

PERAN ETIKA BISNIS DALAM MENDORONG KEMAJUAN PERUSAHAAN: STUDI KASUS PADA PT SIDOMUNCUL

Rekhy R. Sawi *¹

Andre Turangan ²

Gloria R. Ering ³

Grace Christien Sumakul ⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Manado, Indonesia

*e-mail: rekhyraflisawi@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran penting etika bisnis dalam operasional PT Sidomuncul. Penerapan etika yang konsisten dan tepat tidak hanya mendukung peningkatan reputasi perusahaan, tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan, karyawan, serta pemangku kepentingan lainnya. Mengedepankan nilai-nilai etis dalam bisnis membantu membentuk citra positif di mata publik, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, dan meminimalkan risiko hukum maupun reputasi yang mungkin muncul. Temuan dari studi ini menunjukkan bahwa etika bisnis memiliki kontribusi besar sebagai fondasi dalam pengembangan strategi perusahaan. Oleh karena itu, etika tidak hanya dipandang sebagai tanggung jawab moral semata, melainkan juga sebagai bentuk investasi berkelanjutan yang membawa dampak positif, baik bagi perusahaan maupun masyarakat secara umum.

Kata kunci: Etika Bisnis, Perusahaan, PT Sidomuncul

Abstract

This study aims to examine the significant role of business ethics in the operations of PT Sidomuncul. The consistent and proper implementation of ethical practices not only enhances the company's reputation but also strengthens long-term relationships with customers, employees, and other stakeholders. Prioritizing ethical values in business helps build a positive public image, fosters a healthy and productive work environment, and reduces potential legal and reputational risks. The findings of this study indicate that strong business ethics serve as a fundamental pillar in the company's strategic development. Therefore, ethics should not be seen merely as a moral obligation but also as a long-term investment that brings valuable benefits to both the company and the wider community.

Keywords: Business Ethicss, Company, PT Sidomuncul

PENDAHULUAN

Di tengah perkembangan dunia bisnis yang pesat, perusahaan tidak hanya dituntut untuk berkontribusi dalam aspek ekonomi, sosial, dan budaya, tetapi juga memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa setiap aktivitas yang dijalankan sejalan dengan prinsip-prinsip etika bisnis. Walaupun sektor bisnis membawa dampak positif bagi kemajuan suatu negara, praktik yang mengabaikan nilai etika kerap menimbulkan dampak negatif. Tindakan yang tidak etis seringkali muncul dari pihak-pihak yang merasa benar dalam bertindak, tanpa mempertimbangkan akibatnya terhadap lingkungan maupun masyarakat. Oleh sebab itu, penting bagi setiap pelaku usaha untuk memiliki kesadaran moral dalam setiap pengambilan keputusan, agar tercipta keseimbangan antara pencapaian keuntungan dan tanggung jawab sosial yang harus dijalankan oleh perusahaan.

Kata "etika" berasal dari bahasa Yunani *ethos*, yang berarti kebiasaan, tradisi, atau cara hidup yang dianggap baik dan layak di masyarakat. Menurut Bertens (2000), etika adalah suatu proses berpikir yang kritis dan rasional mengenai nilai-nilai serta norma-norma yang menjadi pedoman dalam perilaku manusia sehari-hari. Dengan kata lain, etika merupakan kumpulan prinsip moral yang digunakan untuk menilai apakah suatu tindakan dapat dikategorikan benar atau salah. Sementara itu, istilah "bisnis" secara umum merujuk pada seluruh aktivitas yang berkaitan dengan produksi, distribusi, dan pertukaran barang maupun jasa demi memperoleh keuntungan. Griffin (2013) mengartikan bisnis sebagai suatu organisasi atau entitas yang menyediakan produk atau layanan dengan tujuan utama menghasilkan laba.

Etika bisnis mengacu pada prinsip moral dan nilai-nilai yang membimbing perilaku individu maupun organisasi dalam dunia usaha. Menurut Velasquez (2018), etika bisnis adalah standar moral yang menentukan perilaku benar dan salah dalam konteks bisnis. Richard De George (2010) menekankan bahwa etika bisnis mencakup tiga aspek utama: produk berkualitas, manajemen yang efektif, dan kepatuhan terhadap prinsip etika.

