



Penerapan Etika Kerja Dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia Pada UMKM Ma'e Fried Chicken Samarinda

¹Kesha Friantika Dwinuari*, ¹Alfiyah Anggraeni, ¹Chindy Gloria Kanalung, ¹Ilma Joest, ¹Angga Hergastyasmawan, ⁶Yulius Gessong Sampeallo

¹Politeknik Negeri Samarinda

Email: keshasasa01@gmail.com¹, alfiyahanggraeni7@gmail.com¹, chindyggloria303@gmail.com¹,
ilmajoest@gmail.com¹, anggahegas@polnes.ac.id¹, yuliusgessong@gmail.com¹

*Corresponding author: Kesha Friantika Dwinuari

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan pada UMKM Ma'e Fried Chicken yang berlokasi di Jl. KH. Harun Nafsi, Rapak Dalam, Kecamatan Loa Janan Ilir, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman dan penerapan etika kerja karyawan sebagai upaya memperbaiki kualitas pelayanan dan operasional usaha. Permasalahan utama yang ditemukan dalam observasi awal meliputi kurangnya disiplin kerja, tidak terjaganya kebersihan lingkungan kerja, serta rendahnya ketanggapan karyawan dalam melayani pelanggan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, metode yang digunakan adalah observasi dan wawancara langsung dengan para karyawan guna menggali pemahaman mereka mengenai etika kerja serta mengidentifikasi kebiasaan kerja yang perlu ditingkatkan. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam sikap profesional karyawan, khususnya dalam hal kedisiplinan, menjaga kebersihan area kerja, serta memberikan pelayanan yang lebih ramah dan responsif kepada pelanggan. Perubahan ini diharapkan dapat menjadi langkah awal dalam membangun budaya kerja yang lebih baik dan berkelanjutan bagi UMKM Ma'e Fried Chicken.

Kata kunci: etika kerja, UMKM, pelayanan pelanggan, kedisiplinan, pengabdian masyarakat.

Abstract

This community service activity was carried out at the Ma'e Fried Chicken MSME located on Jl. KH. Harun Nafsi, Rapak Dalam, Loa Janan Ilir District, Samarinda City, East Kalimantan, with the aim of increasing employee understanding and implementation of work ethics as an effort to improve service quality and business operations. The main problems found in the initial observation included a lack of work discipline, unmaintained cleanliness of the work environment, and low employee responsiveness in serving customers. To address these problems, the method used was direct observation and interviews with employees to explore their understanding of work ethics and identify work habits that need to be improved. The results of this activity showed a significant increase in employee professionalism, especially in terms of discipline, maintaining a clean work area, and providing friendlier and more responsive service to customers. This change is expected to be the first step in building a better and more sustainable work culture for the Ma'e Fried Chicken MSME.

Keywords: work ethics, MSME, customer service, discipline, community service.

1. PENDAHULUAN

Etika kerja merupakan salah satu fondasi penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat, produktif, dan berkelanjutan. Dalam konteks dunia usaha, khususnya pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), penerapan etika kerja memiliki peran yang sangat strategis (Rasyid & Wahyudi, 2024). UMKM tidak hanya berfungsi sebagai penggerak ekonomi lokal, tetapi juga menjadi wadah bagi pembentukan karakter kerja yang berlandaskan nilai moral dan tanggung jawab sosial. Etika kerja menjadi faktor penting dalam membangun integritas, profesionalisme, serta loyalitas karyawan terhadap organisasi (Rumra et al., 2025). Dengan etika kerja yang baik, perusahaan dapat menciptakan budaya kerja positif yang mendukung peningkatan kinerja secara berkelanjutan.

Di Kota Samarinda, sektor UMKM menunjukkan perkembangan yang cukup pesat, terutama di bidang kuliner. Salah satu pelaku usaha yang berkembang adalah UMKM Ma'e Fried Chicken, yang berlokasi di kawasan Rapak Dalam, Samarinda. Usaha ini dikenal masyarakat karena kualitas rasa produknya yang konsisten dan pelayanan yang cepat. Namun, seperti banyak UMKM lainnya, Ma'e Fried Chicken juga menghadapi tantangan dalam aspek pengelolaan sumber daya manusia (SDM), terutama yang berkaitan dengan aspek etika kerja yang diantaranya mencakup kedisiplinan kerja, tanggung jawab individu, serta komunikasi antar pegawai dan pelanggan. Kurangnya pemahaman terhadap nilai-nilai etika kerja sering kali berdampak pada menurunnya produktivitas dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk memperkuat penerapan etika kerja di lingkungan UMKM. Etika kerja bukan sekadar aturan perilaku, melainkan seperangkat nilai yang menuntun setiap individu dalam melaksanakan tugas secara jujur, disiplin, dan bertanggung jawab. Etika kerja yang kuat dapat meningkatkan kepuasan kerja, memperbaiki hubungan antarpegawai, dan memperkuat citra organisasi di mata pelanggan. Oleh karena itu, penerapan etika kerja yang efektif diyakini mampu meningkatkan kualitas pengelolaan SDM dan sekaligus mendukung keberlanjutan usaha (Mahayastina et al., 2025).

