

**PENERAPAN ETIKA *CUSTOMER SERVICE*
DI PT. BANK BRI SYARIAH CABANG MALANG**

SKRIPSI



Oleh :

NUR ELIZA
NIM: 13540037

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (S1)
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2017**

**PENERAPAN ETIKA *CUSTOMER SERVICE*
DI PT. BANK BRI SYARIAH CABANG MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



O l e h:

NUR ELIZA
NIM: 13540037

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (S1)
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2017**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENERAPAN ETIKA *CUSTOMER SERVICE* DI PT. BANK BRI SYARIAH CABANG MALANG

SKRIPSI

Oleh:

NUR ELIZA
NIM: 13540037

Telah Disetujui, 11 Juli 2017
Dosen Pembimbing,



Nihayatu Aslamatis S., SE., MM
NIDT. 19801109 201 60801 2 053

Mengetahui:
Ketua Jurusan,



Dr. Siswanto, SE., M.Si
NIP. 19750906 200604 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN ETIKA *CUSTOMER SERVICE* DI PT. BANK BRI SYARIAH CABANG MALANG

SKRIPSI

Oleh:

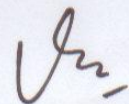
NUR ELIZA
NIM: 13540037

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Tanggal 11 Juli 2017

Susunan Dewan Penguji

Tanda Tangan

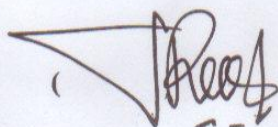
1. Ketua Penguji
Khusnudin, S.Pi., M.Ei
NIDT. 19700617 20160801 1 052

: ()

2. Sekretaris/Pembimbing
Nihayatu Aslamatis S, SE., MM
NIDT. 19801109 201608012 3 053

: ()

3. Penguji Utama
Yayuk Sri Rahayu, SE., MM
NIP. 19770826 200801 2 011

: ()

Mengetahui:

Ketua Jurusan,



Dr. Siswanto, SE., M.Si
NIP. 19750906 200604 1 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Eliza
NIM : 13540037
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/ Perbankan Syariah (S1)

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

PENERAPAN ETIKA CUSTOMER SERVICE DI PT. BANK BRI SYARIAH CABANG MALANG

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 11 Juli 2017

Hormat Saya,



Nur Eliza

NIM : 13540037

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Karya sederhana ini ku persembahkan untuk :

Bapak dan Ibu tercinta,

Doa tulus kepada anakmu seperti air yang terus mengalir, pengorbanan, motivasi, kesabaran, ketabahan dan tetes air matamu yang terlalu mustahil untuk dinilai, walaupun jauh, engkaulah sebaik-baik panutan meski tidak selalu sempurna. Terima kasih telah menjadi Bapak dan Ibu terhebat di dunia ini.

Kakak dan Adikku serta keluarga besar di lamongan,

Betapa bahagianya bisa menjadi salah satu bagian dari kalian.

Terima kasih atas segenap cinta, kasih sayang, semangat, nasihat, juga kritikan yang tiada henti terngiang di gendang telingaku. Kalianlah tempatku pulang kala aku kebingungan.

Sahabat-sahabatku,

Terimakasih atas dukungan dan bantuan kalian, untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama serta kenangan manis yang telah mengukir selama ini.

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كُتِبَ عَلَيْكُمُ الْقِتَالُ وَهُوَ كُرْهٌ لَّكُمْ ۖ وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ ۖ وَعَسَىٰ أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ ۗ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ

Artinya : “Diwajibkan atas kamu berperang, Padahal berperang itu adalah sesuatu yang kamu benci. Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui (QS. Al-Baqarah 2:216)”.

Hal terbaik dalam hidup ini adalah ketika kita mempunyai nilai bagi orang laen. Takdir memberi kita atribut, tapi adakah yang tahu kemana lagi tangan nasib akan membawa kita. Saat Tugas Akhir ini dimulai, siapa yang mengira bahwa semua harus dijalani selama empat tahun dan penuh dengan hambatan? Adalah ketentuan yang kemudian kami ketahui bagaimana berakhirnya.

Kalau kita tidak pernah mencoba maka tidak akan tahu batas kemampuan kita “jangan mudah kalah oleh rasa malas karena ia adalah musuh utama kesuksesan dunia-akhiratmu”.

KATA PENGANTAR

Tiada kata yang pantas diucap selain *Alhamdulillahirobbil'aalamiin*, puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan sebutir kekuatan untuk hambanya dalam menapaki tugas akhir ini, atas rahmat dan hidayah-Nya akhirnya penelitian ini terselesaikan dengan judul “Penerapan Etika *Customer Service* Di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang”.

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan. Semoga kita termasuk golongan umatnya dan mendapatkan syafa'atnya di yaumul qiyamah. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan SKRIPSI ini tidak akan berhasil terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, dan dukungan baik berupa moral, materiil maupun spiritual dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang tidak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mudjia Raharjo, M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Salim Al Idrus, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. Siswanto, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah (S1) Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Nihayatu Aslamatis Solekah, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Pihak PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
7. Bapak Zainal Abidin, Ibu Sudarmi, Kakak Khoirul Mubin, Adik Mohammad Izzudin sertaseluruh keluarga yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan secara moriil.
8. Calon Imamku Delta Hari Syahputra. Terimakasih atas semangat dan doa yang tiada henti.
9. Sahabat tercintaku Yossy Fitrah Amalia dan Almas Amalina Fildzah. Terimakasih atas dukungan dan bantuan kalian, untuk canda tawa, tangis, dan

perjuangan yang kita lewati bersama serta kenangan manis yang telah mengukir selama ini.

10. Sahabat Baikku Endang Resturina dan Luluk Nur Chasanah. Terimakasih atas keceriaan kalian dan kebersamaan kalian.
11. Teman-teman kos Firda Azkiya, Refilina Aulia, Hasna Nur, Siti Nur Kholifa. Terimakasih telah mengisidan mewarnai hari-hari ku di kos selama masa perkuliahan.
12. Sahabat SMP dan SMA tersayangku Novia Nur Fatihah, Yuli Fitrothin, Nur Laila Irawati, Winda Putri Wiyani, Qurrotul Uyun, Fatihatin Arfa, dan Emazidah. Terimakasih selalu menjadi sahabat terempong yang pernah ada.
13. Seluruh teman-teman mabna ABA kamar 16. Yossy, Bintana, Alin, Ijam, Leny, Nida, Mudah. Terimakasih selalu mendukungku dan menyemangatiku tiada henti.
14. Teman-teman Jurusan Perbankan Syariah (S1) angkatan 2013 yang selalu memberikan semangat.
15. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu

Dalam penulisan ini menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Skripsi. Untuk itu saran dan kritik diharapkan demi kesempurnaan penyusunan Skripsi ini. Demikianlah kata pengantar dari penulis, semoga hasil penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya upaya-upaya peningkatan kualitas pendidikan Fakultas Ekonomi di Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang. Semoga Allah SWT senantiasa menunjukkan kita jalan yang lurus dan melimpahkan berkah serta ridha Nya, Aamiin.

Malang, 11 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK (Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Bahasa Arab).....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Batasan Penelitian.....	12
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 13
2.1 Penelitian terdahulu	13
2.2 Kajian Teoritis	20
2.2.1 Etika	20
A. Definisi Etika	20
B. Etika dengan <i>Standard Operating Procedure</i>	21
C. Tujuan dan Manfaat Etika.....	23
D. Etika <i>Customer Service</i> dalam Melayani Nasabah	25
2.2.2 <i>Customer Service</i>	39
A. Pengertian <i>Customer Service</i>	39
B. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	40
C. Tahapan-Tahapan <i>Customer Service</i> dalam Melayani Nasabah	41
2.2.3 Etika <i>Customer Service</i> dalam Perspektif Islam	43
2.2.4 Hubungan Etika <i>Customer Service</i> di Perbankan Syariah	49
2.3 Kerangka Berfikir	52
 BAB III METODE PENELITIAN	 53

3.1 Pendekatan Penelitian	53
3.2 Lokasi Penelitian	54
3.3 Subyek Penelitian	54
3.4 Data dan Jenis Data	55
3.5 Teknik Pengumpulan Data	56
3.6 Analisis Data.....	58
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Pemaparan Data Hasil Penelitian.....	62
4.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	62
A. Sejarah PT. Bank BRI Syariah.....	62
B. Sejarah PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang	64
C. Profil PT. Bank BRI Syariah.....	64
D. Visi Misi PT. Bank BRI Syariah.....	65
E. Motto PT. Bank BRI Syariah.....	65
F. Struktur Organisasi PT. Bank BRI Syariah	67
G. Produk dan Layanan PT. Bank BRI Syariah.....	68
4.1.2 Data Hasil Penelitian.....	79
4.2 Pembahasan	101
4.2.1 Penerapan Etika <i>Customer Service</i> di PT Bank BRI Syariah Cabang Malang	100
A. Etika <i>Customer Service</i> dalam Melayani Nasabah	104
1. Cara Sikap dan Perilaku	104
2. Cara Berpenampilan	120
3. Cara Berbicara.....	122
4. Cara Bertanya	123
B. Tahapan-Tahapan <i>Customer Service</i> dalam Melayani Nasabah.....	125
1. Mengawali Layanan	126
2. Selama Layanan	128
3. Mengakhiri Layanan	136
BAB V PENUTUP.....	141
5.1 Kesimpulan.....	141
5.2 Saran	142
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1Perkembangan Kelembagaan dan Kinerja Perbankan Syariah	6
Tabel 1.2Jumlah DPK dan Pembiayaan di Perbankan Syariah.....	7
Tabel 1.3Presentase Pertumbuhan & Komplain di BRIS Malang	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2.2 Tahapan-Tahapan <i>Customer Service</i> dalam Melayani.....	42
Tabel 4.1 Reduksi Data dengan Triangulasi Sumber.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Berfikir.....	52
Gambar 3.1 Langkah Analisis dengan Pendekatan.....	60
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank BRIS Cabang Malang	67
Gambar 4.2 Mekanisme Kerja <i>Customer Service</i>	128
Gambar 4.3 Alur Pembukaan Rekening Tabungan.....	131
Gambar 4.4 Alur Penutupan Rekening Tabungan	133
Gambar 4.5 Alur Penanganan Komplain Sistem	134

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Bukti Observasi di Bank BRI Syariah Cabang Malang
- Lampiran 2 Hasil Wawancara Dengan Ibu Neno
- Lampiran 3 Hasil Wawancara Dengan Bapak Dana
- Lampiran 4 Hasil Wawancara Dengan Ibu Lia
- Lampiran 5 Hasil Wawancara Dengan Ibu Adelia
- Lampiran 6 Hasil Wawancara Dengan Ibu Meiza
- Lampiran 7 Hasil Wawancara Dengan Nasabah Ibu Ernik
- Lampiran 8 Hasil Wawancara Dengan Nasabah Bapak Nugroho
- Lampiran 9 Hasil Wawancara Dengan Nasabah Bapak Zainal
- Lampiran 10 Hasil Wawancara Dengan Nasabah Ibu Fifa
- Lampiran 11 Formulir Tugas *Customer Service*
- Lampiran 12 Dokumentasi
- Lampiran 13 Bukti Konsultasi
- Lampiran 14 Biodata Peneliti

ABSTRAK

Nur Eliza. 2017, SKRIPSI. Judul: “Penerapan Etika *Customer Service* Di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang”.

Pembimbing : Nihayatu Aslamatis S., SE., MM.

Kata Kunci : Etika, *customer service*, perbankan syariah.

Pentingnya etika *customer service* untuk mengatur perilaku atau tingkah laku *customer service* agar tidak melanggar norma-norma dan nilai-nilai yang berlaku. Diperusahaan. Penerapan etika yang baik dapat menguntungkan perusahaan dan nasabah. Etika di perbankan syariah sangat menarik untuk diteliti, karena untuk mengetahui apakah penerapan etika *customer service* di perbankan syariah sudah sesuai dengan prinsip syariah atau belum dan bagaimana penerapan etika *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang itu sendiri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Objek penelitian di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang. Teknik analisis data menggunakan metode reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan atau verifikasi.

Hasil menunjukkan bahwa penerapan etika *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang, untuk etika *customer service* dalam melayani nasabah tidak sesuai dengan teori, perbedaannya terletak dari cara penampilan dan pakaian di Bank BRI Syariah Cabang Malang dijadikan dalam satu standar etika. Dari beberapa aspek secara keseluruhan penerapan etika *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang sesuai prinsip syariah dan sudah sesuai standar aturan perusahaan. Untuk kedepannya hanya perlu meningkatkan kembali penjelasan lebih mendalam mengenai akad nasabah di perbankan syariah.

ABSTRACT

Nur Eliza. 2017, THESIS. Title: "The Application Of The Ethical Customer Service At PT. Bank BRI Syariah Branches Of Malang".
 Advisor : NihayatuAslamatis, SE., MM.
 Keywords : Ethics, CustomerService, Islamic Banking.

The importance of customer service to set ethical behaviour or the behaviour of the customer service in order not to violate the norms and values that apply inside. The application off good ethics can benefit the company and the customer. Ethics in Islamic Banking is very interesting for researched, due to find out whether the application of ethics in Islamic Banking customer service is in compliance with the principles of shariah or not and how customer service ethic in implementations of PT Bank BRI Syariah Malang itself.

This research use descriptive qualitative approach. The object of research in PT Bank BRI Syariah branches of Malang. Tecnique of data analysis using the method of data reduction, the presentation of the data and draw a clonclusion or verification.

The result show that the application of the ethical customer service at PT Bank BRI Syariah Cabang Malang, for customer service ethics in serving the customer does not comply with the theory, the difference is the way the appearance and clothing at the Bank BRI Syariah Malang was formed in one's ethical standards. Of same aspects of the overall implementation of the customer service ethic in PT Bank BRI Syariah Cabang Malang fits the principle of shariah and are already standard rules of the company. For the future only need to raise again the explanation of contract customers in Islamic Banking.

المستخلص

نور إليز، ٢٠١٧ ، اطروحه. العنوان: "تطبيق خدمه العملاء الاخلاقيه في حزب العمال. فروع المصرف الشرعي للفقراء."
 المشرف : نهایة اسلمة الصالحة
 الكلمة الرئيسية : الأخلاقيات ، خدمه العملاء ، البنوك الاسلاميه

اهميه خدمه العملاء لتحديد السلوك الأخلاقي أو سلوك خدمه العملاء من أجل عدم انتهاك القواعد والقيم التي تنطبق. داخل. ويمكن ان يفيد تطبيق الأخلاقيات الجيدة الشركة والزبون. الأخلاق في البنوك الاسلاميه مثيره للاهتمام للغاية للبحث ، وذلك بسبب معرفه ما إذا كان تطبيق الأخلاق في خدمه العملاء المصرفية الاسلاميه في الامتثال لمبادئ الشريعة ام لا ، وكيفيه خدمه العملاء الاخلاقيه في تنفيذ البنك حزب العمال الشرعي بريان الشريعة نفس.

ويستخدم هذا البحث نمجا نوعيا وصفيا. موضوع البحث في فروع بنك العمال الشريعة العبرية في مالانغ. تقنيه تحليل البيانات باستخدام طريقه الحد من البيانات ، وعرض البيانات واستخلاص استنتاج أو التحقق

وتبين النتائج ان تطبيق خدمه العملاء الاخلاقيه في بنك العمال الشرعي الشريعة بريان مالانغ ، لخدمه العملاء في الأخلاق في خدمه العميل لا يمثل للنظرية ، والفرق هو الطريقة التي شكلت المظهر والملابس في البنك الشريعة بري مالانغ في معايير اخلاقيه واحد من بعض جوانب التنفيذ الشامل لأخلاقيات خدمه العملاء في بنك العمال الشرعي الشريعة العبرية التي تناسب مبدا الشريعة وهي بالفعل قواعد موحده للشركة. للمستقبل فقط تحتاج إلى رفع مره أخرى تفسير العملاء المتعاقدين في الاعمال المصرفية الاسلاميه.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan faktor utama untuk mencapai kepuasan nasabah, dalam pelayanan tentu memerlukan etika yang baik. Etika pelayanan adalah perilaku petugas Bank terutama petugas pelayanan (*customer service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen atau nasabah. Etika pelayanan bertitik tolak pada perilaku petugas Bank dalam berbagai lini dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik mana yang buruk (Arif, 2010:209). Etika pelayanan ini haruslah dapat dipahami bersama dan dilaksanakan secara *professional* oleh setiap petugas pemberi layanan sehingga akan menciptakan kesan (*image*) positif dari pelanggan terhadap organisasi.

Menurut Saleh (2010:211) etika diformulasikan dalam bentuk standar operasi pelayanan (*standard operating procedure*) yang ditetapkan oleh organisasi dan disepakati oleh seluruh anggota organisasi untuk mengatur bagaimana harusnya pelayanan *public* dilakukan. SOP *customer service* dimulai dari mengawali layanan, selama melayani, dan mengakhiri layanan nasabah (Kasmir, 2008: 176). Etika ini kemudian dirupakan dalam aturan (*code*) tertulis secara sistematis yang sengaja dibuat berdasarkan prinsip-prinsip moral yang ada dan pada saat dibutuhkan akan bisa difungsikan sebagai alat untuk menghakimi segala macam tindakan yang secara logika-rasional umum dinilai menyimpang dari kode etik (Ernawan, 2007:10).

Kode etik Bankir sebagai alat penuntun profesi berisi nilai-nilai dan norma-norma untuk bertingkah laku secara baik dan pantas. Menurut Nurbaiti (2013) kode etik adalah pola aturan atau tata cara sebagai pedoman berperilaku, tujuan kode etik agar *professional* memberikan jasa sebaik-baiknya kepada pemakai atau nasabahnya. Adanya kode etik akan melindungi perbuatan yang tidak *professional*. Adapun kode etik pegawai dalam beretika meliputi sikap dan perilaku, cara penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, dan cara bertanya. Ketentuan dalam beretika dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lain (Kasmir, 2011:81).

Dalam hal pelayanan posisi sumber daya manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada dalam perusahaan, faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Besarnya prosentase kontribusi tersebut mengindikasikan bahwa manusia sebagai salah satu sumber daya yang ada dalam organisasi maupun perusahaan, memiliki pengaruh yang sangat penting demi kemajuan atau ketercapaian tujuan suatu perusahaan termasuk perbankan syariah (Daryanto dan Setyabudi, 2014:53).

Jadi untuk meningkatkan citra dan mewujudkan visi misi perusahaan maka bank perlu menyiapkan karyawan atau sumber daya manusia. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *Customer Service* (Kasmir, 2010:179). *Customer service* memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak bank dalam menghadapi nasabah. Dalam dunia perbankan tugas pokok seorang *Customer service* yaitu menyelesaikan pengaduan nasabah, menjelaskan beragam produk atau jasa perusahaan, informasi

bank secara detail, mempertahankan loyalitas pelanggan dan menarik pelanggan baru (Rahmayanty, 2010:204).

Apabila petugas *customer service* dapat menerapkan etika sesuai standar aturan perusahaan maka dengan sendirinya nasabah akan menanamkan kepercayaan dibank kemudian akan menghindarkan terjadinya bahaya *rush* dan kejahatan kerah putih yang sering melibatkan orang dalam baik penjabat bank maupun karyawan. Seorang *customer service* juga akan memiliki nilai lebih dibandingkan tamu atau pengguna jasa. Dengan berperilaku sopan, ramah, dan lain sebagainya tamu akan merasa dihormati dan mereka akan merasa segan untuk berbuat yang tidak-tidak (Arif, 2010:209).

Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al-Luqmanayat 18-19:

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ
وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاعْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ

Artinya : “janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang sombong lagi membanggakan diri. Sederhanakanlah kamu dalam berjalan, lunakkanlah suaramu. Sungguh seburuk-buruk suaramu adalah suara keledai” (QS. Al-Luqman:18-19).

Dari firman Allah SWT di atas etika *customer service* untuk senantiasa bersikap rendah hati, tidak berbangga diri karena makhluk hidup dimata Allah SWT sama. Hanya iman dan taqwa yang membedakan dan bertutur katalah yang baik, lemah lembut, berwajah manis, berperilaku sopan ketika melayani nasabah yang datang dalam aktivitas bisnis.