PT Industri Jamu dan Farmasi Sido Muncul Tbk (Sidomuncul) merupakan salah satu pelaku utama dalam industri jamu dan farmasi di Indonesia. Perusahaan ini berdiri pada tahun 1951, berawal dari sebuah usaha rumahan yang dirintis oleh Ibu Rakhmat Sulistio di Yogyakarta. Seiring waktu, Sidomuncul berkembang pesat dan pada dekade 1970-an, fasilitas produksinya dipindahkan ke Semarang sebagai bagian dari ekspansi perusahaan. Nama "Sidomuncul" sendiri berasal dari bahasa Jawa; kata "Sido" berarti "terwujud" atau "menjadi", sedangkan "Muncul" bermakna "nampak" atau "tampak". Nama tersebut mencerminkan harapan dan komitmen perusahaan untuk terus bertumbuh serta memberikan dampak positif bagi masyarakat luas.

PT Sidomuncul merupakan pelopor dalam industri jamu modern di Indonesia, yang berhasil memadukan kekayaan tradisi pengobatan herbal dengan kemajuan teknologi farmasi masa kini. Dengan pengalaman lebih dari tujuh dekade, perusahaan ini telah menghasilkan berbagai produk kesehatan berbasis tanaman obat yang mendapatkan kepercayaan luas dari masyarakat. Beberapa produk andalannya meliputi Tolak Angin, Tolak Linu, Kuku Bima Ener-Gi, serta suplemen kesehatan lainnya yang telah memperoleh sertifikasi halal dan persetujuan dari BPOM. Dalam upaya menjaga mutu dan efektivitas produknya, Sidomuncul terus mendorong inovasi melalui investasi di bidang riset dan pengembangan. Komitmen terhadap kualitas juga tercermin dari penerapan standar Good Manufacturing Practices (GMP) dan perolehan berbagai sertifikasi bertaraf internasional, yang semakin memperkuat posisi perusahaan sebagai pemimpin di industri jamu dan farmasi nasional.

Dalam perjalanannya, PT Sidomuncul tidak hanya berfokus pada pengembangan produk, tetapi juga menjunjung tinggi nilai-nilai etika dalam menjalankan bisnisnya. Seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap gaya hidup sehat berbasis bahan alami, perusahaan terus menghadirkan inovasi produk yang aman dan berkualitas. Dengan memanfaatkan bahan baku herbal dari petani lokal, Sidomuncul tidak hanya menjaga mutu produk, tetapi juga turut serta dalam mendukung perekonomian masyarakat sekitar melalui rantai pasokan yang berkelanjutan. Di luar aspek komersial, perusahaan ini juga menunjukkan kepedulian sosial melalui berbagai program Corporate Social Responsibility (CSR), seperti operasi katarak gratis, bantuan bagi masyarakat kurang mampu, serta inisiatif pelestarian lingkungan untuk mengurangi dampak limbah industri. Langkah-langkah tersebut mencerminkan komitmen Sidomuncul dalam menyeimbangkan pencapaian bisnis dengan kontribusi nyata bagi masyarakat dan lingkungan.

Dalam dunia bisnis, terdapat hubungan yang kuat antara aspek hukum dan etika dalam menciptakan iklim persaingan yang sehat. Ketidakadilan dalam persaingan usaha sering kali muncul akibat lemahnya penegakan hukum serta kurangnya kesadaran pelaku usaha terhadap nilai-nilai etika. Bila pelanggaran etika dalam bisnis tidak ditindak dengan tegas, maka praktik tersebut dapat berkembang menjadi kebiasaan yang merugikan berbagai pihak. Oleh sebab itu, penting bagi setiap perusahaan untuk menjadikan prinsip-prinsip etika sebagai landasan utama dalam menjalankan kegiatan bisnisnya demi menciptakan lingkungan usaha yang adil dan berkelanjutan.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji bagaimana penerapan etika bisnis dapat berkontribusi terhadap perkembangan dan kemajuan perusahaan, dengan PT Sidomuncul sebagai fokus studi kasusnya. Fokus pembahasannya mencakup penerapan prinsip-prinsip etis dalam berbagai aspek operasional perusahaan, seperti kepatuhan terhadap peraturan hukum, pelaksanaan tanggung jawab sosial, serta strategi pemasaran yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka (*library research*), dengan mengacu pada teori dan literatur yang relevan mengenai etika dalam praktik bisnis. Melalui kajian ini, diharapkan muncul pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya penerapan etika sebagai fondasi untuk membangun perusahaan yang berkelanjutan dan mampu bersaing secara sehat di pasar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi pustaka (library research) untuk mengevaluasi penerapan etika bisnis dalam mendukung kemajuan PT Industri Jamu dan Farmasi Sido Muncul Tbk (Sidomuncul). Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengumpulkan informasi dari berbagai referensi tertulis, seperti buku, jurnal akademik, laporan perusahaan, serta dokumen relevan lainnya. Menurut Zed (2004), studi pustaka merupakan metode penelitian yang dilakukan melalui penelusuran dan analisis terhadap berbagai sumber literatur guna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai suatu permasalahan. Dengan metode ini, analisis dapat dilakukan secara terstruktur tanpa keharusan untuk terjun langsung ke lapangan, sehingga efisien dalam mengidentifikasi praktik-praktik etika bisnis yang diterapkan oleh perusahaan.