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan sebagai bentuk kontribusi akademisi terhadap peningkatan kualitas manajemen dan budaya kerja di sektor UMKM. Melalui pendekatan edukatif dan partisipatif, kegiatan ini bertujuan untuk mengedukasi nilai-nilai etika kerja di kalangan pemilik dan karyawan Ma'e Fried Chicken. Diharapkan setelah kegiatan ini dilakukan, karyawan mampu menerapkan prinsip kejujuran, tanggung jawab, kerja sama, dan profesionalisme dalam setiap aktivitas kerja.

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dalam kegiatan pengabdian ini berfokus pada bagaimana etika kerja diterapkan di UMKM Ma'e Fried Chicken Samarinda serta sejauh mana penerapan tersebut berpengaruh terhadap pengelolaan sumber daya manusia di dalamnya. Selain itu, kegiatan ini juga berupaya mengidentifikasi strategi yang dianggap efektif untuk meningkatkan etika kerja di lingkungan UMKM. Dengan memahami ketiga aspek tersebut, program pengabdian diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam memperkuat budaya kerja yang profesional, produktif, dan berkelanjutan pada UMKM mitra.

Tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini yaitu untuk meningkatkan pemahaman dan penerapan nilai-nilai etika kerja dalam pengelolaan SDM, mendorong terbentuknya budaya kerja yang profesional dan berintegritas, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pemilik dan karyawan dalam membangun lingkungan kerja yang etis dan produktif.

Adapun manfaat kegiatan ini diharapkan dapat dirasakan oleh berbagai pihak. Bagi UMKM Ma'e Fried Chicken, kegiatan ini diharapkan mampu meningkatkan produktivitas serta kualitas pelayanan kepada pelanggan. Bagi karyawan, kegiatan ini dapat menumbuhkan etos kerja yang positif serta meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan. Sedangkan bagi akademisi, kegiatan ini memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan konsep dan praktik penerapan etika kerja di sektor UMKM, khususnya di daerah Samarinda.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Etika Kerja

Etika kerja atau *work ethics* merupakan seperangkat nilai, sikap, dan perilaku positif yang menjadi pedoman seseorang dalam bekerja. Etika kerja mencerminkan kesadaran, tanggung jawab, dan keyakinan moral yang mendorong individu untuk bekerja secara jujur, disiplin, serta menghargai hasil kerja sendiri dan orang lain. Nilai-nilai ini berakar pada kepercayaan dan integritas pribadi yang menjadi dasar pembentukan perilaku profesional di tempat kerja (Nurhasanah et al., 2022).

Istilah "etika" berasal dari bahasa Yunani *ethos*, yang berarti sikap, kepribadian, watak, dan keyakinan terhadap sesuatu (Aprilia, 2022). Etika adalah cabang filsafat yang mempelajari moralitas, yaitu tentang apa yang benar dan salah dalam tindakan manusia (Basri et al., 2024). Dengan demikian, etika kerja merupakan penerapan prinsip-prinsip moral dalam konteks pekerjaan.

Etika kerja merupakan sikap, pandangan, kebiasaan, atau sifat seseorang maupun kelompok dalam melaksanakan pekerjaan (Nurhasanah et al., 2022). Etika kerja tidak hanya menekankan keterampilan teknis, tetapi juga menuntut nilai-nilai moral seperti tanggung jawab, kerja keras, kejujuran, dan disiplin.

Dalam konteks organisasi, etika kerja berperan penting dalam membentuk budaya kerja yang positif dan produktif. Karyawan yang memiliki etika kerja tinggi cenderung menunjukkan komitmen, menghargai

waktu, dan berkontribusi terhadap kemajuan organisasi. Dengan demikian, etika kerja menjadi landasan moral bagi individu dalam mencapai keseimbangan antara keberhasilan profesional dan integritas pribadi.

