ANALISIS PENERAPAN ETIKA BISNIS PADA PERUSAHAAN WARALABA DI LABBAIK *CHICKEN* CABANG KAMPUNG BALI KOTA BENGKULU

SKRIPSI

OLEH:
MUHAMMAD RUSTU SAWALUDIN
NPM.2187203040

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025

ANALISIS PENERAPAN ETIKA BISNIS PADA PERUSAHAAN WARALABA DI LABBAIK *CHICKEN* CABANG KAMPUNG BALI KOTA BENGKULU

SKRIPSI

Ditunjukan Kepada
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Bengkulu
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Pendidikan

OLEH:
MUHAMMAD RUSTU SAWALUDIN
NPM.2187203040

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENERAPAN ETIKA BISNIS PADA PERUSAHAAN WARALABA DI LABBAIK *CHICKEN* CABANG KAMPUNG BALI KOTA BENGKULU

SKRIPSI

OLEH:

MUHAMMAD RUSTU SAWALUDIN
NPM.2187203040

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Hilyati Milla, M.Pd	**Ade Irma Suryani, M.Pd**
NIDN. 0006086101	**NIDN. 0211079303**

Mengetahui:
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Drs. Santoso, M.Si
NIP. 196706151993031004

DIPERTAHANKAN DI DEPAN TIM PENGUJI SKRIPSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU

Ujian Skripsi Dilaksanakan Pada :

Hari	**: Kamis**
Tanggal	**: 17 Juli 2025**
Pukul	**: 09.30 s/d Selesai**
Tempat	**:Ruang Seminar FKIP UMB**

TIM PENGUJI

Nama	**Tanda Tangan**
1. Drs. Duharman, M.M **(Ketua Penguji)**	(.....)
2. Rossa Ayuni, M.Pd **(Anggota Penguji I)**	(.....)
3. Dr. Hilyati Milla, M.Pd **(Anggota Penguji II)**	(.....)
4. Ade Irma Suryani, M.Pd **(Anggota Penguji III)**	(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Keguruan Dan`Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Drs. Santoso, M.Si
NIP. 196706151993031004

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Muhammad Rustu Sawaludin
NPM	: 2187203040
Prodi	: Pendidikan Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Analisis Penerapan Etika Bisnis Pada Perusahaan Waralaba di Labaik *Chiken* Cabang Kampung Bali Kota Bengkulu "** Adalah karya sendiri. Apabila dikemudian hari ternyata karya tulis ini berindikasi sebagai plagiat. Saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Bengkulu, 29 Mei 2025

M. Rustu Sawaludin
NPM. 2187203040

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

"Setiap proses membutuhkan waktu, kesabaran, dan kerja keras. Tidak ada hasil yang datang begitu saja tanpa usaha, doa, dan keyakinan pada diri sendiri. Kegagalan bukan akhir, tetapi jalan untuk belajar dan tumbuh lebih baik."

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT, penulis mempersembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tua, yang telah menjadi sumber kekuatan, kasih sayang, doa, serta dukungan dalam setiap langkah hidup penulis. Segala pengorbanan dan nasihat yang diberikan akan selalu menjadi inspirasi untuk terus berjuang.
2. Sahabat dan rekan seperjuangan, yang selalu siap membantu, berbagi pengetahuan, dan memberi dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.
3. Para dosen, dan pembimbing, yang telah membagikan ilmu, arahan, dan bimbingan selama proses pembelajaran hingga penyusunan karya ini.

Akhirnya, dengan penuh kerendahan hati, penulis juga mempersembahkan karya ini kepada seluruh pihak yang telah memberikan doa, bantuan, maupun dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga segala kebaikan dan dukungan yang diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Penulis bernama Muhammad Rustu Sawaludin, lahir di Bengkulu pada tanggal 13 Desember 2002. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Abdul Gani dan Lisna Pujianti.Penulis memulai pendidikan formal di SD Negri 88 Kota Bengkulu dan lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan ke SMP Negri 11 Kota Bengkulu dan lulus pada tahun 2018. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negri 1 Kota bengkulu dan berhasil lulus pada tahun 2021. Pada tahun 2021, penulis diterima di Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Selama menempuh pendidikan, penulis aktif dalam berbagai kegiatan kemahasiswaan maupun organisasi .Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan S,Pd di Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Penulis berharap karya sederhana ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis maupun pembaca.

