
Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Perbankan Syariah (Studi Kasus di Bank BSI KCP Jakarta Salemba)

Daffa Hanif Hisyam¹, Adi Mansah²

¹ Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

² Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

correspondence e-mail*, daffahnif@gmail.com, adi.mansah@umj.ac.id

Article history

Submitted: 2025/01/01; Revised: 2025/01/11; Accepted: 2025/02/05

Abstract

In the Islamic banking industry which is currently growing rapidly, it is still not balanced with human resources who have a background in Islamic competency that is adequate to the needs and standards of market expectations. This study examines the implementation of Islamic business ethics in Islamic banking services with a case study at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jakarta Salemba. Using a qualitative approach with a descriptive method, data collection using interview, observation, and documentation methods. The focus of this study aims to analyze the implementation, usefulness, and supporting and inhibiting factors of Islamic business ethics in Islamic banking services. The results of the study indicate that BSI KCP Jakarta Salemba applies the principles of Islamic business ethics, namely unity, justice, free will, responsibility, and truth. These principles are reflected in daily operations. This study also found significant benefits, including increased customer satisfaction and loyalty, better employee work motivation, and a stronger institutional reputation. However, there are challenges such as technological constraints, high workloads, and limited customer understanding of Islamic banking products. This study emphasizes the importance of continuous improvement in the application of Islamic values to maintain the competitiveness and sustainability of the Islamic banking industry. These findings contribute to a broader understanding of the application of Islamic business ethics in the financial sector, especially in the context of Islamic banking in Indonesia. The results of this study strengthen the theory that the application of Islamic values in Islamic banking services not only improves service quality but also strengthens long-term relationships with customers.

Keywords

Islamic Business Ethics, Islamic Banking Services, Islamic Banking, BSI



© 2025 by the authors. This is an open-access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, perkembangan sektor keuangan semakin pesat dan berpengaruh besar terhadap pertumbuhan ekonomi. Jika sektor keuangan bertumbuh baik, lebih banyak sumber pembiayaan yang dapat dialokasikan ke sektor produktif. Perbankan memiliki peran sebagai lembaga intermediasi keuangan

yang mendukung sektor riil (Tesema & Fathoni, 2023). Perbankan syariah hadir sebagai alternatif dari perbankan konvensional dengan karakteristik bebas riba, maysir, dan gharar. Prinsip-prinsip syariah ini menawarkan solusi dalam menciptakan sistem perbankan yang adil dan sesuai ajaran Islam (Bilgin et al., 2021; Jan et al., 2021; Narayan & Phan, 2019). Menurut Noor dan Ahmad (2012), bank syariah modern pertama kali didirikan di Mesir pada tahun 1963 dan sejak saat itu telah berdiri lebih dari 300 institusi di lebih dari 75 negara. Industri perbankan syariah berkembang pesat dan semakin populer di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Di Indonesia, industri perbankan syariah dipelopori oleh Bank Muamalat Indonesia yang berdiri pada tahun 1991 yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), sekelompok pengusaha Muslim, dan Pemerintah Indonesia. Bank Muamalat Indonesia mulai melakukan operasi secara resmi pada bulan Mei 1992 setelah adanya Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 yang mengatur tentang izin pengoperasian perbankan dengan prinsip syariah.

Penerapan etika bisnis Islam menjadi identitas pembeda utama perbankan syariah dari perbankan konvensional. Tanpa penerapan etika bisnis Islam, bank syariah berisiko kehilangan nilai tambahnya di mata masyarakat. Etika bisnis tidak hanya melibatkan kepatuhan syariah tetapi juga membangun kepercayaan dan keberlanjutan bisnis. Hal ini sejalan dengan ajaran Islam yang menganjurkan bisnis berbasis kejujuran dan tanggung jawab. Oleh karena itu, penerapan etika bisnis Islam menjadi syarat mutlak keberhasilan industri perbankan syariah.

Penerapan prinsip etika bisnis Islam dalam praktik perbankan syariah merupakan persyaratan mutlak yang harus dipenuhi menurut tuntunan syariat agama Islam dan sebagai identitas pembeda antara bank syariah dengan bank konvensional sehingga apabila perbankan syariah tidak menerapkan prinsip etika bisnis Islam secara memadai maka akan kehilangan nilai lebih yang dimilikinya bila dibandingkan dengan bank konvensional, dan pada akhirnya dapat mengancam kelangsungan hidup perbankan syariah di masa depan. Mengingat urgensi penerapan prinsip etika bisnis Islam pada industri perbankan syariah, maka tujuan penelitian ini adalah mencoba merumuskan bagaimanakah pengawasan penerapan etika bisnis Islam dalam industri perbankan syariah, tantangan penerapan etika bisnis Islam dalam industri perbankan syariah, dan tindakan untuk mengatasi tantangan tersebut. (Afrida Putritama, 2018).

