-orang, karena selain menjadi minuman kopi biasa, rasa minuman kopi dapat dipadukan dengan beragam rasa lainnya. Oleh karena itu orang-orang yang membuka bisnis mulai beralih ke kedai kopi yang termasuk dalam UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah). UMKM sendiri adalah usaha kecil yang mempunyai omzet



penjualan tahunan tinggi dan dapat membantu meningkatkan kegiatan perekonomian, seperti kedai kopi yang sudah banyak dikembangkan. Kebanyakan dari kedai kopi tidak menyajikan menu minuman saja, tetapi juga terdapat menu makanan pendamping berupa roti. Berdasarkan data Top Brand Award pada tahun 2024 dalam kategori makanan dan minuman dengan sub kategori kedai kopi, terdapat empat brand kedai kopi dengan perolehan Top Brand Index yang cukup tinggi diantaranya Janji Jiwa (44.80%), Kopi Kenangan (39.00%), Fore (6.90%), dan Kulo (5.40%) Sumber: Top Brand Award (www.topbrand-award.com). Beberapa kedai kopi dari brand-brand tersebut memiliki tempat dengan konsep yang estetik dan nyaman karena rata-rata pengunjungnya adalah anak sekolah atau orang kantoran yang lebih sering datang ke kedai kopi bukan hanya untuk membeli kopi saja, namun dijadikan pula sebagai tempat belajar atau biasanya dijadikan tempat rapat jika diadakan diluar kantor.

Keberhasilan suatu UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) tentu saja tidak terlepas dari kinerja karyawan yang baik. Setiap sumber daya manusia didalam organisasi selalu berusaha untuk menunjukkan kinerja terbaik mereka agar mendapatkan suatu penghargaan dan promosi dari organisasi atau perusahaan. Pengertian kinerja karyawan secara umum adalah keterampilan, kemampuan, dan hasil kerja yang telah ditunjukkan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab kerja. Adapun kinerja menurut Mangkunegara (2007) bahwa istilah kinerja dari kata efisiensi kerja atau kinerja aktual (hasil kerja atau prestasi aktual) seseorang adalah hasil kerja kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai yang diberikan kepadanya di bawah tanggung jawabnya. Maka sebab itulah kinerja seorang karyawan atau sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam keberhasilan organisasi. Begitu pula pegawai yang ada di berbagai kedai kopi tentu akan selalu mengembangkan performa kerja mereka.

Kinerja kerja baik dari seorang karyawan yang selalu bertahan maupun menunjukkan peningkatan pasti akan memberikan benefit (manfaat) untuk setiap individu dan organisasi. Karena kinerja kerja (job performance) sangat berpengaruh pada berlangsungnya kehidupan organisasi yang lebih baik. Berikut beberapa faktor yang berpengaruh pada kinerja kerja seorang karyawan adalah sikap (etika), keterampilan, pendidikan, gaji, dan kesempatan kerja. Tetapi faktor utama dari kinerja yang baik ialah etika. Yang mana etika merupakan mengarahkan seseorang atau suatu perusahaan kepada pedoman dalam kegiatan usahanya agar yang dilakukannya tidak merugikan orang atau lembaga lain.

Etika sangat penting dimiliki oleh setiap pegawai disuatu perusahaan. Karena etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap hasil kerja seorang karyawan, semakin baik etos kerja atau etika kerja yang dimiliki seorang karyawan maka akan membawa efek yang baik pula untuk kinerja karyawan tersebut. Menurut (Ernawan, 2007) dalam Bhastary (2020:163) fungsi etika kerja adalah: 1) Pendorong timbulnya perbuatan, 2) Penggairah dalam aktivitas dan 3) Penggerak, seperti mesin bagi mobil besar. Oleh sebab itu etika kerja dijadikan sebagai pengukur dari baik atau buruknya sebuah kinerja karyawan.