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

"Setiap proses membutuhkan waktu, kesabaran, dan kerja keras. Tidak ada hasil yang datang begitu saja tanpa usaha, doa, dan keyakinan pada diri sendiri. Kegagalan bukan akhir, tetapi jalan untuk belajar dan tumbuh lebih baik."

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT, penulis mempersembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tua, yang telah menjadi sumber kekuatan, kasih sayang, doa, serta dukungan dalam setiap langkah hidup penulis. Segala pengorbanan dan nasihat yang diberikan akan selalu menjadi inspirasi untuk terus berjuang.
2. Sahabat dan rekan seperjuangan, yang selalu siap membantu, berbagi pengetahuan, dan memberi dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.
3. Para dosen, dan pembimbing**,** yang telah membagikan ilmu, arahan, dan bimbingan selama proses pembelajaran hingga penyusunan karya ini.

Akhirnya, dengan penuh kerendahan hati, penulis juga mempersembahkan karya ini kepada seluruh pihak yang telah memberikan doa, bantuan, maupun dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga segala kebaikan dan dukungan yang diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.

ABSTRAK

Muhammad Rustu Sawaludin , 2025. Analisis Penerapan Etika Bisnis Pada Perusahaan Waralaba di Labbaik *Chicken* Cabang Kampung Bali Kota Bengkulu. Pembimbing Dr.Hilyati Milla, M.Pd dan Ade Irma Suryani M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan etika bisnis pada perusahaan waralaba Labbaik *Chicken* Cabang Kampung Bali, Kota Bengkulu. Konsep waralaba yang berkembang pesat menuntut konsistensi etika dalam operasionalnya, khususnya di sektor makanan cepat saji yang berhubungan langsung dengan konsumen. Penelitian ini mendeskripsikan penerapan prinsip-prinsip etika bisnis, terutama aspek kejujuran, transparansi, tanggung jawab, dan keadilan dalam praktik pelayanan sehari-hari.Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan supervisor, karyawan, serta pelanggan, observasi partisipatif, dan telaah dokumen SOP perusahaan. Data dianalisis dengan model Miles dan Huberman.Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis di Labbaik *Chicken* Cabang Kampung Bali sudah berjalan dengan baik melalui penerapan SOP dan kesadaran karyawan. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan, khususnya dalam konsistensi penyampaian informasi promosi dan mekanisme penanganan keluhan agar lebih transparan dan sistematis.
Kata kunci: Etika Bisnis, Bisnis, Waralaba

ABSTRACT

Muhammad Rustu Sawaludin, 2025. *An Analysis of the Application of Business Ethics in the Franchise Company Labbaik Chicken Kampung Bali Branch, Bengkulu City. Undergraduate Thesis, Economic Education Program, Faculty of Teacher Training and Education, Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Supervisors: Dr Hilyati Milla M.Pd and Ade Irma suryani M.Pd.*

This study aims to analyze the application of business ethics in the Labbaik Chicken Franchise company, Kampung Bali Brarich, Bengkulu City. The rapidly growing Franchise concept demands ethical consistency in its operations, especially in the fast-food sector, which deals directly with consumers. The purpose of this study is to describe and analyze how the principles of business ethics, particularly the aspects of honesty, transparency, responsibility, and fairness, are applied in daily service practices. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through in-depth interviews with supervisors, employees, and customers, as well as participatory observation and document study of the company's SOPs. The data were analyzed using the Miles and Hu berman model. The research findings show that Labbaik Chicken Kampung Bali Branch has made efforts to implement business ethics through SOPs and employee awareness. However, some inconsistencies were found in the delivery of promotional information, which lacked transparency, and in the complaint handling mechanisms that were not yet systematic. The implications of this study highlight the importance of internalizing ethical values and increasing consistency in service to maintain customer trust and the image of the Franchise company.