Dalam penelitian ini, analisis berfokus pada tiga aspek utama yang dikemukakan oleh Richard De George (2010), yaitu kualitas produk, efektivitas manajemen, dan penerapan prinsip etika dalam operasional perusahaan. Aspek kualitas produk dikaji melalui standar produksi serta inovasi yang diterapkan PT Sidomuncul guna memastikan keamanan dan efektivitas produknya. Aspek efektivitas manajemen ditinjau dari sistem pengelolaan bisnis yang mengutamakan transparansi, akuntabilitas, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Sementara itu, aspek penerapan prinsip etika dianalisis berdasarkan implementasi etika bisnis dalam berbagai bidang, termasuk pemasaran. Sejalan dengan Velasquez (2018), etika bisnis berperan penting dalam membentuk standar moral yang menentukan perilaku yang benar dan salah dalam dunia usaha, sehingga dapat menjadi tolok ukur dalam menilai praktik bisnis yang diterapkan oleh suatu perusahaan.

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan deskriptif untuk menguraikan secara sistematis penerapan prinsip-prinsip etika oleh PT Sidomuncul dalam kegiatan operasionalnya. Sebagaimana dijelaskan oleh Nazir (2011), metode deskriptif bertujuan untuk menyajikan fakta dan kondisi secara apa adanya, sehingga dapat memberikan gambaran yang akurat dan menyeluruh mengenai suatu fenomena. Dalam konteks ini, praktik etika bisnis perusahaan dianalisis dengan membandingkannya terhadap teori dan standar etika yang berlaku. Pendekatan ini membantu mengungkap sejauh mana perusahaan mengintegrasikan nilai-nilai etika dalam upaya membangun bisnis yang berkelanjutan dan kompetitif. Melalui metode ini, diharapkan penelitian mampu memberikan perspektif yang lebih luas mengenai bagaimana PT Sidomuncul menjaga reputasi dan integritasnya di tengah persaingan dunia usaha yang semakin kompleks.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Peran Etika Bisnis PT Industri Jamu Tbk (Sidomuncul)

Etika bisnis merupakan cabang dari etika terapan yang berupaya mengatur serta mengevaluasi standar moral dan prinsip etis dalam dunia usaha. Bidang ini membahas sejauh mana sebuah perusahaan menangani isu-isu moral serta etika, sekaligus mengidentifikasi kekeliruan yang mungkin terjadi dalam operasionalnya. Cakupan etika bisnis mencakup seluruh aspek perusahaan, mulai dari produksi, administrasi, keuangan, hingga pemasaran. Etika bisnis bersifat universal dan dapat bersifat deskriptif maupun normatif dalam praktiknya.

Penerapan etika bisnis dalam suatu perusahaan memegang peran yang sangat penting dalam membangun organisasi yang tangguh, kompetitif, dan mampu menciptakan nilai tambah secara berkelanjutan. Untuk mencapai tujuan tersebut, dibutuhkan landasan yang kuat berupa perencanaan strategis yang terstruktur, organisasi yang terkoordinasi dengan baik, sistem kerja yang transparan, serta budaya perusahaan yang menjunjung integritas. Konsistensi dalam penerapan prinsip-prinsip etika menjadi kunci utama untuk menciptakan lingkungan kerja yang profesional dan beretika. Di PT Sidomuncul, salah satu perusahaan jamu dan farmasi terkemuka di Indonesia, nilai-nilai etis menjadi bagian integral dari proses bisnis. Komitmen terhadap etika diwujudkan melalui jaminan kualitas produk, transparansi penggunaan bahan baku, serta penerapan proses produksi yang higienis. Perusahaan juga senantiasa mematuhi regulasi kesehatan yang berlaku, sebagai bentuk tanggung jawab terhadap konsumen dan lingkungan. Penerapan etika ini menjadi fondasi kepercayaan publik sekaligus mendukung keberlanjutan usaha dalam jangka panjang. Dengan demikian, **PT Sidomuncul** tidak hanya membangun

