



Analisis Peran Etika Bisnis Islam Dalam Membentuk Reputasi Usaha Pada UMKM Jajanan Mbah Yuli

Ratna Oktavina Rizky^{1✉}, Abdur Rohman²

¹ Mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura

² Dosen Universitas Trunojoyo Madura

Informasi Artikel Abstract

History of Article

Received 24 Mei 2024

Accepted 29 Mei 2024

Published 2 Mei 2024

Kata Kunci:

Etika Bisnis dalam Islam,
Bisnis, Reputasi Usaha,
UMKM

Key Words:

Business Ethics in Islam,
Business, Business
Reputation, MSMEs

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana perbedaan antara etika bisnis konvensional dengan etika bisnis Islam yang sesuai dengan syariat Islam dan untuk mengetahui pentingnya suatu etika bisnis Islam mempengaruhi reputasi UMKM jajanan Mbah Yuli. Untuk menjalin hubungan dengan orang lain, etika sangat penting dalam dunia bisnis. Selain itu, penerapan etika perusahaan yang baik dapat meningkatkan reputasi usaha pada UMKM jajanan Mbah Yuli, meningkatkan komunikasi, dan menumbuhkan rasa saling percaya di antara penjual dan pembeli serta mencegah kesalahpahaman di antara mereka. Terdapat pelanggaran etika bisnis yang salah satunya ada pada UU No.30 Pasal 17 ayat 1 yang berbunyi "barang siapa yang dengan sengaja dan tanpa hak menggunakan Rahasia Dagang pihak lain atau melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 atau Pasal 14 dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun atau denda paling banyak Rp. 300.000.000.,00 (tiga ratus juta rupiah)". Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan kepustakaan untuk mengumpulkan pendapat para ahli tentang etika bisnis Islam dan peranannya dalam usaha. Dalam segala hal, etika bisnis dapat diterapkan. Ada beberapa ide yang membedakan etika bisnis syariah dari etika bisnis konvensional. Selain itu, pengaruh penerapan etika bisnis Islam pada reputasi usaha UMKM jajanan Mbah Yuli.

The purpose of this research is to find out how the differences between conventional business ethics and Islamic business ethics are in accordance with Islamic law and to find out the importance of Islamic business ethics in influencing the reputation of Mbah Yuli's snack MSMEs. To establish relationships with other people, ethics is very important in the business world. Apart from that, implementing good corporate ethics can improve the business reputation of Mbah Yuli snacks MSMEs, improve communication, and foster mutual trust between sellers and buyers and prevent misunderstandings between them. There are violations of business ethics, one of which is in Law No. 30 Article 17 paragraph 1 which reads "anyone who intentionally and without right uses another party's trade secret or commits an act as intended in Article 13 or Article 14 shall be punished with a maximum imprisonment two years or a maximum fine of Rp. 300,000,000.00 (three hundred million rupiah)". This research uses qualitative research methods with literature to collect expert opinions about Islamic business ethics and its role in business. In all cases, business ethics can be applied. There are several ideas that differentiate sharia business ethics from conventional business ethics. Apart from that, the influence of the application of Islamic business ethics on the reputation of Mbah Yuli.

[✉] Corresponding Penulis :

