

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyak variabel yang dapat memengaruhi kegiatan bisnis, termasuk organisasi, teknologi, politik, sosial, kultural, majerial, ilmiah bahkan aspek etika, yang dibahas pada buku *Business Ethics and Entrepreneurship*. Dari sudut pandang ekonomi, hukum, dan etika, bisnis adalah kegiatan sosial dengan sesama, bisa dilihat dari tiga sudut pandang yang berbeda yaitu sudut pandang ekonomi, hukum, etika. Dari sudut pandang ekonomi, bisnis adalah kegiatan jual beli, produksi memasarkan, bekerja-mempekerjakan dan hubungan lainnya dengan orang lain yang memiliki tujuan mendapatkan keuntungan.

Dari sudut pandang normatif, hukum menetapkan aturan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan. Dengan demikian, hukum lebih jelas dan pasti hukum yang berlaku, baik hukum bisnis maupun hukum dagang. Hukum merupakan sudut pandang normatif, karena menetapkan apa yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan. Dari segi norma, hukum, lebih jelas dan pasti karena peraturan hukum ditulis secara jelas dan ada sanksinya jika melakukan pelanggaran.

Dari sudut pandang etika dan moral, bisnis yang baik adalah bisnis yang sesuai mematuhi etika. Karena moral adalah yang paling penting dalam bisnis. Bisnis Ayam Perkembangan saat in harus berkembang sesuai dengan aturan dan norma dan norma yang mengatur bisnis Untuk memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam operasi bisnis dapat melaksanakannya.

Tenaga kerja yang berkualitas adalah mereka yang mempunyai perbuatan dan perilaku yang sesuai dengan aturan. Yang mampu menciptakan keseimbangan antara kualitas tenaga kerja dan perusahaan.

Banyak organisasi dan individu melanggar etika saat menjalankan bisnis karena terlalu bersemangat untuk mendapatkan keuntungan yang besar. Misalnya bisnis *e-commerce* yang memungkinkan besar kesalahan etika bisnis terjadi melewati penipuan online. Hal ini terpenting berkaitan dengan penggunaan nama domain di internet yang sering menggunakan nama, merek dagang, dan jasa yang tidak selalu dimiliki oleh perusahaan. Dalam dunia bisnis etika mempengaruhi bagaimana suatu perusahaan berjalan. Bisnis adalah Tindakan yang dilakukan berdasarkan moral. Kegiatan bisnis yang sesuai dengan etika akan membantu tujuan perusahaan serta memajukan citra perusahaan.

Menurut Haurisa (2014) ada lima prinsip dalam etika bisnis yaitu, otonomi, perbuatan seseorang dengan waras tanpa adanya pengaruh dari orang lain. Kejujuran, sifat keterbukaan seseorang. Prinsip keadilan, bersikap objektif dan sama rata, logis serta dapat di tanggung jawabkan. Prinsip saling menguntungkan, tidak ada pihak yang dirugikan dalam operasi usaha. Prinsip integritas moral, terpenuhinya standar moralitas. Instansi dapat menggunakan Prinsip- prinsip ini sebagai acuan dalam menjalankan operasinya sesuai dengan etika bisnis.

Dalam bisnis, pasti ada pelayanan, dan setiap tugas pasti membutuhkan pelayanan dari karyawan perusahaan atau instansi. Apabila salah satu asas ini dilawan, hingga instansi tersebut dianggap melakukan suatu kesalahan.

Maka itu memerlukan pelayanan yang baik, dan didukung oleh sikap dan perilaku penyedia pelayanan. Wawasan ilmu dasar, pelayanan dan pembinaan di butuhkan untuk layanan mempunyai mutu yang bagus, butuh disediakan wawasan tentang prinsip-prinsip layanan yang dilatih dalam layanan.