kepercayaan konsumen, tetapi juga menjaga reputasi perusahaan dalam industri jamu dan farmasi. Menurut Richard De George, terdapat tiga elemen utama yang harus dimiliki sebuah perusahaan agar dapat meraih kesuksesan, yaitu:

- a) Produk yang berkualitas (dalam kasus PT Sidomuncul, produk jamu dan farmasi yang aman serta terpercaya).**
- b) Manajemen yang efektif (proses produksi yang higienis dan sesuai standar kesehatan).**
- c) Prinsip etika yang kuat (kepatuhan terhadap regulasi, transparansi, serta tanggung jawab sosial).**

Dalam dunia bisnis, ada tiga aspek fundamental yang selalu menjadi dasar dalam operasional sebuah perusahaan, yaitu aspek ekonomi, hukum, dan etika. Ketiga aspek ini saling berhubungan dan berperan penting dalam menentukan keberlanjutan serta keberhasilan suatu perusahaan. Berikut ini adalah penjelasan mengenai ketiga aspek tersebut dalam kaitannya dengan PT Sidomuncul.

1. Sudut Pandang Ekonomi PT Industri Jamu dan Farmasi Sido Muncul Tbk

Dalam konteks ekonomi, kegiatan bisnis dijalankan untuk memperoleh keuntungan melalui hubungan timbal balik antara berbagai elemen penting, seperti produsen, distributor, serta konsumen. Interaksi di antara pihak-pihak ini menjadi dasar terciptanya nilai ekonomi dalam sebuah perusahaan, termasuk PT Sidomuncul yang beroperasi di sektor jamu dan farmasi. Namun, pencarian keuntungan harus dilakukan dengan cara yang tidak merugikan pihak lain. PT Sidomuncul memahami bahwa keberlanjutan perusahaan tidak hanya bergantung pada profit, tetapi juga pada kepuasan pelanggan dan kesejahteraan mitra bisnisnya. Oleh karena itu, perusahaan memberdayakan petani lokal dalam penyediaan bahan baku jamu, seperti jahe dan kunyit, yang memastikan kualitas produk tetap terjaga sekaligus membantu perekonomian masyarakat sekitar. Dengan cara ini, PT Sidomuncul tidak hanya memperoleh keuntungan tetapi juga menciptakan nilai ekonomi bagi banyak pihak.

2. Sudut Pandang Etika PT Sido Muncul

Selain mematuhi aspek ekonomi dan hukum, etika bisnis juga menjadi faktor utama dalam operasional PT Sidomuncul. Etika bisnis menuntut bahwa keputusan perusahaan tidak hanya menguntungkan secara finansial, tetapi juga adil dan bertanggung jawab secara sosial. Hal ini tercermin dalam program Corporate Social Responsibility (CSR) yang dijalankan perusahaan. PT Sidomuncul aktif dalam berbagai kegiatan sosial, seperti program kesehatan gratis bagi masyarakat kurang mampu, dukungan terhadap petani herbal, serta kampanye lingkungan yang berkelanjutan. Dengan melakukan hal ini, PT Sidomuncul tidak hanya berfokus pada pertumbuhan bisnis, tetapi juga memperhatikan kesejahteraan masyarakat dan menjaga kelestarian lingkungan.

