BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Profil Informan

Berikut ini adalah profil informan pada penelitian ini:

Tabel 4.1. Profil Responden

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Jabatan	Usia
1	Untung Usoso	Semarang	Laki - Laki	Pemilik	55
2	Prasetya Nugraha	Tembalang	Laki - Laki	Pelayan	24
3	Tamara	Kendal	Perempuan	Konsumen	21

Berdasarakan tabel 4.2 diketahui informan yang digunakan pada penelitian ini berjumlah tiga orang. Informan pertama bernama Untung Usoso berjenis kelamin laki-laki berusia 55 tahun yang beralamat di Semarang, jabatan yang dimiliki bapak Untung adalah pemilik loempia gang lombok. Informan kedua bernama Prasetya Nugraha berjenis kelamin laki-laki berusia 24 tahun yang beralamt di daerah Tembalang, jabatan yang dimiliki adalah pelayanan loempian gang lombok. Informan yang ketiga bernama Tamara yang berdomisili Kendal berusia 21 tahun, informan ini merupakan konsumen loempia gang lombok.

4.1.2. Tanggapan Informan

4.1.2.1. Utilitarianisme

Prinsip utilitarian pun menerapkan standar ganda dalam penerapannya yaitu preferensi individu dan komunitas. Prinsip ini menganut kepentingan individu secara maksimal mungkin dan di sisi lain ada keharusan untuk mengejar kepentingan masyarakat secara umum. Utilitarianisme, mengandung prinsip hedonisme yang menjadi motivasi bagi manusia untuk memaksimalkan kesenangannya, selama tidak mengganggu orang lain secara fisik dan kepemilikan (Velasquez, 2005:68). Berdasarkan pengertian utilitarianisme maka berikut ini adalah hasil wawancara etika bisnis utilitarianisme yang dilakukan oleh informan yaitu:

> *Pertanyaan:*
> *Apa yang Bapak/Ibu lakukan jika terdapat karyawan datang terlambat atau Bapak/Ibu yang pada saat itu datang terlambat?*
>
> *Jawab:*
> *"Iya pasti akan saya nasehati dan saya menanyakan kenapa datang terlambat, kalau alasannya masuk akal saya maafkan kalau tidak masuk akal ya saya beri peringatan agar tidak terlambat lagi. Contoh: jika ada karyawan terlambat maka ditegur supaya tidak terlambat lagi sehingga tidak mengganggu jalannya usaha ini karena jika terlambat dan sudah ada konsumen yang dating membeli, akan membuat konsumen kecewa." (Pemilik, wawancara tgl 20 Maret 2022).*
>
> *Pertanyaan:*
> *Apa yang Bapak/Ibu lakukan jika melihat teman kerja datang terlambat?*
>
> *Jawab:*
> *"Iya saya akan menegurnya, dan menanyakan kenapa kamu datang terlambat. Soalnya kan kadang kerjaan lagi banyak jadi kalau ada yang datang terlambat pasti semua ikut molor juga. Apa lagi kan ada pergantian shift. Contohnya: jika ada teman yang datang terlambat maka saya akan memberikan teguran kepada teman saya, bahwa apabila terlambat lagi akan ditegur oleh atasan dan karena ada pergantian shift jadinya saya yang tadinya bisa pulang siang jadi sore" (Pemilik, wawancara tgl 21 Maret 2022).*

Berdasarkan hasil tanggapan responden menyatakan bahwa seorang karyawan dan pemilik akan merasa dirugikan dengan karyawan yang datangnya terlambat. Dunia bisnis konsumen menjadi kunci utama berjalannya sebuah usaha. Jika ada karyawan yang datang terlambat maka itu akan membuat konsumen merasa kecewa karena pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Dampak bagi karyawan juga berpengaruh terhadap kualitas produk loempia gang lombok, karena adanya sistem *shift*, tenaga karyawan akan berkurang dan menyebabkan kelelahan.

4.1.2.2. Deontology

Prinsip ini mengarah pada kewajiban yang harus dilakukan oleh seseorang. Kewajiban tersebut harus dilakukan sebagai bentuk tanggungjawab yang telah diperintahkan kepadanya. Dunia bisnis jika kewajiban yang dibebankan pada seseorang maka yang bersangkutan layak untuk mengerjakannya, terutama jika ia tidak ingin mengecewakan pihak konsumen (Bertens, 2013:63). Berdasarkan pengertian *deontology* maka berikut ini adalah hasil wawancara etika bisnis *deontology* yang dilakukan oleh informan yaitu:

> *Pertanyaan:*
> *Menurut anda seberapa besarkah pengaruh dari etika deontologi atau selalu bertanggung jawab sebagai pemilik dalam mengambil keputusan?*

> *Jawab:*
> *"Menurut saya sangat penting, hal ini dikarenakan melaksanakan kewajiban, baik atau buruknya seseorang dalam berperilaku berdasarkan sesuai atau tidaknya perilaku orang tersebut dengan kewajibannya. Contoh: saat menyediakan makanan harus bersih dan enak, menjaga kesehatan di saat pandemi, yang memasak*

makanan tidak boleh sakit dan demam, batuk dan pilek." (Pemilik, wawancara tgl 20 Maret 2022)

Pertanyaan:
Menurut anda apakah pemilik selalu bertanggung jawab dalam mengambil keputusan?