Dalam praktiknya, tantangan utama perbankan syariah adalah menjaga keseimbangan antara hukum syariah dan hukum nasional. Selain itu, kurangnya

kompetensi syariah pada sumber daya manusia juga menjadi hambatan. Bank syariah harus mampu memberikan layanan optimal yang memenuhi ekspektasi nasabah. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai menjadi pendukung keberhasilan pelayanan. Tanpa penerapan etika bisnis Islam yang industri perbankan syariah akan sulit bertahan di masa depan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi prinsip etika bisnis Islam dalam pelayanan perbankan syariah. Fokusnya adalah mengidentifikasi implementasi, kegunaan, dan faktor pendukung dan penghambat implementasi etika bisnis Islam dalam pelayanan perbankan syariah di Bank BSI KCP Jakarta Salemba. Keberhasilan bank syariah tidak hanya diukur dari kinerja finansial tetapi juga dari kepercayaan masyarakat. Dengan menerapkan etika bisnis yang baik, bank syariah dapat menjadi pelopor layanan keuangan berbasis syariah. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan industri perbankan syariah di Indonesia.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank Syariah mulai berkembang pesat sejak tahun 2007, pada tanggal 1 November 1991 awal terbentuknya Bank Syariah adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI). Bank Syariah mulai diakui di Indonesia oleh masyarakat luas dan mendapatkan keteguhan pendirian setelah diterbitkannya Undang-Undang No.7 tahun 1992 yang dirubah melalui Undang-Undang No. 10 tahun 1998 yang mengatakan bahwa keberanian dan fungsinya bank bagi hasil atau Bank Syariah serta dikuatkan dengan adanya Fatwa MUI yang mengatakan dengan jelas bahwa bunga (riba) itu haram.

Selain itu Bank Syariah juga memiliki fungsi dalam operasionalnya, seperti berikut : a. Penghimpunan dana, sama seperti halnya dengan Bank Umum, Bank Syariah memiliki fungsi utama sebagai penghimpun dana dari masyarakat dengan sistem di Bank Syariah penabung akan mendapatkan balas jasa dengan bagi hasil. b. Penyalur dana, fungsi utama Bank Syariah yang kedua adalah sebagai penyalur dana. Dana yang telah dihimpun dari nasabah nantinya akan disalurkan kepada nasabah lainnya dengan sistem bagi hasil. c. Memberikan pelayanan jasa bank, fungsi Bank Syariah yang ketiga adalah sebagai pemberi layanan jasa transfer, pemindah bukuan, jasa tarik tunai, dan jasa-jasa perbankan lainnya.

Secara garis besar, ekonomi syariah ditentukan oleh hubungan aqad yang terdiri

dari lima konsep aqad. Dengan lima konsep ini Bank Syariah dapat menerapkan produk-produk lembaga keuangan Bank Syariah kelima konsep aqad tersebut adalah: a. Prinsip Simpanan Murni (al-Wadiah) b. Bagi Hasil (Syirkah) c. Prinsip Jual Beli (at-Tijarah) d. Prinsip Sewa (al-Ijarah) d. Prinsip Jasa (al-Ajr Walumullah)

Etika bisnis Islam adalah seperangkat prinsip moral untuk menelaah suatu perbuatan yang baik dan yang buruk dalam serangkaian aktivitas bisnis diberbagai bentuk dimana tidak ada batasan dalam jumlah kepemilikan yang berupa harta (barang dan jasa) dan keuntungannya, namun tetap berlaku pembatasan dalam cara memperolehnya dan menggunakannya karena alasan halal dan haram. Bisnis dalam Al-Qur'an selalu bertujuan untuk dua keuntungan, yaitu keuntungan duniawi dan ukhrawi. Bisnis ataupun perniagaan yang bersifat duniawi tertuang dalam beberapa ayat khusus yang membahas tentang perniagaan. Hal ini mencakup penjelasan tentang jual beli, yaitu apabila dilakukan secara tunai maka harus atas dasar kerelaan masing-masing pelaku.

Menurut Ali Hasan dalam bukunya Manajemen bisnis, Etika bisnis Islam adalah akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga dalam melaksanakan bisnisnya tidak perlu ada kekhawatiran, sebab sudah diyakini sebagai sesuatu yang baik dan benar. Nilai etik, moral, susila atau akhlak adalah nilai-nilai yang mendorong manusia menjadi pribadi yang utuh. Etika bisnis Islam menuntut serta mengarahkan kaum muslim untuk melakukan tindakan yang sesuai dengan tuntunan agama artinya melakukan yang dibolehkan dan tidak melakukan hal yang dilarang. Begitu pun didalam dunia ekonomi serta bisnis ada hal yang diharamkan maupun di haramkan. Semua ini tergantung dari individunya bagaimana cara mengambil tindakan untuk suatu hal dengan cara menggunakan akal dan pikiran yang dimiliki. Karena manusia bebas untuk melakukan kegiatan ekonomi untuk menaikkan taraf hidupnya, etika bisnis berfungsi sebagai penolong bagi manusia untuk memecahkan masalah yang terkait dengan moral dalam praktik bisnis.

Etika bisnis Islami merupakan tata cara pengelolaan bisnis berdasarkan Al-Qur'an, Hadist, dan hukum yang telah dibuat oleh para ahli fiqih. Prinsip dasar etika bisnis Islam harus mencakup : a. Prinsip Kesatuan b. Prinsip Keadilan c. Prinsip Kehendak Bebas d. Prinsip Tanggung Jawab d. Prinsip Kebenaran.

