

# ETIKA PELAYANAN JASA PERCETAKAN HAPPY NET PADA *CUSTOMER*

Septy Dwi Anggraini

Akuntansi, STIE Mahardhika Surabaya, Indonesia

Email : [septydwiaaa@gmail.com](mailto:septydwiaaa@gmail.com)

## 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**

## PENDAHULUAN

Etika merupakan kebiasaan menilai perbuatan baik manusia dan menjalani kehidupan yang baik untuk diri sendiri maupun orang lain. Dari kehidupan sehari-hari etika sendiri tidak bisa dipisahkan. Etika menunjuk pada suatu adat sebagai pedoman bagi individu atau kelompok untuk mengatur perilakunya, hal tersebut mempunyai tujuan untuk membentuk karakter setiap orang dalam bermasyarakat.

Etika dalam sebuah bisnis mempunyai peran penting dalam melayani seorang *customer* agar tetap bertahan pada bisnis

yang sedang di jalani. Ada beberapa poin yang secara umum harus dimiliki dalam etika, yaitu antara lain perilaku, cara sikap, cara berpenampilan, cara berbicara, cara berpakaian, serta gerak gerik.

Setiap aktivitas yang bertujuan untuk memuaskan *customer* memenuhi syarat sebagai pelayanan. Dari pelayanan ini, kebutuhan dan keinginan *customer* dapat terpenuhi. Pada dasarnya, pelayanan adalah proses yang terdiri dari sejumlah operasi. Proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan orang lain terjadi terus-menerus dan berkesinambungan di

seluruh aspek masyarakat. Percetakan yang didefinisikan sebagai proses menempatkan gambar dan teks ke kertas menggunakan tinta pada mesin cetak, merupakan komponen penting dari penerbitan. Ada berbagai metode pencetakan, seperti teknik *offset*, yang memindahkan gambar yang akan dicetak dari film ke pelat cetak dan kemudian mencetak buku, majalah, surat kabar, dan brosur menggunakan beberapa pola warna dari setiap pelat offset secara bersamaan. Selain itu, sablon, pencetakan relief, dan pencetakan digital, seperti pencetakan inkjet dan laser, adalah metode pencetakan populer lainnya.

Dengan berjalannya waktu usaha percetakan yang telah lama maupun baru berdiri semakin berkembang di Indonesia, dan semakin besar pula persaingannya diantara perusahaan yang sama dibidangnya antara lain percetakan *Digital Printing*, *Offset Printing* dan lain sebagainya, sehingga setiap bisnis perlu untuk dapat mengadaptasi pendekatan pemasaran yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Karena ada beberapa hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan *customer* dan penjualan mereka, pertumbuhan tahunan layanan percetakan dengan cepat membuat masyarakat umum khawatir. Hal utama yang menjadi prioritas bagi usaha yang bergerak di bidang percetakan adalah kepuasan konsumen agar tetap bertahan, yang berakibat pada meningkatnya loyalitas untuk menguasai pasar. Misalnya dengan meningkatkan kualitas produk, menawarkan pelayanan terbaik, menentukan harga yang tepat dan sesuai dengan pangsa pasar, memperbaharui produk agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, atau dengan cara lainnya. Jika pelanggan tidak puas dengan layanan yang mereka terima, mereka akan mencari di tempat lain untuk tingkat kualitas yang lebih menjanjikan.

Mengingat perusahaan harus mampu mempertahankan posisi pasarnya dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, maka setiap perusahaan perlu menjaga kepuasan pelanggannya dengan memberikan produk dan layanan yang lebih baik. Sebagai upaya menyikapi perilaku konsumen yang berubah-ubah maka setiap perusahaan harus tetap mengawasi dan berusaha berkomunikasi baik dengan para konsumen serta meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan adalah tindakan yang diberikan kepada pihak lain oleh satu pihak yang, secara teori, tidak mengakibatkan pengalihan kepemilikan apa pun. Pelanggan selalu menentukan kualitas pelayanan, sehingga memungkinkan tercapainya kebahagiaan pelanggan jika perusahaan menawarkan layanan berkualitas tinggi. Memiliki pelanggan yang bahagia sangat penting untuk bisnis jasa. terutama mengingat adanya paradigma pemasaran yang menekankan hubungan, tingkat keterlibatan pelanggan yang tinggi, dan kompetensi. Perbedaan antara kinerja aktual dan harapan menentukan tingkat kepuasan. Jika kinerja tidak sesuai dengan yang diharapkan maka konsumen akan merasa tidak puas, dan sebaliknya jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan maka konsumen akan puas. Sekalipun kinerjanya lebih baik dari yang diharapkan, konsumen akan sangat senang.

