

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pembahasan tentang penerapan etika bisnis Islam di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri mengenai penerapan etika bisnis Islam di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri tersebut tidak lepas dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan.

Institusi ekonomi merupakan institusi yang paling berpengaruh pada masyarakat saat ini, terutama dalam dunia perbankan yang berbasis syariah salah satunya seperti PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Penerapan etika bisnis di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri hampir sama dengan etika bisnis yang ada di bank konvensional tetapi etika bisnis di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri harus memperhatikan hukum syariat Islam. Dimana hal tersebut menjadi pembeda utama antara bisnis yang berbasis syariah dan berbasis konvensional.

Etika bisnis dalam Islam menurut aravik, telah dituangkan dalam hukum bisnis Islam yang biasa disebut *muamalah*. Disana diatur mulai dari prinsip dasar, pokok-pokok kerusakan dalam perdagangan, faktor-faktor produksi, tenaga kerja, modal, organisasi, distribusi kekayaan, masalah upah, barang dan

jasa, kualifikasi dalam bisnis, sampai kepada etika sosio-ekonomik menyangkut hak milik dan hubungan sosial.¹

Etika bisnis Islam di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sudah diterapkan dengan baik, terbukti dengan :

1. Tidak membeda-bedakan antara nasabah muslim maupun non-muslim dalam pelayanannya.

Dalam berbisnis, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri tidak membeda-bedakan antara nasabah muslim maupun non-muslim, asalkan jelas dan sesuai syariat dalam usahanya serta sumber pengembalian nasabah tersebut harus halal. Shihab mengatakan, Islam mengajarkan bahwa dalam kegiatan berbisnis tidak hanya bertujuan untuk mendapatkan keuntungan materi saja, tetapi juga menjalin hubungan yang harmonis dengan mengedepankan toleransi, keluwesan dan keramahamahan yang seimbang dapat menguntungkan kedua pihak.²

2. Tidak memakai sistem bunga, tetapi menggunakan prinsip sesuai syariat Islam.

Penerapan etika bisnis Islam yang menjadi pembeda utama antara perbankan yang berbasis konvensional maupun syariah yang diterapkan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yaitu dengan tidak memakai sistem bunga, tetapi menggunakan prinsip sesuai syariat Islam. Sesuai dengan yang dikatakan Arwani, Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya

¹ Havis Aravik, *Sejarah Pemikiran Ekonomi ...* , hlm. 137.

² M. Quraish Shihab, *Berbisnis ...* , hlm. 20

dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam.³Kegiatan usaha yang berasaskan prinsip syariah, menurut Mardani, antara lain kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur :

- a. *Riba*, yaitu penambahan pendapatan secara tidak sah (batil) antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan (*fadhl*), atau dalam transaksi pinjam meminjam yang mempersyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembangkan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu (*nasi'ah*).
- b. *Maisir*, yaitu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan.
- c. *Gharar*, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan kecuali diatur lain dalam syariah.
- d. Haram, yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam syariah.
- e. Zalim, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya.⁴

³Agus Arwani, *Akuntansi Perbankan Syariah ...*, hlm. 75.

⁴Mardani, *Aspek Hukum Lembaga...*, hlm. 25.

3. Produk pembiayaan dan simpanan yang diberikan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri kepada nasabah harus melihat sumber penghasilannya (halal-haram).

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri melakukan kegiatan bisnis tidak hanya dengan orang muslim, melainkan dengan non muslim juga, sehingga PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri ketika memberikan produk pembiayaan dan simpanan yang diberikan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri kepada nasabah harus melihat sumber penghasilannya (halal-haram). Ada tiga kemungkinan bagi pemilik harta dalam menggunakan hartanya yaitu dengan dibelanjakan, diinvestasikan, dan ditumpuk. Menurut Shihab, terdapat beberapa prinsip ajaran agama dalam konteks pengembangan harta, antara lain :

- a. Kehalalan. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas atau memperdagangkan hal-hal yang bersifat haram.
- b. Saling menerima dengan baik. Tidak dibenarkan jual-beli dengan paksa, bahkan agama membuka peluang pemberian tenggang waktu bagi pembeli untuk mengukuhkan atau membatalkan transaksi.
- c. Manfaat. Tidak dibenarkan melakukan kegiatan perdagangan yang tidak ada manfaatnya.
- d. Keseimbangan. Keuntungan antara pembeli dan penjual haruslah seimbang.