Jawab:
"Iya, semua keputusan ada ditangan pemilik tapi kadang berdiskusi juga dengan karyawan kalau misalnya memang karyawan dibutuhkan. Contohnya karyawan yang ada di dapur harus memiliki standar kualitas yang bersih, seperti menggunakan sarung tangan, masker, dan selalu menjaga kebersihan" (Karyawan, wawancara tgl 21 Maret 2022)

Berdasarkan hasil tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan bahwa prinsip ini menganut sebuah tindakan yang baik atau buruk, serta adanya kewajiban yang harus dipatuhi dengan baik. Pemilik restoran memberikan kewajiban kepada para karyawan untuk selalu menjaga kesehatan. Kesehatan sangatlah penting baik sebelum atau sesudah pandemi, karena dalam menyajikan makanan loempia gang lombok menuntut setiap karyawannya harus bisa menjaga penampilannya dengan sangat baik. Menggunakan protokol kesehatan yang memadai seperti menggunakan sarung tangan, masker, serta menjaga kebersihan area dapur loempia gang lombok.

4.1.2.3. Hak dan Kewajiban

Hak adalah kuasa untuk menerima atau melakukan suatu yang semestinya diterima atau dilakukan melulu oleh pihak tertentu dan tidak dapat oleh pihak lain mana pun juga yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa olehnya. Adapun kewajiban asasi manusia adalah beban yang diembankan kepada seseorang dan mengikat orang tersebut sebagai sesuatu yang harus dilaksanakan, tanpa adanya pengecualian (Rahardjo, 2012:106). Hak dan Kewajiban merupakan hak terbatas

dan kewajiban korelatif yang muncul saat seseorang membuat perjanjian dengan orang lain. Kedua komponen ini tidak bisa dipisahkan, hal ini dikarenakan ketika mendapatkan sebuah hak maka kewajiban harus dijalankna terlebih dahulu (Velasquez, 2005: 82). Berdasarkan pengertian hak dan kewajiban maka berikut ini adalah hasil wawancara etika bisnis hak dan kewajiban yang dilakukan oleh informan yaitu:

> *Pertanyaan:*
> *Bagaimanakah tanggung jawab anda sebagai pemilik (hak dan kewajiban) yang harus dipenuhi kepada karyawan dan konsumen?*
>
> *Jawab:*
> *"Kalau ke karyawan ya harus bisa memberikan upah yang sesuai dengan kerja keras yang dilakukan, sedangkan untuk konsumen memberikan produk dengan kualitas yang unggul agar konsumen merasa puas. Contohnya ketika pemilik memberikan upah kepada karyawan maka, kewajiban dia sebagai karyawan telah terpenuhi dengan baik. Selain itu apabila karyawan lembur maka karyawan akan mendapatkan upah lembur hasil kerjanya" (Pemilik, wawancara tgl 20 Maret 2022)*

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa setiap karyawan memiliki hak yang sama untuk mendapatkan upah yang diperoleh. Hasil wawancara menjelaskan bahwa karyawan loempia gang lombok telah memberikan upah sesuai dengan UMK yang ada di Semarang sebesar Rp 2.850.000 terhadap karyawan. Karyawan yang lembur akan diberikan bonus sesuai dengan ketentuan perusahaan yang berlaku.

4.1.2.4. Teori Keutamaan

Teori etika keutamaan adalah suatu tindakan di sebut etis bila mampu memenuhi kepentingan individu dan suatu tindakan di sebut tidak etis bila tidak mampu memenuhi kepentingan individu yang bersangkutan. Orang yang berkeutamaan itu sendiri adalah baik, bukan anak- anaknya, orang tuanya atau

orang lain lagi, kecuali bila mereka sendiri memiliki keutamaan juga. Keutamaan merupakan suatu ciri individual (Bertens, 2013: 71). Berdasarkan pengertian teori keutamaan maka berikut ini adalah hasil wawancara etika bisnis teori keutamaan yang dilakukan oleh informan yaitu:

