

ETHICS AND MORAL OF ISLAMIC BUSINESS FOR ENHANCING THE PERFORMANCE OF A COMPANY

Yayu Andini
Universitar Brawijaya

Abstract

To implement a good development, competent human resources are one of a key to its success. Nowadays, the view of the improvement of human resources frequently discussed by experts. Apart from the existing management, ethical values become one important factor of improvement of human resources. Business ethics began to be highlighted as part of the implementation of the economic activity. Any business entity, doing many things in order to improve the quality of the resources at their disposal. In the study of Islamic business ethics, to improve the company's performance, ethics and morals of Islam must be emphasized. When running a business by the sharia's way, not only earnings that can be achieved, but also the greater benefit, or in other words, the usefulness for each other. Islam greatly upholds humanely so there are many verses of Quran that regulate how to *hablumminannaas* or run a social life as Allah's creatures.

Keywords: ethics and Islam business, companies performance, al-Quran, and al-Hadith

ETIKA DAN MORAL BISNIS ISLAM DALAM PENINGKATAN PERFORMA PERUSAHAAN

Abstrak

Dalam melaksanakan pembangunan yang baik, sumber daya manusia yang kompeten merupakan salah satu kunci keberhasilannya. Dewasa ini, pandangan mengenai peningkatan sumber daya manusia banyak dibicarakan oleh para ahli. Terlepas dari manajemen yang telah ada, nilai etika menjadi salah satu faktor penting peningkatan sumber daya manusia. Etika bisnis mulai disoroti sebagai bagian dalam pelaksanaan aktivitas ekonomi. Setiap entitas bisnis mana pun, melakukan berbagai hal dalam peningkatan kualitas sumber daya yang mereka miliki. Dalam kajian etika bisnis Islam, untuk meningkatkan performa perusahaan etika dan moral Islam perlu ditegaskan. Ketika menjalankan bisnis secara syari, tidak hanya laba yang dapat diraih, namun juga *kemaslahatan* atau dalam kata lain kebermanfaatn bagi sesama. Islam sangat menjunjung tinggi perikemanusiaan sehingga terdapat banyak ayat Quran yang mengatur bagaimana *hablumminannaas* atau kehidupan bermasyarakat dijalankan sebagai makhluk ciptaan Allah.

Kata kunci: etika dan bisnis Islam, performa perusahaan, al-Quran, dan al-Hadis.

Pendahuluan

Dalam menuju pembangunan yang lebih baik, sumber daya manusia yang unggul menjadi salah satu faktor penentunya. Banyak pandangan para ahli mengatakan bahwa dengan adanya SDM yang unggul dapat menjadi salah satu keunggulan kompetitif berkelanjutan yang di harapkan dapat membawa dampak signifikan bagi Pembangunan Nasional. Penciptaan SDM yang Unggul menyoroti beberapa hal mendasar lebih dari ekonomi dan teknologi ; mencakup spiritual, sosial dan dimensi politik.

Dalam era globalisasi ini, dimana kapitalisme membuktikan kelebihanannya di bandingkan sosialisme tetap tidak mampu membuat suatu kegiatan ekonomi yang sepenuhnya lepas dari kegagalan pasar. Kenyataan ini bahkan menimbulkan dampak negative lain khususnya bagi Negara dunia ketiga yang cenderung dijadikan sebagai objek dibandingkan subjek dari kapitalis (Hamam:20). Secara singkat aktivitas ekonomi akan terjadi ketika ada transaksi yang terjadi antar dua orang atau lebih. Semakin banyak aktivitas yang terjadi akan memperluas wilayah serta orang yang terlibat dalam aktivitas tersebut. Sehingga ketika salah satu aktivitas tersebut berhenti atau mengalami kegagalan sedikit banyak akan berdampak pada aktivitas lainnya. Karena aktivitas tersebut merupakan tindakan manusia, sebenarnya kegagalan tersebut juga dapat dikarenakan kegagalan individu individu tersebut dalam menjalankannya.