Di zaman modern ini, kebutuhan masyarakat khususnya kalangan mahasiswa dan masyarakat umum terhadap produk dan jasa semakin meningkat, dan percetakan merupakan salah satu industri jasa yang berperan sangat penting dalam pemasaran produk dan jasa tersebut. Oleh karena itu, kepuasan *customer* selalu diutamakan dalam kualitas pelayanan perusahaan jasa Percetakan Happy Net yang fokus pada jasa percetakan.

Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik dan bermanfaat, serta mengedepankan kepentingan pelanggan dan saling memberikan keuntungan satu sama lain yang bersifat menyeluruh berisi sasaran dan strategi yang dapat digunakan untuk jangka panjang agar dapat dipercaya oleh masyarakat atau *customer* dengan mutu pelayanan yang sangat baik.

Setiap karyawan perusahaan harus mempraktekkan ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan. Artinya, setiap karyawan harus mampu memberikan pelayanan yang baik, ideal, cepat, dan menyeluruh terhadap pelanggan agar pelanggan puas dengan pelayanan perusahaan. Karena setiap karyawan harus menunjukkan kepribadian yang melayani di tempat kerja. Tujuan perusahaan percetakan ini adalah memiliki *customer* yang setia dan berkembang setiap hari. Keinginan yang disebutkan di atas terkait erat dengan kualitas layanan, penyelesaian tugas tepat waktu, kenyamanan, keadilan, dan faktor lainnya. Jadi, bisa dilihat dari fakta ini bahwa masih ada beberapa masalah yang menyebabkan pelanggan merasa tidak nyaman, tidak puas dengan hasil kerja, dan masalah lainnya.

Komponen perilaku akuntansi merupakan dasar untuk bidang akuntansi perilaku. Topik akuntansi perilaku berfokus pada bagaimana informasi akuntansi memengaruhi pilihan perusahaan dan perilaku manusia, serta bagaimana kedua topik ini terkait satu sama lain. Informasi non-keuangan seperti motivasi, tingkat gesekan, gaya kepemimpinan, budaya perusahaan, dan lain-lain disediakan oleh akuntansi perilaku.

Salah satu teori yang menjelaskan bagaimana seseorang menginterpretasikan peristiwa dan

menyelidiki bagaimana seseorang menginterpretasikan penyebab atau penjelasan perilakunya, dapat digunakan untuk menjelaskan akuntansi perilaku. Menurut Supriyono (2018), bidang akuntansi yang dikenal dengan akuntansi keperilakuan menghubungkan perilaku manusia dengan sistem informasi, seperti yang digunakan dalam akuntansi keuangan dan manajemen.

Fungsi akuntansi adalah pemasok informasi untuk proses pengambilan keputusan bisnis oleh para pelaku bisnis, sehingga profesi akuntan tidak akan ada tanpa etika.

## TINJAUAN PUSTAKA

### • PENGERTIAN ETIKA

Kata etika berasal dari bahasa Yunani *ethos*, yang juga berarti kebiasaan atau kepribadian. Dalam istilah lain, seperti yang didefinisikan oleh kamus Webster, yang menunjukkan perasaan, kode moral, atau kepercayaan khusus seseorang, kelompok, atau institusi. Istilah etika, di sisi lain adalah cara mengungkapkan ekspresi yang mencakup tindakan, perilaku, atau sikap orang terhadap peristiwa yang dianggap penting dalam kehidupan mereka.

Dalam bukunya Etika Pemerintahan, Bertens dalam Nurdin (2017) mengemukakan bahwa etika memiliki dua pengertian yaitu cara hidup dan cara berpikir. Secara praktis, etika mengacu pada prinsip-prinsip moral dan perilaku yang diikuti, apakah itu diharuskan atau tidak. Definisi etika sebagai praktik sama dengan moralitas, yaitu apa yang benar dan salah untuk dilakukan. Pemikiran moral merupakan cerminan dari etika. Kode Etik Akuntan di Indonesia mengatur tentang kode etik profesi akuntan di sana. Akuntan lain yang bukan atau belum menjadi anggota IAI dapat memanfaatkan Kode Etik ini. Ini mengikat

anggota IAI. Tujuan utama dari materi etika dalam kode etik ini adalah untuk menjaga kepentingan orang yang menggunakan jasa profesional. Husniyati dan Atik (2018).