Menurut Martono, (2019) “kualitas pelayanan adalah suatu dampak penting untuk menjamin keberhasilan yang bisa mempengaruhi saingan usaha”. Menurut Untung Sanjaya dan Klemens Wedanaji Prasatyo (2016) “kualitas pelayanan adalah prinsip bagi pemasaran jasa, karena kualitas kerja yang baik adalah barang yang ditawarkan dan kualitas kerjalah yang dibeli pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diukur dari tanggapan konsumen yang mendapatkan layanan sesuai yang diinginkan oleh konsumen. Mutu layanan di sebuah perusahaan adalah hal yang penting karena berdampak pada citra serta harus memelihara eksistensi perusahaan dan mempertahankan kepercayaan konsumen.

Evaluasi etika bisnis sangat berdampak bagi mutu layanan suatu perusahaan, maka butuh agar menentukan bahwa atasan dan bawahan mengetahui sangat bergunanya etika pada layanan perusahaan atau instansi. Etika meliputi profesionalisme karyawan saat berinteraksi dengan konsumen agar mendapat mutu layanan yang bagus. Evaluasi yang dilaksanakan agar dapat menetapkan etika bisnis terhadap karyawan perusahaan adalah salah satu cara perusahaan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dinas Perdagangan memiliki tanggung jawab dalam melakukan dan menyusun ketentuan di bagian perdagangan dan menyajikan layanan administrasi perdagangan. Dinas Perdagangan memiliki tanggung jawab

utama agar melakukan satu organisasi dan menjalankan layanan administrasi di bagian perdagangan sesuai asas organisasi integrasi simplikasi keamanan dan kepastian. Tujuannya ialah untuk memberikan pelayanan pada masyarakat dibidang perdagangan, yang harus diperhatikan dalam etika dan peningkatan kualitas pelayanan terhadap publik.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk memilih judul **“Penerapan Etika Bisnis Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Karyawan Dinas Perdagangan Kota Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan judul dan penjelasan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana penerapan etika bisnis untuk peningkatan kualitas pelayanan pada karyawan Dinas Perdagangan Kota Padang?

1.3 Tujuan Magang

Berdasarkan judul dan penjelasan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan etika bisnis untuk peningkatan kualitas pelayanan pada karyawan Dinas Perdagangan Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat mengetahui etika bisnis untuk peningkatan kualitas pelayanan dan menambah wawasan pembaca tentang Etika bisnis untuk peningkatan kualitas pelayanan pada karyawan Dinas Perdagangan Kota Padang.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberi pembaca dan masyarakat umum informasi tentang penerapan etika bisnis untuk

peningkatan kualitas pelayanan pada karyawan Dinas Perdagangan. bagi Dinas Perdagangan diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam usaha perbaikan dan penyempurnaan.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian dilakukan dengan metode observasi lapangan selama 40 hari pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Padang. Metode observasi ini dilakukan dengan cara pengambilan informasi melalui peninjauan secara langsung pada Dinas Perdagangan Kota Padang.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada Dinas Perdagangan Kota Padang yang berlokasi di JL. Khatib Sulaiman 67, Lolong Belanti, Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat, dengan waktu pelaksanaan magang selama 40 hari kerja.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan laporan penelitian ini hanya fokus untuk mengetahui penerapan etika bisnis untuk peningkatan kualitas pelayanan pada karyawan Dinas Perdagangan Kota Padang.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini terdapat 5 bab, dimana pada setiap bab akan dibagi menjadi sub bab yang akan dibahas secara rinci.

Berikut adalah sistematika penulisan setiap bab:

BAB I PENDAHULUAN

BAB I Pendahuluan ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, ruang lingkup, dan sistematika

penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

BAB II landasan teori akan menjelaskan teori yang akan digunakan untuk menjelaskan teori-teori pendukung yang akan digunakan dalam penjelasan dan pembahasan tugas akhir.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

BAB III gambaran umum perusahaan akan menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, profil perusahaan yang berisi kegiatan utama yang dilakukan perusahaan serta visi dan misi perusahaan, dan sejarah berdirinya Dinas Perdagangan Kota Padang.

BAB IV PEMBAHASAN

BAB IV pembahasan akan menjelaskan tentang hasil yang didapat dari metode yang digunakan dan menyajikan fakta yang terjadi di lapangan.

BAB V PENUTUP

BAB V penutup akan berisi tentang kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan yaitu Dinas Perdagangan Kota Padang.