Pelayanan merupakan hal yang krusial dalam setiap bisnis baik yang menawarkan produk maupun jasa. Dalam sebuah instansi atau perusahaan, hal yang pertama dilihat oleh konsumen adalah bagaimana pelayanan yang diberikan dapat memberi kepuasan dan kesan yang mendalam terhadap konsumen. Dengan demikian pelayanan merupakan hal yang penting dalam upaya menarik konsumen

untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedang definisi yang lain menyatakan pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (Hasibuan, 2015)

Secara spesifik pelayanan dapat dibentuk 3 kategori yaitu sebagai berikut : a. Pelayanan Dengan Lisan, pelayanan ini dilakukan oleh petugas yang berhubungan dengan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau kekurangan kepada siapa pun yang memerlukan (Batinggi, 2015) b. Pelayanan melalui tulisan, pelayanan ini merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi dari segi perannya. c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan, pada umumnya layanan ini dilakukan dalam bentuk perbuatan 70-80% oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasilnya (Rindayanti dkk, 2017).

Menurut Zeithaml, Parasurahman, dan Berry terdapat lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan yaitu, Tangible (bukti langsung), Responsiveness (kehandalan), Reliability (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati), kelima dimensi tersebut disebut juga dimensi Service Quality (SERVQUAL).

Dalam ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Maka suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah, semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip yang ada dalam syariah Islam. Oleh karena itu, Islam menekankan keabsahan pelayanan yang sesuai agar konsumen dapat merasakan kepuasan secara maksimal (Muhammad, 2013) Dalam penerapannya pelayanan perbankan syariah dibagi menjadi dua, yaitu dengan sistem pelayanan antrean dan sistem pelayanan online.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau dalam bentuk lainnya. Penelitian ini menggunakan jenis metode deskriptif yang dimaknai dengan menjelaskan suatu data dengan apa adanya atau secara ilmiah. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, dan kegiatan-kegiatan lain yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

Deskripsi digunakan untuk menemukan prinsip-prinsip dan penjelasan yang mengarah pada kesimpulan. Data dihimpun dengan cara pengamatan seksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai catatan hasil wawancara yang mendalam, dan hasil analisis dokumen dan catatan. Data yang dikumpulkan berupa pertama langsung dari sumbernya, peneliti menjadi bagian dari instrumen pokok analisisnya, kedua data berupa kata-kata dalam kalimat atau gambar yang mempunyai arti. Jadi, penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif ini adalah penelitian yang menggabungkan fakta empiris berdasarkan hasil wawancara, fenomena, dan kejadian dengan teori-teori yang ada. .

HASIL PEMBAHASAN

Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Perbankan Syariah di Bank BSI KCP Jakarta Salemba

Bank BSI dalam hal ini sebagai bank yang didasarkan oleh prinsip syariah harus menerapkan prinsip syariah dalam segala aspek. Tidak terkecuali dalam hal pelayanan yang mana bank BSI KCP Jakarta Salemba harus menerapkan prinsip syariah dengan berbasis pada etika bisnis Islam. Penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan di Bank BSI KCP Jakarta Salemba mencerminkan implementasi nilai-nilai syariah yang mendasari semua aspek pelayanan. Hal ini berakar pada lima prinsip utama etika bisnis Islam, yaitu kesatuan, keadilan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan kebenaran.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan kepada Bapak Sandy A, *Customer Service* Bank BSI KCP Jakarta Salemba, penulis memperoleh hasil wawancara sebagai berikut.

“Kalau di pelayanan ya, di BSI itu, sesuai SOP. Tapi sesuai dengan aturan syariah bagaimana. Jadi kalau kita ke nasabah itu, kita harus menjelaskan produknya itu dengan jelas, jujur, sesuai dengan akad produk yang akan kita tawarkan ke nasabah itu.”

Dalam hasil wawancara yang disebutkan diatas, Bank BSI KCP Jakarta Salemba telah menerapkan etika bisnis Islam dalam pelayanan mereka. Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat unsur transparansi yang diterapkan oleh *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini juga sejalan dengan prinsip kesatuan dalam etika bisnis Islam yang menciptakan integritas dalam perbankan syariah. Prinsip kesatuan juga terlihat dalam pendekatan pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan material tetapi juga keberkahan. Dengan menekankan nilai ibadah dalam bekerja pegawai bank lebih terarah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Selain itu, prinsip keadilan dalam etika bisnis Islam juga diterapkan dengan baik, seperti hasil wawancara dengan

informan nasabah Ibu rima sebagai berikut.

“Untuk pelayanannya baik tidak memilah antara nasabah satu dengan nasabah lainnya itu disamaratakan.” Dan informan nasabah Bapak Nanang sebagai berikut.

“Sebetulnya sudah cukup, cuman mungkin kuantitas dari customer service beberapa bank BSI yang cukup ramai seperti di Salemba ini itu harusnya bisa lebih ditingkatkan sih. Tambahlah customer servicenya karena beberapa kali saya ke sini memang selalu antri dibandingkan dengan BSI cabang lain yang pernah saya datangi.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan nasabah, disebutkan bahwa prinsip keadilan etika bisnis Islam telah diimplementasikan dalam pelayanan perbankan syariah di Bank BSI KCP Jakarta Salemba terutama dalam sistem pelayanan antrean. Sistem antrean ini mencerminkan upaya bank untuk menjaga keadilan dalam pelayanan. Transparansi dan perlakuan setara terhadap pelanggan adalah aspek penting dari keadilan dalam perbankan syariah. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BSI KCP Jakarta Salemba dalam operasionalnya dengan sistem pelayanan antrean dan digital tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah yang datang. Prinsip kehendak bebas dalam etika bisnis Islam juga ditunjukkan dalam pelayanan di Bank BSI KCP Jakarta Salemba, seperti hasil wawancara dengan informan nasabah Bapak Nanang.