- **PELAYANAN**

Pelayanan adalah suatu proses kegiatan pemenuhan kebutuhan untuk memberikan kepuasan kepada *customer* secara langsung. Tidak dapat disangkal bahwa setiap produk yang ditawarkan membutuhkan pelayanan berbentuk langsung maupun tidak langsung dari karyawan perusahaan. Pelayanan digambarkan sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Rusydi (2018) menyatakan bahwa pelayanan adalah upaya membantu dan mempersiapkan apa yang dibutuhkan oleh pihak lain, yang menimbulkan kewajiban bagi masing-masing pihak.

Kasmir (2017) dalam bukunya yang berjudul *Etika Customer Service* menyatakan pelayanan merupakan tindakan ataupun kegiatan seseorang dalam organisasi untuk memberikan rasa puas terhadap pelanggan.

Menurut Kotler (2018), jasa adalah tindakan yang dapat diberikan oleh seseorang kepada orang lain, pada dasarnya tidak berwujud, dan tidak ada hubungannya dengan kepemilikan.

Menurut Munir dalam M.Iqbal (2019), standar dapat ditentukan baik untuk hasil maupun jumlah waktu yang dibutuhkan untuk penyampaian layanan. Dengan adanya standar manajemen, kegiatan layanan dapat direncanakan, dilaksanakan, diawasi, dan dievaluasi dengan cara yang akan memuaskan orang yang menerima layanan. Untuk membuat *customer* merasa puas dengan layanan

yang diterima, seorang pekerja harus menawarkan layanan pelanggan yang luar biasa kepada mereka.

- **KUALITAS PELAYANAN**

Kualitas layanan adalah kapasitas perusahaan untuk memberikan layanan sebaik mungkin dibandingkan dengan perusahaan lain. Sugeng, I.S., dan Rafik (2018) berpendapat bahwa pernyataan seseorang tentang barang, orang, prosedur, dan layanan yang dapat melampaui harapan merupakan definisi mereka tentang kualitas. Menurut Atmaja (2018:11), kualitas adalah faktor yang mempengaruhi baik tidaknya barang, jasa, dan lingkungan sesuai dengan harapan. Dalam Sugeng, I.S., & Rafik (2018), Tjiptono mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan emosi seseorang setelah hasil yang memenuhi harapannya, kualitas layanan adalah keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi permintaannya.

- **STRATEGI PELAYANAN PENJUALAN**

Menurut Kotler (dalam Didin Fatihudin 2019) perusahaan memiliki opsi lain untuk menawarkan layanan setelah transaksi penjualan. Berikut ini strategi pelayanan produsen dalam memberikan jasa adalah :

1. Distributor dan agen dapat mengatur produsen untuk menawarkan layanan ini.
2. Produsen dapat memberikan keterampilannya kepada bisnis yang merupakan profesional industri.
3. Pabrikasi memiliki hak untuk melepaskan layanan yang dilakukan sendiri oleh pelanggan.

- **PROFESIONALISME**

Profesionalisme memiliki arti, mutu, dan tingkah laku yang mendefinisikan suatu profesi atau profesional menurut

Kamus Besar Bahasa Indonesia. Sikap seorang profesional adalah profesionalisme. Ini mengacu pada ungkapan yang menyatakan bahwa setiap tugas harus dilakukan oleh seorang profesional dengan pengetahuan di bidang itu. Menurut Supriadi dalam Nugroho (2021), istilah "profesionalisme" digunakan untuk menggambarkan seberapa jauh seseorang tampak sebagai seorang profesional atau seberapa jauh suatu pekerjaan tampak sebagai sebuah profesi. Ada tiga tingkat profesionalisme: tinggi, sedang, dan rendah. Sikap dan dedikasi profesional untuk beroperasi sesuai dengan standar yang tinggi dan kode etik profesi disebut juga sebagai profesionalisme.