3. Sudut Pandang Hukum PT Industri Jamu dan Farmasi Muncul Tbk

Setiap kegiatan bisnis harus mematuhi hukum yang berlaku, karena hukum memberikan kerangka kerja bagi praktik bisnis dan menetapkan batasan serta sanksi bagi pelanggaran. PT Sidomuncul beroperasi dengan mematuhi regulasi kesehatan dan farmasi yang ditetapkan oleh pemerintah Indonesia, termasuk standar BPOM (Badan Pengawas Obat dan Makanan) serta sertifikasi halal. Proses produksi mereka mengikuti standar Good Manufacturing Practices (GMP) agar produk yang dihasilkan aman dikonsumsi. Dengan kepatuhan terhadap regulasi ini, PT Sidomuncul menunjukkan komitmen untuk menjaga keamanan dan kepercayaan konsumen, sekaligus menghindari risiko hukum yang dapat merugikan perusahaan.

b. Fungsi dan Etika Bisnis PT Industri Jamu Tbk (Sidomuncul)

1. Fungsi Bisnis

Sidomuncul Sebagai perusahaan besar yang bergerak di bidang farmasi dan jamu, Sidomuncul memiliki beberapa fungsi bisnis utama yang saling berkaitan dan mendukung keberlanjutan perusahaan. Keberhasilan perusahaan tidak hanya bergantung pada satu aspek saja, melainkan melalui integrasi dari berbagai aspek produksi, pemasaran,

ekonomi, dan tanggung jawab sosial yang dikelola secara profesional. Fungsi Produksi dan Inovasi Sidomuncul dikenal sebagai produsen jamu dan suplemen berbasis bahan alami yang mengutamakan kualitas dan inovasi dalam setiap produknya. Perusahaan memahami bahwa produksi yang baik harus didukung oleh bahan baku berkualitas, proses yang terstandarisasi, serta riset dan pengembangan yang berkelanjutan.

2. Fungsi Etika Bisnis Di Bidang Keuangan

Etika bisnis di bidang keuangan memainkan peran yang sangat penting dalam keberlanjutan dan reputasi sebuah perusahaan, termasuk untuk perusahaan seperti PT Sidomuncul. Etika Bisnis di bidang Keuangan yang dilaksanakan PT Sidomuncul seperti **(1) Transparansi dan Akuntabilitas**, PT Sidomuncul menghindari praktik seperti menyembunyikan utang atau manipulasi laporan keuangan. Transparansi ini penting untuk membangun kepercayaan dengan investor, konsumen, dan regulator. **(2) Kepatuhan terhadap Regulasi**, PT Sidomuncul berusaha selalu mematuhi peraturan dan perundang-undangan yang berlaku di bidang keuangan dan pajak. Hal ini mencakup pelaporan pajak yang jujur, mematuhi standar akuntansi yang diatur oleh otoritas berwenang, serta menjalankan operasi keuangan sesuai dengan peraturan pemerintah dan regulasi pasar modal, jika berlaku. **(3) Kejujuran dan Integritas**, PT Sidomuncul harus memastikan bahwa semua transaksi keuangan dilakukan dengan cara yang sah dan tidak merugikan pihak lain baik itu konsumen, mitra bisnis, atau karyawan. **(4) Penghindaran Konflik Kepentingan**, PT Sidomuncul memastikan bahwa keputusan-keputusan keuangan dan investasi yang dibuat oleh manajemen perusahaan tidak didorong oleh kepentingan pribadi atau kelompok tertentu.

3. Fungsi Etika Bisnis Di Bidang Produksi Dan Pemasaran

Etika bisnis di bidang produksi dan pemasaran juga memiliki peranan yang sangat penting dalam kesuksesan dan keberlanjutan perusahaan seperti PT Sidomuncul. PT Sidomuncul harus mengelola kedua aspek ini dengan bijaksana untuk tetap bersaing di pasar dan menjaga reputasi mereka. Etika dan bisnis di dalam bidang produksi serta pemasaran untuk PT Sidomuncul: **(1) Kejujuran dan Transparansi dalam Pemasaran**, Etika bisnis yang pertama adalah memastikan bahwa semua klaim yang dilakukan dalam pemasaran adalah jujur dan dapat dipertanggungjawabkan. PT Sidomuncul tidak melebih-lebihkan manfaat produk mereka atau membuat klaim yang tidak terbukti, karena ini dapat merusak kepercayaan konsumen dan merusak reputasi perusahaan. **(2) Penghormatan terhadap Hak Konsumen**, PT Sidomuncul selalu menghormati hak konsumen dengan memastikan bahwa produk yang dijual aman untuk dikonsumsi, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan tidak mengandung bahan berbahaya. Label produk jelas dan informatif, memberikan konsumen informasi yang tepat tentang bahan-bahan yang terkandung dalam produk. **(3) Keberlanjutan dalam Produksi dan Penggunaan Bahan Baku**, Dalam proses produksi, PT Sidomuncul mempertimbangkan etika lingkungan. Hal ini termasuk menggunakan bahan baku yang ramah lingkungan, mengurangi limbah produksi, dan mendukung praktik pertanian yang berkelanjutan. Memilih pemasok yang mendukung keberlanjutan juga penting untuk menjaga citra perusahaan yang bertanggung jawab terhadap lingkungan.