“yang pasti mereka menawarkan dan menjelaskan akad setiap transaksi yang kadang kita sendiri dan sebagian nasabah itu enggak paham gitu tapi jadi paham karena mereka menjelaskan dengan clear itu kurang lebih kayak gitu sih masalah pelayanan sih oke sih kalau BSI” Dan informan Bapak Sandy A Customer Service, *“Kita selalu memastikan nasabah paham sebelum mengambil keputusan.”*

Hal ini menunjukkan bahwa kebebasan dalam memilih produk perbankan syariah meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank. Dengan memberikan penjelasan yang lengkap dan tanpa tekanan, Bank BSI KCP Jakarta Salemba memberikan kehendak bebas kepada setiap nasabah dengan memberikan penjelasan terhadap produk dan layanan yang mereka berikan. Dengan ini menunjukkan bahwa Bank BSI KCP Jakarta Salemba memberikan pilihan kepada nasabah dalam memilih produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Prinsip tanggung jawab dalam etika bisnis Islam juga diterapkan dalam pelayanan di Bank BSI KCP Jakarta Salemba, seperti hasil wawancara dengan informan Bapak Sandy A Customer Service sebagai berikut.

“kayak misalnya Nasabah ada kendala, atau Nasabah kesulitan yang datang ke Bank atau ke customer service tuh saya sih biasanya itu membantu, membantu itu dengan cara apa, aku tanya dulu permasalahannya gimana, dan saya mencoba untuk kordinasi dengan

atasan atau divisi yang terkait. Berusaha untuk membantu Nasabah untuk menyelesaikan masalahnya itu, walaupun kadang-kadang ada masalah itu yang tidak dapat diselesaikan di perbankan ya."

Berdasarkan hasil wawancara Bank BSI KCP Jakarta Salemba sudah berusaha untuk menerapkan prinsip bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan pada setiap keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Tanggung jawab yang konsisten meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan bank syariah. Hal ini juga mencerminkan tanggung jawab bank untuk menjaga pengalaman nasabah terhadap bank. Selain itu, prinsip kebenaran dalam etika bisnis Islam juga telah diterapkan dalam pelayanan di Bank BSI KCP Jakarta Salemba. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Sandy A, *Customer Service* sebagai berikut.

"Kalau transparansi, misalnya kita menerapkannya sesuai dengan aturan syariah di dalam perbankan, bagaimana produk-produk dari Bank Syariah, dan supaya nasabah itu percaya dan loyal di perbankan syariah." Dan informan nasabah Bapak Nanang.

"Kalau prinsip-prinsip Islam yang diterapkan, mereka menawarkan dan menjelaskan akad setiap transaksi yang kadang kita sendiri dan sebagian nasabah itu enggak paham gitu, tapi jadi paham karena mereka menjelaskan dengan clear."

Berdasarkan hasil wawancara ini prinsip kebenaran dalam pelayanan perbankan syariah di Bank BSI KCP Jakarta Salemba diterapkan melalui penyampaian informasi yang jelas, transparan, dan sesuai dengan nilai-nilai syariah. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pegawai bank BSI KCP Jakarta Salemba adalah pribadi yang jujur dan dapat dipercaya dalam setiap interaksi dengan nasabah. Kejujuran dalam memberikan informasi, menjelaskan produk, dan menanggapi keluhan adalah fondasi penting dalam membangun hubungan yang baik dengan nasabah.

Kegunaan Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Perbankan Syariah di Bank BSI KCP Jakarta Salemba

Implementasi etika bisnis Islam masih belum dipahami secara utuh oleh masyarakat terutama pebisnis dan karyawan yang awan terhadap istilah tersebut bahkan belum mengetahuinya. Memberikan suatu pemahaman serta cara pandang yang baru tentang industri perbankan syariah dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah dalam etika bisnis Islam seperti ketauhidan, keadilan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan kebenaran.

Penerapan etika bisnis Islam tidak hanya menjadi pedoman operasional dalam lingkup ekonomi Islam tetapi juga menjadi kunci dalam membangun hubungan yang harmonis antara bank dan nasabah. Hal ini sejalan dengan tujuan

utama Ekonomi Islam untuk tidak hanya memenuhi kebutuhan finansial nasabah tetapi juga mencapai Fallah (kesejahteraan di dunia dan akhirat). Bank BSI KCP Jakarta Salemba, sebagai salah satu cabang Bank Syariah Indonesia menerapkan nilai-nilai ini secara konsisten dalam pelayanan sehari-hari.

Aspek pelayanan seperti kepuasan, loyalitas, kepercayaan nasabah, dan reputasi menjadi indikator penting dari keberhasilan kegunaan penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan perbankan syariah. Nasabah yang merasakan dampak positif dari layanan berbasis nilai syariah cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap lembaga keuangan tersebut. Kepercayaan ini tidak hanya memperkuat hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah tetapi juga mendukung reputasi bank di mata masyarakat. Bank BSI KCP Jakarta Salemba menunjukkan komitmen ini melalui pendekatan pelayanan yang menyatukan aspek ketauhidan dan profesional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan nasabah Ibu Rima, sebagai berikut.

“Sangat berpengaruh. Karena dengan kepuasan nasabah itu akan dengan keramahan pelayanan dengan ketransparanan akan menarik nasabah lebih baik lagi dan kepercayaan itu akan meningkat.” Dan informan nasabah Bapak Nanang.