- e. Kejelasan. Dalam aktivitas berdagang, harus jelas kualifikasi barang yang diperjualbelikan dan syarat-syaratnya bagi yang bertransaksi, sehingga tidak berpotensi terjadinya perselisihan/permusuhan.
- f. Persaingan yang sehat.⁵

4. Transparan

Dalam setiap bulan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri selalu ada data tentang HI1000 PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang dapat ditemui dipapan nisbah dengan begitu nasabah dapat menghitung sendiri berapa bagi hasil yang nasabah dapatkan setiap bulannya. Hal tersebut sesuai dengan sifat nabi *tabligh* yaitu pengelolaan dana dan keuntungannya harus dilakukan secara transparan dalam batas-batas yang tidak mengganggu kerahasiaan bank.⁶

Dari hasil analisa yang dilakukan penulis memiliki kecocokan dengan teori yang telah dikemukakan oleh Havis Aravik, M. Quraish Shihab, Agus Arwani, Mardani. Selain itu, peneleitian Wahyu Mijil Sampurno yang bertujuan untuk menganalisis penerapan etika bisnis Islam dan dampaknya pada perusahaan mengatakan bahwa secara umum perusahaan yang sudah menerapkan etika bisnis Islam sesuai dengan lima aksioma etik yang diacu akan berdampak pada kemajuan bisnis, yaitu pada aspek pemasaran, manajemen dan SDM, hukum, sosial, dampak lingkungan, dan finansial.⁷

Dari pendapat tersebut diperkuat dengan penelitian Fadlillah Ridlo Aji yang bertujuan untuk mengetahui penerapan etika bisnis Islam pada Baitul

⁵M. Quraish Shihab, *Berbisnis ...*, hlm. 23.

⁶Veithzal Rivai dan Rifki Ismal, *Islamic Risk Management...*, hlm. 202

⁷ Wahyu Mijil Sampurno, "Penerapan Etika Bisnis ...", Vol. 2, 2016, Issue 1: 13-18

Maal wa Tamwil Bangun Rakyat Sejahtera Jl. Timoho II gang Delima No. 2 Miliran Muja-Muju UH Yogyakarta, mengemukakan bahwa penerapan etika bisnis Islam di BMT BRS telah sesuai dengan al-Qur'an dan al-Hadis. Norma-norma yang diterapkan antara lain : norma berlaku bersih dapat dilihat dari tidak ada kegiatan yang merugikan salah satu pihak, norma transparan, norma profesional, norma kesatuan, norma keseimbangan, norma kehendak bebas, norma tanggungjawab.⁸

B. Pembahasan tentang Nilai-nilai etika bisnis Islam yang selama ini diterapkan sebagai standar praktek bisnis dalam industri perbankan syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Perbankan syariah merupakan bagian dari sistem perbankan yang memiliki peranan penting di Indonesia yaitu sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediary*). Karena pentingnya hal tersebut, maka pengelolaan perbankan syariah harus professional berbasis pada ketentuan-ketentuan syariah dan nilai-nilai etika bisnis yang telah disepakati. Tidak hanya dalam hal produknya saja yang syariah tetapi praktik bisnis, sistem maupun pengelolaan sumber daya manusianya juga harus syariah.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri merupakan salah satu perbankan yang menjalankan operasional bisnisnya sesuai dengan syariah Islam. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, bahwasannya nilai-nilai etika bisnis Islam yang menjadi standar praktek bisnis di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yaitu:

⁸ Fadlillah Ridlo Aji, *Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Baitul Maal Wa Tamwil Bangun Rakyat Sejahtera Di Timoho Yogyakarta, (Yogyakarta : Skripsi Tidak Diterbitkan, 2016).*

1. Ideal sesuai syariat Islam

Dalam operasional bisnis PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri selalu memperhatikan nilai ideal sesuai dengan syariah Islam, yang mana PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri selalu berhati-hati dalam berbisnis, tidak melakukan penambahan pendapatan secara batil, tidak menjual barang yang tidak jelas kepemilikan serta keberadaannya, memperhatikan keadilan serta kemanfaatan dalam berbisnis. Hal tersebut sesuai dengan asas perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya yaitu :

Kegiatan usaha yang berasaskan prinsip syariah, antara lain kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur :*riba, maisir, gharar*, haram, dan zalim. Dalam kegiatan ekonomi syariah harus memperhatikan asa demokrasi ekonomi yang mengandung nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan, dan kemanfaatan. Serta memperhatikan prinsip kehati-hatian sebagai pedoman pengelolaan bank yang wajib dianut guna mewujudkan perbankan yang sehat, kuat, dan efisien sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁹

2. Modern

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri merupakan bank syariah yang pertama kali berdiri dan hingga saat ini masih banyak diminati oleh masyarakat di Indonesia. Hal tersebut diikuti dengan inovasi dari produk-produk yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.

