BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan etika bisnis pada perusahaan waralaba *Labbaik Chicken* cabang Kampung Bali, Kota Bengkulu telah dilaksanakan dengan baik melalui penerapan etika bisnis klasifikasi etika normatif dalam SOP pelayanan yang mencakup empat prinsip utama etika bisnis. *Labbaik Chicken* telah berhasil menerapkan berbagai prinsip etika dalam pelayanannya, yang tercermin melalui penerapan prinsip keadilan, kejujuran, tanggung jawab, dan keterbukaan. Dalam hal keadilan, perusahaan secara konsisten memastikan bahwa semua pelanggan diperlakukan dengan setara tanpa memandang status, latar belakang, atau frekuensi kunjungan mereka. Pelayanan yang diterapkan mendorong karyawan untuk selalu memberikan layanan yang ramah, cepat, dan profesional kepada setiap pelanggan, sehingga menciptakan pengalaman yang adil dan setara bagi semua pihak.

Selain itu, prinsip kejujuran juga menjadi fokus utama perusahaan. *Labbaik Chicken* memiliki komitmen yang kuat untuk memastikan bahwa semua informasi yang disampaikan kepada pelanggan adalah faktual, jelas, dan transparan. Setiap karyawan dibekali pelatihan khusus agar mampu menyampaikan informasi produk maupun layanan dengan jujur, termasuk dalam situasi tertentu seperti keterbatasan stok, perubahan menu, atau promosi yang sedang berlangsung. Dalam penerapan prinsip tanggung jawab, perusahaan memberikan arahan yang jelas melalui SOP mengenai kewajiban karyawan untuk menangani setiap keluhan atau kesalahan pelayanan dengan cepat dan tepat. Meskipun prosedur ini sudah berjalan dengan baik, perusahaan tetap menyadari adanya ruang untuk perbaikan, khususnya dalam kedetailan prosedur untuk kondisi tertentu yang lebih kompleks.

Prinsip keterbukaan juga menjadi bagian penting dari pelayanan *Labbaik Chicken*. Perusahaan berkomitmen untuk selalu menjaga komunikasi yang

transparan dengan pelanggan, terutama terkait kebijakan promosi, diskon, dan informasi penting lainnya. Melalui SOP yang ada, karyawan diarahkan untuk menyampaikan semua informasi secara lengkap dan jelas, sehingga pelanggan merasa dihargai serta tidak mengalami kesalahpahaman. Secara keseluruhan, penerapan etika bisnis pada Labbaik *Chicken* cabang Kampung Bali, Kota Bengkulu menunjukkan hal yang baik. Hal ini tidak hanya mencerminkan tanggung jawab sosial perusahaan tetapi juga strategi bisnis yang cerdas untuk membangun kepercayaan pelanggan dan reputasi positif di pasar yang kompetitif.

5.2 Saran

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Labbaik *Chicken* cabang Kampung Bali Kota Bengkulu telah menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis dalam pelayanan kepada pelanggan. Untuk mendukung pencapaian yang sudah baik tersebut, disarankan agar perusahaan terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperkuat pemahaman karyawan terhadap nilai-nilai etika bisnis