Alamat: Universitas Trunojoyo Madura

E-mail: ratnaok21@gmail.com

PENDAHULUAN

Ketika bisnis telah memberikan kontribusi yang signifikan untuk kemajuan ekonomi, sosial, dan budaya, mereka juga dapat memiliki dampak yang disebabkan oleh kegiatan mereka sendiri. Tindakan seperti pelanggaran etika mungkin terjadi dalam kegiatan perusahaan. Seseorang mungkin merasa paling benar dalam berbagai situasi dan kondisi. Oleh karena itu, penting bagi kita untuk memiliki kesadaran moral dalam situasi apa pun supaya ketika kita membuat keputusan dalam situasi dan kondisi apa pun, nilai etis tetap ada (Andres Dharma Nurhalim, 2023). Sebuah perusahaan harus memiliki kemampuan untuk menyediakan produk atau jasa berkualitas tinggi, harga yang lebih kompetitif, penyerahan yang lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik jika mereka ingin berkembang dan menjadi pesaing. Perusahaan harus dapat mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar mereka dan mungkin merebut pasar yang sudah ada jika mereka ingin berhasil dalam persaingan bisnis. Ini dapat dicapai dengan merancang rencana bisnis yang akan beroperasi dan berkembang di masa depan. Indonesia memiliki banyak bisnis yang berkembang berkat peluang bisnis yang besar. Semakin banyak kegiatan bisnis, menunjukkan bisnis yang menguntungkan. Dalam bisnis, selalu ada persaingan yang ketat. Oleh karena itu, persaingan harus dihadapi dan dianggap sebagai motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan (Meithiana Indrasari, 2019). Pelanggan telah didorong untuk membangun hubungan yang kuat dengan perusahaan berkat etika bisnis. Dengan hubungan jangka panjang seperti ini, bisnis dapat memahami apa yang dibutuhkan dan apa yang diinginkan pelanggan. Dengan cara ini, Bisnis dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memastikan sebanyak mungkin pelanggan memiliki pengalaman yang menyenangkan dan sesedikit mungkin pengalaman yang tidak menyenangkan. (Aswand Hasoloan, 2018)

Terdapat pelanggaran etika bisnis yang salah satunya Pasal 17 ayat 1 Undang-Undang No. 30 menyatakan bahwa "barang siapa yang dengan sengaja dan tanpa hak menggunakan Rahasia Dagang pihak lain atau melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 atau Pasal 14 dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun atau denda paling banyak Rp. 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah)" (Bengu, Kelin and Hadjon, 2023). Seorang pengusaha sangat membutuhkan etika bisnis Islam karena kesuksesan tidak hanya ditentukan oleh moral dan manajemen yang optimal, tetapi juga etika bisnis yang baik menurut Islam. Sebuah usaha harus dapat mempertahankan kualitas produk atau layanan dan memenuhi permintaan pasar yang dianggap baik oleh masyarakat. Meskipun ada peraturan, seringkali orang menyalahgunakannya untuk melakukan hal-hal yang melanggar etika bisnis Islam (Dr. Salim Al Idrus, 2021). Sebagian besar masyarakat Indonesia bergantung pada UMKM untuk memperoleh penghasilan untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Pada Data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah pada tahun 2015 menyatakan bahwa presentase UMKM di Indonesia mencapai 90% dan hanya 10% nya adalah pengusaha besar. Walaupun UMKM bukan upaya hal pengusaha besar, namun peran UMKM dalam menggerakkan sektor perekonomian negara tidak dapat diragukan. UMKM berperan besar dalam menggerakkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia, dimana 60% nya merupakan kontribusi UMKM (Syahdanur1 and Suryani, 2018)

Penelitian ini sangat penting karena berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Devinda Ramdani berjudul Peranan Etika Dalam Suatu Perusahaan Bisnis, yang menggunakan konsep konvensional dan menggunakan konsep syariat Islam. Perusahaan yang melakukan tindakan tidak etis akan mendapatkan tanggapan negatif dari pelanggan dan masyarakat, menyebabkan reputasi buruk dan konsekuensi negatif seperti boikot, distribusi, dan larangan operasional. Hal ini sangat berpotensi mengurangi penjualan dan nilai bisnis. Apabila bisnis memprioritaskan etika dapat menciptakan lingkungan kerja di mana karyawan dan pelanggan merasa puas. Dengan mempertimbangkan situasi ini, penelitian ini bertujuan untuk mempelajari bagaimana peran etika bisnis Islam dalam bisnis memengaruhi reputasi usaha pada umkm jajan mbah yuli (Ramdani *et al.*, 2024).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan kajian kepustakaan. Metode ini didasarkan pada pemahaman ahli tentang peran etika bisnis dalam membentuk reputasi usaha pada umkm jajan mbah yuli. Metode ini didasarkan pada pemahaman dan analisis literatur yang relevan. Data dari artikel, laporan, dan hasil penelitian sebelumnya adalah sumber primer yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini. Bagaimana peran etika bisnis Islam membentuk