> *Pertanyaan:*
> *Bagaimakah kaitan teori keutamaan (adil dan jujur) dalam menjalankan bisnis ini selama ini?*
>
> *Jawab:*
> *"Adil dan jujur merupakan kata yang saling berkaitan satu dengan lainnya, sehingga penerapan teori tersebut pada bisnis ini adalah apabila kita bersikap adil dan terbuka terhadap karyawan maka konsumen akan mengetahui hal tersebut. Contohnya: setiap orang ingin diutamakan dalam memenuhi kepentingan yang diinginkannya.Usaha untuk memenuhi kepentingan seseorang sering menimbulkan atau timbulnya sikap egois pada individu yang bersangkutan" (Pemilik, wawancara tgl 20 Maret 2022)*
>
> *Pertanyaan:*
> *Menurut Anda, bagaimakah kaitan teori keutamaan (adil dan jujur) dalam menjalankan bisnis ini selama ini?*
>
> *Jawab:*
> *"Iya menurut saya kedua teori itu saling berkaitan satu dengan yang lainnya, sehingga keterkaitan satu sama lainnya" (Pemilik, wawancara tgl 21 Maret 2022)*

Berdasarkan hasil analisis teori keutamaan menjelaskan bahwa setiap orang ingin diutamakan dalam memenuhi kepentingan yang diinginkannya. Usaha untuk memenuhi kepentingan seseorang sering menimbulkan atau timbulnya sikap egois pada individu yang bersangkutan. Karyawan tidak boleh memiliki ego yang dapat memberikan dampak negatif terlebih lagi terhadap konsumen. Setiap karyawan harus bisa memiliki sifat yang adil dan jujur, sehingga tidak adanya diskriminasi antara karyawan satu dengan lainnya. Apabila terjadi seperti itu

maka akan menjadi sebuah perpecahan antara kelompok kerja, sehingga tidak adanya kerja sama tim.

4.1.2.5. Prinsip Otonomi

Prinsip Otonomi merupakan prinsip kemandirian, kebebasan, dan tanggung jawab. Ini berkaitan dengan kemampuan untuk mengambil keputusan mandiri, melakukan tindakan sesuai dengan apa yang diyakini, bebas dari tekanan, hasutan, ataupun ketergantungan kepada pihak lain. Berdasarkan pengertian prinsip otonomi maka berikut ini adalah hasil wawancara etika bisnis prinsip otonomi yang dilakukan oleh informan yaitu:

> *Pertanyaan:*
> *Bagaimanakah prinsip otonomi pekerjaan Anda terapkan dalam membagi wewenang kepada karyawan?*
>
> *Jawaban:*
> *"Iya saya hanya percaya kepada karyawan saya, yang penting karyawan saya tidak melakukan pencurian atau penggelapan uang terhadap toko lunpia gang lombok ini" (Pemilik, wawancara tgl 20 Maret 2022)*
>
> *Pertanyaan:*
> *Menurut Anda, bagaimanakah prinsip otonomi pekerjaan diterapkan dalam membagi wewenang antar karyawan?*
>
> *Jawaban:*
> *"Iya wewenang diberikan kepada karyawan sesuai dengan jobdesknya sendiri-sendiri. Contohnya jika jobdesk memasak, jika bahan baku habis berhak meminta pemilik untuk berbelanja bahan" (Pemilik, wawancara tgl 21 Maret 2022)*

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa setiap karyawan yang bekerja di loempia gang lombok memiliki sebuah wewenang yang harus dikerjakan dan dilakukan oleh karyawan atau pemilik. Hasil wawancara menjelaskan bahwa

apabila karyawan diberikan *job desc* memasak, maka karyawan berhak untuk meminta bahan baku kepada pemilik. Wewenang ini mengacu kepada pekerjaan yang telah diberikan kepada karyawan loempia gang lombok.

4.1.2.6. Prinsip Kejujuran

Prinsip ini menanamkan sikap bahwa apa yang dilakukan harus sesuai dengan apa yang dijanjikan atau dikatakan. Prinsip ini juga mendorong kepatuhan dalam melaksanakan berbagai komitmen, kontrak, ataupun perjanjian yang telah disepakati. Berdasarkan pengertian prinsip kejujuran maka berikut ini adalah hasil wawancara etika bisnis prinsip kejujuran yang dilakukan oleh informan yaitu:

> *Pertanyaan:*
> *Bagaimanakah prinsip kejujuran diterapkan dalam mengatur karyawan?*
>
> *Jawaban:*
> *"Prinsip ini menanamkan sikap bahwa apa yang dilakukan harus sesuai dengan apa yang dijanjikan atau dikatakan. Prinsip ini juga mendorong kepatuhan dalam melaksanakan berbagai komitmen, kontrak, ataupun perjanjian yang telah disepakati" (Pemilik, wawancara tgl 20 Maret 2022)*

> *Pertanyaan:*
> *Menurut Anda, bagaimanakah prinsip kejujuran diterapkan dalam pemilik Loenpia Gang Lombok Semarang dalam mengatur karyawan?*
>
> *Jawaban:*
> *"Kejujuran mengenai kualitas produk yang ditawarkan kepada konsumen. Dengan harga baku yang makin mahal sebaiknya perusahaan menaikan harga jual daripada mengurangi mutunya. Kualitas yang menurun akan membuat konsumen atau pelanggan kecewa dan meninggalkan. Contohnya memberikan kualitas produk loempia gang lombok kepada konsumen, walaupun harga loempia lombok terbilang mahal namun tidak mengecewakan rasa yang dihasilkan oleh produk tersebut" (Pemilik, wawancara tgl 21 Maret 2022)*

Berdasarkan hasil wawancara kepada responden menyatakan bahwa kejujuran mengenai kualitas produk yang ditawarkan kepada konsumen. Dengan harga baku yang makin mahal sebaiknya perusahaan menaikan harga jual daripada mengurangi mutunya. Kualitas yang menurun akan membuat konsumen atau pelanggan kecewa dan meninggalkan loempia gang lombok.