Keywords: Business Ethics,Business , and Franchise

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur atas kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan karunia dan rahmat-Nya, sehingga dapat menjalankan dan menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Penerapan Etika Bisnis Pada Perusahaan Waralaba di Labbaik *Chicken* Cabang Kampung Bali Kota Bengkulu"

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak- pihak yang telah membantu dan mendukungnya selama proses penyelesaian skripsi ini, terutama kepada :

1. Bapak Dr. Susiyanto, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
2. Bapak Drs. Santoso, M.Si selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
3. Ibu Meirani, M.Pd.E selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
4. Ibu Dr. Hilyati Milla, M.Pd selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Ade Irma Suryani, M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
7. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena kekurangan, keterbatasan, dan pengetahuan yang dimiliki. Untuk itu peneliti mengharapkan saran dan kritik mengenai skripsi ini agar bisa menjadi motivasi bagi peneliti kedepannya. Peneliti berharap skrpsi ini dapat menjadi pembelajaran khususnya bagi peneliti lain dan untuk mahasiswa lainnya agar dapat diterima dan dijadikan masukan yang berarti bagi keberhasilan dan kebaikan semua pihak.

.

Bengkulu, Juli 2025

Penulis,

Muhamad Rustu Sawaludin

NPM. 2187203040

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i
HALAMAN JUDUL ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN TIM PENGUJI iv
SURAT PERNYATAAN v
RIWAYAT HIDUP PENULIS vi
MOTTO DAN PESEMBAHAN vii
ABSTRAK viii
ABSTRACT ix
KATA PENGANTAR x
DAFTAR ISI xi
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Batasan Masalah 2
1.3 Rumusan Masalah 2
1.4 Tujuan Penelitian 3
1.5 Manfaat Penelitian 3
BAB II 4
STUDI KEPUSTAKAAN 4
2.1 Pembahasan Teori 4

Bisnis 4

2.1.2 Etika Bisnis 6

A. Definisi Etika Bisnis 6

B. Tujuan Etika Bisnis 7

C. Manfaat Etika Bisnis 8

D. Klasifikasi Etika Bisnis 8

E. Penerapan Etika Bisnis 12

2.1.3 Perusahaan waralaba 14

A. Definisi Waralaba 14

B. Jenis Waralaba 15

C.Jenis Kegiatan Waralaba 16

2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan 20

2.3 Kerangka Berfikir 24

BAB III 26

METODOLOGI PENELITIAN 26

3.1 Jenis Penelitian 26

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 26

3.3 Data dan Sumber Data 26

3.4 Subjek Dan Objek Penelitian 28

3.5 Teknik Penngumpulan data 29

3.6 Instrumen Penelitian 32

3.7 Teknik Analisis data 33

3.8 Keabsahan Data 35

BAB IV 37
HASIL DAN PEMBAHASAN 37
4.1 Gambaran Tempat Umum Penelitian 37
4.2 Hasil Penelitian 38
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian 53

BAB V 65
KESIMPULAN DAN SARAN 65
5.1 Kesimpulan 65
5.2 Saran 66
DAFTAR PUSTAKA 67
LAMPIRAN 69

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Waralaba merupakan salah satu model bisnis yang berkembang. Bisnis waralaba berkembang semakin pesat dan menjadi pilihan menarik bagi banyak pengusaha,karena waralaba merupakan salah satu bisnis yang cukup menjanjikan dalam segi profitabilitas. Dengan cukup kemudahan dalam menjalankan bisnis, dukungan dari perusahaan induk, serta adanya merek yang sudah dikenal luas menjadi beberapa alasan mengapa bisnis waralaba begitu diminati. Contoh bisnis waralaba yang populer di Indonesia adalah dalam bidang makanan cepat saji salah satunya yaitu Labbaik *Chicken.*