“Karena Islam itu kan Indah gitu ya maksudnya ramah mencerminkan karena kesantunan dan sebagainya gitu jadi terlihat memang terlihat lebih profesional aja gitu ketika para pegawai BSI ini melakukan pelayanan kepada customer dibandingkan dengan, mungkin bank lain yang memang tidak menerapkan prinsip-prinsip Islam gitu.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa pelayanan yang menerapkan etika bisnis Islam mampu memberikan kepuasan yang lebih terhadap nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BSI KCP Jakarta Salemba dalam kegiatan operasional selalu memberikan kepuasan kepada nasabah. Keadilan dalam transaksi dan ihsan dalam pelayanan akan menciptakan rasa nyaman dan percaya bagi nasabah. Rasa nyaman dan percaya ini merupakan fondasi penting bagi kepuasan dan loyalitas nasabah. Selain itu, dengan penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan perbankan syariah mampu meningkatkan loyalita nsabah kepada bank. Seperti hasil wawancara dengan informan nasabah Bapak Nanang.

“Oh pasti, karena memang mungkin banyak juga nasabah yang seperti saya. Segala halnya memang berdasarkan prinsip Syariah jadi pasti saya akan sangat loyal kalau misalnya BSI tetap berusaha meningkatkan kualitas prinsip-prinsip dan etika Islam dalam pelayanannya.” Dan informan Bapak Sandy A, Customer Service.

“Kalau kita layanan itu bagus, jujur, sopan, murah senyum, terus masalah nasabah

terselesaikan ya nasabah akan loyal. Banyak nasabah kayak gitu, karna udah nyaman kali ya. Mereka kalau ada apa-apanya mau datang, kalau kita ada produk baru pasti mereka tuh pengen diterangin."

Berdasarkan hasil wawancara ini menunjukkan bahwa Loyalitas ini mencerminkan keberhasilan bank dalam menciptakan hubungan jangka panjang dengan penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan perbankan syariah. Loyalitas nasabah dalam perbankan syariah dipengaruhi oleh rasa aman dan kepercayaan terhadap prinsip syariah yang diterapkan oleh bank. Loyalitas nasabah juga diperkuat oleh komitmen bank dalam menyelesaikan keluhan secara profesional. *Customer service* di Bank BSI KCP Jakarta Salemba menunjukkan sikap tanggap dan solutif ketika menghadapi masalah nasabah. Selain itu, kegunaan dari implementasi etika bisnis Islam dalam pelayanan perbankan syariah terlihat dari meningkatnya kepercayaan nasabah kepada bank. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan nasabah Bapak Nanang sebagai berikut.

"Yang pasti transaksinya lebih tenang ya karena BSI bank syariah yang dimiliki oleh negara ya bukan swasta jadi double gitu tenang, dimiliki negara menerapkan prinsip syariah kemudian juga yang pastinya diawasi oleh dewan syariah nasional ya jadi double-double lah kenyamanan kami untuk menerapkan prinsip syariah dalam transaksi perbankan gitu."

Berdasarkan hasil wawancara ini menunjukkan bahwa dengan implementasi etika bisnis Islam dalam pelayanan perbankan syariah nasabah itu merasa tenang. Aspek transparansi dan prinsip syariah membuat nasabah menjadi tenang dan dapat meningkatkan kepercayaan terhadap Bank BSI KCP Jakarta Salemba. Dengan menjelaskan detail akad, manfaat, dan risiko dari setiap produk, Bank BSI KCP Jakarta Salemba dalam pelayanannya memastikan bahwa nasabah tidak merasa dirugikan atau tertipu. Hal ini juga sesuai dengan prinsip kebenaran dalam etika bisnis Islam, yang menuntut setiap informasi diberikan secara jujur dan apa adanya. Bagi institusi Bank BSI KCP Jakarta Salemba sendiri kegunaan dari implementasi etika bisnis Islam dalam pelayanan perbankan syariah terletak dari meningkatnya reputasi bank di mata nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan nasabah Ibu Rima sebagai berikut.

"Ada perbedaannya di mana untuk bank konvensional menyebutkan dari salam pada saat tamu datang itu kalau BSI itu menggunakan salam, Assalamualaikum. Konvensional mungkin, uh bisa assalamualaikum sama siang atau yang lainnya. Di sisi akad itu BSI lebih transparansi dan dijelaskan secara detail keuntungannya dan termasuk transaksinya." Dan informan nasabah Bapak Nanang.

“Yang pasti. Pasti berbeda dalam penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanannya karena BSI kan satu-satunya bank negara yang berbasis Islam ya yang memang syariah gitu.”

Berdasarkan hasil wawancara ini menunjukkan bahwa implementasi etika bisnis Islam dalam pelayanan perbankan syariah meningkatkan reputasi bank dan membuat perbedaan dengan bank lainnya. Reputasi yang baik tidak hanya berdampak pada loyalitas nasabah saat ini tetapi juga membuka peluang untuk menarik nasabah baru. Keunggulan kompetitif Bank BSI dibandingkan bank konvensional adalah kemampuannya untuk memberikan layanan yang tidak hanya profesional tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Perbankan Syariah di Bank BSI KCP Jakarta Salemba