Studi mengenai etika kerja karyawan pada kedai kopi sudah banyak diteliti oleh orang terdahulu. Menurut Utami dkk. (2023) penelitian ini menunjukkan bahwa etika kerja dan pelatihan mampu mempengaruhi kinerja karyawan pada kedai kopi. Dalam penelitian Hurdawaty & Juwarno (2023) menyatakan bahwa upaya untuk meningkatkan kepuasan tamu dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan barista melalui sikap, etika, pengetahuan, dan keahlian misalnya



seperti melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa). Penelitian menurut Iman (2022) menyatakan bahwa apabila karyawan dalam kedai kopi sudah menerapkan etika dengan baik maka bagi konsumen akan timbul kepuasan dan kenyamanan berbelanja serta akan kembali lagi untuk berbelanja sehingga dapat meningkatkan jumlah penjualannya. Menurut Astuti (2024) pada penelitian ini menunjukkan bahwa etika komunikasi organisasi memiliki berbagai peranan penting secara positif yang dapat membantu dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam penelitian Surajiyo (2016) menyatakan bahwa prinsip etika bisnis selain tidak melupakan ciri khas dalam sistem nilai dari setiap masyarakat, para pelaku bisnis wajib memiliki prinsip otonomi, kejujuran, keadilan, saling menguntungkan, serta integritas moral.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kedai kopi atau kafe adalah tempat untuk meminum kopi yang pengunjungnya dihibur dengan musik dan dapat diartikan sebagai tempat makan dengan konsep sederhana yang biasanya menyajikan berupa minuman dan makanan ringan.

Sumber daya manusia adalah kemampuan yang melekat pada diri manusia untuk memenuhi perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan berubah, mampu mengelola diri dan segala peluang yang ada di alam untuk mencapai kehidupan yang sejahtera secara seimbang dan berkelanjutan. Menurut Handoko (dalam Triyono, 2023), manajemen sumber daya manusia yaitu penarikan, seleksi, pengembangan, retensi dan pemanfaatan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu dan organisasi. Dalam organisasi atau perusahaan sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi, sumber daya yang memiliki kinerja dan etika yang baik. Kenyataannya bahwa SDM merupakan komponen kunci, bahkan menjadi modal dasar bagi organisasi, baik organisasi yang berorientasi profit maupun non-profit. Oleh karena itu keberadaannya harus dikelola secara efektif dan efisien, dengan menerapkan konsep manajemen SDM secara profesional, sehingga dapat termotivasi untuk bekerja secara produktif.

Menurut Aripin & Negara (2021) dalam bahasa Yunani etika disebut dengan “Ethos” yang artinya adat istiadat. Etika sangat berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik yaitu pada diri sendiri dan pada sebuah masyarakat. Maka dalam etika berkaitan dengan nilai-nilai, tata cara atau aturan hidup yang baik serta semua kebiasaan yang dianut maupun diwariskan dari seseorang ke orang lain. Moralitas berasal dari kata latin yaitu “Mos” yang artinya kebiasaan atau adat istiadat. Secara harfiah, etika dan moralitas memiliki arti yang sama mengenai sistem nilai tentang bagaimana seorang manusia harus hidup dengan baik sebagai manusia yang telah dianut dalam sebuah adat kebiasaan yang kemudian terwujud pada pola perilaku yang konsisten dan berulang dalam kurun waktu yang lama.

Dalam dunia bisnis, etika merupakan salah satu elemen penting yang harus diperhatikan yaitu mencakup beberapa aspek seperti individu, perusahaan, dan masyarakat. Etika bisnis adalah seluruh aturan-aturan etika dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis yang mengatur hak-hak maupun kewajiban produsen dan konsumen beserta etika yang harus diimplementasikan pada bisnis (Aripin & Negara, 2021). Para pelaku bisnis harus memiliki etika dan bertindak secara etis dalam menggunakan sumber daya yang terbatas di masyarakat sekitar. Etika bisnis berkaitan dalam membangun kepercayaan antara perusahaan dengan masyarakat (konsumen) untuk kesuksesan bisnis dalam jangka yang panjang. Masalah etika seringkali dihadapi oleh manajer sehingga pihak perusahaan harus selalu menjaga etika perusahaan dalam jangka panjang sebagai bentuk



perlindungan terhadap reputasi perusahaan. Konsep etika bisnis yang baik dapat dilihat melalui budaya perusahaan yang telah diterapkan.