Menurut penelitian terdahulu dikatakan pentingnya penerapan etika oleh Ogechukwu (2013) menunjukkan bahwa pihak bank perlu menerapkan etika

sebagai prinsip-prinsip yang menjadi pedoman bagi individu dan organisasi. Hal yang sama dilakukan oleh Mittal, Saxena dan Matta (2014) hasil menunjukkan agar pegawai mempunyai pedoman standar etika agar tidak menyimpang dari norma yang berlaku. Kemudian diperkuat dari penelitian Tridiana (2015) hasil menunjukkan penerapan etika pegawai yang baik di bank sumut akan menghasilkan kepercayaan nasabah dan promosi gratis dari mulut kemulut oleh nasabah. Hasil yang berbeda ditunjukkan oleh Jindal (2014) Penelitian ini menunjukkan pentingnya etika secara *professional* mampu menciptakan *image* positif dari pelanggan terhadap organisasi. Sementara Kenneth dan Chukwuma (2015) Etika bisnis diperlukan untuk membentuk suatu perusahaan yang kokoh dan memiliki daya saing tinggi serta kemampuan menciptakan *value-creation* yang tinggi.

Menariknya dalam penelitian terdahulu yaitu terdapat *gaps research* perbedaan penerapan etika diperbankan syariah dan diperbankan konvensional. Menurut penelitian Bombang (2016) menunjukkan dalam menjalankan kegiatan bisnis atau etika bisnis baik perorangan maupun perusahaan berdasarkan nilai dan norma yang berlaku sesuai Al-Qur'an dan Al-Hadist, artinya transaksi-transaksi pada perbankan syariah harus terhindar dari interest (riba) dan kontrak-kontrak yang mengandung ketidakpastian (gharar dan maysir), menekankan pada prinsip bagi hasil dan risiko, megutamakan investasi pada sektor ekonomi halal dan harus didasari pada transaksi riil (*asset-based*). Bank syariah terikat dengan ketentuan yang ada dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist jadi etika pegawai juga dibentuk sesuai Al-Qur'an dan Al-Hadist dalam sikap dan perilaku, berpakaian, berpenampilan,

berbicara, dan bertanya. Sedangkan penelitian Musri (2015) menjelaskan bahwa bank konvensional menjalankan kegiatannya tidak ada pertimbangan terhadap nilai-nilai agama serta menganut pinjaman (*loan*) berdasarkan laba (*interest*) yang terpenting di bank konvensional yaitu memperoleh keuntungan tanpa memperhatikan etika yang baik berdasarkan sumber dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist sehingga maraknya bahaya *rush* atau kejahatan kerah putih dilakukan oleh orang dalam dikarenakan tidak memperhatikan standar etika berdasarkan prinsip islam.

Dalam penelitian terdahulu juga dikatakan peran penting *customer service* diperbankan. Yanto dan Pandia (2012) menyatakan peranan *customer service* memiliki pengaruh besar dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Hal yang sama dilakukan oleh Ningrum (2016) *customer service* berpengaruh terhadap penilaian nasabah kepada bank serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian Hutabalian (2015) menunjukkan pentingnya peran *Customer service* sebagai *customer relation officer* (membina hubungan baik dengan pelanggan) dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Jadi kesimpulan dari penelitian terdahulu dikatakan penerapan etika *customer service* diperbankan syariah dan konvensional berbeda namun implikasi yang yang diperoleh yaitu sama-sama menguntungkan perusahaan dan nasabah. Peran *customer service* memiliki pengaruh besar untuk menunjang mutu perusahaan dan ujung tombak berhadapan dengan nasabah. Inti dari penerapan etika *customer service* yaitu tindakan yang mengatur perilaku *customer service* untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah melalui memenuhi kebutuhan dan

keinginan nasabah, dengan memperhatikan perilaku mana yang benar dan salah. perilaku *customer service* perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma atau nilai-nilai dalam perusahaan.

Diperlukannya penerapan etika *customer service* agar menumbuhkan rasa saling percaya, saling menghormati diantara para pelaku bisnis. Dalam faktor akademik yang menjadi daya tarik peneliti berawal dari implikasi penerapan etika dapat menguntungkan perusahaan dan nasabah, *gaps research* penelitian terdahulu yaitu perbedaan penerapan etika perbankan syariah dan etika perbankan konvensional. Dalam etika *customer service* perbankan syariah sangat menarik untuk diteliti, karena untuk mengetahui apakah penerapan etika *customer service* perbankan syariah sudah sesuai dengan prinsip syariah atau belum dan bagaimana penerapan etika *customer service* perbankan syariah.

Kesuksesan yang diraih oleh perbankan syariah merupakan hasil dari upaya bank syariah sejak tahun 1992 dan terus berkembang dari tahun ketahun. Bank syariah adalah bank yang dalam operasinya berprinsip pada syariat islam. Segala kegiatan yang dilakukan sesuai dengan Al-Qur'an dan Al-Hadist, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara islam. Bank berdasarkan prinsip syariah ini diatur dalam Undang-undang No. 10 tahun 1998 (Hasibuan, 2009:39).

Berikut disajikan data sekunder dari OJK perkembangan kelembagaan dan kinerja perbankan syariah yang berkembang dari tahun ketahun:

Tabel 1.1
Perkembangan Kelembagaan dan Kinerja Perbankan Syariah

Indikator	2013	2014	2015	2016
BUS	11	12	12	13
UUS	23	22	22	21

BPRS	163	163	163	166
Jaringan Kantor	2.990	2.922	2.747	2.654
Asset (miliar Rp)	261.202	272.343	296.262	256.504

Sumber: Diolah peneliti, 2017

Pada tabel 1.1 disimpulkan bahwa para pelaku bisnis Bank Syariah berusaha keras untuk meningkatkan jaringan bisnisnya, dan menambah jumlah jaringannya agar mampu melayani nasabah dengan baik.

Data sekunder dari OJK jumlah dana pihak ketiga (DPK) dan pembiayaan diperbankan syariah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Jumlah DPK dan Pembiayaan di Perbankan Syariah
Tahun 2013-2015

Bulan	2013	2014	2015
Oktober	851.574	1.236.661	1.278.479
November	999.308	1.267.479	1.279.673
Desember	1.123.516	1.249.293	1.298.245
Jumlah	2.974.398	3.753.433	3.856.497

Sumber: Diolah peneliti, 2017

Pada tabel 1.2 jumlah Dana pihak ketiga dan pembiayaan diperbankan syariah meliputi dana pihak ketiga terdiri dari giro iB, tabungan iB, deposito iB. Dan pembiayaan terdiri dari akad mudharabah, akad musyarakah, akad salam, akad istishna, akad ijarah, akad qard, multijasa. Artinya bank syariah dari tahun ke tahun mengalami perkembangan dengan pesat dan banyak masyarakat di Indonesia menanamkan kepercayaan di Bank Syariah.

Data primer presentasi jumlah pertumbuhan nasabah dan komplain nasabah dari hasil wawancara dengan *customer service* di PT Bank BRI Syariah Cabang Malang sebagai berikut:

Tabel 1.3
Presentase Pertumbuhan dan Komplain Nasabah di Bank BRISyariah
Tahun 2014-2016

Indikator	2014	2015	2016
Nasabah	10%	10%	10%
Komplain	2,9%	3,1%	1,6%

Sumber: wawancara *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang

Berdasarkan tabel 1.3 jumlah nasabah di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang mengalami peningkatan 10% nasabah per tahunnya, dikarenakan dengan *customer service* menerapkan etika yang baik terhadap nasabah maka nasabah akan loyal terhadap bank dengan sendirinya. Kemudian pada tahun 2014 ke tahun 2015 jumlah komplain nasabah mengalami kenaikan 0,2% dan tahun 2015 ke tahun 2016 jumlah komplain mengalami penurunan 1,5%. Menurut hasil wawancara dengan *customer service* kebanyakan komplainnya disini yaitu berupa sistem, dan dari pihak Bank BRI Syariah sendiri sudah memperbaiki semua sistem sehingga otomatis komplain nasabah mengalami penurunan.

Fenomena tersebut menjadi daya tarik peneliti berawal dari banyaknya nasabah menanamkan kepercayaan diperbankan syariah. Dengan begitu PT. Bank BRI Syariah cabang Malang memiliki strategi dalam meningkatkan kualitas produk, pelayanan, SDM, sarana prasarana untuk memuaskan nasabah. Dalam produk, layanan, SDM dan sarana prasarana di PT. Bank BRI Syariah cabang Malang sudah memuaskan para nasabah terbukti nasabah meningkat setiap tahunnya dan jumlah komplain mengalami penurunan, sehingga pihak *customer service* telah berhasil meningkatkan loyalitas dan nasabah baru. Salah satu faktornya adalah penerapan etika yang baik kepada nasabah.

Alasan dilakukan Penelitian di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang dikarenakan visi misinya yakni melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan mengedepankan etika sesuai prinsip-prinsip syariah yang sesuai dengan judul yang dibahas peneliti. Dengan begitu peneliti dapat mengetahui realisasi penerapan visi misi di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang dalam melayani nasabah dengan beretika sesuai prinsip syariah. Kemudian PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang pada tahun 2015 ke tahun 2016 mendapatkan *award* berupa *wow service excellent* dan *customer loyalty* yang membuktikan PT. BRI Syariah Cabang Malang telah merealisasikan pelayanan prima dengan baik dan mampu memuaskan pelanggan sehingga pelanggan bisa sampai ketahap (*delight*) loyal (<http://www.brisyariah.co.id>).

Kota Malang dipilih sebagai lokasi penelitian karena Gubernur Bank Indonesia (BI) Agus Martowardojo menilai Jawa Timur merupakan wilayah ideal untuk dijadikan pengembangan ekonomi syariah. Malang sebagai kota terbesar kedua di Jawa Timur mempunyai potensi yang besar pula diantaranya, penduduk Malang mayoritas muslim, banyaknya pondok pesantren, banyak komunitas majlis ta'lim dan sholawat, banyak sumber daya manusia kompeten karena Malang dikategorikan sebagai kota pelajar dimana Malang memiliki sejumlah perguruan tinggi ternama. Dengan banyaknya mahasiswa yang ada di Malang maka mahasiswa membutuhkan jasa perbankan untuk menyimpan dana dan transferan uang bulanan dari orang tua mereka, serta pembayaran spp yang lewat bank maka *customer service* perbankan syariah bisa memanfaatkan mahasiswa

untuk dijadikan nasabah baru dan bisa memungkinkan untuk mengajak dan mempromosikan keteman-temannya (Mega, 2015).

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dikarenakan objek yang diteliti akan dianalisis, dijelaskan, dan digambarkan sesuai dengan teori yang mendukung dan kesesuaian penerapan etika *customer service* di PT. Bank BRI Syariah yang nantinya akan menjadi sebuah kesimpulan. Teknik pengumpulan datanya yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Tahapan analisis datanya dilakukan dengan cara reduksi data, Penyajian data (*Display Data*), Verifikasi atau Penarikan kesimpulan (Moleong, 2007:248).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“Penerapan Etika *Customer Service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang”**.

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang dijelaskan oleh penulis diatas, maka fokus penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan etika *customer service* dalam melayani nasabah di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang ?
2. Bagaimana tahapan-tahapan *customer service* dalam melayani nasabah di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan etika *customer service* dalam melayani nasabah di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang ?
2. Untuk mengetahui tahapan-tahapan *customer service* dalam melayani nasabah di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang ?

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis, menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai penerapan etika *customer service* dalam perbankan syariah di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang serta memperkenalkan pada lingkungan kerja atau wujud asli penerapan etika *customer service* secara langsung.
2. Bagi PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang, memberikan bahan masukan, sumbangan pemikiran dan perbaikan apabila terdapat kesalahan penerapan etika *customer service* dalam melayani nasabah dan tahapan-tahapan *customer service* dalam melayani nasabah.
3. Bagi pembaca, menambah pengetahuan, wawasan, inspirasi dan referensi penerapan etika *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

1.5. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian ini perlu dibatasi karena luasnya lingkup etika. Etika bertitik tolak pada perilaku petugas Bank dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik dan buruk. Kemudian etika ini diformulasikan dalam bentuk *standart operating procedur* mengenai tugas setiap pegawai di Bank. Peneliti memilih *customer service* dikarenakan pegawai yang memiliki peran penting dalam mendapatkan dan mempertahankan nasabah serta menjalin hubungan jangka panjang antara nasabah dan perusahaan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian e-jurnal oleh Yanto dan Pandia (2012) berjudul “Peranan *Complaint Handling* dan *Service Recovery* oleh *Customer Service* (CS) dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank CIMB NIAGA (Persero) Tbk”. Menjelaskan bahwa pelayanan *customer service* memiliki pengaruh besar dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Disini petugas *customer service* menggunakan panduan strategi *AMUSE* dan *AMAZE*. Strategi *AMUSE* digunakan untuk mempertahankan nasabah, sedangkan strategi *AMAZE* digunakan untuk membuat nasabah loyal pada bank. Hasil analisa perbandingan antara teori dengan pelaksanaan upaya *customer service* dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, dinilai tidak baik karena hanya beberapa dimensi yang sesuai antara teori dengan yang dilaksanakan oleh petugas *customer service*. Dimensi-dimensi itu antara lain: *Able to Connect with Customer* dan *Effectively Solve Customer's Problem* (pada strategi *AMUSE*) dan *Meet Unexpressed Needs* dan *Extra Mile* (pada strategi *AMAZE*). Sedangkan dimensi lainnya (yang terdapat pada teori), tidak dilaksanakan oleh petugas *customer service* karena dinilai tidak menjadi kebutuhan bagi petugas *customer service* pada saat melayani nasabah. Kegiatan etika pelayanan *complaint handling* dan *service recovery* yang dilakukan oleh petugas *customer service* dengan baik, mengikuti panduan *ICARE*, yang terdiri dari : *In tone listening*, *Confirmation*,

Action, dan Recovery. Penelitian ini dilakukan untuk menangani komplain dan *service recovery* dalam meningkatkan kualitas etika pelayanan.

Penelitian jurnal internasional oleh Ogechukwu (2013) berjudul “*The Current Ethical Challenges in the Nigerian Commercial Banking Sector*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan dan masyarakat percaya bahwa sebagian besar malpraktek, penipuan perbankan, dan ketidakjujuran di bank-bank komersial dilakukan oleh orang dalam sehingga mengikis kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan Nigeria. Dengan itu pihak bank perlu menerapkan etika sebagai prinsip-prinsip yang menjadi pedoman bagi individu dan organisasi. Etika disini ilmu tentang apa yang baik dan buruk tentang moral (akhlaq).

Sedangkan penelitian jurnal internasional oleh Jindal (2014) berjudul “*Ethical Issue in Insurance Companies: A Challenge for Indian Insurance Sector*”. Mengatakan perusahaan asuransi mengakui dilema moral dalam penyelesaian klaim, mereka tidak mengerti jika klaim tidak diselesaikan dengan cara yang etis akan mengakibatkan konsekuensi buruk bagi citra perusahaan yang telah dirintis sejak lama. Pentingnya etika secara profesional menciptakan image positif dari pelanggan terhadap organisasi.

Penelitian jurnal internasional Mittal, Saxena, dan Matta (2014) berjudul “*Ethical Issues in Service Marketing (With special reference of banking industry)*”. Menunjukkan lembaga keuangan harus memiliki aturan hukum, industri dan standar etika. etika disini bukan garis sisi tetapi harus menjadi bagian inti dari industri, seperti perbankan semua tergantung pada saling percaya. Kesenakahan dan perilaku tidak etis oleh pelaku pasar menciptakan situasi krisis

keuangan. Reserve bank of india telah mendirikan sebuah badan independen "Perbankan Ombudsman" untuk menyelesaikan komplain yang terkait dengan bank. pelanggaran etika dalam pemasaran dikaitkan pra dominan terhadap *intangibility*, *heterogenitas* dan ketidakterpisahan dimensi yang melekat dalam penyediaan layanan. Hasilnya yaitu agar pegawai mempunyai pedoman standar etika agar tidak menyimpang dari norma yang berlaku.

Menurut jurnal international oleh Kenneth dan Chukwuma 2015) berjudul "*Business Ethics and Corporate Performance In The Banking Industry: A Study Of Selected Banks In The South East, Nigeria*". Menjelaskan kerja praktek manajemen etika di perbankan Industri dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan dalam operasi mereka. Etika bisnis diperlukan untuk membentuk suatu perusahaan yang kokoh dan memiliki daya saing tinggi serta kemampuan menciptakan *value-creation* yang tinggi.

Penelitian e-jurnal oleh Hutabalian (2015) berjudul "Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) tbk Unit Politeknik". *Customer service* berperan sebagai *customer relation officer* (membina hubungan baik dengan pelanggan) dalam meningkatkan mutu pelayanan. *Customer service* juga berperan sebagai *deksman*, komunikator, komunikasi dua arah, persuasif (membujuk nasabah).

Menurut penelitian Tridiana (2015) berjudul "Pelaksanaan Etika Perbankan dalam Pelayanan Nasabah di PT Bank Sumut Cabang Syariah Medan". Hasil penelitian menunjukkan penerapan etika pegawai Bank Sumut Cabang Syariah Medan dalam melakukan pelayanan kepada nasabahnya adalah pegawai harus

menjaga sikap dalam betutur kata, berbusana yang sopan serta menjaga nama baik Bank Sumut dan mampu menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik, tepat waktu karena mereka saling membantu satu sama lain.

Sedangkan penelitian jurnal international oleh Bombang (2016) berjudul *“Ethics and The Principles Of Islamic Banking In The Perspektif Islamic Economics Law”*. Mengatakan dalam menjalankan kegiatan bisnis atau etika bisnis baik perorangan maupun perusahaan berdasarkan nilai dan norma yang berlaku sesuai Al-Quran dan Al-Hadist, artinya transaksi-transaksi pada perbankan syariah harus terhindar dari interest (riba) dan kontrak-kontrak yang mengandung ketidakpastian (gharar dan maysir), menekankan pada prinsip bagi hasil dan risiko, megutamakan investasi pada sektor ekonomi halal dan harus didasari pada transaksi riil (*asset-based*). Bank syariah terikat dengan ketentuan yang ada dalam Al-Quran dan Al-Hadist jadi etika pegawaijuga dibentuk sesuai al-Quran dan al-Hadist dalam sikap dan perilaku, berpakaian, berpenampilan, berbicara, dan bertanya.

Penelitian Jurnal oleh Musri (2015) berjudul *“Analisis Perilaku Deposan Perbankan di Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah dan Konvensional)”*. menjelaskan bahwa Bank konvensional menjalankan kegiatannya tidak ada pertimbangan terhadap nila-nilai agama serta menganut pinjaman (*loan*) berdasarkan laba (*interest*) yang terpenting di Bank konvensional yaitu memperoleh keuntungan tanpa memperhatikan etika yang baik berdasarkan sumber dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist sehingga maraknya bahaya *rush* atau

kejahatan kerah putih dilakukan oleh orang dalam dikarenakan tidak memperhatikan etika yang baik berdasarkan prinsip syariah.

Penelitian Ningrum (2016) berjudul “Peranan *Customer Service* dalam Manajemen Komplain BPD Card (Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan *customer service* manajemen komplain BPD card adalah sebagai perantara yang menjembatani antara nasabah yang mengajukan klaim dengan pihak bank yang akan menyelesaikan klaim tersebut (*card center*). Pelayanan *customer service* kepada nasabah yang menyampaikan komplainnya akan berpengaruh terhadap penilaian nasabah kepada Bank. Manajemen komplain BPD card yang dilakukan oleh *customer service* tentu akan berimplikasi terhadap nasabah bank Jateng Capem Syariah diantaranya kepuasan dan loyalitas nasabah.