4.1.2.7. Prinsip Keadilan

Prinsip ini menanamkan sikap untuk selalu berlaku adil kepada semua pihak tanpa membeda-bedakan, baik itu terkait masalah ekonomi, hukum, sosial, ataupun masalah lainnya. Berdasarkan pengertian prinsip keadilan maka berikut ini adalah hasil wawancara etika bisnis prinsip keadilan yang dilakukan oleh informan yaitu:

> *Pertanyaan:*
> *Bagaimanakah prinsip keadilan diterapkan dalam mengatur karyawan?*
>
> *Jawaban:*
> *"Prinsip kebebasan yang sama dengan sebesar-besarnya atau principle of the greatest equal liberty. Menurut prinsip ini, semua orang punya hak yang sama untuk semua sistem kebebasan yang ada dan sesuai dengan kebebasan itu" (Pemilik, wawancara tgl 201 Maret 2022)*
>
> *Pertanyaan:*
> *Menurut Anda, bagaimanakah prinsip keadilan diterapkan pemilik Loenpia Gang Lombok Semarang dalam mengatur karyawan?*
>
> *Jawaban:*
>
> *"Prinsip keadilan ini berhubungan erat dengan hak untuk diperlakukan sama sesuai dengan peraturan yang berlaku. Perusahaan tidak boleh bertindak diskriminatif kepada pihak-pihak yang berkontribusi serta terlibat dalam aktivitas usahanya.*

Contohnya: menumbuhkan adanya rasa tanggung jawab, sikap profesionalitas dalam berbisnis, dan sikap saling menghargai" (Pemilik, wawancara tgl 21 Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa prinsip yang menekankan untuk tidak merugikan orang lain dalam segala tindakan bisnis yang diambil. Prinsip ini menekankan bahwa setiap orang memiliki harkat dan martabat yang harus dihormati. Integritas sendiri merupakan cara bagaimana menjunjung tinggi nilai-nilai dan etika dalam berbisnis. Dengan adanya nilai-nilai ini dapat menumbuhkan adanya rasa tanggung jawab, sikap profesionalitas dalam berbisnis, dan sikap saling menghargai. Pelaku bisnis harus menjadikan integritas menjadi sebuah prinsip dasar dalam menjalankan bisnisnya. Dimana pelaku bisnis harus menjalankan sesuatu dengan jujur, gigih, ulet dan mampu berkompetisi dengan sehat. Karyawan yang bekerja di loempia gang lombok harus menumbuhkan rasa yang saling menghormati satu dengan lainnya tanpa adanya sifat saling menjatuhkan antar karyawan.

4.1.2.8. Prinsip Saling Menguntungkan

Dalam berbisnis perlu ditanamkan prinsip *win-win solution*, atau dengan kata lain, setiap keputusan atau tindakan yang diambil harus bisa membuat semua pihak merasa diuntungkan. Berdasarkan pengertian prinsip saling menguntungkan maka berikut ini adalah hasil wawancara etika bisnis prinsip saling menguntungkan yang dilakukan oleh informan yaitu:

Pertanyaan:
Bagaimanakah prinsip saling menguntungkan pada bisnis ini? Tolong dijelaskan.

Jawaban:

"Pada dasarnya, seseorang melakukan kegiatan bisnis untuk mencari keuntungan semaksimal mungkin, disamping kita pun harus memenuhi dan menyediakan barang dan jasa bagi para konsumen" (Pemilik, wawancara tgl 20 Maret 2022)

Pertanyaan:
Menurut Anda, bagaimanakah prinsip saling menguntungkan pada bisnis ini? Tolong dijelaskan

Jawaban:
"Keputusan dan tindakan yang tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku hanya akan menambah risiko pada perusahaan karena berpotensi ditinggalkan oleh mitra bisnis maupun pelanggan. Contohnya: keadilan, upah yang adil terhadap karyawannya sesuai kontribusinya dalam perusahaan, pelayanan yang sama terhadap konsumen" (Pemilik, wawancara tgl 21 Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara disebutkan bahwa prinsip ini bermakna bahwa setiap orang mempunyai hak untuk mendapatkan perlakuan yang sama dengan lainnya. Prinsip saling menguntungkan dijadikan untuk mengukur bisnis dalam melaksanakan etika bisnis, yaitu dengan meng-adilkan semua pihak yang memberikan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung. Loempia gang lombok telah memberikan produknya dengan kualitas yang terbaik kepada karyawan, sehingga konsumen akan memberikan *review* dan akan memberitahukan kepada lingkungan sekitar untuk membeli oleh-olehnya di loempia gang lombok. Segi karyawan akan diberikan upah sesuai dengan hasil kerja kerasnya yang dilakukannya selama bekerja di loempia gang lombok.