Etika menjadi rambu-rambu yang dapat memandu dan mengingatkan terhadap suatu tindakan yang terpuji untuk harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh setiap pelaku bisnis, pemerintah, dan masyarakat. Dengan demikian, etika moral yang terwujud harus disetujui oleh pelaku bisnis. Apabila terdapat pihak yang terkait tidak mengetahui dan menyepakati etika moral tidak akan bisa terwujud. Menurut Ernawan (dalam Bhastary, 2020) menyatakan bahwa etika kerja adalah perilaku, kebiasaan, sifat tentang cara kerja yang dimiliki oleh seseorang dalam suatu bangsa atau golongan. Apabila etika kerja tinggi tentu dalam rutinitas bekerja tidak akan merasa bosan, bahkan dapat meningkatkan prestasi kinerja karyawan. Sesuatu yang mendasari etika kerja tinggi yaitu adanya keinginan atau hasrat untuk menjunjung tinggi mutu pekerjaan sehingga individu yang memiliki etos kerja yang tinggi turut memberikan ide-ide masukan di tempat kerja. Etika kerja yang diterapkan untuk semangat kerja didasarkan pada nilai atau norma tertentu (Rudito dalam Bhastary, 2020). Menurut Ernawan (dalam Bhastary, 2020) fungsi etika kerja antara lain, Pendorong munculnya perbuatan; Penggairah dalam melakukan aktivitas; dan Penggerak, seperti halnya mesin terhadap mobil besar.

Menurut Tasmara (dalam Bhastary, 2020) berpendapat bahwa indikator atau pengukuran etika kerja terdiri dari:

a. Kerja Keras

Kerja keras adalah suatu usaha atau berjuang dengan gigih atau bersungguh-sungguh dalam mengerjakan suatu pekerjaan guna mencapai tujuan atau prestasi.

b. Gaya Bicara

Gaya berbicara adalah cara atau model berbicara seseorang yang menimbulkan daya tarik pada pendengarnya (audiens).

c. Nilai Kerja

Nilai kerja yakni teori yang menunjukkan bahwa nilai sebuah barang ditentukan oleh jumlah tenaga yang dibutuhkan untuk menghasilkan barang tersebut.

d. Kreativitas Kerja

Kreativitas kerja adalah kemampuan atau keterampilan yang dimiliki oleh masing-masing individu untuk menjalankan pekerjaan dan bukan yang didapatkan dari luar individu pekerja.

Kinerja yang baik dari seorang karyawan yang selalu konsisten dan menunjukkan peningkatan tentunya akan memberikan manfaat bagi setiap individu dan organisasi. Sebab prestasi kerja sangat mempengaruhi eksistensi kehidupan organisasi yang lebih baik. Faktor-faktor seperti sikap (etika), keterampilan, pendidikan, gaji dan kesempatan kerja dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Namun faktor terpenting dalam kinerja yang baik adalah etika. Etika adalah pengarah seseorang atau perusahaan dalam menjalankan usahanya menurut pedoman sedemikian



rupa sehingga tidak merugikan orang atau lembaga lain. Dimensi evaluasi kinerja pegawai dibagi menjadi enam bagian, yaitu:

1. Dimensi ini mengukur kesesuaian output yang dihasilkan secara efisien untuk mencapai sesuatu yang diinginkan (Abdullah, 2014:152).
2. Secara efektif, dimensi ini bertujuan untuk mengukur kesesuaian proses untuk menghasilkan output dengan biaya serendah mungkin (Abdullah, 2014:152)
3. Kualitas, maksudnya mengukur kualitas produk atau jasa yang dihasilkan serta kesesuaiannya dengan kebutuhan dan harapan konsumen.
4. Ketepatan waktu, mengukur apakah pekerjaan selesai dengan benar dan tepat waktu.
5. Produktivitas merupakan ukuran yang menunjukkan pertimbangan terhadap input dan output perusahaan serta peran karyawan dalam satuan waktu (Sunyoto, 2015:201).
6. Keamanan, yaitu. mengukur kesehatan organisasi dan lingkungan kerja karyawan secara keseluruhan dari perspektif keselamatan.

Tujuan penulisan artikel ilmiah ini adalah untuk mengetahui deskripsi manajemen sumber daya manusia, etika bisnis, dan etika kerja. Penulisan ini juga bertujuan untuk menguraikan beberapa prinsip-prinsip etika dalam bisnis yang sesuai dan harus diterapkan oleh seluruh karyawan di kedai kopi. Selain itu, penulisan ini juga diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam bagi para pembaca khususnya para pelaku bisnis UMKM kedai kopi tentang bagaimana etika kerja tersebut dapat berdampak pada kinerja hingga peningkatan profit bisnis yang diperoleh. Dengan demikian, penulisan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman bagi pemilik kedai kopi agar dapat selalu menerapkan dan mempertahankan standar etika kerja yang tinggi demi kelancaran bisnis kedai kopi.