⁹ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga...*, hlm. 26.

Cabang Kediri, jadi bisnisnya sekarang itu yang lagi populer itu seperti apa, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri akan mengikuti perkembangan zaman, tetapi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri juga harus tahu itu sesuai tidak dengan syariah Islam.

Shihab mengemukakan, dalam operasional bisnis atau ekonomi seorang muslim berpijak pada dua area yaitu : pertama, berdasarkan dengan al-Qur'an dan Sunnah. Prinsip tersebut bersifat langgeng abadi tidak mengalami perubahan. Kedua, berdasarkan perkembangan positif masyarakat serta ilmu pengetahuan dan teknologi. Dimana prinsip tersebut menampung lebih banyak pemikiran dan budaya manusia, yang berarti prinsip tersebut bersifat sementara.¹⁰

3. Professional

Dalam melakukan pengelolaan bisnis PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri selalu menerapkan nilai profesional, tidak mencampurkan urusan pribadi dengan pekerjaan yang ada. Rivai mengatakan, dalam pengelolaan bisnis perbankan syariah harus dilakukan secara profesional, smart dan kompetitif untuk mencapai tujuan.¹¹ Dengan mengelola bisnis secara profesional dan kompetitif tersebut dapat menghasilkan keuntungan maksimum dalam tingkat risiko yang ditetapkan oleh bank.¹²

¹⁰M. Quraish Shihab, *Berbisnis ...* , hlm. 20

¹¹ Malahayati, *Rahasia Sukses Bisnis Rasulullah, ...* ,hlm.75.

¹²Bustami Muchtar, Rose Rahmidani, dan Menik Kurniasiwi, *Bank Dan Lembaga...*, hlm. 121

4. *Shiddiq*

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri menerapkan nilai jujur dalam berbisnis yaitu jujur dalam takaran bagi hasil, memberikan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Hal tersebut sesuai dalam konteks moralitas pebisnis yang dikemukakan oleh M. Quraish Shihab. Kejujuran yang dimaksud bermula dengan jujur pada diri sendiri, yang berlanjut dengan berlaku jujur terhadap orang lain.¹³ Jujur tersebut dapat berupa jujur dalam takaran serta jujur dalam menjual produk yang baik mutunya (*quality*) ketika berbisnis. Selain itu Rivai juga mengatakan bahwa dalam dunia perbankan, lembaga keuangan dan bisnis syariah saat ini prinsip *shiddiq* menjadi sesuatu yang membedakan antara lembaga keuangan syariah dan bisnis syariah dengan lembaga keuangan dan bisnis konvensional, dimana dalam bisnis syariah dilakukan dengan moralitas yang menjunjung tinggi nilai kejujuran. Dengan ini pengelolaan harta dan dana masyarakat dilakukan dengan mengedepankan cara-cara yang halal serta menjauhi cara-cara yang meragukan (*syubhat*) terlebih lagi bersifat larangan (*haram*).¹⁴

5. *Amanah*

Dalam menjalankan operasional bisnisnya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri menerapkan nilai *amanah* yaitu bertanggungjawab atas dana yang telah dititipkan nasabah kepada pihak

¹³ M. Quraish Shihab, *Berbisnis ...*, hlm. 10-16.

¹⁴ Veithzal Rivai dan Rifki Ismal, *Islamic Risk Management...*, hlm. 202

perbankan, jika nasabah akan mengambilnya sewaktu-waktu dana tersebut tersedia. Islam menginginkan seorang pebisnis muslim mempunyai hati yang tanggap, dengan menjaganya dan memenuhi hak-hak Allah dan manusia, serta menjaga muamalahnya dari unsur yang melampaui batas atau sia-sia. Seorang pebisnis muslim adalah sosok yang dapat dipercaya, sehingga ia tidak menzalimi kepercayaan yang diberikan kepadanya. Dia tidak akan membuat mereka kecewa dan berbalik.¹⁵

