

ABSTRAK

Priangga Hendra Pratama, 17102163020, 2021, Analisis Etika Pelayanan dan Sikap Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung, Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Dr. Qomarul Huda, M. Ag.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kelayakitan nasabah terhadap etika pelayanan dan sikap karyawan di bank Muamalat KCP Tulungagung. dengan adanya etika pelayanan dan sikap karyawan dapat memicu terbentuk loyalitas nasabah yang bersifat jangka panjang dan memengaruhi perkembangan perusahaan tersebut. Sehingga dengan adanya etika pelayanan dan sikap karyawan yang sangat baik dapat menentukan tingkatan pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan nasabahnya

Fokus penelitian yaitu (1) Bagaimana implementasi etika pelayanan karyawan Bank Muamalat KCP Tulungagung terhadap kepuasan nasabah (2) Bagaimana implementasi sikap karyawan Bank Muamalat KCP Tulungagung terhadap kepuasan. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk menganalisa etika pelayanan karyawan bank muamalat terhadap kepuasan nasabah (2) Untuk menganalisa sikap karyawan bank muamalat KCP Tulungagung terhadap kepuasan nasabah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian ini di Bank Muamalat KCP Tulungagung. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah (1) Implementasi etika pelayanan terhadap kepuasan nasabah memiliki barometer puas dengan etika pelayanan dan sikap yang telah dilakukan oleh karyawan Bank Muamalat KCP Tulungagung, pelayanan yang dilakukan oleh karyawannya sesuai dengan dasar-sadar dalam etika perbankan. Misalnya ramah, sopan, santun, jujur dalam pelayanan, serta memiliki rasa simpatik dan rasa tanggung jawab terhadap nasabahnya. Selain itu penampilan sangat mendominasi terhadap pelayanan yang akan dilakukan oleh Karyawan terhadap nasabahnya. Menggunakan jilbab bagi wanita diwajibkan dg menutup dada serta bagi laki-laki memakai pakaian yang standrat dan semua karyawan wajib bersebatu dan tentunya rapi dan sopan (2) Implementasi sikap karyawan bank Muamalat KCP Tulungagung terhadap kepuasan nasabah mempunyai ciri utama yaitu senyum, sapa, salam, sopan, dan santun sebelum melakukan pelayanan, serta sistem keakraban kepada nasabahnya dengan cara menghafal nama nasabah dan memanggil namanya ketika melakukan pelayanan serta menggunakan bahasa yang mudah di pahami oleh nasabahnya

Kata Kunci: Etika pelayanan, Sikap karyawan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Priangga Hendra Pratama, 17102163020, 2021, Analysis of Service Ethics and Employee Attitudes towards Customer Satisfaction at Bank Muamalat KCP Tulungagung, Thesis, Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Dr. Qomarul Huda, M. Ag.

This research is motivated by customer loyalty to service ethics and employee attitudes at Bank Muamalat KCP Tulungagung. with service ethics and employee attitudes can trigger the formation of long-term customer loyalty and affect the development of the company. So with the service ethic and attitude excellent employees can determine the levels of service that can meet the satisfaction of nasabahnya

focus of research: (1) How to implement service ethic employees of Bank Muamalat KCP Tulungagung on customer satisfaction (2) Bagaimana implementation of the attitude of the employees of Bank Muamalat KCP Tulungagung against satisfaction. The aims of this study are (1) to analyze the service ethics of bank muamalat employees on customer satisfaction (2) to analyze the attitudes of bank muamalat KCP Tulungagung employees towards customer satisfaction.

This type of research is *afield research* with a positive legal approach and Islamic law. The location of this research is at Bank Muamalat KCP Tulungagung. Data collection techniques in this study were by means of observation, interviews and documentation.