METODE

Dalam artikel ilmiah ini metode yang digunakan yaitu studi literatur. Metode literatur, atau penelitian kepustakaan, digunakan untuk mencari informasi penelitian dengan membaca jurnal ilmiah, referensi buku digital, dan bahan publikasi yang terdapat di Internet. Selain itu dalam penelitian ini menggunakan metode yang sifatnya analisis deskriptif, dengan mendeskripsikan data yang sudah didapatkan. Setelah itu akan diberikan penjelasan dan pemahaman yang membantu pembaca mudah memahaminya (Rosmalasari dalam Uchrowi, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia adalah unsur dasar yang selalu ada dan menjadi bagian dari proses manajemen, serta dijadikan acuan oleh manajer dalam menjalankan kegiatan guna mencapai tujuan. manajemen berlangsung dalam suatu proses sistematis yang berkesinambungan yang mencakup fungsi-fungsi manajemen yaitu; Planning (perencanaan), Organizing (pengorganisasian), Actuating (pelaksanaan), Controlling (pengawasan). Untuk mencapai hasil terbaik, manajer harus mampu mengelola semua fungsi manajemen yang ada.



Tiga Tahapan Etika Bisnis

Menurut Aripin & Negara (2021) menyatakan bahwa etika bisnis dapat dilakukan dengan tiga (3) tahapan, antara lain:

a. Tahap Survei

Pada tahap survei etika bisnis akan mempelajari berbagai aspek moral dari sistem ekonomi secara seutuhnya.

b. Tahap Analisis

Tahap analisis pada etika bisnis mempelajari permasalahan etika yang terjadi di dalam organisasi seperti perusahaan, lembaga konsumen, himpunan profesi, dan lain-lain.

c. Tahap Pembentukan

Kemudian di tahap pembentukan akan mengarahkan perhatian terhadap persoalan individu yang memiliki kaitan dengan kegiatan ekonomi maupun bisnis. Selain itu, di tahap ini juga akan mempelajari tanggung jawab etis karyawan dan pimpinan atau produsen dan konsumen.

Prinsip-Prinsip Etika Bisnis

Prinsip-prinsip etika yang berlaku didalam kegiatan bisnis yang baik, sebenarnya tidak dapat dilepaskan dari kehidupan kita sebagai manusia. Etika bisnis dapat menjadi standar dan pedoman bagi seluruh karyawan, termasuk manajemen, dan dapat dijadikan pedoman dalam bekerja sehari-hari berdasarkan moral yang tinggi, kejujuran, transparansi dan sikap profesional. Menurut Sonny Keraf (dalam Surajiyo, 2016), etika bisnis mempunyai beberapa prinsip yaitu:

1. Prinsip Otonomi

Otonomi adalah sikap dan kemampuan seseorang dalam mengambil keputusan dan bertindak berdasarkan kesadarannya sendiri terhadap apa yang dianggapnya baik. Orang berbisnis adalah orang yang sadar sepenuhnya akan tanggung jawabnya dalam kehidupan bisnis. Orang yang bermoral adalah orang yang selalu siap mempertanggungjawabkan perbuatannya. Khususnya dalam dunia bisnis, tanggung jawab moral yang diwajibkan bagi setiap wirausahawan mempunyai dua arah, yaitu tanggung jawab terhadap dirinya sendiri dan tanggung jawab moral terhadap seluruh pihak yang berkepentingan (stakeholder), seperti konsumen, distributor, pemasok, investor atau kreditor, karyawan, masyarakat luas.

2. Prinsip Kejujuran

Kejujuran di dunia bisnis merupakan tonggak kesuksesan, termasuk kelangsungan hidup jangka panjang dalam lingkungan bisnis yang sangat kompetitif. Terdapat tiga lingkup kegiatan bisnis, yaitu :

a. Kejujuran Relevan Dalam Pemenuhan Syarat-Syarat Perjanjian dan Kontrak

Dalam pembuatan kontrak-kontrak tertentu, semua pihak terutama mengandalkan satu sama lain, bahwa masing-masing pihak tulus dan jujur dalam membuat kontrak dan perjanjian, dan bahkan lebih serius, tulus dan jujur dalam memenuhi janjinya. Kejujuran ini sangat penting



demikian demi kemaslahatan kedua belah pihak dan sangat menentukan hubungan serta keberlangsungan bisnis kedua belah pihak di kemudian hari.