Dewasa ini pandangan mengenai etika bisnis di dunia tidak begitu dianggap sebagai faktor dalam perjalanan suatu bisnis. Mereka para pemegang ekonomi klasik menganggap adanya etika bisnis hanya akan mengganggu keilmiahan dari ilmu ekonomi itu sendiri. Keilmiahan tersebut melibatkan anggapan adanya ketidak objektivan dalam memandang sebuah persoalan ekonomi ketika aktivitas tersebut dikaitkan dengan etika ekonomi

baik secara makro maupun mikro. Namun, gejala perekonomian yang menjurus pada jurang kehancuran, membuka mata para ilmuan akan pentingnya etika bisnis dalam ilmu ekonomi beserta aktivitas di dalamnya. Ketidak adaan etika tersebut malah memunculkan kegagalan suatu system ekonomi itu sendiri. Seperti munculnya opnum opnum korupsi, nepotisme dan kolusi.

Dimensi pembangunan juga berfokus pada peningkatan kesejahteraan individu dan peran aktif mereka dalam usaha pengembangan diri untuk memperoleh pengetahuan. Oleh karena itu, setiap individu harus memiliki kecerdasan IQ yang baik serta emosional yang setabil. Menurut Chowdhury, seorang individu dikatakan produktif ketika dapat mengakusisi kualitas dan keterampilan yang diperlukan baik melalui pendidikan ataupun pelatihan lainnya, sehingga ia dapat berguna bagi masyarakat secara keseluruhan dan dirinya khususnya (Golam: 2012). Menurut Khasali (2005 suatu organisasi dapat bertahan panjang bukan dibentuk oleh manajemen yang hebat, tidak juga oleh orang-orang yang hebat, ataupun sistem, melainkan dibangun oleh kekuatan nilai-nilai (*values*).

Dikutip dari Agustianto 2008, pada tahun 1990-an Paul Ormerof, menerbitkan buku mengenai "The Death of Ekonomi". Makin tipisnya kesadaran moral dalam kehidupan ekonomi dan bisnis modern malah membawa dampak kehancuran di suatu wilayah perekonomian. Sehingga lanjutnya, perbincangan mengenai etika bisnis dewasa ini mulai disoroti sebagai bagian dalam pelaksanaan aktivitas ekonomi. Adanya tanggung jawab sosial oleh para kapitalis, cara pandang pelaku usaha, politik dan teknologi termasuk di dalam wacana bisnis tersebut. Berhubungan dengan tanggung jawab sosial, dapat di cerminkan dari adanya suatu kesejahteraan yang merupakan dampak dari suatu kegiatan ekonomi dengan sekala tertentu. Misalnya, pabrik

dengan banyak pekerja memberikan nilai gaji yang sepadan atas output yang dihasilkan oleh para pekerja. Sehingga nantinya pekerja akan mengkonsumsi sesuai dengan apa yang telah ia hasilkan.

Nilai nilai etik yang terkandung dalam setiap agama, diharapkan akan menjadi pedoman bagi setiap insan untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan individu. Agama mengajarkan nilai nilai seperti integritas, kejujuran, kedisiplinan dan hal hal yang menyangkut etos kerja yang diperlukan dalam pembangunan SDM yang professional dalam meningkatkan performa perusahaan. Dalam paradigm spiritual, potensi manusia untuk berkinerja harus menjadikan hidup lebih positif dan produktif untuk mencapai prestasi kerja yang religious. Sebagai seorang muslim, menyelaraskan segala tindak tanduk dan tingkah laku merupakan hal yang mutlak dan telah digambarkan dalam pedoman hidup Al- Quran Nur Karim.

Indonesia, yang mayoritas merupakan pemeluk agama muslim. Seharusnya memiliki potensi yang luar biasa dalam mengembangkan etika islam dan kinerja yang nantinya mengarah pada produktivitas dan performa bisnis. Potensi masyarakat muslim yang menjadi sumber daya manusia unggulan tentunya diharapkan akan berguna dalam pembangunan. Nilai nilai agama yang diaplikasikan oleh individu maupun perusahaan dapat membawa dampak terhadap performansi perusahaan dan juga kebajikan hidup sebagai manusia.