2.2 Indikator Etika Kerja

Menurut (Bhastary, 2020) indikator atau ukuran etika kerja dapat dilihat dari beberapa aspek yang mencerminkan sikap dan perilaku seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Indikator tersebut meliputi kerja keras, gaya bicara, nilai kerja, dan kreativitas kerja. Keempat indikator ini menggambarkan seberapa besar komitmen, tanggung jawab, dan moralitas seseorang terhadap pekerjaannya.

a. Kerja Keras

Kerja keras adalah usaha sungguh-sungguh dan gigih dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Wadu et al., 2020). Seseorang yang memiliki etika kerja tinggi akan menunjukkan semangat pantang menyerah, tekun, serta berorientasi pada hasil yang maksimal. Sikap kerja keras juga mencerminkan komitmen terhadap tanggung jawab dan kesungguhan dalam menjalankan tugas secara profesional.

b. Gaya Bicara

Gaya bicara merupakan cara seseorang berkomunikasi yang dapat menimbulkan kesan dan daya tarik pada pendengarnya (Febriyanty & Oktavini, 2021). Dalam konteks etika kerja, gaya bicara yang sopan, santun, dan jelas menunjukkan penghargaan terhadap rekan kerja serta mencerminkan kepribadian yang beretika. Komunikasi yang baik akan menciptakan suasana kerja yang harmonis dan memperkuat kerja sama tim di lingkungan kerja.

c. Nilai Kerja

Nilai kerja berkaitan dengan pandangan seseorang terhadap makna dan pentingnya pekerjaan yang dilakukan. Nilai ini mencerminkan sejauh mana seseorang menghargai usaha, waktu, dan tenaga yang dikeluarkan untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat. Dengan memiliki nilai kerja yang tinggi, seseorang akan bekerja dengan rasa tanggung jawab, dedikasi, dan kebanggaan terhadap profesinya.

d. Kreativitas Kerja

Kreativitas kerja adalah kemampuan individu untuk menghasilkan gagasan, metode, atau solusi baru dalam menyelesaikan pekerjaan (Saragih & Siahaan, 2021). Kreativitas mencerminkan keterampilan berpikir inovatif dan kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan. Dalam etika kerja, kreativitas menjadi wujud dari upaya seseorang untuk memberikan kontribusi lebih terhadap kemajuan organisasi maupun peningkatan hasil kerja.

2.3 Manfaat Etika Kerja

Etika kerja mengandung seperangkat prinsip moral dan nilai-nilai yang mengarahkan perilaku individu dalam menjalankan tugasnya di lingkungan kerja (Putri et al., 2024). Prinsip-prinsip ini berfungsi sebagai pedoman untuk membedakan tindakan yang baik dan buruk, sehingga menciptakan keseimbangan antara kepentingan individu dan tujuan organisasi. Dalam konteks organisasi modern, etika kerja tidak hanya menjadi dasar pembentukan perilaku karyawan, tetapi juga berperan penting dalam menciptakan budaya perusahaan yang berintegritas dan berkelanjutan. Adapun beberapa manfaat utama dari penerapan etika kerja adalah sebagai berikut:

a. Membangun Budaya Kerja yang Positif

Etika kerja berperan besar dalam membentuk budaya kerja yang positif di lingkungan organisasi. Budaya kerja yang positif mendorong terciptanya suasana kerja yang harmonis, menyenangkan, dan saling mendukung antar karyawan (Samosir et al., 2024). Ketika etika kerja diterapkan dengan baik, karyawan akan bekerja dengan rasa tanggung jawab, saling menghargai, dan memiliki rasa memiliki terhadap organisasi. Budaya kerja yang positif juga meningkatkan motivasi, kreativitas, dan produktivitas karena karyawan merasa dihargai serta memiliki hubungan yang baik dengan rekan dan pimpinan. Dengan demikian, perusahaan dapat mencapai kinerja optimal sekaligus menekan tingkat konflik dan stres di tempat kerja.

b. Meningkatkan Integritas dan Reputasi

Etika kerja yang diterapkan secara konsisten akan memperkuat integritas organisasi dan meningkatkan reputasi perusahaan di mata publik. Integritas mencerminkan kejujuran, tanggung jawab, dan keterbukaan dalam menjalankan aktivitas bisnis, sedangkan reputasi merupakan persepsi masyarakat terhadap citra perusahaan (Al-Ghufroni & Sisdiyanto, 2024).