reputasi sebuah usaha adalah tujuan penelitian ini. Peneliti dapat memahami teori, perspektif, dan temuan pakar etika bisnis dengan mendapatkan pemahaman yang lebih baik dari penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang luas tentang bagaimana etika bisnis islam membentuk reputasi perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Etika Bisnis Islam dalam UMKM Jajanan Mbah Yuli

Pertukaran barang, jasa, atau uang yang menguntungkan satu sama lain atau saling menguntungkan dikenal sebagai bisnis. Bisnis bertahan karena keberuntungan individu, peluang, dan upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan standar kehidupan. Bisnis juga dapat didefinisikan sebagai aktivitas usaha yang bertujuan untuk membuat dan menjual barang dengan tujuan memperoleh keuntungan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Bisnis dilakukan untuk keuntungan, pertumbuhan sosial, dan tanggung jawab sosial. Jika seseorang mengambil risiko untuk memasuki pasar baru dan siap bersaing dengan perusahaan uang lain, mereka dapat menghasilkan keuntungan. (Dr. Ika Yunia Fauzia, 2018). Al-Qur'an terdapat kata "*tijarah*" untuk berbicara tentang bisnis dalam dua arti. Yang pertama adalah perniagaan umum, yang mencakup perniagaan antara manusia dengan Allah. Perniagaan terbaik antara manusia dengan Allah adalah ketika seseorang memilih petunjuk dari Allah, mencintai Allah, berjuang di jalan-Nya, beribadah kepada Allah, dan menafkahkan sebagian rezekinya kepada-Nya. Ada di ayat 16 surat Al-Baqarah, yang berbunyi sebagai berikut:

أُولَئِكَ الَّذِينَ اشْتَرُوا الضَّلَالَةَ بِالْهُدَىٰ فَمَا رَبِحَتْ تِجَارَتُهُمْ وَمَا كَانُوا مُهْتَدِينَ

Artinya : *"Mereka itulah orang-orang yang membeli kesesatan dengan petunjuk. Maka, tidaklah beruntung perniagaannya dan mereka bukanlah orang-orang yang mendapatkan petunjuk"*(Al-Qur'an, 2024a)

Makna kata *tijarah* yang kedua yakni merupakan perniagaan secara khusus yang berarti perdagangan atau jual beli antar manusia. Terdapat beberapa ayat tentang bagaimana bertransaksi yang adil dengan manusia yakni terdapat pada salah satu surat yang ada di Al-Quran yakni surat An nisa ayat 29 yakni sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْتَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : *"Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu"* (AL-Qur'an, 2024)

Dalam hal kepribadian, tindakan, dan perilaku para pelaku bisnis umkm, etika merupakan komponen penting. Dalam suatu usaha, etika juga dikenal sebagai aturan yang dapat membimbing dan menginspirasi masyarakat untuk berperilaku baik. yang harus dilakukan dan dipatuhi. Islam, sebuah ajaran kehidupan yang lengkap, menawarkan pedoman untuk semua tindakan manusia, termasuk ekonomi. Terlepas dari tujuan penurunan syariat Islam, yaitu untuk mencapai keselamatan dan kesejahteraan baik di dunia maupun di akhirat, tujuan ekonomi Islam tetap sama. Selain itu, agama Islam mendorong individu untuk bertindak dan berpartisipasi secara langsung dalam masalah ekonomi melalui solidaritas dan kerja sama, yang akan menghasilkan dinamika dan pertumbuhan ekonomi. Islam mewajibkan setiap muslim, terutama, untuk bertanggung jawab atas pekerjaan yang memiliki iman, etika, dan akhlak yang akan menentukan reputasi perusahaan. Setelah mengetahui seberapa besar pengaruh etika bisnis islam yang harus diterapkan pada perusahaan, jelas bahwa etika ini memiliki dampak pada kemajuan dan reputasi perusahaan (Butarbutar, 2019).