4. Fungsi Tanggung Jawab Sosial (CSR) Sidomuncul

PT Sido Muncul Tbk tidak hanya berfokus pada pertumbuhan bisnis dan keuntungan finansial, tetapi juga memiliki komitmen tinggi terhadap tanggung jawab sosial melalui berbagai program Corporate Social Responsibility (CSR). Program-program CSR yang diterapkan Sidomuncul bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memberdayakan ekonomi lokal, serta menjaga kelestarian lingkungan.

1. Operasi Katarak Gratis

Sidomuncul telah menjalankan program operasi katarak gratis yang memberikan kesempatan bagi ribuan penderita katarak untuk mendapatkan pengobatan dan pemulihan penglihatan. Program ini dilakukan melalui kerja sama dengan berbagai rumah sakit, yayasan sosial, serta tenaga medis profesional. Sejak pertama kali dilaksanakan, Sidomuncul telah membantu lebih dari 50.000 pasien di seluruh

Indonesia. Komitmen ini lahir dari kepedulian perusahaan terhadap kesehatan masyarakat, terutama bagi mereka yang kurang mampu. Selain operasi katarak, Sidomuncul juga turut serta dalam berbagai kegiatan kesehatan lainnya, seperti pemeriksaan kesehatan gratis, donasi alat kesehatan, serta penyuluhan tentang pola hidup sehat.

2. Bantuan untuk Lansia dan Kaum Dhuafa

Perusahaan ini aktif memberikan bantuan kepada lansia dan masyarakat kurang mampu melalui berbagai program sosial, termasuk distribusi paket sembako, pemberian makanan bergizi, serta penyediaan layanan kesehatan. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup kelompok rentan yang sering kali kurang mendapatkan perhatian. Selain itu, Sidomuncul juga mendukung panti asuhan, panti jompo, serta komunitas penyandang disabilitas dengan memberikan donasi dan bantuan langsung. Kegiatan ini mencerminkan komitmen Sidomuncul dalam menciptakan masyarakat yang lebih inklusif dan sejahtera.

5. Peningkatan Layanan Pelanggan Melalui Teknologi

PT Sidomuncul secara berkelanjutan melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen. Salah satu langkah strategis yang diambil adalah mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam sistem layanan pelanggan, seperti melalui penggunaan chatbot serta layanan pelanggan daring. Fitur ini tersedia tidak hanya di situs resmi perusahaan, tetapi juga di berbagai platform media sosial, seperti WhatsApp, Instagram, dan Facebook, sehingga memudahkan konsumen untuk mendapatkan bantuan dan informasi secara cepat dan efisien. Dengan adanya chatbot berbasis AI, pelanggan dapat memperoleh informasi produk, konsultasi kesehatan, serta layanan pembelian secara otomatis dan cepat. Chatbot ini dirancang untuk merespons pertanyaan umum seputar komposisi produk, manfaat, aturan konsumsi, hingga lokasi pembelian. Jika diperlukan, chatbot juga dapat mengarahkan pelanggan ke layanan customer service manusia untuk konsultasi yang lebih mendalam.

Selain itu, PT Sidomuncul secara aktif mengumpulkan masukan dari pelanggan melalui berbagai saluran digital, seperti media sosial, email, dan formulir daring. Informasi yang diperoleh dari umpan balik tersebut dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi guna menyempurnakan mutu produk serta pelayanan, agar lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumen. Dengan integrasi teknologi informasi dalam layanan pelanggan, PT Sidomuncul mampu memberikan pengalaman pelanggan yang lebih responsif, efisien, dan interaktif, sehingga memperkuat kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap brand.