- b. Kejujuran juga berhubungan dalam menawarkan barang dan jasa dengan kualitas dan harga yang sebanding.

Dalam persaingan bisnis saat ini, hal yang paling terpenting adalah kepercayaan konsumen.

- c. Kejujuran juga penting dalam hubungan kerja internal perusahaan.

Kejujuran menjadi inti dan kekuatan perusahaan.

3. Prinsip Keadilan

Prinsip ini mensyaratkan bahwa setiap individu memiliki hak yang sama berdasarkan aturan yang adil dan kriteria yang rasional, objektif dan bertanggung jawab. Keadilan mensyaratkan agar hak dan kepentingan pihak manapun tidak boleh dilanggar.

4. Prinsip yang Menguntungkan

Prinsip tersebut menuntut agar bisnis dapat berjalan dengan baik, sehingga menguntungkan semua pihak yang terlibat. Prinsip ini sesuai dengan sifat dan tujuan perusahaan.

5. Prinsip Integritas Moral

Prinsip saling menguntungkan menuntut agar bisnis dijalankan sedemikian rupa sehingga menguntungkan semua pihak yang terlibat. Prinsip ini sesuai dengan sifat dan tujuan perusahaan. Menurut Frans Magnis Suseno (dalam Surajiyo, 2016), sikap kerja yang harus dimiliki oleh seorang pengusaha agar mempunyai mental yang memadai terhadap pekerjaannya adalah tekad untuk tidak pernah berbuat curang, tekad untuk tidak menyerah pada apapun yang tidak mencapai kualitas yang seharusnya. yaitu kecintaan terhadap hasil produksinya dan kemampuan untuk bangga bahwa kualitasnya bagus, apapun kinerjanya, ia mengutamakan kemajuan perusahaannya di atas keuntungannya sendiri, sehingga tidak pernah melakukan korupsi di perusahaannya, dia bangga dengan kemajuan bisnisnya. Ia tidak dapat melihat bahwa usahanya terbelah, kotor dan tidak efisien. Dia terikat secara emosional padanya dan melihatnya hanya sebagai sumber pendapatan pribadi.

Penerapan Etika Kerja Pada Kedai Kopi

Menurut Iman (2022) dalam menjual sebuah produk tentu memerlukan adanya suatu kebijakan penjualan yang akurat agar dapat mencapai target penjualan yang telah ditetapkan. Tujuan dibentuknya suatu bisnis adalah untuk berjuang dalam mencari keuntungan sebesar-besarnya dengan selalu mengutamakan kepuasan dari konsumen seperti memenuhi kebutuhan maupun keinginan konsumen dan melayani para konsumen secara langsung. Dengan begitu, dalam upaya untuk mencapai target keuntungan bagi bisnisnya maka setiap karyawan harus selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Penerapan etika bisnis pada suatu usaha merupakan suatu kewajiban dan meliputi semua aspek yang ada pada suatu usaha. Dengan demikian hal ini dapat menciptakan hubungan yang adil dan sehat antar rekan kerja, karyawan, konsumen, maupun masyarakat.



Menurut Putu Diah Kesumadewi dalam (Astuti, 2024) karyawan wajib memiliki etika kerja yang baik ketika melayani konsumen, antara lain:

1. Wajib berpakaian yang rapi, sopan, layak, dan harus sesuai dengan peraturan kerja yang berlaku. Pakaian yang digunakan tentu harus bersih serta rapi karena hal ini dapat berpengaruh pada penampilan karyawan.
2. Memiliki ekspresi wajah yang cerah dan ceria ketika melayani konsumen. Apabila karyawan tersebut memiliki ekspresi wajah yang ceria maka konsumen/tamu tentunya akan merasa senang.
3. Tubuh harus memiliki energi yang tinggi agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat.
4. Bersikap sopan dan ramah. Hal ini sangat penting yang harus diterapkan bagi seorang karyawan ketika melayani konsumen/tamu.
5. Memiliki kondisi jasmani yang sehat dan bugar karena sangat dibutuhkan agar kinerja karyawan dapat meningkat.
6. Tetap fokus dan berkonsentrasi agar tidak mengganggu pekerjaan dan mengarah kepada apa yang sedang dilakukan.
7. Tampil dengan percaya diri dan harus bangga terhadap pekerjaannya karena yang dijalankan tersebut merupakan ibadah.