Tinjauan Pustaka

Pengertian Etika

Kata etika (ethics) secara etimologis berasal dari bahasa Yunani, ethos, yang berarti karakter (McLeod & Schell, 2004). Jika dalam bahasa yang mudah, etika dapat dikatakan sebagai falsafah moral yang merupakan pedoman dalam bertingkah laku baik dari sudut pandang social budaya dan agama. Etika juga mengarah pada hal yang mengandung nilai apa yang boleh dan apa yang tidak boleh secara normative. Barney (dalam Ario) mengungkapkan : etika adalah study yang bersifat normative sebab etika menjelaskan apa yang seharusnya dilakukan seseorang dan apa yang seharusnya tidak dilakukan seseorang.

Menurut Hamam 2014. Etika adalah ilmu yang menjelaskan arti yang baik dan buruk, menerangkan apa yang seharusnya dilakukan oleh manusia kepada orang lain, menyatakan tujuan yang harus dicapai manusia dalam perbuatannya dan menunjukkan jalan untuk melakukan apa yang seharusnya di perbuat.

Dalam kajian keilmuan, etika merupakan suatu cabang filsafat yang mempelajari dasar dari nilai yang bersifat normative "baik" atau "buruk". Namun, perlu di perhatikan terkadang etika tidak sama dengan moral. Dimana moral merupakan suatu adat yang telah ada di masyarakat yang diharapkan akan diikuti dengan kesadaran dari setiap anggota yang terdapat didalamnya. Sedang etika merupakan ukuran standar kepercayaan atau pemikiran yang mengisi suatu individu dalam suatu kelompok masyarakat (Ario).

Griffin dan Ebert (dalam Ario:) mengungkapkan perilaku etis sebagai perilaku yang sesuai dengan norma- norma social yang diterima secara umum sehubungan dengan tindakan tindakan yang bermanfaat. Sedangkan perilaku

sendiri merupakan sifat dan karakteristik dari setiap individu dalam menyesuaikan diri atau beradaptasi dengan lingkungannya, yang meliputi: sifat, kemampuan, nilai, keterampilan, intelegensi dalam menerima informasi sekitar dan hal yang berkaitan dengan disiplin individu.

Dari pemaparan tersebut penulis menarik pandangan bahwa etika merupakan seperangkat nilai baik itu positive ataupun negatif dalam berinteraksi satu sama lain. Etika disini lebih mengarah pada bagaimana seharusnya manusia dapat memunculkan manfaat dari kegiatannya baik untuk dirinya dan orang lain yang ada di sekitarnya.

Etika Islam

Dalam mendisiplinkan perilaku individu terhadap lingkungan sekitarnya, islam telah membuat suatu nilai tersendiri sebagai pedoman hidup bermasyarakat. Berlandaskan pada Al Quran dan Al Hadist, setiap muslim diwajibkan untuk memahami bagai mana batasan atau nilai dalam bertindak dalam islam, baik pada sesama individu, dirinya, kelompok tertentu dan bahkan dalam memanfaatkan sumber daya alam yang terbatas. Hal ini tentunya bermaksud untuk mengontrol kehidupan agar mampu seimbang dan bijaksana.

Etika Bisnis dalam Islam

Dalam alur sejarah, seluruh umat muslim di dunia telah mengetahui bagi mana jalan hidup Rasulullah Muhammad SAW sebagai seorang pedagang yang sangat menjunjung nilai kejujuran hingga ia pun menjadi salah satu pedagang kaya pada masanya. Hal ini dibuktikan dengan mahar yang ia berikan kepada Siti Khadijah berupa puluhan ekor unta merah yang juga merupakan kendaraan termewah pada masa itu, jika kita konfersikan hasilnya bias ratusan juta rupiah pada saat ini. Nilai kejujuran ini

juga ditanamkan dalam Al Hadist “*tetapkanlah kejujuran karena sesungguhnya kejujuran mengantarkan kepada kebaikan dan sesungguhnya kebaikan mengantarkan kepada surga*”.

Dalam pandangan islam bisnis merupakan aspek kehidupan yang dikelompokkan kedalam masalah muamalah, yakni muamalah yang berkenaan dengan hubungan yang bersifat horizontal dalam kehidupan manusia. Selain itu, bisnis dalam islam juga erat kaitannya dengan sektir rill dimana transaksi bisnis itu dilakukan antar individu. Hingga islam juga mengatakan pertumbuhan ekonomi bukan ukuran utama dari pencapaian ekonomi itu sendiri melainkan kesejahteraan masyarakat dan pemerataan. Sehingga etika bisnis secara singkat merupakan suatu nilai baik atau salah yang seharusnya dilaksanakan oleh individu dalam menjalankan aktivitas pertukarannya atau pun ekonomi.