Labbaik *Chicken*, sebagai salah satu perusahaan waralaba di bidang makanan cepat saji, memiliki tanggung jawab untuk menerapkan etika bisnis dalam operasionalnya. Labbaik *Chicken* menunjukkan potensi besar dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Namun, dibalik kesuksesan bisnis waralaba, terdapat tantangan dalam menjaga keberlangsungan bisnis yang etis. Cabang Kampung Bali, sebagai bagian dari jaringan Labbaik *Chicken*, menghadapi tantangan dalam memenuhi ekspektasi konsumen terhadap layanan yang berkualitas dan beretika.

Penerapan etika bisnis menjadi semakin krusial, mengingat bisnis tidak hanya mengejar profit semata, tetapi juga harus memperhatikan aspek sosial dan lingkungan. Terdapat berbagai isu yang sering muncul terkait penerapan etika bisnis, seperti transparansi dalam pengelolaan usaha, perlakuan adil terhadap karyawan, dan tanggung jawab terhadap lingkungan. Hal ini menjadi perhatian penting, mengingat pelanggaran terhadap etika bisnis dapat berdampak negatif pada citra perusahaan dan kepercayaan konsumen.

Etika bisnis juga merupakan prinsip dan standar yang mengarahkan perilaku bisnis untuk tetap berada pada jalur yang benar dalam mencapai keuntungan tanpa melanggar hukum maupun norma yang berlaku. Dalam industri waralaba seperti Labbaik *Chicken*, etika bisnis memegang peran penting untuk menjaga reputasi dan hubungan baik dengan konsumen serta *(Franchisee).*

Berdasarkan observasi awal peneliti di Labbaik *Chicken* cabang Kampung Bali, Kota Bengkulu menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan etika bisnis dalam pelayanan menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis normatif dalam standar operasional prosedur (SOP) pelayanan masih belum sepenuhnya efektif. Meskipun secara umum karyawan melayani pelanggan sesuai dengan prosedur yang berlaku, masih ditemukan ketidakkonsistenan, Selain itu, penyampaian informasi terkait harga, promosi, dan perkiraan waktu tunggu belum sepenuhnya jelas dan terbuka, yang mencerminkan kurangnya transparansi. Walaupun tanggapan karyawan terhadap keluhan cukup cepat, belum tersedia sistem formal untuk pelaporan atau evaluasi layanan yang menunjukkan tanggung jawab secara menyeluruh. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengambil judul. " Analisis Penerapan Etika Bisnis Pada Perusahaan Waralaba Di *Labaik Chicken* Cabang Kampung Bali Kota Bengkulu"

1.2 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti hanya berfokus pada penerapan etika bisnis dengan jenis etika normatif yang di terapkan ke dalam SOP *(Standard Operating Procedure)* dalam pelayanan kepada pelanggan oleh Labbaik *Chicken* cabang Kampung Bali, Kota Bengkulu.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan hasil observasi awal yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitiaan ini yaitu "Bagaimana Penerapan Etika Bisnis Pada Perusahaan Waralaba Di Labbaik *Chicken* Cabang Kampung Bali, Kota Bengkulu?"

1.4 Tujuan Penelitan

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan etika bisnis pada perusahaan waralaba di Labbaik *Chicken* cabang Kampung Bali Kota Bengkulu

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

A.Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur tentang penerapan etika bisnis, khususnya dalam konteks perusahaan waralaba *(Franchisee)*, sehingga memberikan dasar teori yang lebih kuat dalam kajian etika bisnis.

B.Manfaat Praktis

1. Bagi Akademis: Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang etika bisnis.
2. Bagi Perusahaan: Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Labbaik *Chicken* dalam meningkatkan penerapan etika bisnis. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi perusahaan waralaba lainnya dalam menerapkan etika bisnis yang baik.