Faktor pendukung memainkan peran penting dalam memastikan keberhasilan penerapan etika bisnis Islam di sektor perbankan syariah. Kebijakan internal yang kuat, pelatihan karyawan, dan dukungan manajemen menjadi fondasi utama untuk menerapkan etika bisnis Islam dalam pelayanan perbankan syariah. Bank BSI KCP Jakarta Salemba, berusaha untuk konsisten dengan prinsip syariah tidak hanya dalam aktivitas operasional harian tetapi juga memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa pelayanan yang diterima sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Di sisi lain, keberhasilan penerapan etika bisnis Islam dalam perbankan syariah juga bergantung pada kemampuan institusi untuk mengatasi hambatan yang muncul. Seperti kurangnya pemahaman nasabah tentang produk perbankan syariah dan keterbatasan infrastruktur teknologi dapat menghambat keberlanjutan layanan berbasis syariah. Pengelolaan faktor pendukung dan penghambat tidak hanya meningkatkan kinerja bank tetapi juga memperkuat reputasi Bank BSI sebagai lembaga perbankan syariah yang terpercaya. Mengelola tantangan dengan baik akan memiliki daya saing yang lebih tinggi di pasar. Dalam hal ini Bank BSI KCP Jakarta Salemba melalui penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan menciptakan hubungan (kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas) jangka panjang yang menjadi inti dari keberhasilan perbankan syariah. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat sejumlah hambatan yang harus diatasi untuk memastikan keberlanjutan penerapan nilai-nilai syariah.

Faktor Pendukung

Salah satu faktor pendukung utama adalah kebijakan internal bank yang secara konsisten menekankan nilai-nilai syariah dalam setiap aspek operasional pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak SandyA,

Customer Service sebagai berikut.

“Kalau kebijakan. Pasti ada ya, soalnya itu udah aturan kalau kita tidak sesuai yang itu ya itu dari penilaian dari audit internal kena sama nasabah juga terkena. Soalnya kalau kita layanan itu juga sesuai dengan kebijakan yang ada berarti sudah keluar dari SOP tuh ya tentu nasabah juga mikir juga loh kok BSI setiap cabang beda-beda gitu, makanya ada kebijakan yang satu untuk menjadi kesatuan untuk pelayanan.”

Berdasarkan hasil wawancara ini menunjukkan bahwa Bank BSI KCP Jakarta Salemba dalam kegiatan operasionalnya didukung dengan kebijakan internal yang berlandaskan dari etika bisnis Islam dalam pelayanan perbankan syariah seperti prinsip, keadilan, tanggung jawab, dan transparansi. Selain kebijakan internal, pelatihan rutin untuk pegawai bank juga menjadi pendukung implementasi etika bisnis Islam dalam perbankan syariah. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Sandy A, Customer Service sebagai berikut.

“Kalau kita pelatihan biasanya itu diperbaiki di mana kekurangannya. Kalau ada pelatihan lagi kalau masih ada kekurangan itu kan enggak selalu, ada yang berubah kita perbaiki. Jadi, kita pelayanan itu se perfect-perfect nya lah ke nasabah biar nasabah itu nyaman, mau balik lagi ke bank.”

Berdasarkan hasil wawancara ini menunjukkan bahwa Bank BSI KCP Jakarta Salemba rutin mengevaluasi kinerja serta terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka yang sesuai dengan etika bisnis Islam dan nilai-nilai Islam. Informan Bapak Sandy A, Customer Service juga menambahkan.

“Solusinya sih balik lagi ke pelatihan, pelatihan kita tuh seharusnya lebih sering. Kalau ada kendala, biasanya share-share, cari solusi gimana. Jadi, dari forum rapat itu kita cari solusinya dan ke depannya caranya bagaimana.”

Berdasarkan hal ini menunjukkan bahwa budaya kerja di Bank BSI KCP Jakarta Salemba mengedepankan musyawarah untuk mengatasi setiap kendala. Pelatihan yang terarah tidak hanya meningkatkan kompetensi karyawan tetapi juga memastikan konsistensi dalam penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan perbankan syariah. Fasilitas fisik yang disediakan oleh Bank BSI KCP Jakarta Salemba juga mendukung penerapan etika bisnis Islam. Fasilitas seperti musholla, ruang tunggu yang nyaman, dan parkir luas mencerminkan perhatian bank terhadap kebutuhan nasabah Muslim. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Sandy A, Customer Service sebagai berikut.

“Kalau sholat dzuhur tuh kita ada infonya, menginfokan nasabah buat sholat bareng. Ada juga cabang yang menggunakan Asmaul Husna biar nasabah nyaman. Misalnya nasabah yang marah-marah jadi tenang.”

Fasilitas ini tidak hanya memberikan kenyamanan tetapi juga mencerminkan nilai-nilai Islam yang menjadi landasan operasional Bank BSI KCP Jakarta Salemba. Fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan umat Muslim menjadi salah satu faktor yang meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah.

Faktor Penghambat

Salah satu hambatan yang sering dihadapi dalam penerapan etika bisnis Islam adalah kendala sistem teknologi. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Sandy A, Customer Service Sebagai berikut.

“Kadang-kadang sistemnya aja yang tidak sesuai dengan fakta yang kita temui di lapangan.” Dan informan nasabah Bapak Nanang.

“Mungkin ada migrasi aplikasi terbaru dari BSI, dari BSI Mobile ke Beyond. Kemarin saya sempat terkendala terkait dengan permintaan kartu debit baru, entah sinkronisasi aplikasinya belum selesai.”

Berdasarkan hasil wawancara ini salah satu kendala penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan perbankan syariah adalah sistem teknologi. Namun ini bukan berarti kendala ini menjadi penghalang, justru hal ini adalah peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan nasabah Ibu Rima.