Terdapat penjabaran point-point mengenai konsep Etika Bisnis dalam Islam yakni sebagai berikut:

1. Kosep Ketuhanan

Masalah ketuhanan harus ada dalam setiap bisnis Islam. Manusia harus memenuhi kewajibannya kepada Tuhannya, baik dalam ibadah maupun dalam kehidupan sehari-hari. Konsep dasar tentang halal dan haram yang berkaitan dengan transaksi bisnis diberikan oleh

agama Islam kepada dunia bisnis. Segala sesuatu yang berkaitan dengan harta benda harus dihukum sesuai dengan salah satu dari dua aturan, yaitu halal atau haram.

2. Pandangan Islam Tentang Harta

Al-Qur'an mengatakan bahwa harta benda harus digunakan untuk kebaikan atau jalan Allah, bukan untuk hal-hal yang merugikan. Pengukuran dan timbangan harus dilakukan menggunakan neraca yang benar. Selain itu, dijelaskan bahwa mereka yang tidak menghabiskan uang mereka secara berlebihan adalah orang-orang yang dimuliakan oleh Allah.

3. Konsep Benar

Benar, itu adalah roh iman, kelengkapan seorang mukmin, bahkan kelengkapan para Nabi. Agama tidak akan kuat dan stabil tanpa kebenaran. Meluasnya penipuan dan kebohongan adalah bencana terbesar bagi perusahaan. Baik penetapan harga maupun promosi barang adalah kesalahan. Oleh karena itu, kebenaran adalah salah satu sifat pekerja untuk perusahaan yang paling penting dan diridhai oleh Allah SWT. Perilaku yang baik akan menciptakan nama baik dalam perusahaan, menjadi sangat dihargai, dan dianggap sebagai perusahaan yang menguntungkan yang akan menjamin kedamaian di dunia dan kesuksesan di akhirat.

4. Amanah

Sifat amanah sangat penting untuk bisnis karena dengannya semua akan berjalan lancar. Penjual dan pembeli akan saling mencurigai satu sama lain dan tidak akan merasa khawatir jika barang mereka berada di tangan rekan kerjanya. Memulai bisnis dengan kepercayaan akan baik dan merupakan bagian penting dari reputasi usaha pada UMKM Jajanan Mbah Yuli.

5. Jujur

Rasulullah SAW selalu menunjukkan sifat jujur dalam pekerjaannya. Bahkan ketika dia melakukan manipulasi timbangan, dia selalu menunjukkan kualitas barang yang sebenarnya. Oleh karena itu, kejujuran dalam bisnis membawa kebaikan dan keuntungan. Sebagaimana terdapat penjelasan dalam Al-Qur'an surat Al-Muthafifin ayat 1-6 yang berarti :

“Celakalah bagi orang-orang yang curang (dalam menakar dan menimbang)! (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dicukupkan, dan apabila mereka menakar atau menimbang (untuk orang lain), mereka mengurangi. Tidakkah mereka itu mengira, bahwa sesungguhnya mereka akan dibangkitkan, pada suatu hari yang besar (yaitu) pada hari (ketika) semua orang bangkit menghadap Tuhan seluruh alam.”

Ayat diatas menjelaskan Prinsip kejujuran sangat penting dalam kegiatan bisnis,. Jika perusahaan mampu menunjukkan barang dagangannya dengan jujur, maka perusahaan akan membuat pembeli percaya pada Anda.