#### • KOMUNIKASI

Dari bahasa Latin *communis*, yang berarti "sama", *communication* atau *communicare*, yang berarti "to make common". Kata Latin (*communis*) dianggap sebagai sumber dari beberapa kata Latin, termasuk kata komunikasi. Komunikasi menyinggung gagasan bahwa ide, makna, atau pesan ditransmisikan secara sama.

Interaksi antara dua atau lebih makhluk hidup disebut komunikasi. Tujuan komunikasi adalah menyebarkan gagasan atau informasi dari komunikator kepada komunikan melalui media dalam upaya agar diketahui dan dipahami oleh orang lain dalam upaya mendapatkan umpan balik. Menurut Zahara (2018), hubungan manajemen dan karyawan harus dipertimbangkan dari dua perspektif yang berbeda ketika memeriksa komunikasi di perusahaan.

#### • AKUNTANSI KEPERILAKUAN

Akuntansi keperilakuan adalah bidang akuntansi yang dikenal sebagai akuntansi perilaku menyelidiki bagaimana tindakan orang dan prosedur akuntansi berinteraksi (Siegel, G. et al. 1989). Istilah "sistem

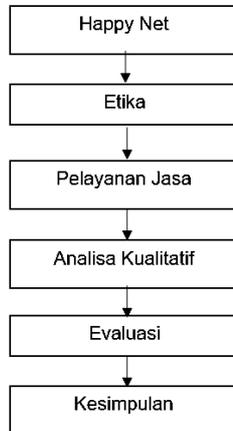
akuntansi" digunakan di sini untuk merujuk pada berbagai desain alat kontrol manajemen, termasuk pengumpulan biaya, desain penilaian kinerja, sistem kontrol, pelaporan keuangan, struktur organisasi seperti sentralisasi atau desentralisasi, metode penganggaran, dan desain akuntansi pertanggungjawaban

#### PENELITIAN TERDAHULU

1. Nirmawati Umar (2017), berjudul "Penerapan Etika Terhadap Pelayanan Pada BRI Syariah".
2. Luh Putu Cynthia Gitayani (2018), berjudul "Penerapan Etika Profesi oleh Notaris dalam Memberikan Pelayanan Jasa Kepada Customer".
3. Zainuddin (2021) berjudul, "Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Jasa".
4. Alwi Musa Muzaiyin (2021) berjudul "Analisis Sistem Pelayanan Jasa Wedding Organizer Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam".
5. Rahmat Fauzi (2019) berjudul "Perilaku Pengusaha Bengkel Dalam Pelayanan Jasa Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam Kota Bengkulu".
6. Juliana (2019), berjudul "Implementasi Etika Bisnis Islam Pelaku Usaha Mikro Studi Kasus Pada Pelaku Usaha Mikro Syariah Puspa Bank Indonesia Wilayah Jawa Barat Di Bandung Tahun 2017".

## KERANGKA BERFIKIR

Untuk memudahkan pemahaman pembaca, peneliti membuat kerangka berpikir sebagai berikut :



## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Jenis deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk menggambarkan bagaimana etika pelayanan Percetakan Happy Net diterapkan pada *customer*.

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, yaitu cara mengumpulkan informasi deskriptif dari orang-orang yang dapat diamati atau pola perilaku dalam bentuk kata-kata atau gambar daripada data numerik. Transkrip wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, memo, dan bahan tertulis lainnya digunakan untuk mengumpulkan informasi. Pendekatan penelitian positivis dikenal sebagai metode kualitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu.

## POPULASI DAN SAMPEL

Populasi merupakan daerah umum yang terdiri dari objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan untuk disimpulkan dan dipelajari oleh peneliti. Dalam penelitian ini populasinya adalah Percetakan Happy Net di Sidoarjo.

Sampel mewakili subset dari statistik dan sifat populasi. Sampel adalah bagian dari populasi, wilayah, tenaga kerja tertentu, dll. Namun, jika populasinya besar, peneliti mungkin tidak dapat mempelajari setiap aspeknya karena keterbatasan waktu dan sumber daya. Untuk melakukan penelitian ini, akan diambil sampel sebanyak 25 konsumen yang menjadi pertimbangan dan yang akan memberikan data dan informasi yang diperlukan untuk penelitian di Happy Net Printing dari komunitas ini. Akibatnya, sampel diputuskan ketika peneliti memasuki lapangan.

## TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Prosedur pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting karena merupakan tujuan utama penelitian untuk mengumpulkan data. Jika peneliti tidak memahami proses pengumpulan data, mereka tidak akan menerima data yang sesuai dengan standar data yang telah ditetapkan. Data dapat diperoleh dengan menggunakan berbagai teknik. Peneliti menggunakan berbagai teknik untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini, antara lain:

1. Observasi Partisipatif Lengkap (*Complete Participation*)
2. Wawancara Terstruktur (Structured Interview)
3. Dokumentasi

## • SUMBER DAN PENGUMPULAN DATA

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data tersebut diperoleh. Sumber data terbagi menjadi 2 bagian yaitu, sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini adalah informasi yang dikumpulkan melalui pengamatan peneliti terhadap *customer* Percetakan Happy Net, seperti dari data wawancara sesuai dengan daftar pertanyaan yang diajukan

tentang etika pelayanan. Sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dengan memberikan data kepada pengumpul data dalam penelitian ini diperoleh dari profil Percetakan Happy Net dan dari literatur atau media yang lain.

## **ANALISIS DATA**

Setelah pengumpulan data dari semua responden atau sumber data lainnya, analisis data adalah proses yang digunakan untuk mengungkap informasi dan mendukung penilaian. Metode analisis data penulis adalah data kualitatif. Menganalisis data dengan menelusuri dan mengkaji fungsi etika pelayanan dalam pemberian jasa Percetakan Happy Printing kepada *customer*.

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Penarikan Kesimpulan

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini bermaksud untuk menjawab rumusan masalah yang terdapat pada bab pendahuluan. Peneliti telah melaksanakan penelitian di Percetakan Happy Net dan diperoleh data atau informasi yang telah dibutuhkan. Berdasarkan hasil kuesioner wawancara yang sudah dibagikan kepada responden diperoleh hasil sebagai berikut :

### **A. Etika Pelayanan pada Percetakan Happy Net untuk mencapai profit yang maksimal.**

Untuk memenuhi target penjualan yang diantisipasi, kegiatan penjualan produk memerlukan kebijakan penjualan. Banyak hal yang harus diperhitungkan saat mengembangkan kebijakan penjualan, namun keterampilan penjual harus selalu diperhitungkan.

## **B. Penerapan Akuntansi Keperilakuan di Percetakan Happy Net dilihat dari Aspek Behavior**

### **1. Sistem Penggajian**

Sistem penggajian di Percetakan Happy Net ini tergolong sangat kurang efektif dan efisien karena sering telat dan terjadi selisih antara sistem pencatatan yang disebabkan oleh pencatatan yang masih manual. Waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan beberapa jenis laporan, seperti laporan lembur, laporan penggajian setiap bulan, laporan karyawan, laporan rekapitalisasi dana cepat, dan laporan tepat dapat dikurangi berkat komputerisasi sistem informasi akuntansi penggajian. Data informasi yang disediakan lebih tepat dan rata. Presisi yang lebih tinggi meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan yang sangat kecil, dan memungkinkan koreksi data yang cepat dan sederhana kapan saja.

### **2. Prinsip 3 S (Senyum, Sapa, Salam)**

Sikap adalah segala sesuatu yang mengkaji semua kecenderungan perilaku, baik positif maupun negatif, terhadap tujuan, objek, gagasan, atau keadaan manusia. Semua hal yang mempengaruhi sikap seseorang disebut sebagai objek dalam sikap. Penting untuk diingat bahwa pengertian sikap adalah kecenderungan untuk menjawab atau menanggapi, bukan kepada diri sendiri. Meskipun sikap tidak menyebabkan perilaku, itu menunjukkan kesiapan untuk bertindak. Akibatnya, sikap berfungsi sebagai alat untuk mengarahkan perilaku. Meskipun sikap dan nilai bukanlah hal yang sama, keduanya saling berhubungan. Percetakan Happy Net telah menerapkan prinsip 3S yang harus selalu diikuti setiap hari untuk memaksimalkan keuntungan bisnis ini. Ini termasuk cepat dan tanggap saat melayani *customer*, seperti mampu menyediakan apa yang dibutuhkan dan memenuhi harapan.