Sesungguhnya, poin penting dalam menjalankan bisnis dalam islam adalah pelakunya sebagai produsen. Seorang pebisnis muslim juga wajib menerapkan etika islam yang mencakup *Husnul Khuluq*. Dimana dengan memegang teguh prinsip dan etika islam, Allah SWT akan melapangkan hatinya, dan membukakan pintu rejekinya, karena orang yang memegang teguh prinsip ini tentunya mengetahui bagai mana ia harus bertindak sebagai seorang muslim terhadap sesama manusia. Artinya aka nada kesejahteraan yang terlaksana dengan setiap individu yang memegang etika islam terhadap masyarakat di sekelilingnya.

Dalam kajian yang dilakukan oleh Ruslan Abd. Ghofur mengenai manajemen SDM dalam perspektif Ekonomi Syariah dengan mengambil study kasus pada Lembaga Keuangan Publik Islam terdapat beberapa poin penting mengenai keterkaitan etika bisnis islam dan perilaku terhadap kinerja lembaga keuangan tersebut, antara lain: 1) sumber

daya manusia dalam ekonomi syariah mempunyai posisi yang penting bukan hanya sebagai objek dalam pemetaan manajemen lembaga keuangan tersebut, namun juga sebagai objek dalam ujung tombak manajemen perusahaan untuk mampu meningkatkan kinerjanya. 2) peningkatan profesionalisme SDM yang tidak hanya dilaksanakan dalam konteks peningkatan produktifitas namun juga dalam taraf pemerataan kesejahteraan. 3) adanya manajemen syariah tersebut juga mengarahkan setiap individu untuk mampu bekerja sebaik mungkin dan di barengi dengan stabilitas rohani manusia dalam mendekatkan diri pada Allah SWT. Qardawi dalam Syafrudin dan Efa menyatakan dalam bukunya, norma dan etika ekonomi islam menyampaikan pemisahan anatar nilai dan perilaku dalam bisnis secara syaria sebagai berikut:

1. Larangan memperdagangkan barang atau jasa haram. Sesuatu yang haram menurut Al-quran ataupun Al- Hadist sudah tentu hanya akan menimbulkan hal negative bagi penggunaanya, hal tersebut juga hanya akan membawa sipengguna maupun sipenjual berada dalam lingkaran kemaksiatan.
2. Bersikap benar, amanah dan jujur, adalah kunci keberhasilan yang di bawa oleh nabi Muhammad SAW yang senantiasa membuat para pelanggannya mempercayai beliau sebagai seorang pedagang yang juga berdampak pada hasil pencapaiannya.
3. Menegakkan keadilan dan mengharamkan bunga atau riba. Riba secara singkat merupakan hasil yang didapat tanpa melakukan pengorbanan apapun, islam sangat menjunjung tinggi nilai etos kerja sehingga islam memandang riba sebagai hasil yang tidak layak diterima tanpa jerih payah apapun.
4. Menerapkan kasih sayang dan mengharamkan monopoli. Dalam ilmu ekonomi klasik, tindakan monopoli merupakan tindakan yang dapat menimbulkan kegagalan pasar yang bahkan terkadang adanya tindakan monopoli membuat kesejahteraan tidak terlaksanakan dengan baik. Islam memandang monopoli sebagai sesuatu yang harus dihindarkan demi kemaslahatan bersama. Meskipun, dalam beberapa poin masih mentolelir adanya monopoli. Seperti ketika hal tersebut berhubungan dengan kebutuhan khalayak ramai yang senantiasa berkaitan dengan hajat hidup orang banyak.
5. Menegakkan toleransi dan persaudaraan.
6. Berpegangan pada prinsip bahwa perdagangan merupakan bekal menuju akhirat. Dalam dunia yang sesaat ini, perilaku ataupun tindakan manusia akan mengarah pada kebermanfaatn terhadap sesame dan kemaslahatan pribadi untuk mencapai jannahnya. Sehingga berdagang suatu barang ataupun jasa yang dibutuhkan masyarakat diharapkan dapat membawa dampak positive terhadap sipenjualan sebagai peraih laba dan si pembeli dalam memenuhi hajat hidupnya.