6. Adil

Al-Qur'an memerintahkan orang muslim untuk menimbang dan mengukur dengan benar dan menghindari mengurangi ukuran atau takaran. seperti yang terlihat dalam ayat 35 dari Surat Al-Isra', yang berarti :

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كُنْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطِاسِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya : *“Sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar dan timbanglah dengan timbangan yang benar. Itulah yang paling baik dan paling bagus akibatnya”* (Al-Qur'an, 2024b)

Adil berarti mengakui dan memperlakukan hak dan kewajiban secara proporsional. Rasulullah SAW diutus oleh Allah untuk membangun keadilan, dan agama Islam sangat menganjurkan berbuat adil dalam bisnis. celakalah besar bagi mereka yang menipu, mereka meminta ketika mereka menerima takaran dari orang lain, tetapi ketika mereka menerima takaran dari diri mereka sendiri, takaran mereka selalu berkurang. Karena kepercayaan adalah kunci keberhasilan sebuah reputasi, kecurangan dalam bisnis menandakan kegagalan perusahaan (khairan konadi, 2024).

Implementasi Etika Bisnis Islam Membentuk Reputasi Umkm Jajanan Mbah Yuli

Dalam hal etika bisnis islam, prinsip, norma, dan moral yang digunakan oleh pelaku bisnis saat melakukan jual beli harus dipertimbangkan. Semua tindakan harus didasarkan pada kepada Al-Qur'an, hadist, dan ijtihad para ulama agar dapat membantu manusia dalam hidup dunia dan akhirat. Karena Rasulullah SAW diutus ke dunia untuk memperbaiki akhlak manusia yang telah

rusak, kunci etis dan moral bisnis sebenarnya terletak pada pelakunya. Pebisnis muslim harus mempertahankan nilai-nilai moral dalam bisnis mereka.

Salah satu cara UMKM Jajanan Mbah Yuli bersaing adalah melayani pelanggannya dengan baik. Jika mereka ingin tetap eksis dan bertahan, bisnisnya harus memberikan pelayanan terbaik mereka untuk membuat pelanggan merasa nyaman saat melakukan transaksi. Dengan kepercayaan pelanggan, sebagai owner ingin membangun citra perusahaan. Dalam hal pelayanan, sumber daya manusia harus dianggap sebagai aset terpenting perusahaan, terlepas dari jumlah sumber daya manusia yang ada.

Untuk tetap bertahan dan menarik pelanggan, UMKM Mbah Yuli harus mempertimbangkan kualitas sumber daya manusia yang memadukan keahlian mengelola dan akhlak yang mulia. Sumber daya manusia juga harus memiliki aspek pelayanan seperti kesopanan, kemampuan, perhatian, profesionalisme, daya tarik, kepercayaan, kelengkapan produk, dan komunikasi yang baik. Perusahaan harus mengembangkan citra yang etis karena mereka melayani banyak orang. Oleh karena itu, penerapan etika bisnis Islam adalah cara untuk menjaga perusahaan tetap hidup di era modern (A. Indi Zein, 2020).

Dampak positif untuk membentuk reputasi usaha dari pengimplementasian etika bisnis islam.

1. Dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap usaha UMKM jajanan mbah yuli dalam peningkatan loyalitas dan pengulangan dalam pembelian.
2. Karyawan pada UMKM mbah yuli yang merasa diperlakukan secara adil dan dihargai lebih cenderung termotivasi serta berkontribusi maksimal dalam peningkatan kinerja dan produktivitas.
3. Hubungan yang kuat antara pihak eksternal, seperti pemasok dan mitra bisnis yang memberikan manfaat tambahan dalam hal pertukaran informasi yang jujur dan saling menguntungkan.
4. UMKM yang bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan akan memiliki citra positif di mata masyarakat (Harahap *et al.*, 2023).