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Hendro Endi Yanto, Frianto Pandia, (2012)	Peranan <i>Complaint Handling</i> dan <i>Service Recovery</i> Oleh <i>Customer Service</i> (CS) dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank CIMB NIAGA (Persero) Tbk.	Deskriptif kualitatif	Hasil menunjukkan Pelayanan <i>customer service</i> memiliki pengaruh besar dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian ini dilakukan untuk menangani komplain dan <i>service recovery</i> dalam meningkatkan kualitas etika pelayanan.
2	Ayozie Daniel Ogechukwu, (2013)	<i>The Current Ethical Challenges in the Nigerian Commercial Banking Sector</i>	Kualitatif Deskriptif	Hasil menunjukkan Dengan itu pihak bank perlu menerapkan etika sebagai prinsip-prinsip yang menjadi pedoman bagi individu dan organisasi. Etika disini ilmu tentang apa yang baik dan buruk tentang moral (akhlaq).
3	Savita Jindal,(2014)	<i>Ethical Issue in Insurance Companies:A Challenge for Indian Insurance Sector</i>	Kualitatif deskriptif	Hasil menunjukkan Pentingnya etika secara <i>professional</i> menciptakan <i>image</i> positif dari pelanggan terhadap organisasi.
4	Ms. Suman Mittal, Dr. Anita Saxena, Dr. Mitu G. Matta,(2014)	<i>Ethical Issues in Service Marketing (With special reference of banking industry.</i>	Kualitatif deskriptif	hasil menunjukkan agar pegawai mempunyai pedoman standar etika agar tidak menyimpang dari norma yang berlaku.
5	Nwekpa Kenneth C, Ewans Chukwuma, (2015)	<i>Business Ethics and Corporate Perfomance In The Banking Industry: A Study Of Selected Banks In The South East, Nigeria</i>	Jenis survei penelitian Data yang bersumber dari tiga bank komersial di Timur Selatan, Nigeria	Hasil menunjukkan etika bisnis diperlukan untuk membentuk suatu perusahaan yang kokoh dan memiliki daya saing tinggi serta kemampuan menciptakan <i>value-creation</i> yang tinggi.
6	Yuniarta H.	Peran <i>Customer</i>	Analisis	Hasil menunjukkan

	Hutabalian (2015)	<i>Service</i> dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Unit Politeknik.	Deskriptif	pentingnya peran <i>Customer service</i> sebagai <i>customer relation officer</i> (membina hubungan baik dengan pelanggan) dalam meningkatkan mutu pelayanan.
7	Tridiana, (2015)	Pelaksanaan Etika Perbankan dalam Pelayanan Nasabah di PT Bank Sumut Cabang Syariah Medan	Deskriptif kualitatif	Hasil menunjukkan Penerapan etika pegawai yang baik di bank sumut cabang syariah akan menghasilkan kepercayaan nasabah dan promosi gratis dari mulut ke mulut oleh nasabah.
8	Mustabsyirah Musri, (2015)	Analisis Perilaku Deposan Perbankan di Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah dan Konvensional).	Data time series selama kurun waktu 2004-2013	Hasil menunjukkan bahwa Bank konvensional menjalankan kegiatannya tidak ada pertimbangan terhadap nilai-nilai agama serta menganut pinjaman (<i>loan</i>) berdasarkan laba (<i>interest</i>).
9	Saifullah Bombang, (2016)	<i>Ethics and The Principles Of Islamic Banking In The Perspektif Islamic Economics Law</i>	Normatif	Bahwa etika, nilai dan prinsip perbankan syariah dalam sistem hukum Islam adalah suatu kesatuan yang utuh dan saling mengikat, yang menjadi acuan dalam melaksanakan upaya (muamalah) sehingga semua kegiatan dalam perekonomian selalu sesuai dengan ajaran islam dan untuk menghindari pelanggaran islam nilai-nilai dan norma-norma.
10	Ervina Ningrum, (2016)	Peranan <i>Customer Service</i> dalam Manajemen Komplain BPD Card (Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)	Kualitatif deskriptif	Hasil menunjukkan Peranan <i>customer service</i> berpengaruh terhadap penilaian nasabah kepada bank serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Sumber: Diolah Peneliti, 2017

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang dilakukan oleh penulis yaitu terletak pada lokasi penelitian, untuk lokasi penelitian sekarang di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang. Kemudian pada penelitian terdahulu membahas peran penting *customer service* diperbankan, pada penelitian sekarang peneliti membahas semua tugas *customer service* di perbankan syariah. Dan pembahasan etika pada penelitian terdahulu yaitu sama-sama mengatur tindakan perilaku pegawai agar tidak menyimpang dari nilai-nilai atau norma-norma yang berlaku, akan tetapi implikasi yang diperoleh dari penerapan etika diperbankan menurut penelitian terdahulu berbeda-beda, persamaanya yaitu sama-sama menguntungkan perusahaan dan nasabah. pada penelitian sekarang membahas penerapan etika *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang.

2.2. Kajian Teoritis

2.2.1. Etika

A. Definisi Etika

Menurut Yosephus (2010:3) etika berasal dari kata Yunani *ethos* (tunggal) yang berarti adat, kebiasaan, watak, akhlaq, sikap, perasaan, cara berfikir. Bentuk jamak dari *ethos*, *ta etha* berarti adat-kebiasaan atau pola pikir yang dianut oleh suatu kelompok atau pola tindakan yang dijunjung tinggi. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk, dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak). Kemudian lambat laun pengertian ini berubah bahwa etika adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari masalah perbuatan atau tindakan manusia (Ruslan, 2004:31). Etika merupakan

tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dalam masyarakat. Tingkah laku perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan yang berlaku dimasyarakat (Kasmir, 2005:80).

Etika perbankan adalah terkait dengan moralitas, perbuatan moral yang diartikan sebagai perbuatan baik dan perbuatan buruk dalam kegiatan bisnis atau perbankan (Mahmoeddin, 2002:12). Sedangkan etika kerja adalah mengatur tata krama aktifitas karyawan agar mencapai tingkat efisiensi dan produktivitas yang maksimal, sehingga akan diperoleh sekretaris yang benar-benar sekretaris (Noer, 2011). Etika Profesi adalah norma-norma, syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi oleh sekelompok orang yang disebut kalangan professional (Ernamawan, 2007:123).

Menyadari pentingnya etika bagi setiap profesi khususnya di bidang perbankan maka telah dikeluarkan kode etik Bankir sebagai alat penuntun profesi berisi nilai-nilai dan norma-norma untuk bertingkah laku secara baik dan pantas. Menurut Nurbaiti (2013) kode etik adalah pola aturan atau tata cara sebagai pedoman berperilaku, tujuan kode etik agar *professional* memberikan jasa sebaik-baiknya kepada pemakai atau nasabahnya. Adanya kode etik akan melindungi perbuatan yang tidak *professional*.

B. Etika dengan *Standard Operating Procedure*

Etika pelayanan adalah perilaku petugas Bank terutama petugas pelayanan (*customer service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen atau nasabah. Etika pelayanan bertitik tolak pada perilaku petugas

Bank dalam berbagai lini dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik mana yang buruk, mana yang benar mana yang salah (Arif, 2010:209).

Dalam pelaksanaan pelayanan, etika dapat diformulasikan dalam bentuk standar operasi pelayanan (*Standard Operating Procedure* atau SOP) yang ditetapkan oleh organisasi dan disepakati oleh seluruh anggota organisasi untuk mengatur harusnya pelayanan publik itu dilakukan. Etika pelayanan ini haruslah dapat dipahami bersama dan dilaksanakan secara professional oleh setiap petugas pemberi layanan sehingga akan menciptakan kesan (*image*) positif dari pelanggan terhadap organisasi (Saleh, 2010:212).

Keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ditentukan oleh petugas bank yang menerapkan etika sesuai standar aturan bank. Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat, meningkatkan intensitas persaingan dan jumlah pesaing, menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan pesaing. Dalam pelayanan seorang pegawai harus memiliki dasar pelayanan yang kokoh seperti etika pelayanan. Berikut implikasi yang diperoleh perusahaan dan nasabah (Hasan, 2010:83) :

1. Nasabah akan puas, maka terdapat dua keuntungan yang diterima bank yaitu nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari kebank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank dan kepuasan nasabah lama

akan menular kenasabah baru, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.

2. Meningkatkan *image* (citra) perusahaan sehingga citra perusahaan di mata nasabahnya (pelanggan) terus meningkat pula. Dengan memiliki citra yang baik, segala yang dilakukan perusahaan itu akan dianggap baik pula.
3. Laba yang diperoleh meningkat.
4. Hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
5. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.
6. Nasabah akan mengulang pembelian kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
7. Membeli produk lain dalam bank yang sama. Dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jasa sehingga pembelian menjadi makin beragam dalam satu bank.

C. Tujuan dan Manfaat Etika

1. Tujuan etika

Adanya etika yang diberlakukan oleh perusahaan terutama oleh Bank terhadap seluruh pegawainya tentu memiliki tujuan-tujuan tertentu. Yang jelas tujuan ini sejalan dengan tujuan perusahaan dan justru sangatlah menguntungkan. Berikut ini merupakan beberapa tujuan yang selalu ingin dicapai setiap perusahaan atau perbankan khususnya adalah (Kasmir, 2011:89) :

- a. Untuk persahabatan dan pergaulan.

Etika dapat meningkatkan keakraban nasabah atau tamu, yang jelas jika nasabah akrab segala urusan antara Bank dengan nasabah akan menjadi lebih mudah.

- b. Menyenangkan orang lain.

Dengan adanya etika, nasabah akan merasa lebih senang dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga akan mengulangnya kembali suatu waktu.

- c. Membujuk nasabah.

Dengan etika yang baik kepada pelanggan maka pelanggan akan tersanjung akibat etika yang diberikan oleh pegawai Bank dalam mempertahankan nasabah.

- d. Mempertahankan nasabah.

Khusus untuk nasabah yang lama tidak akan berpindah kepada Bank yang lain karena sudah merasa puas atas layanan yang diberikan.

- e. Membina dan menjaga hubungan.

Dalam etika juga akan menimbulkan rasa ketertarikan sehingga terbina hubungan yang lebih baik.

- f. Berusaha menarik nasabah.

Apabila seorang pegawai mampu melayani nasabah dengan sikap sopan santun, ramah, menyenangkan. Maka sangat mungkin perusahaan akan mendapatkan nasabah baru yang bisa menguntungkan perusahaan. Maka dengan itu etika penting diterapkan oleh pegawai di perusahaan.

2. Manfaat etika

a. Percaya Diri

Karena petugas merasa memiliki nilai lebih dibandingkan dengan tamu atau pengguna jasa, kelebihan ini dalam hal penampilan, cara berbicara, kemampuan maupun perilaku.

b. Dihormati dan dihargai

Dengan berperilaku sopan, ramah, murah senyum dan berperilaku menyenangkan, tamu akan merasa dihormati dan dihargai membuat suasana menjadi nyaman.

c. Disegani dan disenangi

Petugas akan sangat disegani dan disenangi tamu karena etika yang dimilikinya. Tamu yang kita hormati pada akhirnya akan merasa segan untuk berbuat yang tidak-tidak.

D. Etika *Customer Service* dalam Melayani Nasabah

Menurut Kasmir (2005:117-164) etika dalam melayani nasabah perlu terdapat ketentuan yang mengaturnya. Ketentuan yang dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya. Artinya apabila salah satu aspek diabaikan pelayanan dari komponen lainnya menjadi tidak berguna. Oleh karena itu etika pelayanan harus dilakukan oleh semua komponen agar pelayanan yang diberikan benar benar sempurna. Adapun ketentuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sikap dan perilaku

Sikap adalah pernyataan evaluatif terhadap objek, orang atau peristiwa, terutama sikap yang menolong dan peduli terhadap kebutuhan Pelanggan. Hal ini mencerminkan perasaan seseorang terhadap sesuatu. Sedangkan perilaku adalah respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus atau rangsangan dari luar.

Sikap dari perilaku sehari-hari yang ditunjukkan kepada nasabah pada saat berhubungan dengan nasabah atau pada saat berada dalam satu ruangan dengan nasabah. Nasabah seringkali memperhatikan sikap dan perilaku ini, baik disengaja atau tidak, terutama sikap yang mau menolong dan peduli terhadap kebutuhan nasabah. Sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap karyawan adalah antara lain:

a. Jujur dalam bertindak dan bersikap

Kejujuran merupakan modal utama seorang karyawan dalam melayani nasabah. Hal tersebut meliputi kejujuran dalam berkata, berbicara, bersikap maupun bertindak. Kejujuran inilah yang akan menimbulkan kepercayaan nasabah atas layanan yang diberikan.

Terkadang nasabah menguji kejujuran karyawan misalnya nasabah berpura-pura bertanya suatu masalah yang sebenarnya sudah nasabah ketahui. Kemudian dalam hal pembayaran uang ke kasir atau *teller* seringkali pula nasabah melebihkan pembayarannya. Karyawan yang jujur tentu akan memberikan penjelasan yang sesungguhnya dan

mengembalikan pembayaran tersebut kepada nasabahnya. Kejujuran karyawan biasanya juga akan dibalas oleh kejujuran nasabah.

b. Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas

Seorang karyawan dituntut untuk cekatan dalam bekerja, pantang menyerah selalu ingin tahu, tidak mudah putus asa dan tidak pemalas. Rajin dan tidak pemalas maksudnya setiap pekerjaan dikerjakan dengan sungguh-sungguh.

Karyawan datang ke kantor tepat waktu dan pulang juga tepat waktu. Jika memang harus lembur untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, maka harus ikut lembur sampai pekerjaannya tuntas.

c. Selalu murah senyum

Dalam menghadapi nasabah atau tamu, karyawan selalu murah senyum. Jangan sekali-kali bersikap murung atau cemberut. Senyum terhadap nasabah sudah membuat pelanggan terkesan, bahkan hormat kepada karyawan. Biasanya dengan murah senyum akan timbul simpatik nasabah kepada karyawan.

d. Lemah lembut dan ramah tamah

Lemah lembut dan ramah maksudnya dalam hal bersikap berbicara dan melayani nasabah atau tamu selalu lemah lembut dan ramah tamah baik dalam volume suara, maupun kata-kata yang diucapkan, sehingga dapat menarik minat tamu dan membuat nasabah betah berhubungan dengan perusahaan. Pada dasarnya, pelanggan atau nasabah tidak suka dikasari atau diperlakukan secara tidak ramah. Janganlah membuat

karyawan terkesan tidak ramah sehingga nasabah enggan untuk kembali berhubungan dengan kita.

e. Sopan santun tutur kata dan hormat

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan harus bersikap sopan terutama dalam hal bertutur kata. Pelayanan juga dilakukan dengan hormat. Dengan demikian, nasabah akan tunduk dan hormat terhadap karyawan tersebut karena merasa segan atau senang.

f. Periang, selalu ceria dan pandai bergaul

Artinya karyawan dalam memberikan pelayanan selalu menunjukkan sikap periang dan ceria. Karyawan juga harus pandai bergaul sehingga akan menyebabkan nasabah merasa cepat akrab.

Keakraban penting karena dapat menciptakan suasana yang menyenangkan diantara keduanya. Bahkan ada kesan seperti merasa seperti teman lama yang sudah lama tidak berjumpa.

g. Simpatik

Karyawan dalam melayani pelanggan atau nasabah harus menunjukkan sifat yang simpatik. Maksudnya dalam memberikan pelayanan yang dapat menyenangkan dan tidak menjengkelkan nasabah.

Pelayanan yang simpatik juga dapat menyebabkan nasabah terkesan dan kagum atas pelayanan yang diberikan. Pada akhirnya pelanggan akan merasa segan untuk meminta yang berlebihan atau mengada-ada kepada kita.

h. Fleksibel

Fleksibel maksudnya dalam menghadapi nasabah karyawan dituntut untuk memberikan pengertian dan suka mengalah kepada nasabah. segala sesuatu dapat diselesaikan dan selalu ada jalan keluarnya dengan cara fleksibel.

i. Serius

Serius maksudnya dalam melayani nasabah, karyawan harus sungguh-sungguh terutama mengerjakan pekerjaan nasabah. namun dalam berbicara karyawan jangan terlalu kelihatan serius yang dapat menimbulkan kesan sangat formal. Karyawan juga harus tabah dalam menghadapi masalah yang sulit berkomunikasi atau keras kepala.

j. Memiliki rasa bertanggung jawab

Karyawan diharuskan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya. Artinya setiap pekerjaan harus diselesaikan sampai nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan dimulai dari awal transaksi sampai berakhirnya masalah yang dihadapi. Selama menghadapi nasabah dari awal hingga akhir tersebut tunjukkan rasa tanggung jawab kita untuk menyelesaikan masalah secepat mungkin.

k. Rasa memiliki perusahaan

Karyawan harus mempunyai rasa memiliki perusahaan sehingga motivasi untuk melayani nasabah juga tinggi. Jika karyawan mempunyai rasa memiliki perusahaan yang tinggi akan merasa bahwa apa yang

dikerjakan hasilnya akan dia peroleh untuk dia juga. Artinya jika perusahaan untung, nasabah juga untung.

Rasa memiliki perusahaan dapat ditunjukkan dari jiwa pengabdian, loyalitas terhadap perusahaan. jika rasa memiliki sudah ada dalam diri karyawan, segala sesuatu dikerjakan dengan sungguh-sungguh dan serius menjadi mudah.

1. Suka menolong nasabah

Suka menolong nasabah maksudnya adalah karyawan suka menolong nasabah yang belum mengerti atau sedang mengalami kesulitan. Pertolongan diberikan sampai nasabah menemui jalan keluarnya. Jiwa suka menolong harus selalu ditanamkan kepada seluruh karyawan.

2. Cara berpenampilan

Penampilan adalah cara berpakaian dan perilaku karyawan dalam melayani nasabah. penampilan merupakan hal yang pertama yang dilihat oleh nasabah. Dengan penampilan awal yang baik akan memberikan kesan pertama yang baik pula terhadap nasabah sehingga akan timbul rasa kagum, simpatik dan hormat terhadap nasabah. penampilan merupakan citra perusahaan di mata nasabahnya. Dengan penampilan yang baik, citra atau *image* perusahaan juga akan baik.

- a. Wajar

Berpenampilan wajar maksudnya setiap karyawan perusahaan harus wajar dalam berpakaian, bersikap, dan bertindak. Setiap penampilan

jangan terlihat seperti tidak dibuat-buat. Baik penampilan yang bersifat fisik maupun non fisik akan mudah terlihat seperti dalam hal cara berpakaian.

Hal ini juga akan tergambar dari non fisik seperti ada karyawan juga akan tergambar dari non fisik seperti ada karyawan yang selalu tampak ceria dan murah senyum dan tidak bersikap murung. Jadi yang dimaksud wajar adalah penampilan yang seharusnya dilakukan oleh karyawan suatu perusahaan.

b. Berpakaian

Dalam hal ini cara berpakaian harus selalu rapi, serasi, bersih, dan tidak menggunakan aksesoris atau *make-up* yang berlebihan.

c. Selalu mengucapkan salam

Selalu mengucapkan salam bila bertemu atau berpisah dengan nasabah atau tamu. ucapkan salam sesuai dengan agamanya, misalnya nasabah beragama islam ucapkan assalamualaikum.

Jika sudah mengenal namanya, juga diikuti dengan menyebut namanya. Pada saat transaksi selesai, jangan lupa mengucapkan terimakasih dan sampai bertemu lagi.

d. Selalu bersikap optimis

Sikap optimis harus dimiliki oleh setiap karyawan. Optimis artinya selalu memberikan harapan sesuai yang kita inginkan. Dengan optimisme yang tinggi akan dapat meningkatkan gairah kita dalam menjalankan kegiatan.

e. Berperilaku yang baik

Berperilaku yang baik artinya memiliki akhlak dan budi pekerti yang baik. Karyawan yang memiliki akhlak dan budi pekerti yang baik juga akan memiliki jiwa yang baik pula.

f. Suka membantu dan selalu memberi perhatian

Suka membantu, artinya karyawan ringan tangan, dan tidak segan-segan untuk menolong nasabah. Nasabah yang memperoleh perhatian akan merasa senang maka dari itu karyawan dilarang bersikap acuh atau tidak peduli kepada nasabah.