“Dari sisi teknologi sudah cukup baik, tapi masih ada ruang untuk peningkatan.”

Integrasi teknologi yang kurang optimal sering menjadi tantangan dalam kelancaran pelayanan syariah. Oleh karena itu, bank perlu melakukan investasi dalam pengembangan teknologi untuk mendukung operasional yang lebih efisien. Sikap nasabah yang berbeda setiap individu menjadi salah satu tantangan dalam penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan perbankan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Sandy A, Customer Service sebagai berikut.

“Palingan lebih ke sabar sih sabar aja itu kita gimana cara menahan sabar karena kan saat sabar setiap nasabah yang datang ke kita kan berbeda. Ada nasabah tuh yang enak, ada yang kurang enak nah yang kurang enak tuh misalnya yang suka marah-marah, ada juga nasabah itu yang kayak. Kita jelasin dia lebih tahu dari kita gitu atau enggak kita udah jelasin dia ga nerima juga ada. Jadi kalau ke nasabah tuh biasanya itu ya kita berusaha juga tuh buat perbaiki ya. Kalau misalnya, ada kekurangan ya kita perbaiki kalau misalnya ada permasalahan atau masalah. Contoh itu nasabah ada kendala ya atau kesulitan lah gitu ya kita akan hubungi nasabah itu kembali.”

Berdasarkan hasil wawancara ini menunjukkan sikap Bank BSI KCP Jakarta Salemba yang direpresentasikan oleh customer service berusaha untuk selalu sabar dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Hal ini juga sejalan dengan dimensi

daya tanggap dan empati dalam teori *service quality (SERV-QUAL)* yang telah diuraikan diatas. Edukasi kepada nasabah menjadi salah satu solusi untuk mengatasi hambatan ini. Dengan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang prinsip syariah, bank dapat meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan.

Beban kerja yang tinggi menjadi tantangan lain yang dihadapi oleh pegawai bank. Bank BSI KCP Jakarta Salemba saat ini hanya memiliki 1 (satu) orang yang bertugas sebagai *customer service* dan ketika jam sibuk bank berlangsung terlihat *customer service* menjadi kurang fokus. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sandy A, *Customer Service* sebagai berikut.

“Pengahambat enggak sih jadinya kalau itu lebih ke menahan sih lebih kemenahan sih. Jadi kalau misalnya ya tadi itu kalau misalnya apapun. Ada. Hambatan. Ya kita itu sabar ya nerima-nerima aja gitu alurnya gimana. Ya bikin hal itu menjadi nyaman gitu. Gitu aja sih sebetulnya jangan dijadiin beban kerja lah gitu. Kalau beban kerjanya yang tinggi. Ini tadi itu ya kita kan kalau ke nasabah kan sabar juga ikhtiar juga coba dulu lah gitu, jangan langsung ngerasa ada beban tinggi gitu.” Dan informan nasabah Bapak Nanang.

“Harusnya ditambah customer service-nya, karena beberapa kali saya kesini selalu antri, terutama di cabang yang ramai.”

Berdasarkan hasil wawancara ini beban kerja yang tinggi dapat mengurangi motivasi dan fokus karyawan, sehingga diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif untuk mengatasi masalah ini. Hal ini juga menjadi saran yang baik untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan Bank BSI KCP Jakarta Salemba agar dapat konsisten dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan etika bisnis Islam.

KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi etika bisnis Islam dalam pelayanan di Bank BSI KCP Jakarta Salemba memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kualitas pelayanan bank kepada nasabah. Penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan ini berlandaskan pada lima prinsip utama etika bisnis Islam, yaitu kesatuan, keadilan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan kebenaran. Setiap prinsip ini diterapkan dalam kegiatan operasional pelayanan. Kegunaan etika bisnis Islam dalam pelayanan di Bank BSI KCP Jakarta Salemba ini membawa banyak manfaat nyata bagi nasabah, pegawai, dan Bank BSI sendiri. Kegunaan ini terlihat dari meningkatnya kepuasan dan loyalitas nasabah yang merasa dilayani sesuai dengan nilai-nilai keislaman. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa nasabah menghargai pelayanan yang jujur, ramah,

dan transparan.

Implementasi etika bisnis Islam dalam pelayanan di Bank BSI KCP Jakarta Salemba juga didukung oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Faktor pendukung meliputi kebajikan internal yang berlandaskan syariah, pelatihan rutin untuk meningkatkan kemampuan pegawai, fasilitas Islami seperti musholla dan ruang tunggu yang nyaman, serta dukungan aktif dari manajemen. Namun, terdapat beberapa hambatan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis syariah. kendala dalam sistem teknologi, seperti gangguan sistem menjadi tantangan utama yang memengaruhi kelancaran dalam pelayanan. Kemudian perbedaan sikap individu nasabah juga menjadi hambatan, seperti nasabah yang kurang kooperatif dan sering kali tidak memahami produk syariah yang ditawarkan oleh bank. Hal ini membuat proses edukasi nasabah menjadi lebih kompleks dan memakan waktu yang lama.

Pada kesimpulan akhir, penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi etika bisnis Islam dalam pelayanan perbankan syariah di Bank BSI KCP Jakarta Salemba telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif baik kepada nasabah maupun pihak Bank BSI. Tetapi masih terdapat ruang perbaikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal terutama dalam pemanfaatan teknologi dan edukasi nasabah. Dengan terus mengedepankan nilai-nilai Islam Bank BSI dapat mempertahankan posisinya sebagai lembaga perbankan syariah yang unggul.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan.