4.1.2.9. Prinsip Integeritas Moral

Prinsip ini menekankan untuk tidak merugikan orang lain dalam segala tindakan bisnis yang diambil. Prinsip ini menekankan bahwa setiap orang memiliki harkat dan martabat yang harus dihormati. Berdasarkan pengertian

prinsip saling menguntungkan maka berikut ini adalah hasil wawancara etika bisnis prinsip saling menguntungkan yang dilakukan oleh informan yaitu:

> *Pertanyaan:*
> *Bagaimanakah prinsip integritas moral diterapkan pada bisnis ini? Berikan contoh konkretnya.*
>
> *Jawaban:*
> *"salah satu atribut terpenting/kunci yang harus dimiliki seorang pemimpin. Integritas adalah suatu konsep berkaitan dengan konsistensi dalam tindakan-tindakan, nilai-nilai, metode-metode, ukuran-ukuran, prinsip-prinsip, ekspektasi-ekspektasi dan berbagai hal yang dihasilkan. Karyawan berintegritas berarti memiliki pribadi yang jujur dan memiliki karakter kuat. Contohnya tidak terlambat datang ke kantor" (Pemilik, wawancara tgl 21 Maret 2022)*

Berdasarkan hasil wawancara menjelaskan bahwa prinsip ini menekankan bahwa setiap orang memiliki harkat dan martabat yang harus dihormati. Integritas sendiri merupakan cara bagaimana menjunjung tinggi nilai-nilai dan etika dalam berbisnis. Nilai-nilai ini dapat menumbuhkan adanya rasa tanggung jawab, sikap profesionalisme dalam berbisnis, dan sikap saling menghargai. Pelaku bisnis harus menjadikan integritas menjadi sebuah prinsip dasar dalam menjalankan bisnisnya. Dimana pelaku bisnis loempia gang lombok harus menjalankan sesuatu dengan jujur, gigih, ulet dan mampu berkompetisi dengan sehat. Salah satu contoh yang paling sederhana yang diterapkan di loempia gang lombok yaitu dengan datang ke tempat kerja dengan tepat waktu dan tidak boleh terlambat.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Penerapan Etika Bisnis Saat Pandemi oleh UMKM Loenpia Gang Lombok Semarang

Etika adalah keyakinan mengenai tindakan yang benar dan salah atau tindakan yang baik atau buruk yang mempengaruhi hal lainnya. Etika ini sangat erat hubunganya dengan perilaku manusia, khususnya perilaku para pelaku bisnis, apakah berperilaku etis ataukah berperilaku tidak etis. Perilaku etis adalah perilaku yang sesuai dengan norma-norma sosial yang diterima secara umum berkaitan dengan tindakan-tindakan yang bermanfaat dan yang membahayakan. Etika berusaha menggugah kesadaran manusia untuk bertindak secara otonom dan bukan secara heteronom.

Pada dasarnya, etika berpengaruh terhadap para pelaku bisnis, terutama dalam hal kepribadian, tindakan dan perilakunya. Etika adalah teori tentang perilaku perbuatan manusia dipandang dari nilai baik dan buruk, sejauh yang dapat ditentukan oleh akal. Etika bisnis kadang-kadang disebut pula etika manajemen adalah penerapan standar moral ke dalam kegiatan bisnis. Etika bisnis adalah seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas. Dalam arti lain, etika bisnis berarti seperangkat prinsip dan norma di mana para pelaku bisnis harus memiliki komitmen padanya dalam bertransaksi, berperilaku, dan tujuan – tujuan bisnisnya (Bertens, 2013: 34).

Tanggung jawab yang diberikan pemilik Loenpia Gang Lombok Semarang sudah sangat sesuai dan memberikan kepuasan terhadap konsumen dan para karyawannya. Peraturan gaji yang diberikan oleh perusahaan terkait dengan gaji

karyawan adalah sesuai dengan peraturan pemerintah dengan memberikan gaji sesuai dengan UMR dan bagi karyawan baru akan diberikan gaji setengah dari UMR. Kaitannya teori kejujuran dengan keadilan menyatakan bahwa Loenpia Gang Lombok Semarang telah memberikan sebuah tanggung jawab terhadap konsumen agar puas dengan produknya. Pemilik telah memberikan tanggung jawab tugasnya sesuai dengan apa yang telah menjadi *job desc*-nya, asal karyawan tidak melakukan kecurangan terhadap toko Loenpia Gang Lombok.

Etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik pada diri seseorang maupun pada suatu masyarakat. Ini berarti etika berkaitan dengan nilai-nilai tata cara hidup yang baik, aturan dan kebiasaan hidup yang baik (Keraf, 2010: 4-5). Perkara yang biasanya muncul dalam etika mempunyai kaitan yang erat dengan kehidupan manusia khususnya di kalangan masyarakat yang melanggar agama dalam kehidupan mereka. Oleh karena itu penting bagi setiap orang termasuk pemimpin sebuah perusahaan untuk memeluk dan taat pada suatu kepercayaan atau agama karena dalam masing-masing agama terdapat nilai-nilai kebajikan dan kebenaran mutlak yang terkandung dalam ajarannya yang dapat dipergunakan untuk melihat nilai-nilai yang terkandung di dalam etika. Selain itu perusahaan wajib menerapkan kode etika.

Hasil transkrip wawancara menjelaskan bahwa prinsip kejujuran yang diterapkan oleh Loenpia Gang Lombok Semarang terhadap karyawannya dengan mematuhi kontrak yang telah dibuat dan karyawan akan menjalankan dengan tugasnya dengan baik dengan memberikan pelayanan terhadap konsumen. Prinsip keadilan yang diterapkan oleh Loenpia Gang Lombok Semarang yaitu dengan tidak melakukan tindakan diskriminatif terhadap pihak yang telah memberikan

pelayanannya kepada konsumen sehingga konsumen akan puas dengan produk yang diberikan. Prinsip saling menguntungkan pada bisnis Loenpia Gang Lombok Semarang ini dengan memberikan *feedback* yang baik antara pemilik dan karyawan. Pemilik memberikan gaji yang sesuai, hak karyawan, dan memberikan peluang yang sama tidak membedakan. Sedangkan karyawan memberikan kinerja yang baik, agar nantinya memberikan keuntungan terhadap bisnisnya. Prinsip integritas yang diterapkan terhadap bisnis ini dengan memberikan sebuah tanggung jawab penuh atas apa yang telah menjadi tugas karyawan, dan pemilik usaha juga harus memiliki alasan kenapa karyawan harus bisa mematuhi aturan yang berlaku pada perusahaan, agar peraturan yang sudah dibuat akan dipatuhi dan dikerjakan dengan baik oleh pemilik maupun karyawan.

Perusahaan yang memiliki kode etik sendiri, artinya perusahan mempunyai beberapa kelebihan dibandingkan dengan perusahaan yang tidak memilikinya. Kode etik dapat meningkatkan kredibilitas suatu perusahaan, karena etika telah dijadikan sebagian *corporate culture*. Hal itu terutama penting bagi perusahaan besar, di mana tidak semua karyawan mengenal satu sama lain. Implementasi kode etik secara intern semua karyawan terikat dengan standar etis yang sama, sehingga akan mengambil keputusan yang sama pula untuk kasus-kasus yang sejenis, misalnya: selalu akan mereka tolak dilibatkan dalam tindak korupsi. Secara ekstrem, para *stakeholder* lain seperti pemasok dan konsumen memaklumi apa yang bisa diharapkan dari perusahaan. Reputasi yang baik di bidang etika merupakan aset yang amat penting bagi suatu perusahaan.

Penerapan prinsip otonomi seperti penerapan protokol kesehatan selama masa pandemi dalam bisnisnya. Hal-hal seperti ini dilakukan sebagai penerapan

tanggung jawab moral atas keputusan yang pelaku usaha. Penerapan prinsip kejujuran antaranya kesesuaian antara pelaku bisnis dan konsumen mengenai produk yang dijual dan dibeli. Prinsip keadilan di mana pelaku usaha harus memberlakukan hak konsumen sebagai mana mestinya seperti penyediaan pembersih tangan juga penerapan sistem antara produk dikarenakan terbatasnya akses. Prinsip saling menguntungkan diantaranya dikarenakan keterbatasan bertransaksi maka kedua nya baik pihak pelaku bisnis dan konsumen saling mengerti untuk saling menguntungkan seperti hal nya tidak berkomunikasi atau komunikasi terbatas selama pandemi demi meminimalisir tertularnya virus. Prinsip integritas moral seperti yang diterapkan banyak pelaku bisnis yang sudah memiliki nama, maka akan sangat berpengaruh pada "nama baik" atau *brand* dari bisnis itu sendiri

Strategi sebagai *position*, posisi pelaku bisnis UMKM di Jawa Tengah selama maupun setelah masa pandemi yaitu melakukan pengembangan strategi pemasaran yang tepat untuk memenuhi target penjualan maupun produktivitas yang lebih baik. Hasil wawancara dengan pemilik bapak Untung Usoso menjelaskan bahwa Loenpia Gang Lombok Semarang mampu memproduksi loenpia sebanyak 500 pcs loempia pada hari biasa, sedangkan 1000 pcs di hari libur. Omset yang didapatkan pada usaha ini yaitu kurang dari 10 M. Perencanaan dan pengembangan produk usaha antara lain dengan harga yang terjangkau harus menarik minat konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya Helmalia dan Afrinawati. 2018; Shahzad et al (2020) yang menyatakan bahwa pelaku UMKM yang berbasis *e-commerce* memiliki strategi

bisnis yang berbeda dengan pelaku UMKM yang tidak menggunakan ecommerce dalam menjalankan bisnisnya.