Perusahaan dengan tingkat integritas tinggi cenderung dipercaya oleh pelanggan, mitra bisnis, pemerintah, dan masyarakat. Reputasi yang baik juga menjadi aset penting karena dapat menarik tenaga kerja berkualitas, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta memperluas peluang kerja sama bisnis. Dengan kata lain, etika kerja menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan dan kredibilitas jangka panjang.

c. Meningkatkan Profesionalisme dan Tanggung Jawab Individu

Etika kerja mendorong individu untuk bekerja dengan penuh profesionalisme, yaitu melaksanakan tugas sesuai standar dan tanggung jawab yang telah ditetapkan (Ferawati et al., 2020). Profesionalisme tidak hanya berarti memiliki keterampilan dan kompetensi, tetapi juga mencakup sikap disiplin, jujur, dan konsisten dalam bekerja. Sementara itu, tanggung jawab individu berarti kesediaan seseorang untuk mempertanggungjawabkan hasil kerjanya dengan menjunjung tinggi nilai moral dan keadilan (Rozek, 2025). Ketika setiap karyawan memiliki etika kerja yang baik, maka lingkungan kerja menjadi lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada hasil yang berkualitas. Hal ini juga memperkuat kepercayaan antara pimpinan dan bawahan dalam organisasi.

d. Mengembangkan dan Mempertahankan Budaya Kerja Yang Berkelanjutan

Etika kerja tidak hanya membangun budaya kerja positif, tetapi juga membantu organisasi dalam mempertahankannya secara berkelanjutan. Pihak manajemen, khususnya bagian sumber daya manusia (SDM), memiliki peran penting dalam menanamkan nilai-nilai etika kepada seluruh karyawan melalui pelatihan, contoh perilaku pimpinan, dan kebijakan organisasi.

Budaya kerja yang etis dan harmonis tercermin dari bagaimana anggota organisasi saling menghormati, bekerja sama, dan mendukung satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, perusahaan mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, mengurangi konflik internal, dan meningkatkan loyalitas karyawan terhadap organisasi.

2.4 Strategi Peningkatan Etika Kerja

Dalam suatu organisasi, etika kerja merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan (Nurhasanah et al., 2022). Etika kerja yang baik mencerminkan sikap tanggung jawab, kedisiplinan, kejujuran, serta komitmen terhadap tugas yang diemban. Karyawan yang memiliki etika kerja tinggi cenderung merasa lebih puas terhadap pekerjaannya karena mereka mampu menyeimbangkan antara kewajiban dan nilai-nilai moral yang dipegang dalam bekerja. Sebaliknya, rendahnya etika kerja dapat menimbulkan perilaku negatif seperti kurangnya tanggung jawab, rendahnya motivasi, dan konflik dalam lingkungan kerja.

Salah satu strategi yang dapat dilakukan organisasi untuk meningkatkan etika kerja adalah melalui program pelatihan kerja. Pelatihan merupakan bentuk pembinaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta pemahaman mereka terhadap pekerjaan yang dilakukan (Ikaningtyas et al., 2024). Pelatihan tidak hanya berfokus pada peningkatan kemampuan teknis, tetapi juga pada pembentukan sikap profesional dan pemahaman terhadap nilai-nilai etis di tempat kerja.

Ketika karyawan memperoleh pelatihan yang tepat dan relevan dengan bidang pekerjaannya, mereka akan lebih memahami proses kerja, tanggung jawab, serta standar perilaku yang diharapkan oleh organisasi. Hal ini akan membuat karyawan lebih percaya diri, efisien, dan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih baik. Selain itu, pelatihan juga dapat meningkatkan rasa memiliki (*sense of belonging*) terhadap organisasi karena karyawan merasa diperhatikan dan diberi kesempatan untuk berkembang (Wiranadi et al., 2023).

3. METODE

Secara etimologis, kata metode berasal dari bahasa Yunani *methodos*, gabungan dari kata *meta* yang berarti "melalui" dan *hodos* yang berarti "jalan". Dalam bahasa Inggris, metode dikenal dengan istilah *method* yang dimaknai sebagai cara atau langkah. Dalam bahasa Jerman, istilah *methodisch* juga mengandung arti "jalan" atau "cara untuk mencapai sesuatu". Sementara itu, dalam bahasa Arab, metode disebut *thariq*, yang berarti jalan atau langkah yang ditempuh untuk mencapai tujuan tertentu (Harahap, 2024). Metode yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur. Wawancara semi terstruktur merupakan salah satu jenis wawancara *in depth interview* dimana bentuk wawancara mendalam yang digunakan untuk menggali suatu permasalahan secara lebih luas dan terbuka (Andina, 2019). Dengan

responden oleh beberapa karyawan bagian dapur dan pelayanan. Pertanyaan mencakup kedisiplinan, tanggung jawab, kejujuran, kerja sama, dan komunikasi. Hasilnya menunjukkan masih ada kendala dalam kedisiplinan waktu dan komunikasi antarpegawai. Temuan ini menjadi dasar penyusunan materi pelatihan dan pendampingan bagi seluruh karyawan.