3. Cara berpakaian

Cara berpakaian merupakan salah satu bagian penting dari penampilan. Pakaian menunjukkan kepribadian seseorang, artinya dari caranya berpakaian seseorang akan dapat ditebak karakter atau sifat-sifatnya. Cara berpakaian yang baik antara lain:

b. Gunakan pakaian dinas (seragam)

Pakaian dinas atau seragam adalah pakaian memang sudah ditentukan oleh perusahaan untuk digunakan pada hari-hari yang sudah ditentukan.

c. Gunakan pakaian rapi, bersih dan necis

Pakaian yang rapi dan bersih juga akan menyenangkan orang yang memakainya. Pakaian juga harus berbau harum dan necis.

d. Hindari pakaian yang tidak lazim

Ketidaklaziman tersebut bisa dari warna, model maupun keserasiannya. Misalnya warna yang mencolok terkesan norak sehingga

menarik perhatian orang lain dan menimbulkan pemikiran negatif yang harus dihindari.

e. Jangan mengenakan aksesoris

Terkadang untuk menambah keindahan dalam berpakaian diperlukan aksesoris. Dengan adanya aksesoris penampilan akan terkesan semakin anggun. Namun jika aksesoris berlebihan justru akan menimbulkan negatif dari nasabah.

f. Gunakan celana atau rok yang gelap

Untuk pria, usahakan gunakan warna yang agak gelap. Misalnya hitam, biru tua atau coklat tua. Sedangkan untuk rok disesuaikan dengan atasannya, artinya berwarna gelap atau lebih terang.

g. Masukkan baju ke dalam celana

Untuk pria masukkan baju ke dalam celana sehingga terlihat rapi. Dan untuk wanita sesuai dengan aturan perusahaan.

h. Gunakan tanda pengenal

Gunakan tanda pengenal yang telah diwajibkan secara baik. Tujuannya adalah agar nasabah dengan mudah dapat menyebut atau memanggil nama yang bersangkutan. Tempatkan tanda pengenal di depan dada.

i. Gunakan sepatu dan kaus kaki

Guna melengkapi kerapian, kebersihan, dan keserasian dalam berpakaian, juga harus diikuti oleh pemakaian sepatu dan kaus kaki yang serasi pula.

4. Cara berbicara

Cara berbicara yaitu mengeluarkan, menyusun kata-kata secara teratur melalui lisan sehingga dapat dimengerti oleh lawan bicaranya. Bicara disini diartikan bentuk komunikasi, dengan bicara maka komunikasi akan terjalin.

Gaya berbicara dalam menanggapi atau mengomentari persoalan pada setiap orang berbeda-beda. Ada orang yang memiliki *volume* yang sangat keras ketika berbicara terkesan marah. Adapula yang memiliki suara begitu lembut dan kecil. Karyawan dalam hal ini perlu memperhatikan kedua gaya bicara tersebut. Etika bicara yang perlu diperhatikan :

a. Biarkan nasabah bicara lebih dulu

Biarkan nasabah berbicara lebih dulu agar karyawan dapat menangkap informasi yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah dengan jelas. Berikan kebebasan kepada nasabah untuk berbicara lebih dulu.

b. Jangan sekali-kali memotong pembicaraan

Jangan memotong pembicaraan nasabah. memotong atau menyela pembicaraan dapat membuat nasabah lupa terhadap apa yang akan ia kemukakan. Usahakan karyawan bicara setelah nasabah selesai bicara lebih dulu. Memotong pembicaraan nasabah dapat dilakukan pertama saat nasabah bertanya dan pada saat nasabah merasa bingung untuk mengemukakan sesuatu.

c. Pada saat nasabah bicara

Saat nasabah bicara, tugas karyawan adalah sebagai pendengar yang baik. Setelah mendengar dengan baik beri perhatian penuh terhadap apa

yang sedang dibicarakan dengan nasabah. selama pembicaraan usahakan dengan dengan saksama dan dicatat bila perlu agar karyawan tidak bertanya lagi.

d. Tanggapi isi pembicaraan

Setelah nasabah selesai bicara,anggapi isi pembicaraan yang diinginkan nasabah dengan penjelasan yang tenang dan menyenangkan. Tanggapi dengan volume suara yang tidak terlalu keras atau pelan. Penjelasan yang diberikan singkat dan jelas dengan bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti.

e. Bersikap jangan terlalu kaku

Buatlah suasana pembicaraan tidak terlalu formal. Bersikap rileks dan tidak tegang dalam menghadapi nasabah. suasana yang santai dan tidak tegang akan membuat suasana menjadi nyaman dan tidak membosankan nasabah.

f. Tidak bersikap kasar dan mengadili nasabah

Perilaku nasabah macam-macam. Ada yangcepat marah atau emosi, kasar bahkan secara langsung bicara terbuka segala kejelekan dan kelemahan perusahaan kita. Bahkan tidak jarang ada cacian ataun makian dari nasabah yang kurang ajar.

Dalam semua itu karyawan harus tetap sabar jangan memberikan komentar berlebihan. Jelaskan persoalan yang sesungguhnya dan jangan pula bersikap mengadili nasabah dengan cara menyalahkan nasabah.

g. Hargai dan jangan berprasangka buruk

Walaupun nasabah memberikan kritikan yang sangat pedas sekalipun. Karyawan harus selalu berpikir positif terhadap apa yang menjadi kritikan nasabah terhadap kita. Suara seorang nasabah dapat dikatakan cerminan suara nasabah lainnya, terutama setelah kita mengadakan analisis yang mendalam terhadap kritikan dan saran yang dikemukakan nasabah.

h. Suara dan fokus pembicaraan

Dalam berbicara perlu diperhatikan faktor volume dan intonasi suara. Usahakan berbicara dengan suara lemah-lembut dan tidak terlalu kasar. Intonasi suara juga harus jelas sehingga mudah dipahami, positif, menyakinkan dan dimengerti nasabah.

5. Cara bertanya

Dalam etika bertanya, karyawan juga harus mengetahui sifat-sifat Pelanggan yang berbeda-beda terutama dalam hal bertanya kepada Pelanggan. Bila Pelanggan pendiam, maka karyawanlah yang harus proaktif untuk bertanya atau memulai pembicaraan sehingga membuat pelanggan mau berbicara. Sedangkan bila pelanggan yang banyak tanya, sebaiknya karyawan mendengarkan secara baik dan menjawab dengan baik pula agar tercipta komunikasi yang baik dan karyawan serta nasabah sama-sama mendapatkan keuntungan. Dalam praktiknya, ada beberapa cara yang baik untuk bertanya yang baik kepada nasabah sebagai berikut:

a. Sikap bertanya

Pada saat mengajukan pertanyaan atau menanggapi suatu masalah perlu diperhatikan. Sikap bertanya dari gerakan anggota badan dan tangan. Demikian juga dengan mimik wajah jangan tegang atau kaku tapi penuh senyum.

b. Pilih waktu

Mengajukan pertanyaan pembuka dapat dilakukan pada saat akan memulai pembicaraan atau pada saat nasabah datang. Pertanyaan pembuka merupakan awal kita untuk melakukan komunikasi dengan nasabah. pertanyaan tentang ketidakjelasan dilakukan apabila nasabah selesai mengemukakan masalahnya. Pertanyaan selingan dilakukan selama pembicaraan berlangsung atau saat akhir pembicaraan. Pertanyaan penutup jelas dilakukan pada akhirnya suatu pembicaraan.

c. Berusaha mengenali nasabah

Berusaha mengenali nasabah sebaik-baiknya mulai dari nama lengkap, nama panggilan, gelar, suku, agama, kewarganegaraan, hobi, kebiasaan, atau latar belakang. Tujuannya agar dapat berkomunikasi secara akrab.

d. Minta izin

Pertanyaan yang diajukan dengan cara meminta izin atau dengan kata maaf akan membuat nasabah merasa dihormati. Namun meminta maaf disini jangan terlalu berlebihan karena dapat menurunkan wibawa nasabah itu sendiri.

e. Gunakan bahasa

Usahakan bahasa, bentuk kalimat, kata-kata yang diajukan mudah dimengerti. Pertanyaan juga hendaknya jangan bertele-tele atau mengeluarkan istilah-istilah yang sulit untuk dimengerti atau bahasa yang tidak lazim digunakan.

f. Hindari mengajukan pertanyaan yang tidak jelas

Hindari mengajukan pertanyaan yang tidak jelas atau pertanyaan yang sulit dimengerti dan dipahami. Hindari pula pertanyaan sifatnya memojokkan nasabah.

g. Ciptakan suasana yang kondusif

Arti dari suasana yang kondusif adalah suasana tenang dan nyaman. Jangan terlalu berisik, atur tawa agar tidak terlalu keras sehinggalah tidak mengganggu orang lain.

h. Berikan alasan

Terkadang ada pertanyaan dari nasabah yang diluar konteks pembicaraan. Atau pertanyaan kita yang sulit diterima nasabah. untuk hal seperti itu kemukakan alasannya dengan bahasa yang baik agar nasabah tidak tersinggung.

i. Jangan bertanya dengan nada mengancam

Bertanya yang sifatnya mengancam akan membuat nasabah tersinggung dan marah sehingga nasabah enggan untuk menjawab atau menjelaskan segala sesuatu yang kita inginkan.

2.2.2. *Customer Service*

A. *Pengertian Customer Service*

Menurut Rahmayanty (2010:16) *customer Service* dalam arti umum berarti orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan, selain *teller* dan *security*. *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, 2010:180).

Customer Service meliputi berbagai aktivitas di area bisnis yang berusaha mengkombinasikan antara penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan pelanggan mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan pelanggan. *Customer Service* yang baik adalah bagaimana mengerti keinginan pelanggan dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata pelanggan (Ratnasari, 2011:93-94).

Customer service berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan Bank. Secara umum peranan *customer service* Bank adalah sebagai berikut (Karim, 2001:64):

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah Bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
2. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.

B. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

1. Fungsi *customer service*

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi yang harus diembannya. Fungsi ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Dalam praktiknya, fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut (Kasmir, 2010: 180-182) :

a. Sebagai *resepsiones*.

Artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerimaan tamu yang datang kebank. Dalam penerimaan tamu *customer service* harus bersikap dengan ramah tamah, sopan dan menyenangkan.

b. Sebagai *deskma*.

Artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.

c. Sebagai *salesman*.

Artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.

d. Sebagai *customer relation officer*.

Artinya berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah., termasuk merayu atau membujuk supaya nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah

- e. Sebagai *komunikator*.

Artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikam informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dan nasabah.

2. Tugas Pokok *Customer Service* menurut Rahmayanty (2010:204) yaitu:
 - a. Membantu pelanggan untuk memberikan informasi dan formulir.
 - b. Membantu menyelesaikan pengaduan pelanggan.
 - c. Memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan.
 - d. Memberikan informasi mengenai fitur dan layanan perusahaan.
 - e. Mempertahankan pelanggan agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik pelanggan yang baru.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, *Customer Service* harus jujur dan bertanggung jawab, seperti yang diterangkan Allah SWT dalam Al-Qur'an Surah Al Anfaal ayat 27:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَخَوْنُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu Mengetahui” (QS Al Anfaal: 27).

C. Tahapan-Tahapan *Customer Service* dalam Melayani Nasabah.

Menurut Kasmir (2010:64) setiap pegawai yang bekerja mempunyai tugas yang di amanahkan masing-masing, untuk tugas *customer service* sendiri menurut standar aturan perusahaan dalam hal melayani terbagi dalam tiga tahap yaitu mengawali layanan, selama melayani, mengakhiri layanan:

1. Mengawali layanan

Yaitu dimana *customer service* menyambut nasabah yang datang ke mejanya dengan beberapa etika sesuai dengan aturan dan ketentuan perusahaan

2. Selama melayani

Yaitu sikap *customer service* dalam melayani nasabah. *Customer service* harus bersikap penuh perhatian, sopan, cepat tanggap, empati dan selalu bersikap ingin membantu nasabah. Selain sikap yang ditunjukkan, *Skill customer service* diantaranya *time dilevery* yaitu pembukaan rekening dan penutupan rekening mengenai (tabungan, giro, dan deposito), *cross selling*, penanganan komplain dan *service recovery* mengenai (sistem, layanan, produk, interupsi, telepon masuk), dan Pemeliharaan hubungan dengan nasabah.

3. Mengakhiri layanan

Yaitu *Customer service* dalam mengakhiri pelayanan tersebut dengan memohon maaf dan mengucapkan terimakasih. Jadi dari awal sampai akhir layanan karyawan diwajibkan untuk melayanin nasabah dengan tuntas dan maksimal mengerahkan seluruh kemampuannya dengan baik, agar nasabah terpuaskan dan tidak mengalami kekecewaan.

Tabel 2.2
Tahapan-Tahapan *Customer Service* dalam Melayani

Mengawali Layanan	Selama Melayani	Mengakhiri Layanan
a. Berdiri, tersenyum, ada kontak mata pada saat menyambut nasabah. b. Mengucapkan	a. Menanyakan nasabah memiliki rekening atau tidak. b. Menanyakan produk yang	a. Menanyakan apa masih ada yang bisa dibantu. b. Mengucapkan

Assalamu'alaikum (selamat pagi/siang/sore)	diinginkan dan menjelaskan berbagai macam produk bank.	terima kasih.
c. Menyapa dengan sebutan Bapak / Ibu.	c. Menanyakan nasabah jenis rekening yang dibuka dan tujuan pembukaan rekening (simpanan, investasi, atau bisnis)	c. Mengucapkan salam (dengan tetap menyebut nama nasabah).
d. Mempersilahkan duduk	d. Menjelaskan persyaratan.	d. Ikut berdiri saat nasabah berdiri.
e. Duduk setelah setelah nasabah duduk.	e. Menerangkan transaksi online 24 jam (ATM).	e. Duduk kembali setelah nasabah meninggalkan meja <i>customer service</i> .
f. Memperkenalkan diri kepada nasabah.	f. Meninformasikan layanan e-banking.	
g. Menanyakan nasabah, Menawarkan bantuan, Menggunakan nama nasabah selama melayani.		

Sumber: Wawancara *Customer Service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang

2.2.3. Etika *Customer Service* dalam perspektif Islam

Etika seorang *customer service* diperbankan tentu saja bervariasi, sesuai dengan kebijakan perusahaan, berfokus *knowledge*, *skill*, dan *standard operating procedur* (SOP) berikut diantaranya:

A. Etika *Customer Service* dalam Melayani Nasabah

1. Cara sikap dan perilaku

Dari Abu Hurairah bahwa Nabi Saw bersabda:

إِنَّكُمْ لَا تَسْعُونَ النَّاسَ بِأَمْوَالِكُمْ وَلَكِنْ لَيْسَعُهُمْ مِنْكُمْ بَسْطُ الْوَجْهِ وَحُسْنُ الْخُلُقِ

Artinya : “Sesungguhnya kalian tidak bisa menarik hati manusia dengan harta kalian. Akan tetapi kalian bisa menarik hati mereka dengan wajah bersemi dan akhlak yang mulia” (HR. Al-Hakim).

Dalam ayat diatas menjelaskan bahwa etika *customer service* dalam melayani pelanggan tidak boleh membedakan status pelanggan. Bukan karena pelanggan itu kaya kemudian menyuap *customer service* agar diberikan pelayanan yang baik dari pelanggan lainnya. Seorang pegawai yang

handal yaitu mampu menempatkan dirinya secara *professional* dengan menganggap semua pelanggan yang datang itu adalah raja, sehingga memberikan pelayanan yang memuaskan dan sempurna dengan berperilaku adil, tulus, sopan, suka membantu, agar pelanggan yang datang terpuaskan sehingga citra perusahaan akan baik dimata pelanggan. Sesuai dengan sikap yang telah diajarkan oleh Rasulullah yaitu amanah yang dapat dipercaya.

2. Cara berpenampilan

Hadist riwayat muslim

إِنَّ اللَّهَ جَمِيلٌ يُحِبُّ الْجَمَالَ

Artinya: “*Sesungguhnya Allah Maha Indah serta menyukai keindahan*” (HR. Muslim).

Pesan keindahan pada hadits di atas tidak hanya terbatas pada keindahan fisik saja. Namun juga pada keindahan jiwa, karena Allah ta'ala mencintai hamba yang selalu menghiasi ucapannya dengan kejujuran, menghiasi hatinya dengan keikhlasan dan kecintaan. Dia juga mencintai hamba yang selalu menampilkan nikmat yang dianugerahkan-Nya kepada hamba tersebut.

Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al A'raf ayat 31:

يَا بَنِي آدَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ

Artinya : “*Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di setiap (memasuki) masjid, makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan*” (Qs. Al A'raf: 31).

Cara berpenampilan dalam bekerja diwajibkan berpakaian yang indah, bersih dan baik. Agar seseorang pelanggan yang datang tidak terganggu saat

hendak menyampaikan keinginannya terlebih didunia perbankan memang diharuskan memiliki penampilan yang indah agar tidak mengganggu nasabah. Namun berpenampilan harus wajar sesuai dengan peraturan yang dibentuk jangan melanggar ataupun berlebih-lebihan, karena Allah tidak menyukaiaorang yang berlebihan dalam hal apapun.

3. Cara berpakaian

Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al A'raf ayat 26:

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوَاتِكُمْ

Artinya : *“Wahai anak cucu Adam! Sesungguhnya Kami telah menyediakan pakaian untuk menutup aurat (Qs. Al A'raf: 26).*

Ayat diatas menjelaskan etika cara berpakaian muslimah diantaranya: menutup seluruh tubuh wanita dengan pakaian yang sopan tidak mengundang nafsu. Berbahan lebar dan tidak sempit karena bahan yang sempit dapat membentuk tubuh wanita agar pakaian itu juga tak terlihat (transparan), Tidak terdapat berbagai hiasan di pakaian tersebut. Dilarang bagi seorang wanita untuk mengenakan pakaian bermotif atau terdapat hiasan-hiasan karena termasuk *tabaruj*.

4. Cara berbicara

Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al-Luqman ayat 18-19:

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ
وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاعْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ

Artinya : *”Janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan*

angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang sombong lagi membanggakan diri. Sederhanakanlah kamu dalam berjalan, lunakkanlah suaramu. Sungguh seburuk-buruk suaramu adalah suara keledai” (QS.Luqman:18-19)

Seperti pada Firman Allah SWT diatas dalam mengajarkan untuk senantiasa rendah hati mendengarkan komplain nasabah, berwajah manis, bertutur kata yang baik, berperilaku sopan termasuk dalam aktivitas berbisnis.

Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah At-Thaha ayat 43-44:

اٰذْهَبَا اِلٰى فِرْعَوْنَ اِنَّهُ طَغٰى . فَقُوْلَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهٗ يَتَذَكَّرُ اَوْ يَخْشٰى

Artinya : *“Pergilah kamu berdua kepada Fir'aun karena benar-benar dia telah melampaui batas. Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut”(QS.At-Thaha:43-44).*

Dari firman Allah di atas merupakan etika *customer service* dalam melayani pelanggan yaitu senantiasa rendah hati tidak angkuh dan berbangga diri karena makhluk hidup dimata Allah SWT sama, hanya iman dan taqwa yang membedakan serta bertutur kata yang baik tidak membentak dalam aktivitas bisnis islam, agar pelanggan yang datang merasa dihormati dan dihargai.

5. Cara bertanya

Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al-Hujuraat ayat 12:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا اجْتَنِبُوْا كَثِيْرًا مِّنَ الظَّنِّ اِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ اِثْمٌ

Artinya : *"Hai orang-orang yang beriman, jauhilah kebanyakan prasangka (kecurigaan), Karena sebagian dari prasangka itu dosa" (Qs. Al-Hujuraat:12).*

Ayat diatas Menerangkan jangan terburu-buru mengklaim seseorang, karena resikonya sangat berat. Apalagi menebak-nebak isi hati seseorang itu ikhlas atau tidak, begitu pula menyebut seseorang sebagai ahli surga atau neraka, apalagi menghukumi kafir. Maka dari itu bertanyalah yang sopan agar tidak ada kesalah fahaman sehingga tetap terjaga silaturrahi dengan baik diantara dua belah pihak.

B. Tahapan-Tahapan *Customer Service* dalam Melayani Nasabah

1. Mengawali layanan

Dari Abu Hurairah Radiyallahuanhu ia berkata: Rasulullah SAW bersabda:

حَقُّ الْمُسْلِمِ عَلَى الْمُسْلِمِ سِتٌّ: إِذَا لَقِيَتهُ فَسَلِّمْ عَلَيْهِ وَإِذَا دَعَاكَ فَأَجِبْهُ وَإِذَا اسْتَنْصَحَكَ فَأَنْصَحْهُ
وَإِذَا مَاتَ فَاتَّبِعْهُ وَإِذَا عَطَسَ فَحَمِدَ اللَّهَ فَسَمِّتْهُ وَإِذَا مَرَضَ فَعُدْهُ رَوَاهُ مُسْلِمٌ

Artinya : *“Hak seorang muslim terhadap sesama muslim itu ada enam: jika kamu bertemu dengannya maka ucapkanlah salam, jika ia mengundangmu maka penuhilah undangannya, jika ia meminta nasihat kepadamu maka berilah ia nasihat, jika ia bersin dan mengucapkan Alhamdulillah maka doakanlah ia dengan Yarhamukallah, jika ia sakit maka jenguklah, dan jika ia meninggal dunia maka iringilah jenazahnya (HR. Muslim)”*.