Strategi sebagai *plan*, rencana strategis keberlanjutan usaha bisnis UMKM untuk bangkit dari pandemi adalah dengan menitik beratkan pada sumber daya yang selalu tersedia dengan tepat dan cepat, membangun sistem informasi dan komunikasi yang baik dengan pelanggan, dan juga fasilitas yang tersedia dalam memanfaatkan teknologi, dan akses serta layanan terhadap pelanggan atau konsumen menjadi fokus utama dalam perencanaan atau perancangan bisnis UMKM ke depan. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian oleh Sumiati, Rofiq, dan Promono (2019) yang menjelaskan bahwa strategi sebagai perencanaan memainkan peran penting dalam memediasi pengaruh kinerja bisnis yang berorientasi konsumen. Ditambahkan juga dalam penelitiannya bahwa perencanaan strategis sebagai pemediasi juga memiliki pengaruh pada hubungan lingkungan internal dan eksternal pada orientasi konsumen. Strategi sebagai perspektif, pandangan UMKM dari segi identitas dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja usaha. Upaya identitas yang tinggi dari pelaku bisnis maupun konsumen akan meningkatkan kinerja usaha dan bertanggung jawab terhadap keberhasilan maju mundurnya usaha yang dijalankan. Upaya untuk budaya organisasi bisnis harus memiliki misi, keterlibatan dan konsistensi dalam menjalankan usahanya. Pelaku UMKM melihat pandemi sebagai sebuah tantangan sekaligus peluang dalam mengembangkan usahanya. Banyak hal baru yang mereka dapatkan selama masa pandemi ini berlangsung, pengetahuan mengenai perilaku konsumen dalam menghadapi pandemi serta perilaku UMKM dalam merespon pandemi ini. Sejalan dengan penelitian oleh Sternad, Krenn, dan

Schmid (2017) yang menjelaskan bahwa pelaku UMKM harus menanggapi keluhan dan kebutuhan pelanggan dan pasar untuk mencapai keunggulan bisnis. Kendala yang dihadapi oleh UMKM untuk mencapai keunggulan bisnis salah satunya adalah masalah konseptual yang dimiliki oleh UMKM untuk mencapai keunggulan bisnisnya.

Strategi sebagai pola pada dasarnya pelaku UMKM belum memiliki kesiapan menghadapi pandemi. Pelaku UMKM dituntut untuk memiliki absorptive capacity untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyak tentang pandemi baik tentang perilaku konsumen, pelaku usaha maupun kebijakan pemerintah sehingga mereka bisa mempersiapkan dirinya untuk melanjutkan usaha. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Haa, Lob, dan Wang (2016) yang menjelaskan bahwa proses manajemen pengetahuan dapat memberikan wawasan kepada pengusaha untuk membantu mereka mengidentifikasi dan mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, pelaku UMKM didorong untuk mengembangkan kemampuan mereka untuk mengelola pengetahuan yang akan menggerakkan mereka untuk menjadi lebih kompetitif dan inovatif. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa kemampuan proses manajemen pengetahuan menjadi anteseden paling penting dari kinerja (keuangan dan non keuangan) UMKM (Oktafia dan Hidayat, 2018).

Penguatan manajemen di bidang pemasaran, permasalahan pelaku UMKM akibat pandemi di bidang pemasaran yaitu terbatasnya akses pasar dan jaringan usaha sehingga produktivitas mereka menurun yang mengakibatkan mayoritas responden tidak mampu untuk melanjutkan usahanya. Responden yang memiliki

manajemen pengetahuan dan *absorptive capacity* yang baik mampu mengakumulasi berbagai informasi dan pengetahuan yang diserap dari berbagai media informasi yang berkembang begitu cepat sehingga mereka dapat melakukan persiapan dan mengatur strategi kembali untuk memulai, melanjutkan, dan mengembangkan bisnisnya seperti melakukan promosi penjualan melalui radio, Koran dan media digital seperti *Facebook, Instagram*, dan *WhatsApp* serta menampilkan video unik dan menarik bagi pelanggan (Prastiyanti, Dinda, dan Yulianto,. 2019). Permasalahan di bidang manajemen sumber daya manusia pelaku UMKM di tengah pendemi yaitu minimnya pengetahuan, keterampilan, dan wawasan dalam memanfaatkan teknologi yang tersedia untuk meningkatkan produktivitas bisnis. Wabah pandemi ini menuntut pelaku UMKM bisa beradaptasi dengan kondisi saat ini salah satunya adalah mereka harus bisa memanfaatkan teknologi yang ada seperti berjualan secara *online* menggunakan media sosial, menambah kualitas pelayanan kepada konsumen, dan membuat diversifikasi produk maupun jasa untuk meningkatkan kinerja bisnisnya.