Pembahasan

Pada dasarnya, Islam menganut kebebasan yang merujuk pada kebebasan yang berkeadilan, sesuai dengan syariat atau undang undang agama dan beretika. Sehingga melakukan perdagangan islam mempunyai nilai nilai tersendiri terhadap norma dan etika. Secara umum, prinsip-prinsip yang berlaku dalam bisnis yang baik sesungguhnya tidak dapat dilepaskan dari kehidupan kita sebagai manusia, dan prinsip-prinsip ini sangat erat terkait dengan sistem nilai yang dianut

oleh masing-masing individu (Saarce). Dengan terbentuknya budaya kerja yang baik, maka diharapkan setiap program yang diterapkan dalam rangka manajemen kualitas dan biaya bukan saja dapat berjalan dengan baik tetapi juga menjadi sebuah gaya hidup dalam bekerja. Dengan demikian, program tersebut tidak hanya berhenti ketika sudah mencapai target, tapi tetap akan berjalan hingga mencapai target yang lebih tinggi lagi sesuai dengan *goal* perusahaan. Kode etik tersebut menuntut karyawan dan pimpinan untuk melakukan praktek etika bisnis yang terbaik di dalam semua hal yang dilaksanakan atas nama perusahaan. Apabila prinsip tersebut telah mengakar di dalam budaya perusahaan, maka seluruh karyawan dan pimpinan akan berusaha memahami dan mematuhi "mana yang boleh" dan "mana yang tidak boleh" dilakukan dalam aktivitas perusahaan.

Bermula dari kesadaran bahwa Alla SWT senan tiasa menyertai makhluknya dalam setiap aktifitasnya membuat manusia berfikir dalam melakukan tindakannya. Tentunya, nilai kehidupan tersebut telah ditetapkan mana yang boleh mana yang tidak boleh, mana yang baik mana yang buruk. Hal ini mengantarkan pada kinerja sumber daya manusia yang lebih baik lagi bagi perusahaan. Dengan mengacu pada integritas yang tinggi. Integritas dari kata "*integrity*" berarti "*soundness of moral principle and character honesty.*" Dengan kata lain, mereka yang memiliki integritas lazimnya memiliki hati nurani yang bersih, mempunyai prinsip moral yang tangguh, adil serta jujur, dan tidak takut kepada siapapun, kecuali kepada Tuhan (Amirsyahya, http://www.mail_archieve.com/perbendaharaan-list@yahoo.com).

Dalam beberapa Ayat Al-Qur'an juga Al- Hadist kita dapat melihat beberapa aplikasi dan implikasi yang mampu membawa perusahaan pada tingkat performa tertentu yang jelas akan

bermanfaat tidak hanya bagi perusahaan beserta karyawan di dalamnya, namun juga terhadap masyarakat secara luas. Al-Qur'an surat Al Ma'idah(5): ayat 58 menyebutkan "*hai orang orang yang beriman jangan lah kamu haramkan yang baik yang telah Allah halalkan bagimu dan janganlah melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang orang yang melampaui batas*". Seperti dalam tinjauan sebelumnya sesuatu melampoi batas atau melebihi porsinya adalah sesuatu yang Allah SWT tidak senang dan hanya membawa dampak buruk saja, seperti adanya monopoli itu sendiri.

Selain hal tersebut, Organisasi yang kokoh tidak dibangun dari seberapa besar akumulasi modal ataupun produk yang menjadi inputnya. Dimana yang ditekankan disini adalah bagai mana sumber daya manusia dimanfaatkan sebagai sumber daya yang kompetitif dan berdaya saing tinggi agar mampu meningkatkan performa perusahaannya. perlakuan ataupun tingkah laku individu juga telah diatur dalam menjalankan kewajiban dan menerima haknya. Dalam memenuhi kebutuhan rohaninya, manusia sebagai makhluk-Nya tentunya telah diajarkan bagai mana menjalankan perintah utama dan yang disunahkan-Nya sebagai bekal ia dalam perjalanan akhirat. Dalam memenuhi kebutuhan jiwanya berupa fisik, sandang pangan dan hal lainnya, islam telah mengajarkan bagai mana manusia sebaiknya berusaha dengan cara yang halal. Seperti dalam pepatah 'beribadallah kamu, seolah olah hari ini akan menjadi hari trakhir mu di dunia. Bekerja lah kamu seolah olah kamu akan hidup seratus bahkan seribu tahun lagi.