Dari ayat diatas menjelaskan bahwasanya etika *customer service* dalam mengawali layanan dalam islam diwajibkan untuk mengucapkan salam karena mengucapkan salam sama halnya mendoakan sesama muslim, kemudian setelah itu bersikap sesuai standar aturan dari perusahaan.

2. Selama melayani

Sebagaimana Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al Maidah ayat 2 berbunyi :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : *“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah sangat berat siksa-Nya (QS Al-Maidah:2)”*.

Dari ayat diatas menjelaskan bahwasanya dalam melayani nasabah seorang *customer service* harus selalu membantu menyelesaikan kebutuhan nasabah, agar apa yang dibutuhkan nasabah segera tersampaikan. karena tugas *customer service* yaitu mengerti kebutuhan dan keinginan nasabah namun dalam islam tidak diperbolehkan untuk membantu dalam hal yang dilarang agama.

3. Mengakhiri layanan

Dari al-Bara bin Azib *radhiyallahu ‘anhu*, dia berkata, Rasulullah SAW bersabda:

مَا مِنْ مُسْلِمَيْنِ يَلْتَقِيَانِ فَيَتَصَافَحَانِ إِلَّا غُفِرَ لَهُمَا قَبْلَ أَنْ يَفْتَرِقَا

Artinya : *“Tidaklah dua orang muslim saling bertemu kemudian berjabat tangan, kecuali akan diampuni (dosa-dosa) mereka berdua sebelum mereka berpisah (HR Muslim)”*.

Dari Ma'qil bin Yasar, Rasulullah SAW bersabda:

لَأَنْ يُطْعَنَ فِي رَأْسِ رَجُلٍ بِمِخْيَاطٍ مِنْ حَدِيدٍ خَيْرٌ لَهُ مِنْ أَنْ يَمَسَّ امْرَأَةً لَا تَحِلُّ لَهُ

Artinya: “Ditusuknya kepala seseorang dengan pasak dari besi, sungguh lebih baik baginya daripada menyentuh wanita yang bukan mahramnya” (HR. Thobroni).

Hadits diatas menjelaskan bahwasanya dua muslim yang bertemu kemudian berjabat tangan sebelum berpisah akan menggugurkan dosa diantara keduanya namun etika berjabat tangan dalam islam melarang berjabat tangan dengan lawan jenis.

2.2.4. Hubungan Penerapan Etika *Customer Service* di Perbankan Syariah

Menurut Kasmir (2005:80) etika merupakan tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dalam masyarakat. Tingkah laku perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan yang berlaku dimasyarakat. Sedangkan menurut Al Arif (2010:209) etika pelayanan adalah perilaku petugas Bank terutama petugas pelayanan (*customer service*) dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik mana yang buruk, mana yang benar mana yang salah. Menurut Kasmir (2010:180). *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Jadi kesimpulan etika *customer service* adalah tindakan yang mengatur perilaku *customer service* untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah melalui memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, dengan memperhatikan perilaku

mana yang benar dan salah. perilaku *customer service* perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan dalam perusahaan.

Dalam hal pelayanan posisi sumber daya manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat lain. Jadi untuk meningkatkan citra dan mewujudkan visi misi perusahaan maka bank perlu menyiapkan sumber daya manusia yang kita sebut dengan *Customer Service*. *Customer service* memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak bank dalam menghadapi nasabah.

Kualitas keberhasilan *customer service* agar mempunyai nilai yang tinggi, disamping diukur dari kemampuan juga kemauan memahami dan menerapkan etika dalam menjalankan profesinya. Etika diformulasikan dalam bentuk standar pelayanan yang ditetapkan oleh organisasi dan disepakati oleh seluruh anggota organisasi untuk mengatur bagaimana harusnya pelayanan *public* dilakukan. Menyadari pentingnya etika bagi setiap profesi khususnya diperbankan maka dikeluarkan kode etik, sebagai alat penuntun profesi berisi aturan (*code*) tertulis mengenai pola aturan atau tata cara sebagai pedoman berperilaku. Adanya kode etik akan melindungi perbuatan yang tidak *professional*.

Apabila petugas *customer service* dapat menerapkan beberapa karakter etika sesuai standar pelayanan maka dengan sendirinya nasabah akan menanamkan kepercayaan dibank kemudian akan menghindarkan terjadinya bahaya *rush* dan kejahatan kerah putih yang sering melibatkan orang dalam baik penjabat bank maupun karyawan. Seorang *customer service* juga akan memiliki nilai lebih dibandingkan tamu. Dengan beretika yang baik tamu akan merasa dihormati dan

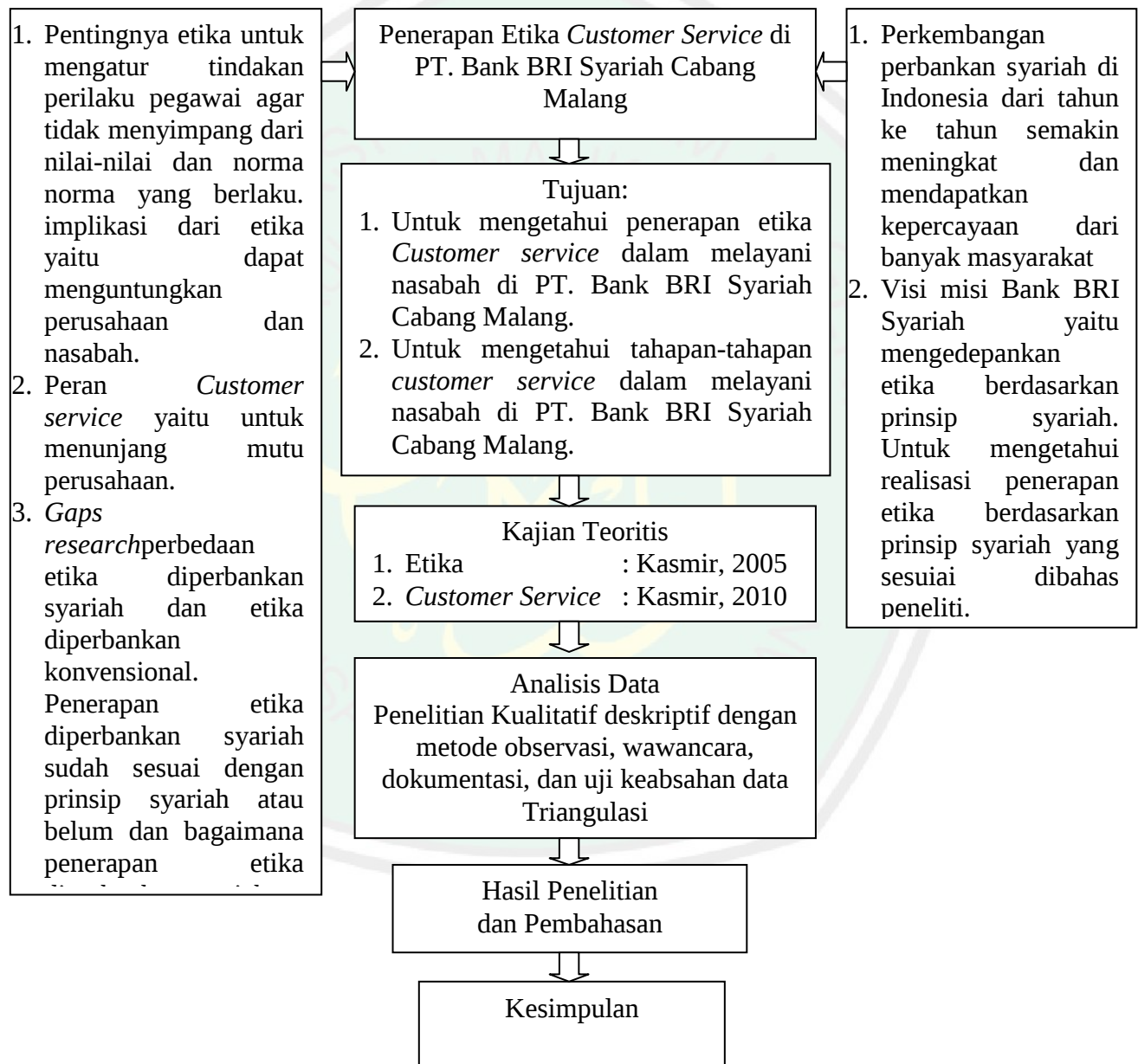
mereka akan merasa segan untuk berbuat yang tidak-tidak. Implikasi yang diperoleh dari penerapan etika *customer service* bisa berupa nasabah akan puas dan dengan kepuasan tersebut nasabah akan loyal kemudian menghasilkan nasabah baru, *image* perusahaan meningkat dan lain sebagainya. Inti dari penerapan etika yaitu dapat menguntungkan perusahaan dan nasabah.

Etika, nilai dan prinsip syariah adalah kesatuan yang saling mengikat yang menjadi acuan dalam bermuamalah, sehingga semua kegiatan dalam bermuamalah selalu sesuai dengan ajaran islam dan untuk menghindari pelanggaran nilai-nilai dan norma-norma islam. Artinya transaksi- transaksi pada perbankan syariah harus terhindar dari interest (riba) dan kontrak-kontrak yang mengandung ketidakpastian (gharar dan maysir), menekankan pada prinsip bagi hasil dan risiko, megutamakan investasi pada sektor ekonomi halal dan harus didasari pada transaksi riil (*asset-based*). Jadi etika pegawai diperbankan syariah juga dibentuk sesuai Al-Qur'an dan Al-Hadist mulai dari etika cara sikap dan perilaku berpakaian, berpenampilan, berbicara, bertanya, dan juga dari awal hingga akhir melayani nasabah. Agar tercipta perbankan syariah yang sesuai dengan prinsip syariah atau islam.

2.3. Kerangka Berpikir

Berikut adalah gambar kerangka berpikir dalam penelitian ini:

Gambar 2.3
Kerangka berpikir



Sumber: Diolah Penulis, 2017

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Secara holistik, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Meolong, 2008:6).

Penelitiannya bersifat deskriptif yaitu penelitian tidak dimaksudkan untuk menguji suatu hipotesa tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau suatu keadaan. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya (Meolong, 2004:11). Untuk itu penulis bermaksud menjabarkan tentang penerapan etika *customer service* di PT. Bank BRISyariah Cabang Malang.

Pertimbangan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dikarenakan objek yang diteliti akan dianalisis, dijelaskan, dan digambarkan sesuai dengan teori yang mendukung dan kesesuaian tentang penerapan etika *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang yang nantinya akan menjadi sebuah kesimpulan.

3.2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di pada salah satu Bank Umum Syariah berada dikota malang, yaitu di PT. Bank BRISyariah Cabang Malang, tepatnya berada di Jalan Kawi No.37 Malang. Penentuan objek penelitian ini berdasarkan pertimbangan dikarenakan visi misinya di PT. Bank BRI Syariah yakni melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan mengedepankan etika sesuai prinsip-prinsip syariah yang sesuai dengan judul yang dibahas peneliti. Dengan begitu peneliti dapat mengetahui realisasi penerapan visi misi di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang dalam melayani nasabah. Kemudian PT. Bank BRI Syariah Cabang memperoleh peningkatan nasabah 10% pertahun dan mengalami penurunan komplain tahun 2015 ke 2016 sebesar 1,5%. Bahkan memperoleh *award* berupa *wow service excellent* dan *customer loyalty* yang membuktikan bahwa PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang telah merealisasikan pelayanan prima dengan baik dan mampu memuaskan pelanggan sampai ketahap *delight* (loyal).

3.3. Subjek penelitian

Menurut Moleong (2004:132) mengenai pengertian informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Dalam mengumpulkan data, jumlah sampel yang digunakan adalah rentang antara 4-10 informan dengan melihat apakah data sudah tersaturasi. Apabila sampel kurang dari 10 sudah mencapai titik saturasi maka penelitian ini

mengehentikan pencarian sampel, dengan memperhatikan kecakupan data dan disesuaikan dengan kemampuan peneliti (Moleong, 2004).

Informan pada penelitian kualitatif ini dipilih dan ditentukan dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang telah ditentukan dalam penelitian ini. Informan dalam penelitian ini terbagi kedalam informan *internal* (karyawan), dan *eksternal* (nasabah):

1. Dari pihak *internal* adalah wawancara bersama 5 (enam) informan, yaitu Ibu Lia, Ibu Neno dan Bapak Dana selaku *Customer service*, Ibu Adelia selaku Atasan *Frontliner Branch Operation Supervisore* (BOS), dan Ibu Meiza selaku Sekretaris Pimpinan.
2. Dari pihak *eksternal* adalah wawancara bersama 4 (empat) informan nasabah di PT. Bank BRI Syariah cabang malang dengan kriteria:
 - a. Menjadi nasabah tabungan PT Bank BRISyariah minimal 1 tahun.

3.4. Data dan Jenis Data

Menurut Moleong (2009:158) pencatatan sumber data melalui wawancara atau pengamatan merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. Pada penelitian kualitatif kegiatan- kegiatan ini dilakukan secara sadar, terarah dan senantiasa bertujuan memperoleh suatu informasi yang diperlukan. Berbagai sumber data yang akan dimanfaatkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama lapangan (Bungin, 2001:128). Sehingga data primer yang digunakan adalah hasil wawancara dan hasil observasi, yang meliputi;

- a. Hasil wawancara dengan tiga *customer service*, Atasan *Frontliner Branch Operation Supervisore* (BOS), Sekertaris Pimpinan, dan empat nasabah di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang.
- b. Hasil observasi lapangan di PT. Bank BRISyariah Cabang Malang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder (Bungin, 2001:128). Data sekunder penelitian ini berupa Buku, artikel, akses internet, Jurnal, *standard operational procedurCustomer Service* di PT. Bank BRISyariah Cabang Malang dan data-data penunjang lainnya.

3.5. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai cara yaitu (Sugiyono, 2008:62):

1. Observasi

Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti juga ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data. Dengan observasi maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak (Sugiyono, 2008:403-404). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi terkait penerapan etika *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang berupa etika *customer service* dalam melayani nasabah dan tahapan-tahapan *customer service* dalam melayani nasabah serta etika berdasarkan perspektif islam.

2. Wawancara

Wawancara digunakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga untuk mengetahui hal-hal dari responden secara mendalam (Sugiyono, 2008:411). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara mendalam dengan pihak di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang dan nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Malang. Wawancara dalam penelitian ini dimaksudkan untuk melengkapi data mengenai penerapan etika *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang berupa etika *customer service* dalam melayani nasabah dan tahapan-tahapan *customer service* dalam melayani nasabah serta etika berdasarkan perspektif islam.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk lisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel dan dapat dipercaya apabila didukung dokumentasi (Sugiyono, 2008:422).

3.6. Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensineskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2007:248). Diantara tahapan- tahapan berikut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Reduksi data (*data reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan kepada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Peneliti dalam mereduksi data yaitu dengan memilih data-data yang sudah diperoleh dan kemudian dirangkum. Reduksi merupakan bagian dari analisis Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan seperti komputer, laptop, rekaman, dan lain

sebagainya. Dalam hal ini data-data dari obyek penelitian yang telah dirangkum difokuskan kepada penerapan etika *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian data (*display data*)

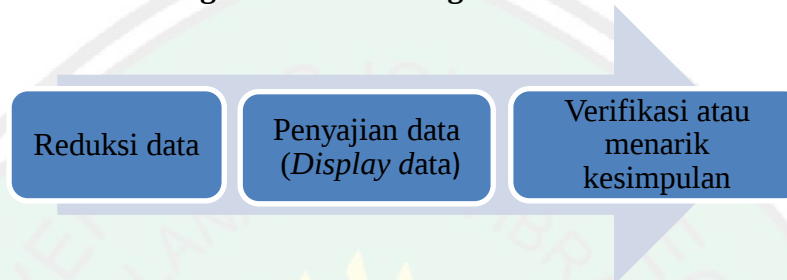
Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Tujuannya adalah untuk memudahkan membaca dan menarik kesimpulan. Oleh karena itu sajiannya harus tertata secara apik. Penyajiannya data juga merupakan bagian dari analisis, bahkan mencakup pula reduksi data. Dalam proses ini peneliti mendisplaykan data melalui deskripsi dan gambar yang narasikan.

3. Verifikasi atau menarik kesimpulan

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dalam penelitian ini, setelah peneliti mereduksi dan mendisplaykan

data, maka dilanjutkan dengan menarik kesimpulan. Kesimpulan diperoleh setelah peneliti membaca seluruh isi dari penelitian ini.

Gambar 3.1
Langkah Analisis Dengan Pendekatan



Sumber: Diolah penulis, 2017

Dari tahap reduksi data peneliti memilih data-data yang sudah diperoleh dan kemudian dirangkum. Kemudian peneliti mendisplaykan data melalui deskripsi dan gambar yang narasikan. Selanjutnya tahap kesimpulan yaitu diperoleh setelah peneliti membaca seluruh isi dari penelitian ini, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten. Maka kesimpulan yang dikemukakan bersifat kredibel. Kesimpulannya disini yaitu penerapan etika *customer service* di PT Bank BRISyariah Cabang Malang .

3.7. Teknik Keabsahan Data

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data (Sugiyono, 2008:83).

Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama (observasi, wawancara dan dokumentasi). Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama (wawancara mendalam dengan seluruh informan) (Sugiyono, 2008:84).

Dengan demikian kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh terkait dengan penerapan etika *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda. Maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut pada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL

PENELITIAN

4.1. Paparan Data

4.1.1. Sejarah dan Profil Perusahaan

A. Sejarah PT. Bank BRI Syariah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No. 10/ 67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Tujuh tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai dengan harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logoperusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntunan masyarakat

terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan *brand* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada tanggal 19 Desember tahun 2008 ditandatanganinya akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (*spin off process*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari tahun 2009. Penandatanganan tersebut dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir sebagai Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Bapak Ventje Rahardjo sebagai Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

PT. BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan asset PT. BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi asset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan (www.brisyariah.co.id).

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan *consumer* berdasarkan prinsip Syariah. Tahun ini PT. Bank BRI Syariah turut bergabung dengan program Laku Pandai yang diprakarsai oleh OJK. PT. Bank BRI Syariah adalah bank syariah pertama yang meluncurkan

sebuah program layanan keuangan tanpa kantor yang dinamai BRISSMART (Annual report BRI Syariah, 2015).

B. Sejarah PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang

Bank BRI Syariah Cabang Malang berdiri pada tahun 2003. Pada awal pendiriannya, PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang hanya memiliki nasabah sekitar 800 nasabah untuk berbagai layanan jasa perbankan, yang kemudian berkembang menjadi ribuan nasabah sampai sekarang. Dalam operasional, PT. Bank BRI Syariah cabang Malang dibantu oleh BRI Syariah Cabang Pembantu Pandan, Cabang Pembantu Kepanjen dan Banyuwangi.

PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang memilih tempat yang strategis yaitu di Jl. Kawi No 37, Kelurahan Bareng, kecamatan Klojen, kota Malang dengan menempati area tanah $\pm$ seluas 200 m².

C. Profil PT. Bank BRI Syariah

Perusahaan yang menjadi objek penelitian bernama PT. Bank BRI Syariah dimana kantor pusatnya beralamatkan di Jalan Abdul Muis No. 24 Jakarta Pusat. Bank BRI Syariah berdiri pada tanggal 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada tanggal 16 Oktober 2008 melalui surat No: 10/67/KEP.GBI/DpG/2008, PT. Bank BRI Syariah kemudian secara resmi menjalankan perbankan berdasarkan prinsip syariah pada tanggal 17 November 2008.

Agar lebih spesifik terkait objek penelitian ini, amka wawancara dilakukan di salah satu kantor PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang yang berada di Jalan Kawi No.37 Kelurahan Bareng, Kecamatan Klojen, Malang, Jawa Timur.