The results of this study are (1) The implementation of service ethics on customer satisfaction has a barometer of satisfaction with service ethics and attitudes that have been carried out by employees of Bank Muamalat KCP Tulungagung, the services performed by employees are in accordance with the basics of banking ethics. For example, friendly, polite, courteous, honest in service, as well as having a sense of sympathy and a sense of responsibility towards their customers. In addition, appearance dominates the services that will be carried out by employees to their customers. Wearing the hijab for women is required to cover the chest and for men wearing standard clothing and all employees must be united and of course neat and polite (2) The implementation of the attitude of bank employees at Muamalat KCP Tulungagung towards customer satisfaction has the main vivi, namely smiling, greeting, greeting , polite, and courteous before serving, as well as a system of intimacy to customers by memorizing the customer's name and calling his name when performing services and using language that is easily understood by customers

Keywords: Service ethics, employee attitude, customer satisfaction

المخلص

فريغا هيندرا فرتما ، ٢٠٢٠ ، ١٧١٠٢١٦٣٠٢٠ ، ٢٠٢١ ، تحليل أخلاقيات الخدمة ومواقف الموظفين تجاه رضا العملاء في البنك معاملة المكتب فرعي تولونغاونغ ، أطروحة ، قسم الخدمات المصرفية الإسلامية ، كلية الاقتصاد والأعمال الإسلامية ، جامعة الدولة الإسلامية ، سيد علي رحمة الله تولونغاونغ ، الدكتور قمر الهدى، مجستير الدين

يحفز هذا البحث ولاء العملاء لأخلاقيات الخدمة ومواقف الموظفين في البنك معاملة المكتب فرعي تولونغاونغ. مع أخلاقيات الخدمة ومواقف الموظفين يمكن أن يؤدي إلى تشكيل ولاء العملاء على المدى الطويل ويؤثر على تطور الشركة. لذلك مع أخلاقيات الخدمة والموقف ، يمكن للموظفين المتميزين تحديد مستويات الخدمة التي يمكن أن تلي إرضاء مشتركة.

تركيز للبحث: (1) كيفية تنفيذ موظفي أخلاقيات الخدمة في البنك معاملة المكتب فرعي تولونغاونغ على رضا العملاء (2) كيف تنفيذ الموقف موظفي البنك معاملة المكتب فرعي تولونغاونغ ضد الرضا. تهدف هذه الدراسة إلى (1) تحليل أخلاقيات الخدمة لموظفي بنك المعاملات على رضا العملاء (2) لتحليل مواقف موظفي البنك معاملة المكتب فرعي تولونغاونغ تجاه رضا العملاء.

هذا النوع من البحث هو بحث ميداني ذو نهج قانوني إيجابي والشريعة الإسلامية. موقع هذا البحث في البنك معاملة المكتب فرعي تولونغاونغ. كانت تقنيات جمع البيانات في هذه الدراسة عن طريق الملاحظة والمقابلات والتوثيق.

نتائج هذه الدراسة هي (1) تطبيق أخلاقيات الخدمة على رضا العملاء له مقياس للرضا عن أخلاقيات الخدمة والمواقف التي تم تنفيذها من قبل موظفي البنك معاملة المكتب فرعي تولونغاونغ ، الخدمات التي يؤديها الموظفون تتوافق مع أساسيات الأخلاق المصرفية. على سبيل المثال ، ودية ، ومهذبة ، ومهذبة ، وصادقة في الخدمة ، فضلاً عن الشعور بالتعاطف والشعور بالمسؤولية تجاه عملائها. بالإضافة إلى ذلك ، يهيمن المظهر على الخدمات التي سيقدمها الموظفون لعملائهم. ارتداء الحجاب للنساء مطلوب لتغطية الصدر وللرجال الذين يرتدون ملابس عادية ويجب أن يكون جميع الموظفين موحدين وبالطبع مهذبين. نظرة ، أي الابتسام ، والتحية ، والترحيب ، والأدب ، واللطف قبل التقديم ، وكذلك نظام الألفة مع العملاء من خلال حفظ اسم العميل وتنادي اسمه عند أداء الخدمات واستخدام لغة يسهل على العملاء فهمها

الكلمات الرئيسية: الخدمة الأخلاق ، موقف الموظف ، رضا العمل .