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di UMKM Ma'e Fried Chicken, yang berlokasi di Jalan KH. Harun Nafsi, Gang Rapak Dalam, Kecamatan Loa Janan Ilir, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, pada hari Kamis, 6 November 2025. Objek usaha Ma'e Fried Chicken adalah bisnis kuliner yang berfokus pada penjualan ayam goreng siap saji dengan berbagai varian menu dan harga terjangkau. Dalam operasionalnya, Ma'e Fried Chicken melibatkan beberapa karyawan di bagian dapur, kasir, dan pelayanan, yang menjadi fokus kegiatan pengabdian terutama dalam aspek penerapan etika kerja dan pengelolaan sumber daya manusia.

Sasaran kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah seluruh karyawan UMKM Ma'e Fried Chicken. Karyawan menjadi sasaran utama dalam hal peningkatan pemahaman tentang pentingnya penerapan etika kerja dalam pengelolaan sumber daya manusia, serta penerapan kebijakan yang mendukung budaya kerja etis.

Adapun beberapa langkah yang dilakukan dalam metode ini sebagai berikut:

- a. Observasi awal: Dilakukan di UMKM Ma'e Fried Chicken untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan yang berkaitan dengan penerapan etika kerja. Hasil observasi menunjukkan adanya kendala dalam kedisiplinan waktu, kurang menjaga kebersihan, komunikasi antarpegawai, dan kurang tanggap dalam melayani pelanggan yang berpengaruh terhadap efektivitas operasional dan kualitas pelayanan. Temuan ini menjadi dasar bagi tim pengabdian dalam merancang kegiatan pelatihan dan pendampingan etika kerja yang sesuai dengan kebutuhan di lapangan.
- b. Penyusunan materi edukasi: Berdasarkan temuan pada tahap observasi awal, tim pengabdian kemudian melakukan proses penyusunan materi edukasi yang dirancang secara khusus untuk menjawab permasalahan yang teridentifikasi di lapangan. Penyusunan materi dilakukan dengan mengintegrasikan konsep-konsep etika kerja, prinsip pengelolaan SDM, serta standar pelayanan yang relevan dengan kebutuhan operasional UMKM Ma'e Fried Chicken. Materi disusun secara sistematis agar mudah dipahami oleh karyawan, meliputi pembahasan mengenai kedisiplinan, kebersihan, komunikasi kerja, tanggung jawab, hingga etika pelayanan kepada pelanggan. Proses penyusunan ini menjadi tahap penting untuk memastikan bahwa pelatihan dan pendampingan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kondisi dan tantangan nyata yang dihadapi oleh karyawan di tempat kerja.



Gambar 1. Diskusi materi edukasi

Pada tahap ini, kami melakukan sesi penyusunan materi bersama-sama mengenai kebiasaan kerja, pemahaman nilai etika, serta tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dan berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kondisi lapangan sebelum melanjutkan tahapan berikutnya pada karyawan UMKM Ma'e Fried Chicken.

- c. Edukasi: Kegiatan pelatihan dan edukasi dilaksanakan dengan memberikan materi mengenai etika kerja dan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) karyawan UMKM Ma'e Fried Chicken. Materi difokuskan pada nilai-nilai kejujuran, disiplin, tanggung jawab, kerja sama, serta profesionalisme dalam menjalankan tugas. Selain itu, peserta juga diberikan pemahaman tentang pentingnya manajemen SDM yang beretika untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis.

- d. Diskusi dan sharing: Kegiatan diskusi dan sharing dilakukan bersama karyawan UMKM Ma'e Fried Chicken untuk membahas penerapan etika kerja dalam kegiatan operasional sehari-hari. Melalui kegiatan ini, peserta saling berbagi pengalaman dan pandangan mengenai sikap disiplin, tanggung jawab, serta kerja sama yang diterapkan di tempat kerja. Diskusi ini juga menjadi sarana refleksi dan pembelajaran bersama guna memperkuat budaya kerja yang etis dan profesional di lingkungan usaha.



Gambar 2. Sesi Wawancara dan Sharing

Pada tahap pertama, kami memulai pendampingan dengan melakukan sesi wawancara dan diskusi. Tahap ini kami lakukan bersama dengan salah satu karyawan Ma'e Fried Chicken. Wawancara dan diskusi dilakukan cukup santai dengan beberapa pertanyaan mengenai kebiasaan kerja, nilai etika yang diterapkan, serta tantangan yang dihadapi dalam proses pelayanan sehari-hari.