D. Visi Misi PT. Bank BRI Syariah

1. Visi PT. Bank BRI Syariah

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Misi :

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

E. Motto PT. Bank BRI Syariah

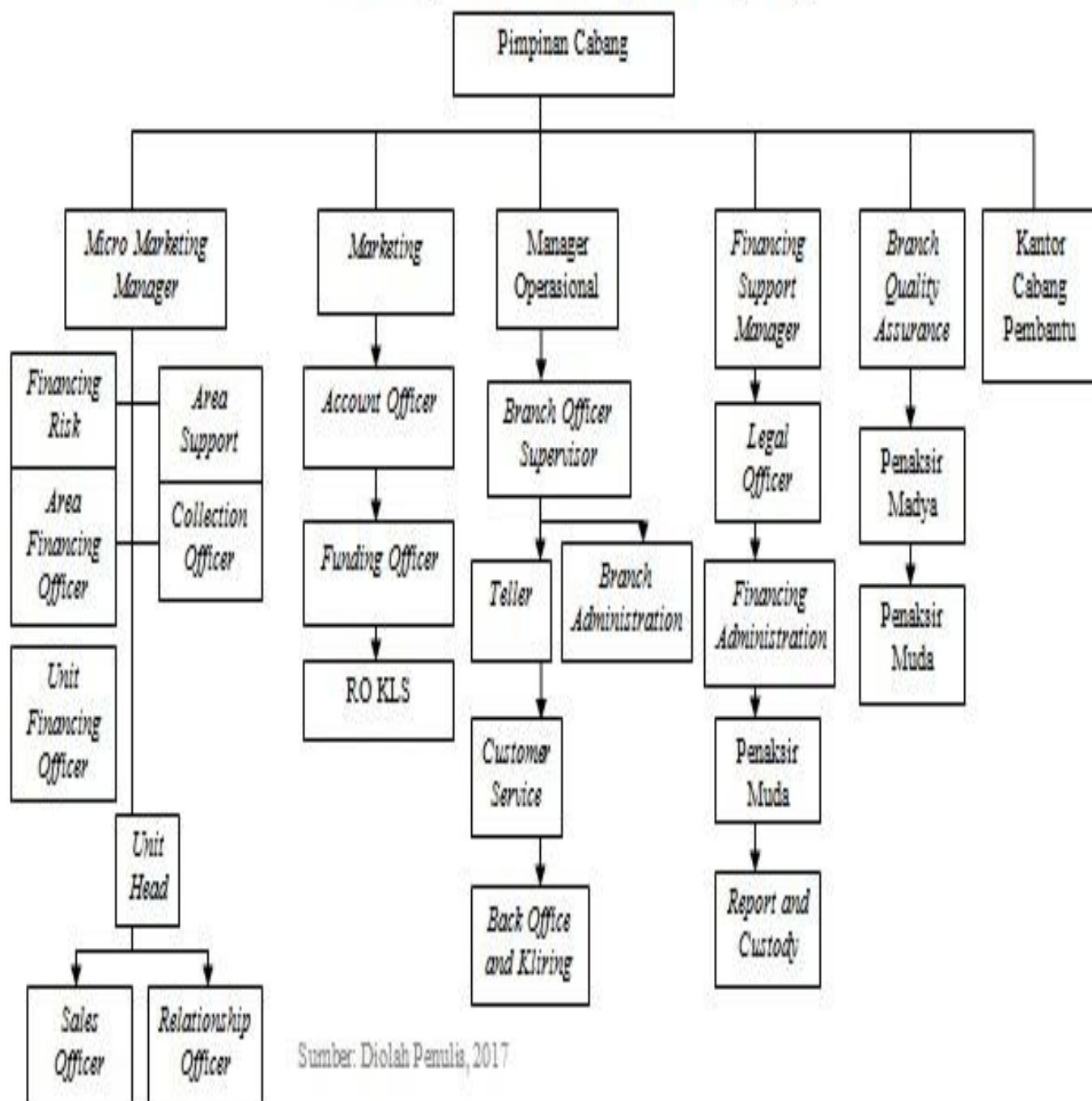
BRI Syariah mempunyai motto yang berbunyi “Bersama Wujudkan Harapan Bersama” sebagai perwujudan dari visi dan misi BRI Syariah sendiri yang mempunyai arti bahwa BRI Syariah ingin menjelaskan bahwa seluruh *stakeholder*

BRI Syariah baik *internal* (seluruh karyawan) maupun *eksternal* (nasabah) merupakan *instrument* yang penting dalam rangka mewujudkan seluruh harapan *stakeholder*.



g. Struktur Organisasi PT. Bank BRI Syariah

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang



G. Produk dan Layanan PT. Bank BRI Syariah

1. Penghimpunan Dana

Bank tidak memberikan imbalan berupa bunga atas dasar dana yang disimpan oleh nasabah didalam Bank. Imbalannya diberikan atas dasar prinsip bagi hasil. Produk- produk penghimpunan dana meliputi:

a. Tabungan Faedah BRI Syari'ah iB

Produk simpanan dari BRI Syariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari. Menggunakan akad Wadi'ah yad dhamanah. Syarat melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).

Fasilitas atau keunggulan :

- a) Ringan setoran awal Rp 100.000,-
- b) Gratis biaya administrasi bulanan
- c) Gratis biaya kartu ATM bulanan
- d) Biaya tarik tunai murah di seluruh jaringan ATM BRI, Bersama dan Prima*)
- e) Biaya transfer murah atas jaringan ATM BRI, Bersama dan Prima*)
- f) Biaya cek saldo murah di jaringan ATM BRI, Bersama dan Prima*)
- g) Biaya debit Prima murah *)

Dilengkapi dengan berbagai fasilitas e-channel berupa SMS Banking, Mobile Banking, Internet Banking

*) Jika saldo sebelum transaksi lebih besar sama dengan Rp 500.000,- maka diskon 50% untuk biaya transaksi e-channel.

Biaya :

- a) Biaya administrasi bulanan tabungan, bulanan kartu ATM, rekening pasif, re-aktivasi rekening pasif, penggantian buku tabungan: GRATIS
- b) Penggantian buku tabungan karena hilang/rusak: Rp 5.000,-
- c) Biaya pembuatan kartu ATM karena rusak/hilang: Rp 15.000,-
- d) Biaya dibawah saldo minimum: Rp 12.500,-
- e) Biaya penutupan rekening: Rp 25.000,-

Fitur :

- a) Setoran awal Rp 100.000,-
- b) Saldo minimum Rp 50.000,-
- c) Info saldo, info mutasi 5 transaksi terakhir, ganti PIN, transfer, dan registrasi SMS Banking melalui ATM
- d) Pembayaran tagihan rutin Telkom PSTN, Telkom Flexy, Telkom speedy (internet), Telkomsel Halo, XL, Smatrfen, Axis dan Esia, PLN taglist, Telkom vision, Indosat.
- e) Pembayaran PLN Nontaglis (tunggakan, denda, tambah daya, dan lainnya).
- f) Pembelian pulsa prabayar Simpati, As, XL, Smartfren, Axis, Esia dan indosat.
- g) Pembelian token PLN Prepaid.
- h) Pembayaran SPP.
- i) Donasi Zakat, infaq, Shidaqah, Quran, Wakaf.

- j) Transfer ke rekening di jaringan BRILink, ATM bersama, dan ATM Prima.
- k) Belanja menggunakan Debit Prima.
- l) Pembayaran pembelian tiket KAI dan Merpati.

b. Tabungan Ku

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Akad Wadi'ah yad dhamanah. Syarat melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).

Biaya :

- a) Biaya administrasi bulanan tabungan, re-aktivasi rekening pasif, penggantian buku tabungan karena habis, penggantian buku tabungan karena hilang/rusak, dibawah saldo minimum : GRATIS
- b) Biaya rekening pasif :Rp 2.000,-
- c) Biaya penutupan rekening : Rp 20.000,-

Fitur :

- a) Setoran awal Rp 20.000,- setoran berikutnya Rp 10.000,-
- b) Saldo mengendap Rp 20.000,-
- c) Tidak diberikan kartu ATM
- d) Jumlah minimum penarikan dana tabungan melalui counter Rp 100.000,-

c. Tabungan Impian Syariah iB

Tabungan Impian Syariah iB adalah tabungan berjangka dari BRI Syariah dengan prinsip bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian anda dengan terencana. Tabungan Impian BRI Syariah iB memberikan ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah serta dilindungi asuransi. Menggunakan akad mudharabah muthlaqah. Syarat melampirkan fotokop KTP dan NPWP, memiliki tabungan faedah BRI syariah iB sebagai rekening induk.

Biaya :

- a) Biaya penutupan rekening sebelum jatuh tempo: Rp 50.000,-
- b) Biaya administrasi bulanan, biaya premi asuransi, biaya autodebet setoran rutin, biaya gagal autodebet: GRATIS

Fitur :

- a) Minimum setoran awal Rp 50.000,-
- b) Minimum setoran rutin bulanan Rp 50.000,- dan kelipatannya.
- c) Jangka waktu 12-240 bulan (kelipatan 12) atau hingga usia penabung saat jatuh tempo maksimal 65 tahun.
- d) Dana hanya dapat ditarik pada saat jatuh tempo melalui rekening induk.
- e) Dapat dilakukan pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang anda dapatkan.

- f) Tidak dapat dilakukan perubahan jangka waktu, nilai setoran, rutin bulanan, rek induk.
- g) Dapat dilakukan setoran non-rutin.

Manfaat Asuransi: jumlah manfaat asuransi yang diberikan secara sekaligus sebesar akumulasi setoran rutin bulanan yang belum dibayarkan hingga jatuh tempo, maksimum Rp 750.000.000,-/ nasabah jika:

- a) Tahun pertama kepesertaan, jumlah manfaat asuransi jika nasabah meninggal atau kecelakaan.
- b) Pada tahun kedua atau selanjutnya kepesertaan, jumlah manfaat asuransi diberikan jika nasabah meninggal karena kecelakaan maupun bukan karena kecelakaan.

Jika nasabah meninggal dunia karena kecelakaan, maka jumlah manfaat asuransi yang diberikan:

- a) Jika jangka waktu tabungan 1 tahun sampai 5 tahun, sebesar 5X setoran rutin bulanan, maksimum Rp 25.000.000,-
- b) Jika jangka waktu tabungan 6 tahun sampai 10 tahun, sebesar 10X setoran rutin bulanan, maksimum Rp 50.000.000,-
- c) Jika jangka waktu tabungan 11 tahun sampai 20 tahun, sebesar 20X setoran rutin bulanan, maksimum Rp 100.000.000,-

d. Tabungan Haji BRI Syariah iB

Adalah tabungan bagi calon Haji yang bertujuan memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). Akad Mudharabah

Muthlaqah. Syarat dan ketentuan melampirkan fotokopi KTP dan NPWP dan fotokop Kartu Keluarga (untuk pembukaan bag anak-anak).

Fasilitas atau Keunggulan:

- a) Setoran awal Rp 50.000,-
- b) Setoran berikutnya minimal 10.000,-
- c) Bebas setiap saat menambahkan saldo.
- d) Gratis biaya administrasi bulanan.
- e) Gratis asuransi jiwa dan kecelakaan.
- f) Dapat bertransaksi di seluruh jaringan kantor cabang BRISyariah secara Online dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) untuk kepastian porsi keberangkatan haji.
- g) Bagi hasil yang kompetitif.
- h) Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang Anda dapatkan.
- i) Kemudahan dalam merencanakan persiapan ibadah haji Anda.
- j) Dapat dibukakan untuk anak-anak.
- k) Tersedia pilihan ibadah haji reguler dan haji khusus untuk mendapatkan porsi keberangkatan.

Biaya :

- a) Biaya rekening pasif Rp 10.000,-
- b) Biaya penutupan rekening Rp 25.000,-

- c) Biaya administrasi bulanan tabungan, re-aktivasi rekening pasif, penggantian buku tabungan karena habis, penggantian buku tabungan karena hilang/rusak, dibawah saldo minimum : GRATIS

e. Giro BRI Syari'ah iB

Merupakan produk simpanan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan untuk kemudahan transaksi bisnis sehari-hari dimana yang penarikan dana menggunakan Cek & Bilyet Giro. Akad wad'ah yad dhamanah.

Syarat dan ketentuan :

- a) Untuk nasabah perorangan, melampirkan fotokopi KTP
- b) Untuk nasabah non-perorangan, melampirkan dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BRI Syariah.

Fasilitas atau Keunggulan :

- a) Dapat bertransaksi diseluruh jaringan Kantor Cabang BRI Syariah secara online.
- b) Kemudahan bertransaksi bisnis sehari-hari.
- c) Buku Cek & Giro sebagai media penarika.
- d) Dapat diberikan bonus sesuai kebijakan Bank.
- e) Pemotongan zakat secara otomatis dan bonus yang diterima.
- f) Tersedia layanan transaksi perbankan non tunai tanpa hambatan waktu maupun tempat. (*Cash Management System*).

Biaya :

- a) Biaya administrasi Rp 10.000,-

- b) Biaya saldo dibawah minimum Rp. 20.000,-
- c) Biaya penutupan rekening Rp 25.000,-

Fitur :

- a) Setoran awal Rp 2.500.000,- (perorangan)
- b) Saldo minimum Rp 500.000,-
- c) Tidak mendapatkan kartu ATM.

f. Deposito BRI Syariah iB

Deposito iB adalah salah satu jenis simpanan berdasarkan prinsip bagi hasil (Mudharabah alMuthalaqah) yang dananya dapat ditarik pada saat jatuh tempo. Akad Mudharabah Muthlaqah.

Syarat & Ketentuan :

- a) Untuk nasabah perorangan, melampirkan fotokopi KTP
- b) Untuk nasabah non-perorangan, melampirkan dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BRI Syariah.
- c) Memiliki produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB/Giro BRI Syariah iB.

Biaya :

- a) Biaya break deposito Rp 100.000,-

Fitur :

- a) Minimum penempatan Rp 2.500.000,-
- b) Tersedia jangka waktu 1,3,6, dan 12 bulan.

2. Penyaluran Dana

- a. Qardh Beragun Emas BRI Syariah

Hadir untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai untu memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman, dan sesuai syariah untuk ketentraman anda.

Biaya Administrasi

No	Berat Emas	Biaya Admin
1	<50 gr	Rp 20.000
2	≤50 gr - <100 gr	Rp 40.000
3	≤100 gr - <250 gr	Rp 75.000
4	≤250 gr	Rp 100.000

b. KKB BRI Syariah iB

Pastikan impian kendaraan impian untuk kebaikan keluarga anda bukan menjadi masalah lagi. Prinsip jual beli (murabahah), adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh nasabah dan Bank.

Fitur :

- a) Plafon pembiayaan : Minimal Rp 25.000.000,- Maksimal Rp 1.000.000.,
- b) Jangka Waktu :
 1. Pembelian mobil baru (maksimum 80% dari harga *on the road* yang dikeluarkan *dealer*). Minimum 1 tahun, Maksimum 2 tahun.
 2. Pembelian mobil bekas/*second* (maksimum 80% dari nilai pasar wajar ditetapkan penilai jaminan Bank). Minimum 1 tahun, Maksimum 5 tahun.

3. *Take Over*/Alih pembiayaan (100% dari outstanding lembaga pembiayaan lain atau maksimum 80% dari nilai pasar wajar ditetapkan penilai jaminan Bank). Minimum 1 tahun, Maksimum 5 tahun, ketentuan usia kendaraan pada saat jatuh tempo adalah 8 tahun dari bulan penerbitan BPKB.

c. KPR BRI Syariah iB

Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) atau prinsip sewa-menyewa (*ijarah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan.

Fasilitas :

- a) Plafon pembiayaan : Minimal Rp 25.000.000,- Maksimal Rp 3.500.000,-
- b) Bank *Finance* (pembiayaan Bank) hingga 90% dari harga rumah.
- c) Jangka waktu : Minimum 12 bulan

No	Tujuan Pembiayaan	Tenor (Tahun)
1	Pembelian rumah (baru/ <i>second</i> /siap huni/ <i>indent</i>)	15
2	Apartement/ruko/rukan/pembangunan/renovas/ <i>take over/refinancing</i>	10
3	Tanah kavling	5

d. KMG BRI Syariah iB

Salah satu produk untuk memenuhi kebutuhan karyawan khususnya karyawan dari perusahaan yang bekerjasama dengan PT. Bank BRI

Syariah dalam Program Kesejahteraan Karyawan (EmBP), dimana produk ini dipergunakan untuk berbagai keperluan karyawan Program Kesejahteraan Karyawan (EmBP).

e. Pembiayaan Umrah BRI Syariah iB

Setiap muslim pasti merindukan Baitullah. Sempurnakan kerinduan anda pada Baitullah dengan ibadah umroh. Pembiayaan umroh BRI Syariah iB kini hadir membantu anda untuk menyempurnakan niat anda beribadah dan berziarah ke Baitullah. Akad menggunakan prinsip jual beli manfaat/jasa (Ijarah Multijasa).

Fasilitas :

- a) Pembiayaan umroh *flexible* dengan pilihan jangka waktu sesuai kemampuan hingga 36 bulan.
- b) Dapat diangsur setelah nasabah selesai menyempurnakan umroh.
- c) Uang muka minimal 10% dari nilai paket umroh yang dibeli.
- d) Cicilan tetap ringan.
- e) Persyaratan mudah dan proses cepat.
- f) 1 orang nasabah dapat mengajukan pinjaman maksimal 5 paket.
- g) Nilai pembayaran umroh minimal Rp 10.000.000,- maksimal Rp 150.000.000,-

3. Jasa atau Layanan

- a. *Call BRIS (customer service 1500-789 dan SMS 3333)* Adalah fasilitas layanan perbankan selama 24 jam yang menjamin keleluasaan dalam bertransaksi. Dengan *Call BRIS* nasabah dapat melakukan :

- a) Informasi nisbah (tabungan, giro, deposito).
- b) Informasi *kurs*.
- c) Informasi rahn (gadai).
- d) Informasi pembiayaan syariah.
- e) Informasi produk-produk syariah.
- f) Informasi lokasi cabang ATM.
- b. Kartu ATM dan Denit BRIS

Adalah kartu khusus yang diberikan oleh BRI Syariah kepada pemilik rekening yang dapat digunakan bertransaksi secara elektronik atas rekening tersebut. Pada saat kartu digunakan untuk bertransaksi dimesin ATM, maka disebut sebagai kartu ATM.

c. SMS Banking

Adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler atau *handphone* dengan menggunakan media SMS. Jenis transaksi yang dapat dilakukan :

- a) Informasi saldo, Transfer dana.
- b) Pembayaran PLN dan Telkom.
- c) Pembelian pulsa isi ulang.

4.1.2. Data Hasil Penelitian

Pada era sebelum tahun 1980, faktor pelayanan pada nasabah masih kurang mendapat perhatian dari perusahaan. perusahaan masih menganggap pelayanan pada nasabah bukanlah hal yang penting karena nasabahlah yang

membutuhkannya. Akibatnya seringkali ditemukan perusahaan bersikap seenaknya saja terhadap nasabah. Namun seiring dengan perkembangan perekonomian Indonesia, persaingan dalam dunia bisnis juga semakin meningkat. Nasabah menjadi semakin pandai dalam memilah-milah produk atau jasa yang mereka inginkan karena banyaknya perusahaan yang menawarkan produk atau jasa yang sama.

Sekarang ini pilihan konsumen atas suatu produk atau jasa tidak hanya dibatasi kualitas produk atau jasa tersebut, tetapi juga pelayanan yang diberikan perusahaan yang mengeluarkan produk atau jasa tersebut. Oleh karena itu peranan *customer service* sebagai ujung tombak pelayanan nasabah menjadi sangat penting dalam usaha mendapatkan dan mempertahankan nasabah. *Customer service* yang baik tentu saja tidak dilihat dari segi fisik, namun juga terdapat segi non fisik berupa etika pelayanan.

Customer Service meliputi berbagai aktivitas di area bisnis yang berusaha mengkombinasikan antara penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan pelanggan mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan nasabah.

Tugas *customer service* sebagai *resepsiones* artinya sebagai penerimaan tamu yang datang kebank, tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke Bank. Sebagai *deskma* artinya sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Sebagai *salesman* artinya sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Sebagai *customer relation officer* artinya sebagai orang yang dapat membina

hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk supaya nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Sebagai *komunikator* artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dan nasabah.