### A. Kendala Yang Di Alami Dalam Pelayanan

Adapun kendala yang di alami karyawan Percetakan Happy Net dalam melayani *customer*nya adalah sistem dan mesin yang terkadang sering error. Pada saat proses mengerjakan terkadang terjadi tiba-tiba komputer mogok karena kesalahan sistem. Kinerja seorang pekerja akan menurun akibat ketidakmampuannya menyelesaikan tugas atau transaksi, yang menimbulkan antrian panjang dan merusak reputasi Percetakan Happy Net.

Rendahnya jumlah karyawan juga dapat menjadi penyebab antrian yang panjang. Untuk mengatasi masalah yang muncul, pemimpin biasanya meminta teknisi atau manajer toko untuk menyelesaikannya sendiri, dan kemudian staf harus memberikan penjelasan yang jelas dan akurat serta memberikan opsi lain, seperti menunggu atau mencari di tempat lain.

### PEMBAHASAN

Pembahasan merupakan penjabaran seluruh hasil wawancara dari peranan etika karyawan dalam melayani *customer*. Berikut adalah penjabarannya :

#### A. Etika

Penerapan etika karyawan dalam melayani *customer* telah dilaksanakan pada semua kegiatan di Percetakan Happy Net. Dibuktikan dari hasil rekapitulasi karyawan dengan pernyataan pemberian etika kepada *customer*, responden menjawab "Sangat Baik" yang berarti adanya penerapan etika telah diterapkan. Dalam penjelasan responden, karyawan telah melaksanakan dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidangnya.

**Tabel 4.9 Etika Setelah Penelitian**

Indikator	Jasa	Customer
Budaya	Profesionalitas	- Melakukan pekerjaan sudah sesuai dengan yang di harapkan <i>customer</i> .
	Inovasi	- Dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bekerja agar dapat berjalan secara efektif dan efisien
	Saling Menguntungkan (mutual benefit principle)	- Dapat menyediakan dan menawarkan produk yang berkualitas kepada <i>customer</i> sehingga konsumen mendapatkan manfaat dan kepuasan yang maksimal dari produk tersebut

**Tabel 4.10 Perilaku Setelah Penelitian**

Indikator	Jasa	Customer
Sikap	Senyum	Menyapa dengan manis dan ramah
	Disiplin	Menyelesaikan pesanan dengan tepat waktu
	Tanggung Jawab	Mengatasi keluhan pelanggan dengan segera dan mengambil tindakan secepat mungkin
	Teladan	Dapat memberikan pelayanan dengan baik baik secara sikap maupun perkataan

Setiap karyawan harus memiliki kemampuan yang baik, seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas, agar