Selain itu, *amanah* dalam perbankan itu menjaga dengan ketat prinsip kehati-hatian dan kejujuran dalam mengelola dana yang diperoleh dari pemilik dana (*shahibul maal*) sehingga timbul rasa saling percaya antara pemilik dana dan pihak pengelola dana investasi (*mudharib*).¹⁶

6. *Fatanah*

Bankir di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri menerapkan nilai *fatana*h dalam operasiannya bisnisnya yang artinya harus pintar untuk menentukan dengan siapa pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri akan bermitra sehingga PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri bisa mendapat keuntungan maksimum dengan risiko yang kecil. Sesuai dengan yang dikatakan oleh Bustami Muchtar, Rose Rahmidani, dan Menik Kurniasiwati bahwa nilai *fatana*h dalam perbankan syariah itu memastikan bahwa pengelolaan bank

¹⁵Malahayati, *Rahasia Sukses Bisnis Rasulullah, ...*, hlm.77.

¹⁶ Bustami Muchtar, Rose Rahmidani, dan Menik Kurniasiwati, *Bank Dan Lembaga...*, hlm. 121

dilakukan secara professional dan kompetitif sehingga menghasilkan keuntungan maksimum dalam tingkat risiko yang ditetapkan oleh bank.¹⁷

7. *Tabligh*

Operasional PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri selalu menerapkan nilai *tabligh* yang artinya menyampaikan produk-produk yang ada secara jelas. Rivai mengemukakan bahwa *tabligh* adalah komunikatif dan transparan, dana pemasaran yang *continue*. Para pelaku ekonomi syariah harus memiliki kemampuan komunikasi yang handal dalam memasarkan ekonomi syariah. Dalam mengelola perusahaan, para manajemen harus transparan. Demikian pula dalam melakukan pemasaran, sosialisasi dan edukasi harus berkesinambungan.

Dalam melakukan sosialisasi, sebaiknya tidak hanya mengedepankan prinsip syariah semata, tetapi juga harus mampu mengedukasi masyarakat mengenai manfaat bagi pengguna jasa perbankan syariah. *Tabligh* juga berarti bahwa pengelolaan dana dan keuntungannya harus dilakukan secara transparan dalam batas-batas yang tidak mengganggu kerahasiaan bank.¹⁸

Dari hasil analisa yang dilakukan oleh penulis, dengan teori yang telah dikemukakan oleh Mardani, M. Quraish Shihab, Malahayati, Veithzal Rifai dan Rifki Ismal, Bustami Muchtar dkk., memiliki kecocokan yaitu nilai-nilai etika bisnis Islam yang dijadikan standar praktik bisnis di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sesuai dengan yang ada di al-Qur'an, Hadits

¹⁷Ibid, hlm. 121.

¹⁸Veithzal Rivai dan Rifki Ismal, *Islamic Risk Management...*, hlm. 202

mapun yang telah dicontohkan oleh Rasulullah saw. saat berdagang. Norvadewi dalam penelitiannya mengatakan bahwa konsep bisnis Salon Muslimah Zhafira yaitu bisnis tidak semata-mata sebatas mementingkan materi, namun bisnis yang dilaksanakan adalah dalam rangka untuk beribadah kepada Allah Swt., dan implikasi etika bisnis Islam dapat dilihat pada manajemen keuangan dengan membuat laporan keuangan yang transparan dan jujur sebagaimana yang diperintah dalam agama Islam.¹⁹

Biki Zulfikri Rahmat berpendapat dalam penelitiannya bahwa etika bisnis Islam sebenarnya telah diajarkan Nabi Muhammad saw. saat menjalankan perdagangan. Karakteristik Rasulullah, sebagai pedagang, selain dedikasi dan keuletannya juga memiliki sifat *shidiq*, *amanah*, *fatamah*, *tabligh*, dan *istiqamah*. Dalam konteks *Corporate Social Responsibility* (CSR), para pelaku usaha dituntut mempunyai kesadaran mengenai etika dan moral karena keduanya merupakan kebutuhan yang harus dimiliki. Etika dan moral pelaku usaha tersebut sebagai penentu masadepan bisnis.²⁰

C. Pembahasan tentang faktor pendukung dan penghambat penerapan etika bisnis Islam dalam industri perbankan syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Berdasarkan temuan penelitian mengenai faktor pendukung dan penghambat penerapan etika bisnis Islam dalam industri perbankan syariah di

¹⁹Norvadewi, "Tinjauan Etika Bisnis ... , Vol. 6 No. 2, 2014, 293-312.