KESIMPULAN

PT Sidomuncul adalah salah satu perusahaan jamu dan farmasi terbesar di Indonesia yang berhasil menerapkan etika bisnis secara konsisten. Dengan menjunjung tinggi prinsip moral, kepatuhan hukum, dan tanggung jawab sosial, perusahaan ini memastikan bahwa setiap produk yang dihasilkan aman, berkualitas, serta sesuai dengan standar kesehatan yang ditetapkan pemerintah. Selain itu, Sidomuncul juga aktif dalam berbagai program Corporate Social Responsibility (CSR), seperti pemberdayaan UMKM, bantuan sosial, serta kepedulian terhadap lingkungan. Hal ini menunjukkan bahwa bisnis yang mengutamakan etika tidak hanya dapat memperoleh keuntungan finansial, tetapi juga membangun kepercayaan konsumen dan meningkatkan reputasi perusahaan.

Penerapan etika bisnis yang kuat di PT Sidomuncul menjadi faktor utama dalam keberlanjutan dan kesuksesan perusahaan. Dengan menjaga transparansi, akuntabilitas, serta komitmen terhadap tanggung jawab sosial, Sidomuncul membuktikan bahwa etika bisnis bukan sekadar kewajiban, tetapi juga strategi untuk mencapai pertumbuhan jangka panjang. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa perusahaan yang menjalankan bisnis secara etis dapat bertahan dan berkembang di industri yang kompetitif, sekaligus memberikan dampak positif bagi masyarakat dan perekonomian Indonesia.

SARAN

Perusahaan lain sebaiknya melakukan penerapan etika bisnis dengan memelihara budaya kerja yang berdasarkan pada kejujuran, transparansi, serta tanggung jawab yang selama ini sudah seperti dengan apa yang PT Sidomuncul lakukan dan jalankan. Untuk menetapkan keberlanjutan etika dalam operasional perusahaan, sangat perlu di lakukan pelatihan berulang bagi karyawan dan ataupun pemimpin perusahaan agar memahami dan menerapkan prinsip-prinsip etika dalam setiap aktivitas keputusan bisnis. Lain dari itu, perusahaan dapat menjalankan kebijakan pengawasan yang lebih cermat dan serta sistem pelaporan pelanggaran etika untuk menjaga integritas dan citra perusahaan di mata publik atau masyarakat luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Bertens, K. (2000). *Pemikiran tentang Etika*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- De George, R. T. (2010). *Prinsip-prinsip Etika dalam Dunia Bisnis*. New Jersey: Prentice Hall.
- Griffin, R. W. (2013). *Konsep Dasar Manajemen*. USA: South-Western Cengage Learning.
- Hukum dan Perundang-undangan. (2023). *Etika Bisnis: Konsep dan Penerapan dalam Dunia Usaha*. Jakarta: Hukum dan Perundang-undangan.
- Nazir, M. (2011). *Teknik-Teknik Penelitian dalam Ilmu Sosial*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- PT Industri Jamu dan Farmasi Sido Muncul Tbk. (2023). *Laporan Keuangan PT Sido Muncul Tahun 2023*. Semarang: PT Industri Jamu dan Farmasi Sido Muncul Tbk.
- PT Industri Jamu dan Farmasi Sido Muncul Tbk. (2023). *Laporan Tahunan PT Sido Muncul Tahun 2023*. Semarang: PT Industri Jamu dan Farmasi Sido Muncul Tbk.
- PT Industri Jamu dan Farmasi Sido Muncul Tbk. (2023). *Profil Perusahaan PT Industri Jamu dan Farmasi Sido Muncul Tbk*. Semarang: PT Industri Jamu dan Farmasi Sido Muncul Tbk.
- PT Industri Jamu dan Farmasi Sido Muncul Tbk. (2023). *Struktur dan Kebijakan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG)*. Semarang: PT Industri Jamu dan Farmasi Sido Muncul Tbk.
- SlideShare. (2017). *Sistem Informasi Pemasaran PT Sido Muncul: Studi Kasus dan Implementasi*. Jakarta: SlideShare.
- SlideShare. (2019). *Analisis Penerapan Etika Bisnis pada PT Industri Jamu dan Farmasi Sido Muncul Tbk*. Jakarta: SlideShare.
- Tirto.id. (2022). *Pengertian Etika Bisnis Menurut Para Ahli: Velasquez hingga De George*. Jakarta: Tirto.id.
- Universitas Indonesia. (1996). *Etika Bisnis: Literatur Pendukung*. Depok: Universitas Indonesia.
- Velasquez, M. G. (2018). *Etika Bisnis: Teori dan Studi Kasus*. London: Pearson Education.
- Zed, M. (2004). *Studi Literatur sebagai Metode Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.