

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Implementasi Etika *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung” yang ditulis oleh Irma Mufidah, NIM 12401183323, jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing Dr. Kutbuddin Aibak, S. Ag., M.H.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh penerapan etika yang sangat diperlukan dalam berbagai aspek kehidupan, saat ini etika sangat mengawatirkan dan miris. Kondisi dimana manusia hampir melupakan tatanan moral, etika dan spiritual dalam kehidupan sehari-hari. Manusia sebagai makhluk sosial yang mana setiap harinya akan berinteraksi dengan alam semesta, baik dengan kerabat, masyarakat dan lingkungan. Namun tidak sedikit terdapat masyarakat yang justru mengesampingkan etika. Dalam hal ini, pentingnya etika *customer service* untuk mengatur tingkah laku *customer service* agar tidak melanggar norma-norma dan nilai-nilai yang berlaku di perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Etika di perbankan syariah sangat menarik untuk diteliti, karena untuk mengetahui bagaimana penerapan etika *customer service* di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung.

Penelitian ini mengangkat permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut:

1) Bagaimana mekanisme pelayanan *customer service* pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung, 2) Bagaimana pengawasan implementasi etika *customer service* dalam memberikan pelayanan pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung, 3) Bagaimana kendala dan solusi pada implementasi etika *customer service* dalam memberikan pelayanan pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data yang digunakan peneliti adalah data primer dan data sekunder. Data primer berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder adalah data berupa dari buku, jurnal, artikel yang diperoleh oleh peneliti.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut: 1) Pelayanan *customer service* sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur dengan baik. Prosedur yang dilaksanakan oleh *customer service* tentunya sesuai dengan kebutuhan atau keluhan dari nasabah. 2) Implementasi etika *customer service* BSI KCP Tulungagung sudah menerapkan etika *customer service* dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari cara sikap dan perilaku, penampilan, cara berbicara dan cara bertanya. 3) Kendala dan solusi pada implementasi etika *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah BSI KCP Tulungagung diantaranya sistem yang eror, memiliki satu *customer service*, mengganggu konsentrasi *customer service*, tingkat pendidikan dan usia nasabah yang berbeda dan adanya panggilan mendadak dari atasan.

Kata kunci: etika *customer service*, pelayanan nasabah

ABSTRACT

Thesis with the title "Implementation of Customer Service Ethics in Providing Services to Customers of Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung" written by Irma Mufidah, NIM 12401183323, majoring in Islamic Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, Advisor Dr. Kutbuddin Aibak, S. Ag., M.H.I.

This research is motivated by the application of ethics which is indispensable in various aspects of life, currently ethics is very worrying and sad. Conditions where humans almost forget the moral, ethical and spiritual order in everyday life. Humans are social creatures who interact with the universe every day, both with relatives, society and the environment. However, there are not a few people who actually put ethics aside. In this case, the importance of customer service ethics to regulate customer service behavior so as not to violate the norms and values that apply in the company in providing services to customers. Ethics in Islamic banking is very interesting to study, because to find out how to apply customer service ethics at Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung.

This study raises the problems formulated as follows: 1) How is customer service to customers of Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung, 2) How is the implementation of customer service ethics in providing services to customers of Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung, 3) What are the obstacles and solutions to ethical implementation customer service in providing services to customers of Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung.

This research approach is a qualitative approach with a qualitative descriptive research type. The data used by researchers are primary data and secondary data. Primary data in the form of observations, interviews and documentation. While secondary data is data in the form of books, journals, articles obtained by researchers.

The research results obtained are as follows: 1) Customer service has provided services in accordance with the procedures properly. The procedures carried out by customer service are of course in accordance with the needs or complaints from customers. 2) Implementation of customer service ethics BSI KCP Tulungagung has implemented customer service ethics in providing services, which can be seen from the attitude and behavior, appearance, way of speaking and how to ask questions. 3) Obstacles and solutions to the implementation of customer service ethics in providing services to BSI KCP Tulungagung customers including system errors, having one customer service, disrupting customer service concentration, different levels of education and age of customers and sudden calls from superiors.

Keywords: customer service ethics, customer service