²⁰ Biki Zulfikri Rahmat, "Corporate Social Responsibility ... , Vol. 1 No. 1, 2017, hlm. 98-115.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri tersebut tidak terlepas dari hasil data wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti.

1. Faktor Penghambat

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang mana dalam penerapan etika bisnis Islam tidak memiliki hambatan apapun.

2. Faktor Pendukung

a. Diberikan peraturan-peraturan yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Dalam operasionalnya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri selalu memperhatikan kode etik bankir di Indonesia dimana hal tersebut sebagai pendukung untuk penerapan etika bisnis di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Setiap bankir di Indonesia wajib mengelola bank secara sehat dan menghormati norma-norma perbankan yang berlaku, menaati semua tata nilai sebagai pedoman dasar dalam menentukan sikap dan tindakannya. Norma-norma perbankan yang diakui, diterima, dan ditaati tersebut tertuang dalam kode etik bankir di Indonesia yang isinya sebagai berikut :

- 1) Seorang bankir harus patuh dan taat pada ketentuan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku.
- 2) Melakukan pencatatan yang benar mengenai segala transaksi yang bertalian dengan kegiatan banknya.
- 3) Menghindarkan diri dari persaingan yang tidak sehat.
- 4) Tidak menyalahgunakan wewenang untuk kepentingan pribadi.

- 5) Menghindarkan diri dari keterlibatan pengambilan keputusan dalam hal terdapat pertentangan kepentingan.
 - 6) Menjaga kerahasiaan nasabah dan banknya.
 - 7) Dapat memperhitungkan dampak yang merugikan dari setiap kebijakan yang ditetapkan banknya terhadap ekonomi, sosial, dan lingkungannya.
 - 8) Tidak menerima hadiah atau imbalan yang memperkaya diri pribadi maupun keluarga.
 - 9) Tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya.²¹
- b. Diberikan *training* dan pendidikan bagi karyawan yang belum memiliki latar belakang pendidikan berbasis syariah.

Dalam merekrut karyawan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri tidak hanya dari latar belakang pendidikan syariah, tetapi ada yang belum memiliki latar belakang pendidikan berbasis syariah. Untuk itu PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memberikan *training* serta pendidikan dulu tentang dasar-dasar bisnis syariah. Sesuai dengan yang dikatakan Inggang Perwangsa Nuralam, dalam industri perbankan terutama perbankan syariah, SDM yang memiliki kompetensi sebagai seorang ahli investasi, sekaligus ahli keuangan dan perbankan, beretika serta memahami *sharia compliancy* di pilih melalui proses rekrutmen dan pelatihan baik secara kualitatif

²¹Ismantoro Dwi Yuwono, *Memahami Berbagai Etika ...*, hlm. 515-518.

maupun kuantitatif serta di bantu oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk mengawasi operasional sehari-hari bank syariah agar selalu sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sehingga menjamin kemanfaatan produk/jasa yang ditawarkan oleh bank syariah bagi kemaslahatan masyarakat seluruhnya.²²

Dari teori yang disebutkan Ismantoro Dwi Yuwono dan Inggang Perwangsa Nuralam diatas, dengan hasil analisa wawancara peneliti di Bank Muamalat Cabang Kediri memiliki kecocokan. Selain itu, Afrida Putritama mengatakan masih banyak tantangan yang harus dihadapi dalam penerapan prinsip etika bisnis Islam dalam perbankan syariah sehingga dibutuhkan sinergi para pemangku kepentingan (*stakeholder*) baik eksternal maupun internal dalam mengatasi berbagai tantangan tersebut.²³ Biki Zulfikri Rahmat juga mengatakan bahwa para pelaku usaha dituntut mempunyai kesadaran mengenai etika dan moral, karena keduanya merupakan kebutuhan yang harus dimiliki. Pelaku usaha atau perusahaan yang ceroboh dan tidak menjaga etika, tidak akan berbisnis secara baik sehingga dapat mengancam hubungan sosial dan merugikan konsumen, bahkan dirinya sendiri.²⁴

²² Inggang Perwangsa Nuralam, *Etika Pemasar ...* , hlm. 120-122.

²³ Putritama, "Penerapan Etika ...", Vol. VII No. 1, 2018, 1-20.

²⁴ Biki Zulfikri Rahmat, "*Corporate Social Responsibility...*", Vol. 1 No. 1, 2017, hlm. 98-115.