

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya etika dengan pelayanan jasa yang dilakukan oleh karyawan pada Percetakan Happy Net. Percetakan Happy Net merupakan usaha yang bergerak dalam bidang jasa percetakan. Tujuan dari setiap pendirian perusahaan adalah untuk mencari keuntungan yang semaksimal mungkin. Dalam suatu perusahaan konsumen merupakan suatu bagian yang terpenting oleh karena itu wajib bagi karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Pelayanan merupakan kunci utama dalam tercapainya target suatu perusahaan karena dengan pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan tersendiri bagi konsumen. Akuntansi Keperilakuan adalah ilmu yang mempelajari dampak dari perilaku manusia sehingga dapat mempengaruhi data akuntansi dan keputusan bisnis. Sebaliknya, bagaimana akuntansi dapat mempengaruhi perilaku manusia dan keputusan bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk memahami peranan etika pelayanan pada Percetakan Happy Net dalam melayani *customernya* dan kendala yang dialami dalam kegiatan pelayanan tersebut. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan etika pelayanan pada Percetakan Happy Net ini sudah cukup baik. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan sudah sepenuhnya menerapkan etika sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Percetakan, Etika, *Customer*, Perilaku

ABSTRACT

This research is motivated by the existence of ethics with services performed by employees at Happy Net Printing. Happy Net Printing is a business engaged in the field of printing services. The goal of every company establishment is to seek the maximum possible profit. In a company, the consumer is an important part, therefore it is mandatory for employees to provide the best service for consumers. Service is the main key in achieving a company's target because good service will provide its own comfort for consumers. Behavioral Accounting is a science that studies the impact of human behavior so that it can affect accounting data and business decisions. Rather, how accounting can influence human behavior and business decisions. This study aims to understand the role of service ethics at Happy Net Printing in serving its customers and the constraints experienced in these service activities. The research method used in this research is descriptive qualitative. Data collection techniques obtained from observation, interviews, and documentation. Based on the results of this study, it shows that the role of service ethics in Happy Net Printing is quite good. This explains that the services provided by employees have fully implemented ethics in accordance with established procedures.

Keywords : Printing, Ethics, Customers, Behavior