

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pembahasan Tentang Penerapan Etika Bisnis Islam Di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri mengenai penerapan etika bisnis Islam di Bank Jatim Syariah Kantor 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 Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri. Penerapan etika bisnis di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri hampir sama dengan etika bisnis yang ada di bank konvensional tetapi etika bisnis di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri harus memperhatikan hukum syariat Islam. Dimana hal tersebut menjadi pembeda utama antara bisnis yang berbasis syariah dengan bisnis yang 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.¹⁰⁵

Etika bisnis Islam di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri sudah diterapkan dengan baik, terbukti dengan :

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

Dalam berbisnis, Bank Jatim Syariah Kantor 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 keramah-tamahan yang seimbang dapat menguntungkan kedua pihak.¹⁰⁶

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 Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri yaitu dengan tidak memakai sistem bunga, tetapi menggunakan prinsip sesuai

¹⁰⁵ Aravik, *Sejarah Pemikiran Ekonomi...*, hal. 137

¹⁰⁶ Shihab, *Berbisnis...*, hal. 20

syariat Islam. Sesuai dengan yang dikatakan Arwani, Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam.¹⁰⁷ Kegiatan usaha yang berdasarkan 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.

¹⁰⁷ Arwani, *Akuntansi Perbankan Syariah...*, hal. 75

- e. Zalim, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya.¹⁰⁸
3. Produk pembiayaan dan simpanan yang diberikan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri kepada nasabah harus melihat sumber penghasilannya (halal-haram).

Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri melakukan kegiatan bisnis tidak hanya dengan orang muslim, melainkan dengan non muslim juga, sehingga Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri ketika memberikan produk pembiayaan dan simpanan yang diberikan Bank Jatim Syariah Kantor 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.

¹⁰⁸ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga...*, hal. 25

- 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.¹⁰⁹

4. Transparan

Dalam setiap bulan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri selalu ada data tentang bagi hasil Bank Jatim Syariah Kantor 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.¹¹⁰

Dari hasil analisa yang telah dilakukan oleh penulis memiliki kecocokan dengan teori yang telah dikemukakan oleh Haris Aravik, M. Quraish Shihab, Agus Arwani, Mardani. Selain itu, penelitian Wahyu Mijil Sampurno yang

¹⁰⁹ Shihab, *Berbisnis...*, hal. 23

¹¹⁰ Rivai dan Ismal, *Islamic Risk Management...*, hal. 202

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.¹¹¹

Dari pendapat tersebut diperkuat dengan penelitian Fadlillah Ridlo Aji yang bertujuan untuk mengetahui penerapan etika bisnis Islam pada Baitul 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-Hadits. Norma-norma yang diterapkan antara lain : norma berlaku bersih dapat dilihat dari tidak ada kegiatan yang merugikan salah satu pihak, norma transparan, norma professional, norma kesatuan, norma keseimbangan, norma kehendak bebas, norma tanggungjawab.¹¹²

B. Pembahasan Tentang Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam Yang Selama Ini Diterapkan Sebagai Standar Praktek Bisnis Dalam Dunia Perbankan Syariah Di Bank Jatim Syariah Kantor 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-

¹¹¹ Sampurno, "Penerapan Etika Bisnis...", Vol. 2, 2016, Issue 1: 13-18

¹¹² Fadlillah Ridlo Aji, *Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Baitul Maal Wa Tamwil Bangun Rakyat Sejahtera Di Timoho Yogyakarta*, (Yogyakarta : Skripsi Tidak Diterbitkan, 2016)

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.

Bank Jatim Syariah Kantor 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 Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri yaitu :

1. Ideal sesuai syariat Islam

Dalam operasional bisnis Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri selalu memperhatikan nilai ideal sesuai dengan syariah Islam, yang mana Bank Jatim Syariah Kantor 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 berdasarkan prinsip syariah, antara lain kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur : *riba*, *maisir*, *gharar*, haram, dan zalim. Dalam kegiatan ekonomi syariah harus memperhatikan asas 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.¹¹³

2. Modern

Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri merupakan bank syariah yang pertama kali berdiri dan hingga saat ini masih banyak diminati oleh masyarakat Indonesia. Hal tersebut diikuti dengan inovasi dari produk-produk yang ada di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri, jadi bisnisnya sekarang itu yang lagi populer itu seperti apa, Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri akan mengikuti perkembangan zaman, tetapi Bank Jatim Syariah Kantor 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.¹¹⁴

3. Professional

Dalam melakukan pengelolaan bisnis Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri selalu menerapkan nilai professional, tidak

¹¹³ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga...*, hal. 26

¹¹⁴ Shihab, *Berbisnis...*, hal. 20

mencampurkan urusan pribadi dengan pekerjaan yang ada. Rivai mengatakan, dalam pengelolaan bisnis perbankan syariah harus dilakukan secara professional, smart dan kompetitif untuk mencapai tujuan.¹¹⁵ Dengan mengelola bisnis secara professional dan kompetitif tersebut dapat menghasilkan keuntungan maksimum dalam tingkat risiko yang ditetapkan oleh bank.¹¹⁶

4. *Shiddiq*

Bank Jatim Syariah Kantor 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.¹¹⁷ 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