KESIMPULAN

UMKM Jajan Mbah Yuli telah mengimplementasikan bagaimana konsep-konsep berteika yang sesuai dengan syariat islam yang dimana terdapat Konsep ketuhanan, Pandangan islam tentang harta, Konsep benar, Amanah, Jujur, dan Adil. UMKM Jajanan Mbah Yuli telah mengaplikasikan etika bisnis yang tidak bertentangan dengan syariat islam dan mampu menarik pelanggan, UMKM Mbah Yuli sudah mempertimbangkan kualitas sumber daya insani yang menyetarakan keahlian mengelola dan akhlak yang mulia. Pada UMKM jajanan mbah yuli harus mengembangkan citra yang etis karena mereka melayani banyak orang. Oleh karena itu, penerapan etika bisnis Islam adalah cara untuk menjaga dan akan memberikan bercitra baik kepada UMKM Jajanan Mbah Yuli. Dengan hal itu UMKM Jajanan Mbah Yuli akan mudah dikenal dan para pelanggannya akan selalu loyal.

REFERENSI

- A. Indi Zein (2020) *"Implementasi Konsep Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Perbankan"*. Institut Agama Islam Negeri Bone. Available at: <http://repositori.iain-bone.ac.id/291/1/combinepdf.pdf>.
- Al-Qur'an (2024a) *Al-Baqarah ayat 16*. Available at: <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/16>.
- Al-Qur'an (2024b) *Al-Isra' ayat 35*. Available at: <https://doi.org/https://quran.nu.or.id/al-isra'/35>
- AL-Qur'an (2024) *An-Nisa' ayat 29*. Available at: <https://quran.nu.or.id/an-nisa'/29> .
- Andres Dharma Nurhalim (2023) 'Pentingnya Etika Bisnis Sebagai Upaya dalam Kemajuan Perusahaan', *Jurnal Ilmu komputer dan bisnis*, 14(2), pp. 11–20.
- Aswand Hasoloan (2018) 'Peranan Etika Bisnis dalam Perusahaan Bisnis', *Jurnal Warta*, pp. 1–2. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.46576/wdw.v0i57.141>.
- Bengu, H., Kelin, S. and Hadjon, R. (2023) 'Penerapan Etika Bisnis Dalam Kegiatan Umkm Di Era Digital', *Jurnal Teknologi Informasi, manajemen, komputer, dan rekayasa sistem cerdas*, 2(1). Available at: https://ojs.cbn.ac.id/index.php/timor_cerdas/article/view/1243.
- Butarbutar, B. (2019) 'Peranan Etika Bisnis dalam Islam', *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 1(2).

- Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/jimt.v1i2.77>.
- Dr. Ika Yunia Fauzia (2018) *etika bisnis islam*. Prenada Media. Available at: https://books.google.co.id/books/about/Etika_Bisnis_dalam_Islam.html?id=hF4CEAAAQBAJ&redir_esc=y.
- Dr. Salim Al Idrus (2021) *Manajemen Kewirausahaan*. malang: Media Nusa Creative.
- Harahap, N.A. *et al.* (2023) 'Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Percetakan CV. Citra Medan', *jurnal ekonomi dan keuangan*, 1(4), p. 17. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/moneter.v1i4.32>.
- khairan konadi (2024) *Etika dalam Bisnis Konvensional dan Bisnis Islam*. Available at: https://www.academia.edu/43853303/Etika_Dalam_Bisnis_Konvensional_Dan_Bisnis_Islam).
- Meithiana Indrasari (2019) *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. 2019th edn. surabaya: unitomo press. Available at: [http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan.pdf](http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/Pemasaran_Dan_Kepuasan_Pelanggan.pdf).
- Ramdani, D. *et al.* (2024) 'Kajian Literatur : Peranan Etika Dalam Suatu Perusahaan Bisnis', *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 3(1). Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.30640/digital.v3i1>.
- Syahdanur1, S. and Suryani, ; Susie (2018) 'Analisis Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Bengkalis-Riau', *Jurnal Ekonomi KIA*, 29(1-10).