dapat memberikan layanan yang cepat dan efisien kepada konsumen. Sarana dan prasarana yang mendukung ketepatan dan kecepatan dalam bekerja harus dapat diakses oleh karyawan yang baik. Karyawan juga harus memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan agar layanan tersebut memuaskan. Oleh karena itu, karyawan harus terbiasa dengan informasi dasar dan standar layanan seperti etika layanan. Hasil observasi menyatakan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh karyawan Happy Net pada kegiatan pelayanan dari penerapan etika mendapatkan hasil yang baik. Dibuktikan dengan hasil jawaban kuesioner responden menjawab "Setuju" yang berarti karyawan sudah berkomunikasi dengan baik. Dalam penjelasan yang diberikan responden, dapat disimpulkan bahwa komunikasi karyawan yang tepat sangat tepat untuk menjadi solusi dalam permasalahan yang dialami oleh *customer*, sebab dalam kegiatan pelayanan dituntut untuk membangun keramahan dan kesopanan. Hasil observasi menyatakan bahwa karyawan Happy Net sudah profesional dalam bekerja, peranan etika menunjukkan bahwa profesional karyawan sangat baik. Dengan adanya profesionalitas diharapkan mampu memberikan pelayanan untuk *customer* yang lebih maksimal sehingga pelayanan diberikan oleh Happy Net mengutamakan etika dalam pelayanan public sehingga nilai yang terkandung etika pelayanan publik dapat dirasakan oleh *customer*.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peranan etika pelayanan jasa dalam melayani *customer* di Percetakan Happy Net maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Penerapan etika pelayanan pada usaha Percetakan Happy Net ini menggunakan prinsip 3S (Senyum, Sapa dan Salam), hal tersebut telah diterapkan dengan cukup baik oleh para karyawannya karena dapat dilihat dari jawaban responden. Karyawan terkesan tidak menghiraukan dan peduli ketika ada pelanggan yang membutuhkan pelayanan serta memberikan pelayanan dengan ramah. Etika sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, karena etika merupakan norma atau akhlak baik yang harus diterapkan dalam kegiatan pelayanan. Dengan menerapkan etika yang baik kepada masyarakat maka *customer* yang datang akan merasa dihargai. Dengan beretika dengan baik pegawai akan dapat berinteraksi sehingga menjalin hubungan baik dengan *customer*. Prinsip 3S digunakan untuk menarik dan merayu pelanggan yang kembali ke bisnis dan mencari *customer* baru berdasarkan referensi dari pelanggan sebelumnya yang telah merasakan pelayanan yang baik.
2. Adapun kendala dalam penerapan etika pada Percetakan Happy Net, yaitu pelanggan mengabaikan chat atau pesan yang dilakukan melalui WhatsApp, sehingga dapat menyebabkan terjadinya kesalah fahaman antara karyawan dengan pelanggan. Hambatan lainnya adalah sistem penggajian karyawan yang bekerja, keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang terkadang sistem atau mesin yang sedang *error* yang mengakibatkan dampak buruk pada kinerja serorang karyawan timbulnya antrian dan akan berdampak buruk karena *customer* tidak mau antri dan satu sama lain ingin didahulukan sehingga pekerjaan pada berikutnya tertunda.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, oleh karena itu penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Adapun saran untuk pencetakan Happy Net yang pertama, perbarui program/software di setiap mesin untuk mencegah masalah sistem dan menghambat aktivitas operasional. Kedua, pemilik bisnis dapat memberikan dukungan tenaga kerja yang sesuai atau cukup untuk memastikan bahwa operasi berjalan tanpa gangguan dan pemeriksaan rutin pada mesin dan sistem untuk memastikan bahwa mereka berfungsi dengan baik dan mencegah berkembangnya masalah sistem selama kegiatan operasional.
2. Diharapkan kepada pemilik perusahaan Happy Net semakin mengasah kemampuan pelayanan pelanggan dengan menekankan etika dan sikap dalam melayani, agar pelanggan merasa lebih nyaman dan mendorong mereka untuk menjadi *customer* tetap. Ini pasti akan meningkatkan pendapatan bisnis. Untuk karyawan yang lain lebih profesional lagi dalam melayani *customer* agar tingkat pendapatan yang diperoleh lebih meningkat dan usaha percetakan ini semakin dikenal oleh kalangan masyarakat karena tingkat keahlian pegawainya yang cukup profesional.
3. Sistem penggajian disarankan menjadwalkan beberapa waktu sebelum atau sesudah jam kerja untuk lembur, sedangkan gaji dapat ditutup dengan perintah yang diselesaikan setelahnya untuk mempercepat penerimaan penghasilan atau penyelesaian pekerjaan.
4. Untuk peneliti selanjutnya semoga dapat untuk membahas lebih detail tentang etika dan

menambah yang belum tercantumkan dalam penelitian sebagai referensi dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfarizie, D. (2019). *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparnatasikmalaya* (Doctoral Dissertation, Universitas Siliwangi).
- Aprianto, I., Andriyansyah, M., Qodri, M., & Hariyanto, M. (2020). *Etika & Konsep Manajemen Bisnis Islam*. Deepublish.
- Atik, H. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Mahasiswa Akuntansi Untuk Melakukan Pengungkapan Kecurangan (Studi Empiris Pada Mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Ponorogo)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Bertens, K. (1993). *Etika K. Bertens* (Vol. 21). Gramedia Pustaka Utama.
- Bisri, M. H., 10& Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik Di Indonesia. *Journal Of Governance Innovation*, 1(1), 59-76.
- Budianto, N. (2017). Implementasi Pengembangan Madrasah Dan Sekolah Islam Unggulan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pendidikan Islam. *FALASIFA: Jurnal Studi Keislaman*, 8(1), 109-126.
- Burhan, A. (2019). *Buku Ajar Etika Umum*. Deepublish.