[a]



[b]

Gambar 3. [a] Proses Pembuatan [b] Kegiatan Penjualan

Dalam proses operasional, tampak karyawan melakukan pengolahan menu secara bertahap sesuai standar kerja yang berlaku. Proses dimulai dari bagian dapur yang menyiapkan dan mengolah bahan makanan, kemudian dilanjutkan dengan kegiatan penyajian serta pelayanan kepada pelanggan. Foto diatas menunjukkan bagaimana setiap karyawan menjalankan tugasnya masing-masing, mulai dari memasak, mengemas makanan, hingga memberikan layanan langsung kepada pembeli, yang mencerminkan koordinasi kerja yang terstruktur.

- e. Evaluasi: Evaluasi dilakukan untuk menilai perubahan perilaku dan pemahaman karyawan setelah kegiatan pelatihan dan pendampingan. Penilaian difokuskan pada peningkatan aspek etika yang mencakup kedisiplinan, tanggung jawab, serta kesadaran terhadap pentingnya etika kerja dalam aktivitas sehari-hari di UMKM Ma'e Fried Chicken.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini memaparkan hasil kegiatan observasi yang diperoleh dari kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan dengan UMKM Ma'e Fried Chicken.

4.1 Hasil Kegiatan

- a. Antusiasme dan keterlibatan karyawan tinggi selama kegiatan edukasi.

Karyawan menunjukkan ketertarikan yang kuat terhadap materi yang diberikan. Mereka aktif bertanya, berdiskusi, serta memberikan contoh kasus nyata yang sering mereka alami ketika melayani pelanggan. Antusiasme ini menunjukkan bahwa materi mengenai etika kerja, pelayanan, dan motivasi sangat relevan dengan kebutuhan pekerjaan mereka. Kehadiran karyawan yang penuh perhatian selama edukasi juga mencerminkan kesiapan mereka untuk menerima perubahan dan memperbaiki perilaku kerja.



[a]



[b]

Gambar 4. [a] Dokumentasi dengan karyawan [b] Dokumentasi dengan produk

Pada tahap akhir kegiatan, dilakukan dokumentasi bersama salah satu karyawan di depan objek UMKM sebagai penutup kegiatan. Dokumentasi ini menangkap interaksi kami dengan karyawan sekaligus menampilkan hasil olahan yang dibuat, sehingga memberikan gambaran nyata mengenai proses kerja di Ma'e Fried Chicken.

- b. Pemahaman peserta terhadap materi etika dan motivasi kerja meningkat.

Ketika kami melakukan sharing wawancara dan diskusi terlihat karyawan mulai memahami pentingnya nilai-nilai kedisiplinan, tanggung jawab, kejujuran, serta penerapan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam pelayanan sehari-hari. Mereka menyadari bahwa etika kerja bukan hanya kewajiban, tetapi juga faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat citra Ma'e Fried Chicken. Kesadaran ini tumbuh setelah adanya contoh dan penjelasan terkait dampak etika kerja terhadap produktivitas dan hubungan dengan pelanggan.

- c. Karyawan menyatakan komitmen untuk meningkatkan etika kerja setelah pendampingan.

Karena kegiatan pendampingan dilakukan hanya satu kali dan tidak dilanjutkan dengan kunjungan evaluasi berikutnya, pengukuran perubahan perilaku tidak dapat dilakukan secara langsung. Namun, berdasarkan pernyataan para karyawan, mereka menunjukkan komitmen untuk melakukan evaluasi diri dan menerapkan nilai-nilai etika kerja yang telah dipelajari. Mereka berjanji untuk memperbaiki kedisiplinan waktu, meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga kebersihan, serta memperkuat komunikasi internal sebagai bentuk tindak lanjut dari edukasi yang telah diberikan. Komitmen ini menjadi indikator awal bahwa materi telah dipahami dan diterima sebagai dasar perbaikan perilaku kerja di masa mendatang.

Karyawan juga menyampaikan keinginan untuk lebih bertanggung jawab dalam menghadapi kesalahan pelayanan. Mereka berkomitmen menangani kesalahan secara profesional, seperti dengan meminta maaf secara sopan, memberikan penjelasan yang transparan, serta menawarkan solusi yang sesuai demi menjaga kepuasan pelanggan. Kesadaran ini menjadi salah satu aspek penting dari etika kerja yang baik di sektor layanan makanan cepat saji.

4.2 Analisis Pembahasan

- a. Peningkatan komitmen karyawan selaras dengan teori motivasi.