Terbatasnya akses permodalan akibat kebijakan dan regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah pada masa pandemi. Munculnya hutang dari pelaku bisnis yang menyebabkan gagal bayar sehingga mengharuskan mereka untuk melakukan restrukturisasi kredit. Belum melakukan pencatatan keuangan yang baik dan aman sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku dimana mayoritas responden mencatat keuangan secara manual di kertas bahkan hanya mengingat di pikiran mereka. Terkait masalah ini, dalam masa pandemi pelaku UMKM dituntut untuk bijak dalam berhutang dan memastikan modal dan kasa tersedia untuk keberlanjutan usaha. Selanjutnya mereka juga dituntut untuk memangkas

anggaran biaya dengan dengan tepat. Kemudian kendala yang dihadapi di bidang manajemen operasional oleh pelaku UMKM dalam masa pandemi adalah minimnya ketersediaan bahan baku, terhambatnya produksi dan distribusi, lokasi usaha yang ditutup, tidak mampu memastikan ketersediaan bahan baku yang berkualitas karena akses dari pemasok sebelumnya yang terdampak juga dengan pandemi ini. Tingginya harga bahan baku memaksa pelaku UMKM untuk memotong rantai distribusi produk dengan melakukan sendiri aktivitas distribusi untuk menekan biaya yang membesar sehingga pelaku UMKM dapat memastikan sendiri kualitas produknya karena terlibat langsung dari proses hulu sampai hilir.

Strategi sebagai position, posisi pelaku bisnis UMKM di Jawa Timur selama maupun setelah masa pendemi yaitu melakukan pengembangan strategi pemasaran yang tepat untuk memenuhi target penjualan maupun produktivitas yang lebih baik. Perencanaan dan pengembangan produk usaha antara lain dengan harga yang terjangkau harus menarik minat konsumen. Penentuan saluran distrubusi produk yang tepat sebagai sarana mengungguli pesaing. Kegiatan promosi dengan memanfaatkan teknologi menjadi kreativitas dan inovasi. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya Helmalia dan Afrinawati. 2018; Shahzad et al (2020) yang menyatakan bahwa pelaku UMKM yang berbasis e-commerce memiliki strategi bisnis yang berbeda dengan pelaku UMKM yang tidak menggunakan *e-commerce* dalam menjalankan bisinisnya.

Strategi sebagai pola pada dasarnya pelaku UMKM belum memiliki kesiapan menghadapi pendemi. Pelaku UMKM dituntut untuk memiliki absorptive capacity untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyak tentang pendemi baik tentang perilaku konsumen, perilaku usaha maupun kebijakan

pemerintah sehingga mereka bisa mempersiapkan dirinya untuk melanjutkan usaha. Hal ini sejalan dnegan penelitian dari Haa, Lob, dan Wang (2016) yang menjelaskan bahwa proses manajemen pengetahuan dapat memberikan wawasan kepada pengusaha untuk membantu mereka mengidentifikasi dan mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, pelaku UMKM didorong untuk mengembangkan kemampuan mereka untuk mengelola pengetahuan yang akan menggerakkan mereka untuk menjadi lebih kompetitif dan inovatif. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa kemampuan proses manajemen pengetahuan menjadi anteseden paling penting dari kinerja (keuangan dan non keuangan) UMKM (Oktafia dan Hidayat, 2018). Permasalahan dan solusi dari pelaku UMKM terhadap keberlanjutan usahanya adalah sebagai wujud dari langkah-langkah yang akan dilanjutkan untuk mempertahankan, meningkatkan dan mengembangkan bisnis mereka melalui penguatan manajemen bisnis di bidang pemasaran, keuangan, SDM dan operasional.

Kaitan etika bisnis dengan komunikasi yaitu komunikasi bisnis terjadi saat sebuah pesan dikirim atau diterima oleh organisasi perusahaan dengan karyawan yang ada di dalamnya. Komunikasi bisnis ini juga terjadi kepada perusahaan dan pihak-pihak luar. Etika bisnis ini digunakan untuk memastikan pesan yang disampaikan atau diterima merujuk kepada norma-norma etika yang menjamin terciptanya efektivitas komunikasi. Etika menjadi sesuatu hal yang penting bagi perusahaan karena semakin berkembangnya globalisasi dan komunikasi. Jadi etika bisnis itu digunakan sebagai prinsip-prinsip baik tertulis maupun tidak

tertulis serta nilai yang digunakan untuk mengambil keputusan serta tindakan dalam perusahaan.