- Dewi, M. S. R. (2019). Islam Dan Etika Bermedia (Kajian Etika Komunikasi Netizen Di Media Sosial Instagram Dalam Perspektif Islam). *Research Fair Unisri*, 3(1).
- El Rahman, A. I. (2021). Etos Kerja Sebagai Landasan Karyawan Dalam Bekerja (Studi Kasus Di Toko Trio Balung Jember Tahun 2020). *Lan Tabur: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(2), 101-112.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Fauzi, R. (2019). *Perilaku Pengusaha Bengkel Dalam Pelayanan Jasa Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam Kota Bengkulu (Studi Kasus Bengkel Sis Brewok)* (Doctoral Dissertation, lain Bengkulu).
- Gitayani, L. P. C. (2018). Penerapan Etika Profesi Oleh Notaris Dalam Memberikan Pelayanan Jasa Kepada Klien. *Acta Comitatus: Jurnal Hukum Kenotariatan*, 3(3), 426-435.
- Hasibuan, A. (2018). Etika Profesi-Profesionalisme Kerja.
- Hasnianti, H. (2019). *Sistem Akuntansi: Kajian Perilaku Etis Akuntan Pada PT Bosowa Taksi Makassar* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Hidayati, S. N., & Syamyudi, S. (2017). Analisis Kinerja Karyawan guna Menunjang Kinerja Organisasi dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 6(2), 65-76.
- Hubeis, M., Kartika, L., & Dhewi, R. M. (2018). *Komunikasi Profesional Perangkat Pengembangan Diri*. PT Penerbit IPB Press.
- Iqbal, M. (2019). *Strategi pelayanan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang: perspektif experiential marketing* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Ismail Nurdin, M. S. (2017). *Etika Pemerintahan: Norma, Konsep, Dan Praktek Bagi Penyelenggara Pemerintahan*. Lintang Rasi Aksara Books.
- Kamal, F., Winarso, W., & Mardiani, L. (2020). Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam As-Syafi'iyah Jakarta). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen*, 16(1).
- Kasmir, Etika Customer Service, (Jakarta:Bumi Aksara, 2008), H.78-80
- Meldiana, M. R., & Rahardi, D. R. (2020). Peran Customer Service Dalam Mendukung Kompetensi Karyawan Pada Perusahaan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(3), 1567-1581.
- Mira, M., Rusydi, M., & Alfian, M. (2018). Analisis Perhitungan dan Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai pada PT. Industri Kapal Indonesia (Persero) di Makassar. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 1(2), 94-108.
- Muzaiyin, A. M. (2021). Analisis Sistem Pelayanan Jasa Wedding Organizer Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Di UD. Santoso Wedding

- Organizer). *Fenomena*, 20(1), 129-144.
- Nirmawati Umar, N. I. R. M. A. W. A. T. I. (2017). *Penerapan Etika Terhadap Pelayanan Pada Bri Syariah* (Doctoral Dissertation, Institut Agama Islam Negeri Palopo).
- Ismail Nurdin, M. S. (2017). *Etika Pemerintahan: Norma, Konsep, dan Praktek bagi Penyelenggara Pemerintahan*. Lintang Rasi Aksara Books.
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137-150.
- Nurmila, M. (2018). *Pengaruh Etika Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Muamalat Kota Palopo (Dalam Perspektif Etika Kerja Islam)* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Palopo).
- Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis Jenis Komunikasi. *Cybernetics: Journal Educational Research And Sosial Studies*, 29-37.
- Pratiwi, Y. (2019). *Implementasi Service Excellence oleh Customer Service pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya* (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).
- Purba, B., Susanti, E., Mustaqim, Y., Wisnujati, N. S., Hasan, M., Aisyah, H., ... & Sudarmanto, E. (2021). *Etika Ekonomi*. Yayasan Kita Menulis.
- Sugeng, I. S., Suardhita, N., & Rafik, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Kantor Kelurahan Duren Sawit Jakarta Timur. *Indonesia Jakarta*, 11.
- Sutrisno, H. E. (2019). *Budaya organisasi*. Prenada Media.
- Wahyuni, S., dan Hartono, J. (2019). Pengantar Akuntansi Keperilakuan. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.
- Widyaningsih, H. (2018). Upaya Peningkatan Profesionalisme Karyawan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan Abadi Hotel Jogja. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 9(1).
- Zainuddin, Z., & Khoiriyah, U. (2021). Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Jasa. *Lisan Al-Hal: Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan*, 15(2), 341-358.