Berdasarkan perspektif teori Dua Faktor Herzberg, antusiasme dan komitmen yang ditunjukkan karyawan merupakan respons terhadap terpenuhinya dua aspek motivasi, yaitu faktor motivator (pengakuan, tanggung jawab, dorongan untuk berkembang) dan faktor higienis (lingkungan kerja kondusif dan hubungan kerja yang harmonis). Edukasi yang diberikan menstimulasi motivasi intrinsik, yakni keinginan untuk memperbaiki kualitas kerja atas dasar kesadaran pribadi, bukan semata-mata karena instruksi.

- b. Edukasi MSDM berperan dalam membangun pemahaman bersama mengenai standar etika kerja.

Pelatihan yang diberikan membantu karyawan memahami nilai-nilai dasar profesionalisme yang sebelumnya diterapkan tanpa dasar konseptual. Dengan adanya edukasi ini, karyawan memiliki pedoman perilaku yang lebih jelas mengenai bagaimana mereka harus bersikap dalam melayani pelanggan maupun bekerja dalam tim. Pemahaman ini penting untuk menciptakan budaya kerja yang lebih konsisten dan terarah.

- c. Komitmen karyawan untuk memperbaiki diri berpotensi meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan.

Walaupun perubahan nyata belum dapat diamati karena tidak dilakukannya kunjungan lanjutan, komitmen yang diungkapkan karyawan menggambarkan potensi peningkatan produktivitas. Ketika nilai-nilai etika kerja seperti kedisiplinan, kebersihan, dan kesopanan diterapkan secara konsisten, maka efektivitas kerja dan kepuasan pelanggan akan meningkat. Selain itu, komitmen untuk memperkuat komunikasi internal dapat menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif dan kolaboratif. Kesiapan karyawan untuk menangani kesalahan pelayanan secara lebih profesional menunjukkan bahwa mereka memahami pentingnya tanggung jawab dalam menjaga kualitas layanan. Aspek akuntabilitas ini merupakan bagian dari etika kerja yang sangat relevan bagi sektor kuliner, di mana kesalahan kecil dapat berdampak pada kepuasan pelanggan dan citra usaha.

4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat

- a. Faktor Pendukung

Motivasi dan kemauan belajar karyawan yang tinggi terlihat dari kesiapan mereka dalam menerima materi, berdiskusi, dan menyampaikan pendapat, sehingga hal ini menjadi landasan kuat bagi keberhasilan kegiatan pendampingan. Selain itu, suasana kerja yang kekeluargaan serta budaya kerja yang penuh kekompakan dan kebersamaan menjadikan komunikasi lebih terbuka, sehingga proses internalisasi nilai etika kerja dapat berlangsung lebih mudah. Kondisi tersebut juga didukung oleh pembagian tugas operasional yang cukup jelas, di mana peran antara pengolahan, pengorengan, penyajian, dan pelayanan sudah terstruktur, sehingga masing-masing karyawan memahami tanggung jawabnya sekaligus area etika kerja yang perlu ditingkatkan.

- b. Faktor Penghambat

Durasi dan waktu pendampingan yang terbatas menjadi salah satu hambatan, karena pendampingan hanya dilakukan satu kali akibat padatnya jam operasional, sehingga perubahan perilaku tidak dapat dimonitor secara langsung dalam jangka panjang. Selain itu, kedisiplinan dan kebiasaan kerja juga belum merata, di mana masih terdapat karyawan yang membutuhkan pendampingan lebih lanjut terkait ketepatan waktu dan kebersihan area kerja.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan UMKM Ma'e Fried Chicken, dapat disimpulkan bahwa etika kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan operasional usaha. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebelum dilakukan pendampingan, pemahaman karyawan mengenai etika kerja masih terbatas, terutama terkait kedisiplinan, sikap profesional, dan kerja sama tim. Melalui proses wawancara, terungkap bahwa karyawan mulai menyadari pentingnya datang tepat waktu, menjaga kebersihan tempat kerja, bersikap sopan kepada pelanggan, serta bekerja secara jujur dan bertanggung jawab. Wawancara juga memperlihatkan adanya peningkatan kesadaran dalam menjaga komunikasi yang baik antar karyawan, sehingga suasana kerja menjadi lebih kondusif dan produktif secara nyata dan berkelanjutan.

Perubahan tersebut berdampak positif pada hubungan kerja dan pelayanan, misalnya karyawan lebih sigap melayani pelanggan, lebih teliti dalam mempersiapkan pesanan, dan lebih rapi dalam menjaga area produksi maupun kasir. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan etika kerja mulai berjalan secara konsisten meskipun masih memerlukan pendampingan lanjutan agar menjadi budaya kerja tetap.