Dampak Etika Kerja Terhadap Bisnis

Karyawan yang dimaksud adalah pada coffee shop yang peran perusahaannya adalah mereka yang berada posisi kasir, pramusaji, dan barista. Setiap peran harus terampil dan teliti dalam menyelesaikan transaksi, pencatatan pesanan dan pengiriman pesanan. Kualitas pelayanan juga sangat penting untuk diperhatikan, karena kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan konsumen bahkan dapat menimbulkan rasa loyalitas. Untuk mengetahui apakah pegawai telah memberikan pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari konsumen yang datang kembali lagi dan lagi. Jika konsumennya terus-menerus banyak, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan yang ditawarkan baik. Banyak dari etika dan pelayanan karyawan yang diuraikan di atas berdampak positif terhadap apa yang telah mereka terapkan dalam pekerjaannya sesuai dengan aturan etika. Di bawah ini adalah analisis rinci mengenai peran penting etika komunikasi organisasi terhadap kinerja pekerja kantin dalam meningkatkan keuntungan dalam persaingan pasar.

1. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan penting untuk mengukur citra produk atau jasa. Memberikan pelayanan yang berkualitas dengan mengacu pada kepuasan pelanggan dapat membantu dalam strategi persaingan pasar. Etika komunikasi yang baik antara karyawan dan konsumen memberikan kesan positif terhadap produk atau jasa. Pelayanan yang baik juga mempengaruhi kepuasan pelanggan dan membantu mempertahankan eksistensi bisnis. Pada bisnis kedai kopi, kepuasan pelanggan penting agar mereka kembali lagi.

2. Memperoleh Laba

Kepuasan pelanggan penting untuk mengukur citra produk atau jasa. Memberikan pelayanan yang berkualitas dengan mengacu pada kepuasan pelanggan dapat membantu dalam



strategi persaingan pasar. Etika komunikasi yang baik antara karyawan dan konsumen memberikan kesan positif terhadap produk atau jasa. Pelayanan yang baik juga mempengaruhi kepuasan pelanggan dan membantu mempertahankan eksistensi bisnis. Pada bisnis kedai kopi, kepuasan pelanggan penting agar mereka kembali lagi.

3. Meningkatkan Jumlah Pelanggan

Dalam komunikasi, perbedaan persepsi seringkali dapat menyebabkan konflik antara komunikator dan penerima pesan. Oleh karena itu, pentingnya peran etika komunikasi organisasi dalam mengatasi kesalahpahaman antara konsumen dan karyawan kedai kopi. Manajer kafe memiliki kendali dalam membentuk etika komunikasi organisasi yang ditampilkan oleh karyawannya. Mereka dituntut untuk mengembangkan komunikasi yang meningkatkan nama baik kafe di mata konsumen. Pengendalian alur komunikasi antara karyawan dan konsumen dapat mendorong peningkatan jumlah konsumen yang berkunjung ke kedai kopi.

Strategi Peningkatan Etika Kerja

Menurut Bawono & Mustofa dalam Utami dkk. (2023) pada sebuah organisasi etika kerja adalah salah satu faktor yang digunakan untuk mengetahui kepuasan kerja yang ada pada setiap karyawan. Strategi peningkatan etika kerja misalnya seperti pelatihan. Menurut Utami dkk. (2023) menyatakan bahwa pelatihan yang diberikan dari tempat kerja tersebut kepada karyawannya meliputi beberapa hal yang berhubungan dengan pekerjaan karyawan. Apabila karyawan sudah paham dan menguasai proses kerjanya maka kinerja juga ikut meningkat karena mereka akan jauh lebih mudah untuk menyelesaikan pekerjaannya. Terutama pada barista, pelatihan merupakan hal yang paling penting dan wajib dilakukan sebelum memasuki dunia kerja. Menurut Hurdawaty & Juwarno (2023) pelatihan bagi barista dapat berupa pelatihan terkait dengan tata cara dalam menangani konsumen dengan baik dan benar sesuai dengan SOP yang berlaku di kedai kopi tersebut. Selain itu, sebelum barista mulai bekerja juga harus diberikan pelatihan terkait tipe produk kopi yang akan dijual kepada konsumen agar dapat menjelaskannya terkait penggunaan biji kopi yang sesuai dan diberi pelatihan untuk meracik minuman dengan bahan dasar kopi atau non kopi sesuai keinginan konsumen, yang dimana barista tersebut akan memperoleh pandangan yang sangat luas terhadap kopi dan dapat membantu jalannya operasional bisnis tersebut.