Melihat dari beberapa tugas *customer service* diatas, tentu seorang *customer service* harus memiliki beberapa kemampuan yang bisa mendukung pekerjaannya diantaranya: informasi produk dan jasa Bank, *time dilevery* berupa pembukaan dan penutupan rekening, *cross selling*, penanganan komplain, pemeliharaan hubungan dengan nasabah.

Seperti yang dipaparkan oleh Ibu Lia selaku *customer service* pada hari Selasa, 28 Maret April 16.05 WIB, bahwasannya:

“Customer service adalah suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank”

Kualitas keberhasilan sebagai seorang bankir agar mempunyai nilai tambah di mata nasabah, disamping diukur dari kemampuan juga kemauan menerapkan etika dalam menjalankan profesinya.

Etika merupakan tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dalam masyarakat. Tingkah laku perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan yang berlaku di masyarakat. Etika diformulasikan dalam standar pelayanan yang ditetapkan oleh organisasi dan disepakati oleh seluruh anggota organisasi. Etika merupakan dalam aturan (*code*) tertulis yaitu mengenai pola aturan atau tata cara sebagai pedoman berperilaku.

Hal tersebut dapat dibuktikan pula dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis pada hari Selasa, 28 Maret April pukul 16.05 WIB dengan Ibu Lia selaku *customer service* menjelaskan bahwasannya:

“Etika merupakan tindakan mengatur tingkah laku pegawai untuk menentukan nilai perbuatan tersebut, baik atau buruk”.

Jadi kesimpulan etika *customer service* adalah tindakan yang mengatur perilaku *customer service* untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah melalui memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, dengan memperhatikan perilaku mana yang benar dan salah. perilaku *customer service* perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan dalam perusahaan. Etika dirupakan dalam bentuk peraturan tertulis yang harus dipatuhi dan dilaksanakan. Dalam melayani nasabah seorang *customer service* harus merujuk visi misi perusahaan yaitu menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna dan mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Adelia ketua *Frontliner Branch Operation Supervisore* (BOS) pada hari Rabu, 22 Maret 2017 pukul 16.05 WIB mengenai etika berdasarkan prinsip syariah sebagai berikut:

“Pada dasarnya seluruh perbankan bertujuan untuk menciptakan keuntungan, namun menghasilkan keuntungan ada beberapa cara yang harus dihindari yang bertentangan dengan prinsip syariah. Prinsip syariah disini yaitu melarang transaksi yang mengandung riba, ketidakpastiaan, membiayai investasi yang halal, tidak hanya berorientasi pada profit oriented akan tetapi pada kebaikan dunia dan akhirat, hubungan antara perusahaan dan nasabah atas dasar kemitraan, serta seluruh produk dan operasionalnya didasarkan dan dirujuk pada Al-Qur'an dan Al-Hadist. Sehingga sudah jelas bahwa etika di BRI Syariah Cabang Malang telah menerapkan prinsip syariah”.

“Customer service disini sudah menerapkan etika dengan prinsip syariah ditinjau dari cara berpenampilan dan cara sikap dan perilaku sesuai dengan ajaran islam yang bersumber dari Al-Qur’an dan Al-Hadist. Untuk menjaga agar operasional bank berada dalam syariah maka Bank Syariah diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah. Standar etika di PT. Bank BRI Syariah dari pusat sampai cabang pembantu semua sama sudah ditentukan dari pusat”.

Hasil wawancara dari informan tersebut dapat diketahui bahwasannya untuk meningkatkan citra dan mewujudkan visi misi perusahaan maka bank perlu menyiapkan karyawan yang disebut *Customer Service*. *Customer service* merupakan ujung tombak terpenting bagi perusahaan dalam membangun kepuasan nasabah, melalui tangan *customer service* perusahaan dapat memberikan persepsi yang positif kepada pelanggan dan mengetahui apa yang menjadi ekspektasi pelanggan. *Customer Service* memiliki tugas menjembatani komunikasi antara pelanggan dan perusahaan sehubungan dengan produk dan jasa yang dibeli untuk tujuan terjadinya hubungan jangka panjang dengan nasabah. Kualitas keberhasilan sebagai seorang bankir agar mempunyai nilai tambah di mata nasabah, disamping diukur dari kemampuan juga kemauan menerapkan etika dalam menjalankan profesinya dalam beretika harus sesuai dengan prinsip syariah berdasarkan ajaran islam yang bersumber dari Al Qur’an dan Al Hadist yang dicontohkan Nabi Muhammad mengenai sikap yang terpuji (mahmudah) jadi penerapan etika di perbankan syariah khususnya di PT. Bank BRI Syariah sudah sesuai dengan misi nya yang mengedepankan etika dengan prinsip syariah.

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Meiza selaku sekretaris pimpinan Bank BRI Syariah Cabang Malang pada hari Rabu, 22 Maret 2017 pukul 16.30 WIB:

“Dengan customer service menerapkan etika dalam melayani nasabah sesuai prinsip syariah maka akan menanamkan kepercayaan nasabah dan citra perusahaan akan naik.

Dari pemaparan ibu Meiza diatas adalah dengan menggerakkan seluruh kemampuan yang dimiliki *customer service* dengan ikhlas dalam melayani nasabah maka nasabah akan nyaman berhubungan baik dan tidak menutup kemungkinan nasabah akan menanamkan kepercayaan dengan menaruh dana besar di Bank tersebut dan berdampak dengan nasabah akan loyal. Pentingnya penerapan etika disini yaitu dapat menarik nasabah baru, mempertahankan nasabah lama dan mampu menciptakan *value creation* perusahaan yang tinggi.

Cara atasan membrieffingcustomer service dalam beretika kepada nasabah berdasarkan penuturan dari Ibu Adelia ketua *Frontliner Branch Operation Supervisore* (BOS) pada hari Rabu, 22 Maret 2017 pukul 16.05 WIB :

“6 (enam) bulan sekali ada standar layanan yang dikirim dari kantor pusat, training satu bulan sekali, role play seminggu dua kali”.

Berdasarkan penuturan Ibu Adelia adalah dengan adanya *briefing* dari atasan kinerja karyawanakan lebih terarah sesuai dengan visi dan misi organisasi, kemudian mengingatkan para karyawan agar tetap menerapkan *standard operational procedur* dipekerjaan yang dilakukan, menyamakan dan memberitahu pemikiran dari pimpinan kepada bawahan agar sejalan. Tujuan *briefing* untuk membahas rencana kerja target-target yang akan dicapai dan mengevaluasi kerja dam pencapaian target.

Berikut ini hasil temuan di lapangan mengenai penerapan etika *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang diantaranya:

A. Etika *Customer Service* Dalam Melayani Nasabah

Sebelum *customer service* melakukan interaksi dengan nasabah maka harus ada ketentuan yang dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya. Oleh karena itu *customer service* harus memiliki etika dalam melayani nasabah agar pelayanan yang diberikan benar benar sempurna. Hal ini berdasarkan jawaban ibu Lia dan Bapak Dana ketika ditanyai mengenai etika dalam melayani nasabah di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang:

“Adanya perbedaan dari cara berpenampilan, cara sikap dan perilaku di PT. Bank BRI Syariah dan BRI Konvensional bahkan di Bank Syariah lainnya.

“Untuk yang lainnya sama saja”

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang mengenai etika dalam melayani nasabah yaitu terkait:

1. Cara sikap dan perilaku

Sikap adalah pernyataan evaluatif terhadap objek, orang atau peristiwa, terutama sikap yang menolong dan peduli terhadap kebutuhan Pelanggan. Hal ini mencerminkan perasaan seseorang terhadap sesuatu. Sedangkan perilaku adalah respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus atau rangsangan dari luar. Seperti yang diungkapkan Ibu Meiza selaku sekretaris pimpinan Bank BRI Syariah Cabang Malang pada hari Rabu, 22 Maret 2017 pukul 16.30 WIB:

“Di Bank BRI Syariah menggunakan 7 (tujuh) budaya kerja “PASTI OKE” professional, antusias, penghargaan terhadap SDM, Tawakkal, Integritas, Orientasi bisnis, Kepuasan pelanggan. Setiap

Bank Konvensional dan Bank Syariahnya memiliki standar sikap dan perilaku sesuai ketentuan perusahaan dan kesepakatan bersama untuk memuaskan pelanggan. Hal ini merupakan keunggulan bersaing dan menjadi pembeda disetiap perbankan”

Hasil wawancara dengan Ibu Lia selaku *customer service* pada hari selasa, 28 Maret April pukul 16.05WIB:

“Semua pegawai yang berhubungan langsung dengan nasabah harus menanamkan 7 (tujuh) budaya kerja “PASTI OKE” dan 9 (sembilan) perilaku utama dalam aktivitas bekerja.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan informan atas nama Ernik sebagai selaku nasabah komplain di PT. Bank BRI Syariah pada hari Rabu, 12 April 2017 pukul 09.30 WIB menyampaikan bahwa:

“Dalam melayani customer service berperilaku ramah, sopan, dan bertanggung jawab saya sebagai nasabah merasa nyaman dan dihargai, menurut saya perilaku customer service disini sudah menunjukkan pegawai yang professional. Intinya saya terpuaskan bahkan saya juga mengajak teman kerja saya untuk menabung di bank BRI Syariah Cabang Malang sini”.

Menurut hasil wawancara dapat disimpulkan *customer service* sudah menerapkan tujuh budaya kerja “PASTI OKE” dan sembilan perilaku utama dalam aktivitas bekerja di setiap individu *customer service*. Hal tersebut juga dituturkan oleh nasabah yang pernah berhubungan dengan *customer service*. Nasabah mengaku merasa terpuaskan bahkan mengajak temannya untuk menabung di Bank BRI Syariah Cabang Malang tanpa diminta oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi 28 April 2017 diketahui *customer service* menerapkan etika sikap dan perilaku yang baik sesuai aturan perusahaan di PT. Bank BRI Syariah dikarenakan setiap etika yang tidak

benar dari *customer service* akan ditegur dari atasan langsung melalui via telepon ketika *customer service* sedang bekerja.

2. Cara berpenampilan

Penampilan merupakan hal April pertama yang dilihat oleh tamu. Penampilan awal yang baik akan memberikan kesan yang baik, sehingga timbul rasa kagum, simpatik dan hormat, seperti yang dijelaskan Ibu Adelia selaku ketua *Frontliner Branch Operation Supervisore* (BOS) di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang pada hari Rabu, 22 Maret 2017 pukul 16.05 WIB:

“Dimulai dari mengenakan pakaian seragam sesuai jadwal yang ditentukan, rapi, menarik, serasi dan bersih agar tampak professional, berhias sebelum ditempat kerja, tidak menggunakan aksesoris berlebih, kancing baju terpasang rapi, saku kemeja dan celana tidak penuh barang, memakai sepatu fantofel hitam formal, memakai pin BRIS, memakai minyak wangi yang soft, menggunakan tanda pengenal untuk mempermudah interaksi dengan nasabah. Customer service wanita diwajibkan berpakaian menutup aurat dan berjilbab menutupi dada, rok baju dan jilbab harus serasi, memakai ciput, blazer kalem, berdandan tidak menor, memakai lipstik agar tidak pucat. Customer service laki-laki yang berkumis wajib dirapikan, rambutnya pendek rapi, memakai dasi, lengan baju jangan digulung. Apabila customer service melanggar aturan maka akan ditegur langsung oleh atasan.

Hal senada diungkapkan mas Dana selaku *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang pada hari Rabu, 05 April 2017 pukul 15.50 WIB:

“Sepengetahuan saya di Bank BRI Konvensional customer service perempuan tidak diwajibkan berjilbab, tidak diwajibkan memakai rok panjang tergantung customer service nya masing-masing, rambut digulung, dalam berhias berlebihan. Sedangkan perbedaan dari Bank Syariah lainnya terletak dalam ketentuan berjilbab untuk customer service wanita”.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan informan atas nama Bapak Nugroho selaku nasabah menabung di PT. Bank BRI Syariah pada hari Rabu, 12 April 2017 pukul 10.05 WIB:

“Dalam berpenampilan sudah mencerminkan pegawai yang beretika patuh pada aturan perbankan. Sangat rapi, sopan, serasi dan menarik. Pada umumnya kepribadian dapat dinilai dari cara penampilan yang baik”.

Menurut hasil wawancara dapat disimpulkan *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang selalu disiplin dan mematuhi aturan berpenampilan sesuai prosedur dan standar aturan perusahaan. Hal tersebut dijabarkan oleh *customer service* dan dibenarkan nasabah secara langsung. Karena dalam budaya kerja pegawai yang disiplin merupakan pegawai yang profesional dalam bekerja dan mencerminkan pegawai yang beretika. Apabila melanggar maka akan ditegur langsung oleh atasan ditempat. Penampilan yang menarik dapat membuat kondisi yang ada menjadi lebih hidup dari biasanya dan merubah *image* seseorang menjadi lebih baik, sehingga menarik perhatian nasabah terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil observasi 05 April 2017 bahwasanya cara berpenampilan *customer service* telah menunjukkan pegawai Bank yang sebenarnya yaitu rapi, sopan, dan menarik. Sehingga nasabah yang datang akan terpukau.

3. Cara berbicara

Yaitu mengeluarkan, menyusun kata-kata secara teratur melalui lisan sehingga dapat dimengerti oleh lawan bicaranya, bicara disini diartikan

bentuk komunikasi, dengan bicara maka komunikasi akan terjalin. Seperti yang dituturkan Ibu Meiza selaku sekretaris pimpinan Bank BRI Syariah Cabang Malang pada hari Rabu, 22 Maret 2017 pukul 16.35 WIB:

“Ketika customer service berbicara kepada nasabah maka intonasinya harus jelas, tidak memotong pembicaraan nasabah, mudah dimengerti, positif dan menyenangkan”.

Hal senada dituturkan Ibu Adelia selaku ketua *Frontliner Branch Operation Supervisore (BOS)* Bank BRI Syariah Cabang Malang pada hari Rabu, 22 Maret 2017 pukul 16.05 WIB:

“Saat berbicara harus menatap lawan bicara, suara harus terdengar jelas, menggunakan bahasa yang baik dan benar, tidak menggunakan nada suara tinggi, pembicaraan mudah dimengerti”

Peneliti juga melakukan wawancara dengan informan atas nama Bapak Zainal selaku nasabah menabung di PT. Bank BRI Syariah pada hari senin, 10 April 2017 pukul 10.05 WIB:

“Faktor utama berbicara yaitu bahasa. Jadi bahasa yang di gunakan customer service disini sudah jelas, mudah dimengerti, dan tidak pernah memotong pembicaraan nasabah”.

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa etika berbicara *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang sudah diterapkan dengan maksimal. Bahasa yang digunakan dalam berhubungan dengan nasabah juga dijaga dan diterapkan dengan benar, bahkan *customer service* disini tidak pernah mendebat nasabah atau memotong pembicaraan nasabah sehingga tercipta komunikasi yang baik antara nasabah dan *customer service*.

Berdasarkan hasil observasi 05 April 2017 menunjukkan cara berbicara *customer service* dalam menyampaikan produk sangat detail dan tidak mengecewakan nasabah dengan menunjukkan brosur yang ada, sehingga nasabah tidak salah dan bingung dalam memilih produk.

4. Cara bertanya

Dalam etika bertanya, karyawan juga harus mengetahui sifat-sifat Pelanggan yang berbeda-beda terutama dalam hal bertanya kepada Pelanggan. Bila Pelanggan pendiam, maka karyawanlah yang harus proaktif untuk bertanya atau memulai pembicaraan sehingga membuat Pelanggan mau berbicara. Sedangkan bila Pelanggan yang banyak tanya, sebaiknya karyawan mendengarkan dengan baik dan menjawab dengan baik pula. Penjelasan Ibu Meiza selaku sekretaris pimpinan Bank BRI Syariah Cabang Malang pada hari Rabu, 22 Maret 2017 pukul 17.35 WIB:

“Cara bertanya kepada nasabah menggunakan bahasa yang baik dan benar, tidak dengan nada mengancam, menghindari pertanyaan yang tidak jelas”.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan informan atas nama Ernik sebagai selaku nasabah komplain di PT. Bank BRI Syariah pada hari Rabu, 12 April 2017 pukul 09.30 WIB menyampaikan bahwa:

“saya pernah bertanya mengenai komplain ke customer service kemudian customer service menggali informasi dan bertanya seputar komplain dengan baik tidak dengan nada mengancam dari situ komplain saya teratasi”.

Menurut hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa etika bertanya *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang yaitu

melihat sifat nasabah terlebih dahulu. Bila nasabah pendiam, maka karyawanlah yang harus proaktif untuk bertanya atau memulai pembicaraan sehingga membuat nasabah mau berbicara. Sedangkan bila Pelanggan yang banyak tanya, sebaiknya karyawan mendengarkan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi 28 April 2017 *Customer service* sudah menerapkan etika berbicara dengan baik seperti menggali informasi nasabah sehingga keinginan nasabah terpenuhi secara tepat berdasarkan informasi nasabah secara langsung.

B. Tahapan-Tahapan *Customer Service* Dalam Melayani Nasabah

1. Mengawali layanan

Yaitu dimana *customer service* menyambut nasabah yang datang ke mejanya dengan beberapa etika sesuai dengan aturan dan ketentuan perusahaan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Neno selaku *customer service* pada hari Rabu, 05 April 2017 pukul 17.00 WIB:

“Sikap mengawali berawal dari menyambut nasabah dengan ramah, customer service berdiri ketika nasabah datang, mengucapkan salam (tangan tertutup di tempatkan di dada), berjabat tangan (bagi sesama jenis), memperkenalkan diri (CS), mempersilahkan nasabah duduk dengan tangan terbuka, tanyakan nama nasabah, dan tawarkan bantuan”.

Selain itu peneliti melakukan wawancara dengan informan atas nama Bapak Zainal selaku nasabah menabung di PT. Bank BRI Syariah pada hari senin, 10 April 2017 pukul 10.05 WIB:

“Ketika saya datang customer service siap siaga menyambut dengan ramah dan sesegera berdiri, mengucapkan salam, mempersilahkan duduk, awal pelayanan customer service disini menciptakan kesan dan persepsi baik dari saya selaku nasabah etikanya sangat dinomersatukan”.

Menurut hasil wawancara penerapan etika mengawali terlaksana dengan baik di PT. Bank BRI Syariah cabang Malang menurut nasabah, karena apabila kesan pertama baik maka akan menciptakan kesan positif dan selanjutnya nasabah akan berkunjung kembali diperusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi 05 April 2017 menunjukkan *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang dalam mengawali layanan maka *customer service* wajib menyambut nasabah yang datang ke mejanya dengan etika sesuai aturan perusahaan.

2. Selama melayani

Yaitu sikap *customer service* dalam melayani nasabah. *Customer service* harus bersikap penuh perhatian, sopan, cepat tanggap, empati dan selalu bersikap ingin membantu nasabah. Selain sikap yang ditunjukkan, *Skill customer service* diantaranya *time delevery* yaitu pembukaan rekening dan penutupan rekening mengenai (tabungan, giro, dan deposito), *cross selling*, penanganan komplain dan *service recovery* mengenai (sistem, layanan, produk, interupsi, telepon masuk), dan Pemeliharaan hubungan dengan nasabah. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak Dana selaku *customer service* pada hari Rabu, 05 April 2017 pukul 15.50 WIB:

“Hal Pertama yang dilakukan saat melayani layanan harus menggali informasi nasabah dengan mendengarkan keperluan

nasabah, kedua memberikan solusi produk atau layanan yang cepat, ketiga menawarkan bantuan lain dengan menyebut nama nasabah”.

Kemudian Berdasarkan hasil wawancara contoh penerapan etika layanan di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang dengan Ibu Neno selaku *customer service* pada hari rabu, 05 April 2017 pukul 17.10 WIB:

“Pembukaan rekening: menanyakan keperluan, memberikan informasi mengenai (deskriptif, akad, fasilitas, syarat, biaya dan fitur) isi form di aplikasi pembukaan rekening. Identitas nasabah (fc ktp), periksa dan verifikasi, input data nasabah, Pelayanan maksimal 15 Menit”.