Ke depan, UMKM Ma'e Fried Chicken diharapkan terus memperkuat penerapan etika kerja dengan memberikan arahan berkala, evaluasi rutin, serta pelatihan sederhana yang relevan. Dengan meningkatnya pemahaman dan kesadaran karyawan mengenai etika kerja, usaha ini berpotensi menjadi lebih profesional, kompetitif, dan mampu memberikan pelayanan yang semakin berkualitas kepada pelanggan di masa mendatang.

REFERENSI

- Al-Ghufroni, A. T., & Sisdianto, E. (2024). MENINGKATKAN REPUTASI PERUSAHAAN MELALUI ETIKA BISNIS DAN KEPEDULIAN LINGKUNGAN: MENINGKATKAN REPUTASI PERUSAHAAN MELALUI ETIKA BISNIS DAN KEPEDULIAN LINGKUNGAN. *JURNAL ILMIAH EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI*, 1(4), 195–208.
- Andina, A. N. (2019). Hedonisme berbalut cinta dalam musik k-pop. *Syntax*, 1(8), 39–49.
- Aprilia, P. (2022). Etika pergaulan siswa. *Widya Wastara: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 2(3), 53–62.
- Basri, H. H., Heliwasnimar, H., & Ardimen, A. (2024). Etika dan moral dalam ilmu pengetahuan. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(1), 343–351.
- Bhastary, M. D. (2020). Pengaruh etika kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 160–170.
- Febriyanty, F. R., & Oktavini, F. (2021). Gaya Komunikasi Penyiar Dalam Mempertahankan Eksistensi Radio. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 6(1), 98–111.
- Ferawati, I., Darna, N., & Suhendi, R. M. (2020). Pengaruh Profesionalisme dan Etika Kerja terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis (Suatu Studi pada Pegawai ASN Rumah Sakit Umum daerah Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 2(3), 46–66.
- Harahap, S. (2024). *Metode Pendidikan Akhlak Menurut Imam Al-Ghazali Dalam Buku Ihya Ulumiddin*. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
- Ikaningtyas, M., Zhahran, B. D. A., Yuanesya, Z. L., & Carolina, A. (2024). Pemberdayaan karyawan melalui pelatihan dan pengembangan: Pengaruhnya terhadap pertumbuhan bisnis. *Economics And Business Management Journal (EBMJ)*, 3(01), 77–85.
- Mahayastina, M., Ayunengsih, N. J., & Astuti, R. F. (2025). PENTINGNYA ETIKA BISNIS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)*, 2(2), 917–1925.
- Nurhasanah, N., Jufrizen, J., & Tupti, Z. (2022). Pengaruh Etika Kerja, Budaya Organisasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 245–261. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.618>
- Putri, N. A., Harmen, H., Indriani, R., Mahyundari, A., Wulandari, A., Togatorop, R. S., Indah, A. N., & Sinaga, M. H. P. (2024). Dampak Etika Kerja dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(3).
- Rasyid, M., & Wahyudi, D. (2024). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Perbaikan Etika Kerja Karyawan. *Kalijaga : Jurnal Penelitian Multidisiplin Mahasiswa*, 1(1), 10–13. <https://doi.org/10.62523/kalijaga.v1i1.4>
- Rozek, A. (2025). MAKNA DISIPLIN KERJA DALAM MENINGKATKAN TANGGUNG JAWAB PEGAWAI PADA LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Pendidikan*, 173–184.
- Rumra, A. S., Rahawarin, M. A., & Zacharias, T. (2025). Pengaruh Integritas Pegawai, Etika Kerja, dan Loyalitas Pegawai terhadap Kinerja Pegawai di Cabang Dinas Pendidikan Menengah dan Pendidikan Khusus Kabupaten Kepulauan Aru. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 6(3), 1771–1783.
- Samosir, N. N. U., Darmansah, T., Lubis, E., Harahap, I. M., & Syahan, M. (2024). Analisis teoritis tentang hubungan antara budaya organisasi dan kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan/ E-ISSN: 3062-7788*, 1(3), 78–83.
- Saragih, S., & Siahaan, E. (2021). Pengaruh Stres Kerja, Efikasi Diri dan Kreatifitas Terhadap Kinerja Pegawai Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Pematangsiantar. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(2), 90–102.
- Wadu, L. B., Samawati, U., & Ladamay, I. (2020). Penerapan nilai kerja keras dan tanggungjawab dalam ekstrakurikuler pramuka di sekolah dasar. *Jurnal Bidang Pendidikan Dasar*, 4(1), 100–106.
- Wiranadi, S. K., Fajarica, S. D., & Paramita, E. P. (2023). STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN DAN KARYAWAN DI RUMAH SAKIT SILOAM MATARAM DALAM MENUMBUHKAN SENSE OF BELONGING. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi*, 4(2), 41–54.