¹¹⁵ Malahayati, *Rahasia Sukses Bisnis Rasulullah...*, hal. 75

¹¹⁶ Muchtar, Rahmidani, dan Kurniasiwati, *Bank Dan Lembaga...*, hal. 121

¹¹⁷ Shihab, *Berbisnis...*, hal. 10-16

dilakukan dengan mengedepankan cara-cara yang halal serta menjauhi cara-cara yang meragukan (*syubhat*) terlebih bersifat larangan (*haram*).¹¹⁸

5. *Amanah*

Dalam menjalankan operasional bisnisnya Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri menerapkan nilai *amanah* yaitu bertanggungjawab atas dana yang telah dititipkan nasabah kepada pihak 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.¹¹⁹

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*).¹²⁰

¹¹⁸ Rivai dan Ismal, *Islamic Risk Management...*, hal. 202

¹¹⁹ Malahayati, *Rahasia Sukses Bisnis Rasulullah...*, hal. 77

¹²⁰ Muchtar, Rahmidani, dan Kurniasiwati, *Bank Dan Lembaga...*, hal. 121

6. *Fatanah*

Bankir di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri menerapkan nilai *fatana*h dalam operasional bisnisnya yang artinya harus pintar untuk menentukan dengan siapa pihak Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri akan bermitra sehingga Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri bisa mendapat keuntungan maksimum dengan risiko yang kecil. Sesuai dengan yang dikatakan oleh Bustami Muchtar, Rose Rahmidani, dan Menik Kurniaswi bahwa nilai *fatana*h dalam perbankan syariah itu memastikan bahwa pengelolaan bank dilakukan secara professional dan kompetitif sehingga menghasilkan keuntungan maksimum dalam tingkat risiko yang ditetapkan oleh bank.¹²¹

7. *Tabligh*

Operasional Bank Jatim Syariah Kantor 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.

¹²¹ Ibid., hal. 121

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.¹²²

Dari hasil analisa yang dilakukan oleh penulis, dengan teori yang telah dikemukakan oleh Mardani, M. Quraish Shihab, Malahayati, Veithzal Rifai dan Rifki Ismail, Bustami Muchtar dkk., memiliki kecocokan yaitu nilai-nilai etika bisnis Islam yang dijadikan standar praktik bisnis di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri sesuai dengan yang ada di Al-Qur'an, Hadits maupun yang telah dicontohkan oleh Rasulullah saw. saat berdagang. Elida Elfi Barus dan Nuriani dalam penelitiannya mengatakan bahwa konsep bisnis RM Wong Solo yaitu berbisnis tidak hanya mengejar keuntungan duniawi semata, namun bagi mereka bekerja adalah jihad, dan implikasi etika bisnis Islam dapat dilihat pada karyawan, kualitas produk dan juga kepemimpinannya sebagaimana yang diperintahkan dalam agama Islam.¹²³

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

¹²² Rivai dan Ismal, *Islamic Risk Management...*, hal. 202

¹²³ Elida Elfi Barus dan Nuriani, *Implementasi Etika Bisnis Islam...*, Vol. 2 No. 2, 2016, 125-146

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 masa depan bisnis.¹²⁴

C. Pembahasan Tentang Faktor Pendukung Dan Penghambat Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Industri Perbankan Syariah Di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

Berdasarkan temuan penelitian mengenai faktor pendukung dan penghambat penerapan etika bisnis Islam dalam industri perbankan syariah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri tersebut tidak terlepas dari hasil data wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti.

1. Faktor Penghambat

Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri yang mana dalam penerapan etika bisnis Islam tidak memiliki hambatan apapun.

2. Faktor Pendukung

a. Diberikan peraturan-peraturan yang ada di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

Dalam operasionalnya Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri selalu memperhatikan kode etik bankir di Indonesia dimana hal tersebut sebagai pendukung untuk penerapan etika bisnis di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri. Setiap bankir di Indonesia wajib mengelola bank secara sehat dan menghormati

¹²⁴ Rahmat, "Corporate Social Responsibility...", Vol. 1 No. 1, 2017, hal. 98-115

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 menyalah gunakan 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.¹²⁵

¹²⁵ Yuwono, *Memahami Berbagai Etika...*, hal. 515-518

- b. Diberikan *training* dan pendidikan bagi karyawan yang belum memiliki latar belakang pendidikan berbasis syariah.

Dalam merekrut karyawan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri tidak hanya dari latar belakang pendidikan syariah, tetapi ada yang belum memiliki latar belakang pendidikan berbasis syariah. Untuk itu Bank Jatim Syariah Kantor 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 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.¹²⁶

Dari teori yang disebutkan Ismantoro Dwi Yuwono dan Inggang Perwangsa Nuralam diatas, dengan hasil analisa wawancara peneliti di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri memiliki kecocokan. Selain itu, Biki Zulfikri Rahmat mengatakan bahwa para pelaku usaha dituntut mempunyai kesadaran mengenai etika dan moral, karena keduanya merupakan kebutuhan

¹²⁶ Nuralam, *Etika Pemasaran...*, hal. 120-122

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.¹²⁷ Afrida Putritama juga 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.¹²⁸

¹²⁷ Rahmat, "Corporate Social Responsibility...", Vol. 1 No. 1, 2017, hal. 98-115

¹²⁸ Putritama, "Penerapan Etika...", Vol. VII No. 1, 2018, 1-20