

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Prinsip integritas moral mengandung sebuah imperatif moral yang berlaku bagi diri pelaku bisnis dan perusahaannya untuk berbisnis sedemikian rupa agar tetap menjadi yang paling unggul dan tetap dapat dipercaya. Dengan kata lain, prinsip ini merupakan tuntutan dan dorongan dari dalam diri pelaku bisnis dan perusahaan untuk menjadi yang terbaik dan dibanggakan, Prinsip integritas moral mengandung pengertian bahwa norma yang dianut adalah norma yang sudah diterima menjadi milik pribadi dan tidak lagi bersifat eksternal

Jeeva Specialty Coffee and Modern Indonesian Cuisine atau yang akrab disebut juga Jeeva Yogyakarta merupakan salah satu *cafe & resto* yang terdapat di Kota Yogyakarta. Jeeva Yogyakarta didirikan pada tanggal 27 Desember 2017 dan mulai beroperasi pada tanggal 3 Februari 2018. Jeeva Yogyakarta sangat mementingkan tercapainya kepuasan dan kenyamanan pelanggan. Bagi Jeeva Yogyakarta, tercapainya kepuasan pada pelanggan atas produk yang diterimanya menjadi salah satu kunci penting untuk mengembangkan dan mempertahankan bisnisnya. Produk merupakan salah satu faktor penting yang menjadi penentu tercapainya kepuasan dan kenyamanan pelanggan, baik itu produk berupa makanan dan minuman maupun produk berupa jasa pelayanan. Dalam kegiatannya, setiap pelayan yang bekerja di Jeeva Yogyakarta dituntut untuk dapat melayani dan memenuhi segala yang menjadi kebutuhan pelanggan selama berada di Jeeva Yogyakarta. Namun tidak hanya itu, terdapat juga nilai-nilai etis yang menjadi

sebuah pertimbangan dalam melayani pelanggan, di mana nilai-nilai etis tersebut merupakan nilai-nilai yang menjadi landasan bagi Jeeva Yogyakarta dalam menjalankan bisnisnya.

Pelayan Jeeva Yogyakarta mendasari pelayanan yang dilakukan pada nilai menghormati martabat individu dan kesamaan hak asasi manusia, dimana nilai tersebut telah menjadi imperatif moral yang diterima menjadi milik pribadi oleh setiap pelayan Jeeva Yogyakarta, bukan lagi merupakan sebuah tuntutan dari perusahaan. Setiap pelayan Jeeva Yogyakarta juga melalui empat tahapan penalaran etis dalam pengambilan keputusan etis pada setiap implementasi tindakan pelayanan yang dilakukan. Pelayanan Jeeva Yogyakarta berada pada tingkat penalaran moral *post-conventional* pada tahap keenam, dimana pelayanan Jeeva Yogyakarta mengutamakan kesamaan hak asasi manusia dan rasa hormat terhadap kemanusiaan dan martabat individu. Berangkat dari kesamaan hak asasi manusia, nampak serupa antara prinsip keadilan dan prinsip integritas moral dalam konteks pelayanan Jeeva Yogyakarta ini, namun terdapat sebuah perbedaan dari kedua prinsip ini, sumber moralitas pada pelaku bisnis, prinsip *no harm* dalam prinsip keadilan mengandung sebuah imperatif moral yang bersifat eksternal yang merupakan tuntutan dari perusahaan, sedangkan prinsip integritas moral mengandung sebuah imperatif moral yang bersifat internal dan diterima menjadi milik pribadi bukan lagi merupakan tuntutan perusahaan, yang nantinya mampu berimplikasi secara dominan dalam pelayanan.

B. Saran

Penelitian ini memiliki objek material pelayanan Jeeva Yogyakarta dan objek formal berupa prinsip integritas moral dalam etika bisnis. Di dalam etika bisnis terdapat prinsip otonomi, prinsip kejujuran, prinsip keadilan, prinsip saling menguntungkan dan prinsip integritas moral. Penelitian ini lebih menekankan pada prinsip integritas moral, alangkah lebih baik dan akan memperkaya diskursus jika dilakukan penelitian yang lebih mendalam terkait empat prinsip etika bisnis yang lain.