Dalam Al- Quran surat Al Muddatsir (74): 38 mengatakan "*tiap tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya.*" hal ini mengarah pada bagai mana setiap individu menjalankan aktivitasnya khususnya

dalam hal memenuhi kebutuhannya dengan bekerja untuk berlaku jujur, amanah dan Fathonah. Mengerti apa yang seharusnya diperbuat dan apa yang tidak seharusnya dilakukan. Memahami mana yang banyak menimbulkan kebaikan bagi dia dan orang di sekitarnya serta memilih mana yang hanya akan menimbulkan mudharot bagi nya dan orang disekitarnya. Tindakan apa yang pantas dilakukan sebagai karyawan, tindakan apa yang sehapantasnya dilakukan oleh manajemen dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja para karyawannya. Seperti yang dituliskan dalam Al- Quran surat Al furkon(25): 2 yang artinya “*sesungguhnya kami telah menciptakan segala sesuatu berdasarkan ukurannya*”. Dapat difahami dengan apa dan bagai mana tindakan seseorang dalam menduduki posisinya.

Selain hal yang menyangkut adanya manajemen sumber daya manusia yang sesuai dengan syariat. Dalam menjalankan bisnis, seseorang juga perlu memperhatikan hal hal yang mendasar dalam oprasionalnya. Seperti, tujuan perusahaan disamping laba juga harus memberikan manfaat bagi setidaknya masyarakat di sekitarnya. Barang ataupun jasa yang dijual juga berupa barang dan jasa yang dapat menimbulkan kemaslahatan atau kebermanfaatn bagi sesama. Perlu digaris bawahi poin penting dalam kajian ini adalah adanya suatu konsep kemaslahatan. Dimana konsep tersebut mengarah pada dampak apa yang dapat terjadi dari tindakan individu itu sendiri ataupun dari perusahaan yang bersangkutan. Dalam Al-Quran surat An-Nisa (4): 85 mengatakan “*Barang siapa memberikan hasil yang baik, niscaya ia akan memperoleh bagian pahala. Dan barang siapa menimbulkan akibat yang buruk, niscaya ia akan memikul konsekuensinya.*” lebih menegaskan kembali bagai mana individu ataupun perusahaan bertindak.

Dalam melihat dampak nyata adanya etika dan moral islam sebagai

suatu proses dalam peningkatan performa perusahaan, pembahas akan memberikan beberapa uraian singkat terkait studi yang pernah dilakukan oleh banyak peneliti. Sehingga nantinya dapat menarik kesimpulan atas study tersebut.

Pertama studi yang dilakukan terhadap beberapa perusahaan yang berbasis syariah dapat memperlihatkan bagaimana kinerja perusahaan tersebut berjalan. Study yang dilakukan oleh Ruslan dengan mengambil study kritis aplikasi Manajemen Sumber Daya Manusia secara Syariah pada lembaga keuangan public islam, membawa pada suatu kesimpulan pertama, sumberdaya syariah tidak hanya sebatas sebagai objek penelitian namun juga mengarah pada subjek penelitian. Kedua, peningkatan profesionalisme atau kinerja sumber daya manusia suatu perusahaan juga perlu diberikan perhatian khusus dimana sumber daya tersebut juga dapat berperan sebagai agen pembawa keberkahan bagi masyarakat disekitarnya. Ketiga, manajemen sumber daya manusia merupakan system yang bebas yang hanya mampu dimasuki oleh nilai dan norma yang sangat dinamis di suatu wilayah, sehingga perlu perhatian khusus dalam menangani hal tersebut.

Study lain juga dilakukan oleh Naafilah 2014, dalam melihat Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior. Analisis ini mengarah pada kesimpulan, etika kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, etika kerja islam mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Terakhir etika kerja Islam juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior. Dari penelitian tersebut, kita bias melihat bagai mana kekuatan dari pelaksanaan etika oleh agen terhadap trush masyarakat pengguna jasa