Annisa, R., & Sylvia, H. K. (2018). Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Perbankan Syariah. *El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah*, 2(02), 83-101.

Zein, A. (2020). IMPLEMENTASI KONSEP ETIKA BISNIS ISLAM DALAM PELAYANAN PERBANKAN (Doctoral dissertation, IAIN Bone).

SUNARTO, M. S. H. (2021). IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM DALAM DUNIAPERBANKAN SYARIAH DI BANK JATIM SYARIAH KANTOR CABANG KEDIRI.

Putritama, A. (2018). Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Industri Perbankan Syariah. *Nominal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 7(1), 1-20.

Rinawati, I., Anas, M. Y. A., & Manan, Y. M. (2021). Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Perspektif Manajemen Pemasaran. *Al-Iqtishadiyah: Ekonomi Syariah dan Hukum Ekonomi Syariah*, 7(2), 126-144.

- Khuza'i, R. (2005). *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*. Bandung Islamic University.
- Djakfar, M. (2007). *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*.
- Rozi, Rozi. "Etika Bisnis Dalam Perspektif Sunnah Nabi." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 1 (2023): 96-104.
- Azizah, F. (2021). *Perdagangan yang adil dalam islam*.
- Syafiq, A. (2019). Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam. *El-Faqih: Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam*, 5(1), 96-113.
- Muslich, *Etika bisnis Islam*, (Yogyakarta : Ekosiana, 2004), hal. 30
- Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung : Alfabeta, 2013), hal. 46
- Ahmad Nur Zaroni, *Bisnis Dalam Perspektif Islam (Telaah Aspek Keagamaan Dalam Kehidupan ekonomi)*, Mazahib, Vol. IV, No. 2, Desember 2007, hal. 181
- Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), hal. 76
- Ghusaain, N., & Widyaningsih, B. (2022). PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DALAM INDUSTRI PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA. *ISTISMAR*, 5(01), 11-18.
- Amalia, F. (2014). *Etika Bisnis Islam: Konsep dan Implementasi pada pelaku usaha kecil*.
- Bilgin, M. H., Danisman, G. O., Demir, E., & Tarazi, A. (2021). Economic uncertainty and bank stability: Conventional vs. Islamic banking. *Journal of Financial Stability*, 56, 100911.
- Jan, A. A., Lai, F.-W., & Tahir, M. (2021). Developing an Islamic Corporate Governance framework to examine sustainability performance in Islamic Banks and Financial Institutions. *Journal of Cleaner Production*, 315, 128099.
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, Cet. 19.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis Dan Metodologis Kearah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Purwanto, H. (2019) "MANAJEMEN PELAYANAN PERBANKAN SYARI'AH Hery Purwanto Fakultas Syariah Dan Hukum UNSIQ Jawa Tengah Di Wonosobo" 5 (2019): 106.
- Yahya, W. (2024). *Etika Ekonomi dan Bisnis Perspektif Agama-Agama di Indonesia*.
- Nuryadin, M. B. (2015). Urgensi Penerapan Etika Dalam Bisnis. *Al-Tijary*, 23-32.
- Alwi Musa Muzaiyin, M. S. (2018). Perilaku Pedagang Muslim Dalam Tinjauan Etika Bisnis Islam (Kasus Di Pasar Loak Jagalan Kediri). *Qawānīn Journal of Economic Syaria Law*, 2(1), 70-94.
- Ulfah, K., & Aarsal, M. (2022). Etika Bisnis Islam: Dapat Direalisasikan atau Hanya Sebatas Teori?. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 2(3), 109-118.
- Tuzuhro, F., & Rozaini, N. (2023). Perkembangan Perbankan Syariah diindonesia. *PEKA*, 11(2), 78-87.

- Muhammad, R., Puspitasari, D. N. A., & Asmirawati, A. (2022). Perbandingan Pengungkapan Identitas Etika Islam pada Perbankan Syariah Indonesia: Studi Pada Periode 2014-2018. *Akuntansi: Jurnal Akuntansi Integratif*, 8(2), 194-212.
- Narayan, P. K., & Phan, D. H. B. (2019). A survey of Islamic banking and finance literature: Issues, challenges and future directions. *Pacific-Basin Finance Journal*, 53, 484–496.
- Susanti, Evi. “Penerapan Etika Bisnis Islam Usaha Mebel di CV. Jati Karya Palembang”. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah, 2017.
- Rahmanmgm, “Pelanggaran Etika Bisnis pada Kasus: Bank Syariah (Bank Indonesia Membekukan kegiatan Usaha PT. Bank Global)”, 2020.
- Rama, Ali. “Perbankan Syariah dan Pertumbuhan Ekonomi Indonesia.” *Jurnal Ekonomi*, Vol. 2, No. 1, April 2013, h. 34.
- Tesema, A. K., & Fathoni, T. (2023). Global Trends in Higher Education: A Comparative Analysis of Enrollment and Quality Assurance Mechanisms. *EDUJAVARE: International Journal of Educational Research*, 1(1), 29–37.
- Widyastuti, Sri. *Implementasi Etika Islam Dalam Dunia Bisnis*. Malang: CV IRDH, 2019.
- Zamzam, Fakhry dan Havis Aravik. *Etika Bisnis Islam Seni Berbisnis Keberkahan*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020.