Selain pelatihan, strategi untuk meningkatkan etika kerja karyawan juga dapat dilakukan dengan menerapkan etika komunikasi dalam organisasi. Menurut Astuti (2024) etika komunikasi juga menjadi salah satu faktor terpenting dalam suatu bisnis, khususnya pada bisnis yang mengharuskan karyawan tersebut untuk berhadapan langsung dengan konsumen. Etika komunikasi yang diterapkan secara baik oleh karyawan akan memberikan dampak pada peningkatan kepuasan pelanggan, keuntungan, dan jumlah konsumen. Selain itu juga menjadi wujud bahwa kedai kopi tersebut memiliki citra yang baik. Maka, dalam menerapkan etika komunikasi yang baik pada karyawan kedai kopi perlu adanya kerja sama antara atasan (pemilik kedai kopi) dengan karyawannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan disimpulkan bahwa etika bisnis dapat dijadikan sebagai standar serta pedoman bagi semua karyawan, termasuk manajemen, dan dapat dijadikan pedoman dalam kegiatan bekerja sehari-hari berdasarkan moral yang tinggi, kejujuran, transparansi dan sikap



profesional. Begitu juga di dalam bisnis kedai kopi, dengan mengutamakan etika kerja atau bisnis yang baik dapat digunakan sebagai strategi untuk mengetahui kepuasan kerja yang ada pada setiap karyawan. Selain berperan penting untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan, etika bisnis juga memiliki dampak positif bagi kedai kopi itu sendiri. Seperti meningkatkan kepuasan pelanggan, memperoleh laba, dan meningkatkan jumlah pelanggan.

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran sebagai berikut: 1) Diharapkan para pemilik kedai kopi selalu mengutamakan etika kerja kepada karyawan dalam bekerja untuk menjaga reputasi bisnis dan meningkatkan kepuasan pelanggan. 2) Dalam melayani pembeli, diharapkan para karyawan kedai kopi dapat menjalankan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dan dapat mengimplementasikan 3S (Senyum, Salam, Sapa). 3) Pihak kedai kopi diharapkan dapat memberikan pelatihan secara rutin bagi karyawan terkait pelayanan untuk meminimalisir terjadinya keluhan dari pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aripin, Z., & Negara, M. R. P. (2021). *Perilaku Bisnis: Etika Bisnis & Perilaku Konsumen*. Deepublish.
- Astuti, H. F. W. (2024). Pentingnya Peran Etika Komunikasi Organisasi Pegawai Coffé Shop Kopi Gambar Sari. *Merdeka Indonesia Jurnal International*, 4(1), 91-99.
- Bhastary, M. D. (2020). Pengaruh Etika Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 160-170.
- Hurdawaty, R., & Juwarno, A. (2023). Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kualitas Pelayanan Barista Di Gentle Ben Kitchen And Coffee. *Jurnal Pendidikan Dan Perhotelan (Jpp)*, 3(1), 49-57.
- Iman, N. (2022). Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Usaha Kafe Kopi Kocok Kota Palangkaraya (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab).
- Kafe. 2016. Pada Kbbi Daring. Diambil 08 Juli 2024, Dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kafe>
- Mohammad, D., & Anwar, M. K. (2023). Tinjauan Etika Bisnis Islam Dalam Implementasi Marketing Mix Pada Kedai Kopi Afterwork Caffeine Di Surabaya. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 6(2), 92-100.
- Pajar, R. H. (2018). *Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung*.
- Pratama, R. Y. (2020). Fungsi-Fungsi Manajemen "Poac." *Universitas Jenderal Achmad Yani*.
- Top Brand Award*. (2024). *Top Brand Index* Kedai Kopi 2024. Diakses 3 Juli 2024, Dari https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?Tbi_Year=2024&Category=Makanan-Dan-Minuman
- Triyono, A., Saputra, R. M. I., Hairudin, A., Afriaris, S., & Rahayu, T. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Uchrowi, Z. (2023). Masalah Etika Dalam Sumber Daya Manusia. *Jurnal PUSDANSI*, 2(6).



Utami, S. S., & Nasution, A. A. (2023). The Influence Of Employee Ethics And Training On Employee Performance (Case Study Of Coffee Crowd Employees In Medan City). *Jurnal Ekonomi Bisnis Digital*, 2(3), 101-111.