“Tutup Rekening: tanyakan alasan tutup rekening, aplikasi penutupan (menyerahkan buku tabungan dan kartu ATM), Verifikasi, Persetujuan Pejabat, Proses penutup rekening. kemudian ke teller. Biaya penutupan rekening 25.000”.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Ibu Lia selaku *customer service* pada hari Selasa, 28 Maret 2017 pukul 16.05 WIB:

“Menangani komplain nasabah: Dengarlah komplain nasabah dengan penuh perhatian, ucapkan kalimat yang menyatakan empati, tanyakan kronologis permasalahan, verifikasi data dan cek transaksi nasabah, berikan solusi, lakukan service recovery (terkait sistem 3 sampai 14 hari kerja terhitung saat nasabah mengajukan komplain mengenai layanan langsung diperbaiki), arahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan input ke CHS. Menangani Interupsi: Izin kepada nasabah pertama untuk memberikan penjelasan kepada nasabah interupsi, mengarahkan nasabah kedua untuk menunggu, ucapkan terimakasih dan memohon maaf kenasabah pertama”.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan informan atas nama Ernik selaku nasabah komplain di PT. Bank BRI Syariah pada hari Rabu, 12 April 2017 pukul 09.30 WIB menyampaikan bahwa:

“Saya pernah melakukan komplain mengenaimenarik uang tunai melalui ATM sejumlah Rp 2.000.000, saldo berkurang namun uang nya tidak keluar dari mesin ATM. Seketika saya langsung kebank mendatangi customer service, disitu saya menceritakan kronologi

kemudian cs nya langsung tanggap dan memproses. Alhamdulillah saldo saya kembali katanya kesalahan jaringan hanya menunggu 3 jam saldo saya akan kembali. Menurut saya etika customer service sudah bagus dalam menangani komplain. Di Bank syariah saya hanya bingung mengenai akadnya walau sudah dijelaskan masih bingung maklum pendidikan saya hanya sampai SMA”.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak Dana selaku *customer service* pada hari Rabu, 05 April 2017 pukul 15.50 WIB:

“Rata-rata nasabah melakukan komplain mengenai sistem ATM, tidak ada yang komplain mengenai layanan, dari seluruh Bank BRI Syariah sudah memperbaiki sistem yang ada. Jadi alhamdulillah sudah jarang ada nasabah komplain”

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Dana selaku *customer service* pada hari Rabu, 05 April 2017 pukul 15.50 WIB:

“Pemeliharaan Hubungan dengan Nasabah : selalu menghubungi nasabah (nasabah yang pasif ditelepon) dan menjaga silaturrahi (kunjungan agar nasabah tetap loyal)”.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan informan atas nama Ibu Fifa sebagai nasabah pada hari Selasa, 28 Maret 2017 pukul 13.10 WIB:

“saya punya bisnis jual alat tulis kemudian pinjam uang di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang, mungkin sudah menjadi nasabah lama dan sering berhubungan dengan bank jadi ada karyawan Bank langsung nyamperin kerumah saya buat ngambil uang asuran sekalian silaturrahi bahkan saya juga pernah ditelpon customer service nya diingatkan untuk menabung, ya rasanya senang pihak Bank disini memperhatikan saya”.

Menurut hasil wawancara dapat disimpulkan etika *customer service* dalam melayani sudah sesuai standar aturan perusahaan. Dalam

penerapan *skill* kepada nasabah juga bertanggung jawab sehingga keperluan nasabah terpenuhi semua. Untuk kedepannya hanya perlu meningkatkan kembali penjelasan lebih mendalam mengenai akad dalam setiap transaksi kepada nasabah di perbankan syariah

Berdasarkan hasil observasi 28 April 2017 bahwa *customer service* selama melayani yaitu menggali informasi produk kepada nasabah kemudian bertanggung jawab penuh atas nasabah serta melakukan *cross selling* apabila nasabah mempunyai sedikit waktu untuk mendengarkan tawaran produk lain dari *customer service* nya.

3. Mengakhiri layanan

Customer service mengakhiri pelayanan tersebut dengan memohon maaf dan mengucapkan terimakasih. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Ibu Lia selaku *customer service* pada hari Selasa, 28 Maret 2017 pukul 16.05 WIB:

“Sikap mengakhiri memohon maaf, mengucapkan terimakasih dan salam, customer service berdiri setelah nasabah berdiri dan berjabat tangan (sesama jenis)”.

Selain itu peneliti melakukan wawancara dengan informan atas nama Bapak Nugroho selaku nasabah menabung di PT. Bank BRI Syariah pada hari senin, 10 April 2017 pukul 10.05 WIB:

“saya rasa dalam proses etika mengakhiri customer service disini tidak diragukan lagi, penerapan dalam etika kerjanya sudah bagus dan disiplin”.

Menurut hasil wawancara dapat disimpulkan etika mengakhiri *customer service* sudah sesuai aturan perusahaan, etika dalam mengakhiri

sudah diterapkan sepenuhnya jadi nasabah tidak meragukan kembali *skill customer service* nya. Bahkan nasabah juga memuji etikacustomer service secara keseluruhannya sudah bagus. PT Bank BRI Syariah Cabang Malang merupakan perusahaan yang kokoh dan memiliki daya saing yang tinggi serta mempunyai kemampuan menciptakan nilai (*value-creation*) yang tinggi.

Berdasarkan hasil observasi 28 April 2017 menunjukkan dalam mengakhiri layanan *customer service* selalu mengucapkan terimakasih dan meminta maaf kepada nasabah serta mengucapkan salam. Segala prosedur aturan yang ditetapkan di perbankan syariah disepakati seluruh anggota perusahaan dan harus ditatati bersama. Dan adanya kode etik agar dituangkan dalam aturan yang tertulis agar tidak ada pegawai yang melanggar akan nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku.

Dari hasil wawancara dengan beberapa *staff* Bank BRI Syariah Cabang Malang, berikut reduksi data dari wawancara dengan triangulasi teknik:

Tabel 4.1
Reduksi Data dengan Triangulasi Sumber

No	Klasifikasi	Tema	Pernyataan
1	Etika dalam Melayani Nasabah	Cara sikap dan perilaku	“Di Bank BRI Syariah menggunakan 7 (tujuh) budaya kerja “PASTI OKE” <i>professional</i>, antusias, penghargaan terhadap SDM, tawakkal, <i>integritas</i>, orientasi bisnis, kepuasan pelanggan. Setiap Bank Konvensional dan Bank Syariah memiliki standar sikap dan perilaku sesuai ketentuan perusahaan dan kesepakatan bersama untuk memuaskan pelanggan. Hal ini merupakan keunggulan bersaing dan menjadi pembeda disetiap perbankan (Informan 5)”. “Semua pegawai yang berhubungan langsung dengan nasabah harus menanamkan 7 budaya kerja

			(PASTI OKE) dan 9 perilaku utama dalam aktivitas bekerja (Informan 3)”. “Dalam melayani <i>customer service</i> berperilaku ramah, sopan, dan bertanggung jawab saya sebagai nasabah merasa nyaman dan dihargai, menurut saya perilaku <i>customer service</i> disini sudah menunjukkan pegawai yang profesional. Intinya saya terpuaskan bahkan saya juga mengajak teman kerja saya untuk menabung di bank BRI Syariah Cabang Malang sini (Informan 6)”.
		Cara berpenampilan	“Dimulai dari mengenakan pakaian seragam sesuai jadwal yang ditentukan, rapi, menarik, serasi dan bersih agar tampak <i>professional</i>, berhias sebelum ditempat kerja, tidak menggunakan aksesoris berlebih, kancing baju terpasang rapi, saku kemeja dan celana tidak penuh barang, memakai sepatu fantofel hitam formal, memakai pin BRIS, memakai minyak wangi yang <i>soft</i>, menggunakan tanda pengenal untuk mempermudah interaksi dengan nasabah. <i>Customer service</i> wanita diwajibkan berpakaian menutup aurat dan berjilbab menutupi dada, rok baju dan jilbab harus serasi, memakai ciput, blazer kalem, berdandan tidak Menor, memakai lipstik agar tidak pucat. <i>Customer service</i> laki-laki yang berkumis wajib dirapikan, rambutnya pendek rapi, memakai dasi, lengan baju jangan digulung. Apabila <i>customer service</i> melanggar aturan maka akan ditegur langsung oleh atasan (Informan 4)”. “Sepengetahuan saya di Bank BRI Konvensional <i>customer service</i> perempuan tidak diwajibkan berjilbab, tidak memakai rok panjang tergantung <i>customer service</i> nya, rambut digulung, dalam berhias berlebihan. Sedangkan perbedaan dari Bank Syariah lainnya terletak dalam ketentuan berjilbab untuk <i>customer service</i> wanita (Informan 2)”. “Dalam berpenampilan sudah mencerminkan pegawai beretika yang patuh pada aturan perbankan. Sangat rapi, sopan, serasi dan menarik. Kan pada umumnya kepribadian dapat dinilai dari cara penampilan yang baik (Informan 7)”.
		Cara berbicara	“Ketika <i>customer service</i> berbicara kepada nasabah maka intonasinya harus jelas, tidak memotong pembicaraan nasabah, mudah dimengerti, positif

			dan menakutkan (Informan 5)". "Saat berbicara harus menatap lawan bicara, suara harus terdengar jelas, menggunakan bahasa yang baik dan benar, tidak menggunakan nada suara tinggi, pembicaraan mudah dimengerti (Informan 4)". "Faktor utama berbicara yaitu bahasa. Jadi bahasa yang <i>customer service</i> sudah jelas dan mudah dimengerti dan tidak pernah memotong pembicaraan nasabah (Informan 8)".
		Cara bertanya	"Cara bertanya kepada nasabah menggunakan bahasa yang baik dan benar, tidak dengan nada mengancam, menghindari pertanyaan yang tidak jelas (Informan 5)". "saya pernah bertanya mengenai komplain ke <i>customer service</i> kemudian <i>customer service</i> menggali informasi dan bertanya seputar komplain dengan baik tidak dengan nada mengancam dari situ komplain saya teratasi (Informan 6)".
2	Tahapan-tahapan <i>customer service</i> dalam melayani	Mengawali layanan	"Sikap mengawali berawal dari menyambut nasabah dengan ramah, <i>customer service</i> berdiri ketika nasabah datang, mengucapkan salam (tangan tertutup di tempatkan di dada), berjabat tangan (bagi sesama jenis), memperkenalkan diri (CS), mempersilahkan nasabah duduk dengan tangan terbuka, tanyakan nama nasabah, dan tawarkan bantuan (Informan 1)". "Ketika saya datang <i>customer service</i> siap siaga menyambut dengan ramah dan sesegera berdiri, mengucapkan salam, mempersilahkan duduk, awal pelayanan <i>customer service</i> disini menciptakan kesan dan persepsi baik dari saya selaku nasabah etikanya sangat di nomersatukan (Informan 8)".
		Selama Melayani	"Hal Pertama yang dilakukan saat melayani layanan harus menggali informasi nasabah dengan mendengarkan keperluan nasabah, kedua memberikan solusi produk/ layanan yang cepat, ketiga menawarkan bantuan lain dengan menyebut nama nasabah (Informan 2)". Pembukaan dan Penutupan rekening "Pembukaan rekening: menanyakan keperluan, memberikan informasi mengenai (deskriptif, akad, fasilitas, syarat, biaya dan fitur) isi <i>form</i> di aplikasi pembukaan rekening. Identitas nasabah (fc ktp), periksa dan verifikasi, input data nasabah,

			Pelayanan maksimal 15 Menit. Tutup Rekening: tanyakan alasan tutup rekening, aplikasi penutupan (menyerahkan buku tabungan dan kartu ATM), Verifikasi, Persetujuan Pejabat, Proses penutupan rekening. kemudian ke teller. Biaya penutupan rekening 25.000 (Informan 1)”. Penanganan Komplain “Menangani komplain nasabah: Dengarlah komplain nasabah dengan penuh perhatian, ucapkan kalimat yang menyatakan empati, tanyakan kronologis permasalahan, verifikasi data dan cek transaksi nasabah, berikan solusi, lakukan <i>service recovery</i> (terkait sistem 3 sampai 14 hari kerja terhitung saat nasabah mengajukan komplain mengenai layanan langsung diperbaiki), arahkan nasabah untuk mengisi <i>form</i> pengaduan input ke CHS. Menangani Interupsi: Izin kepada nasabah pertama untuk memberikan penjelasan kepada nasabah interupsi, mengarahkan nasabah kedua untuk menunggu, ucapkan terimakasih dan memohon maaf kenasabah pertama (Informan 3)”. “Rata-rata nasabah melakukan komplain mengenai sistem ATM, tidak ada yang komplain mengenai layanan, dari seluruh Bank BRI Syariah sudah memperbaiki sistem yang ada, jadi alhamdulillah sudah jarang ada nasabah komplain (Informan 2)”. “saya punya bisnis jual alat tulis kemudian pinjam uang di Bank BRI Syariah Cabang Malang, mungkin sudah menjadi nasabah lama dan sering berhubungan dengan bank jadi ada pegawai Bank langsung nyamperin rumah saya buat ngambil uang asuran sekalin silaturahmi bahkan saya juga pernah ditelpon <i>customer service</i> nya diingatkan untuk menabung, ya rasanya senang pihak Bank sini masih memperhatikan saya (Informan 8)”.
		Mengakhiri layanan	“Sikap mengakhiri memohon maaf, mengucapkan terimakasih dan salam, <i>customer service</i> berdiri setelah nasabah berdiri dan berjabat tangan (sesama jenis) (informan 3)”. “saya rasa dalam proses etika mengakhiri <i>customer service</i> disini tidak diragukan lagi, penerapan dalam etika kerjanya sudah bagus dan disiplin (Informan 7)”.

Sumber: Diolah Peneliti, 2017

4.2. Pembahasan Hasil Penelitian

4.2.1 Penerapan Etika *Customer Service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang

PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang berdiri pada tahun 2003. Pada awal pendiriannya PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang hanya memiliki nasabah sekitar 800 nasabah untuk berbagai layanan jasa perbankan, yang kemudian berkembang menjadi ribuan nasabah sampai sekarang. Lokasi PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang di Jl. Kawi No 37, Kelurahan Bareng, kecamatan Klojen, kota Malang dengan menempati area tanah $\pm$ seluas 200 m².

Dalam menjalankan tugas yang diemban maka seorang *customer service* PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang dalam beretika harus berfokus sesuai dengan visi dan misi PT. Bank BRI Syariah. Visinya yaitu menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna dan salah satu misinya mengenai etika yaitu mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Jadi dalam mengedepankan etika di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang harus sesuai dengan prinsip syariah. Selanjutnya berdasarkan Undang- Undang Nomor 7 Tahun 1998 juga mewajibkan pula Bank Umum Syariah untuk menerapkan etika sesuai dengan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Dari hasil wawancara dengan informan tersebut dapat diketahui bahwasannya untuk meningkatkan citra dan mewujudkan visi misi perusahaan maka bank perlu menyiapkan karyawan yang disebut *Customer Service*. *Customer service*

merupakan ujung tombak terpenting bagi perusahaan dalam membangun kepuasan nasabah, melalui tangan *customer service* perusahaan dapat memberikan persepsi yang positif kepada pelanggan dan mengetahui apa yang menjadi ekspektasi pelanggan. *Customer Service* memiliki tugas menjembatani komunikasi antara pelanggan dan perusahaan sehubungan dengan produk dan jasa yang dibeli untuk tujuan terjadinya hubungan jangka panjang dengan nasabah. Kualitas keberhasilan sebagai seorang bankir agar mempunyai nilai tambah di mata nasabah. Disamping diukur dari kemampuan juga kemauan menerapkan etika dalam menjalankan profesinya yaitu berupa etika melayani nasabah dan tahapan-tahapan *customer service* dalam melayani nasabah harus sesuai dengan prinsip syariah berdasarkan ajaran islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Al Hadist yang dicontohkan Nabi Muhammad mengenai sikap yang terpuji (mahmudah) jadi penerapan etika *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang sudah bersumber dari Al Qur'an dan Al Hadist untuk kesesuaian dengan misi PT. Bank BRI Syariah sendiri.

Kesimpulan hasil wawancara yaitu *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang, sudah menerapkan etika dengan prinsip syariah ditinjau dari etika melayani nasabah dan tahapan-tahapan *customer service* dalam melayani nasabah, sesuai dengan ajaran islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Al-Hadist. Standar etika di PT. Bank BRI Syariah semua sama dan sudah ditentukan dari pusat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bombang (2016) berjudul "*Ethics and The Principles Of Islamic Banking In The Perspektif Islamic*

Economics Law”. Transaksi- transaksi pada perbankan syariah harus terhindar dari interest (riba) dan kontrak-kontrak yang mengandung ketidakpastian (gharar dan maysir), menekankan pada prinsip bagi hasil dan risiko, mengutamakan investasi pada sektor ekonomi halal dan harus didasari pada transaksi riil (*asset-based*). Bank syariah terikat dengan ketentuan yang ada dalam Al-Qur’an dan Al-Hadist jadi etika pegawai juga dibentuk sesuai Al-Qur’an dan Al-Hadist dalam bersikap dan berperilaku, berpenampilan, berbicara, bertanya.

Cara atasan *membriefing* karyawan di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang yaitu:

1. Melalui 6 (enam) bulan sekali ada standar layanan yang dikirim dari kantor pusat.

Standar layanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan layanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan yang diatur di PT. Bank BRI Syariah terkait proses penyampaian pelayanan meliputi:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur
- c. Jangka waktu pelayanan
- d. Biaya atau tarif
- e. Produk pelayanan
- f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

2. *Training* satu bulan sekali

Training berupa pemberian materi dan praktek yang diberikan untuk melatih dan membekali *customer service* di PT. Bank BRI Syariah agar bekerja dengan *professional* sesuai dengan tugas yang diberikan. Karena jika pelayanan *customer service* tidak maksimal jangan harap bank akan berkembang dan mendapatkan banyak nasabah. dengan pelayanan *customer service* yang baik maka akan mempengaruhi orang lain untuk menjadi nasabah, dan nasabah akan berdatangan sendiri karena pelayanan yang tidak mengecewakan.

3. *Role play* seminggu dua kali

Role play adalah aktivitas praktek dengan bermain peran. Dalam *role play* di PT. Bank BRI Syariah setiap orang mengambil peran tertentu, memainkannya secara langsung dan mengambil hikmah dari aktivitas tersebut. Contohnya Bermain peran dengan teman sendiri, ada yang berpura-pura menjadi nasabah dengan berbagai macam karakter dan menjadi *customer service*. *Customer service* mempraktekkan *product knowledge*, *cross selling*, etika layanan dan menghitung berapa waktu pelayanan diperlukan untuk setiap transaksi seperti waktu *training*. Dengan adanya *role play* atasan dapat menilai *customer service* dalam melayani nasabah dan bahan masukan untuk *customer service* kedepannya. Agar pelayanan *customer service* di Bank BRI Syariah selalu memuaskan nasabah.

Tujuan *briefing* untuk membahas rencana kerja serta target-target yang akan dicapai dan mengevaluasi kerja dalam pencapaian target *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang.

A. Etika *Customer Service* Dalam Melayani Nasabah

Penerapan etika *customer service* dalam melayani nasabah yang harus diperhatikan seorang *customer service* yaitu cara sikap dan perilaku, cara berpenampilan, cara berbicara, dan cara bertanya. Manfaat etika mampu membangun kepercayaan diri *customer service* karena petugas merasa memiliki nilai lebih dibandingkan dengan tamu atau pengguna jasa. Dengan etika, nasabah akan merasa dihormati dan dihargai sehingga menciptakan suasana menjadi nyaman. Dan *customer service* akan sangat disegani dan disenangi nasabah karena etika yang dimilikinya, nasabah juga akan merasa segan untuk berbuat yang tidak-tidak.

Berdasarkan temuan peneliti dilapangan ada beberapa hal yang dilakukan PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang terkait etika *customer service* dalam melayani nasabah sebagai berikut:

1. Cara sikap dan perilaku

Penerapan cara sikap dan perilaku yang di terapkan PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang adalah menggunakan 7 (tujuh) budaya kerja “PASTI OKE” dan 9 (sembilan) perilaku dalam aktivitas bekerja :

- a. *Professional*: Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan standar teknis dan etika yang telah ditentukan sebagai berikut:

Sebagaimana Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al Buruj ayat 11:

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَهُمْ جَنَّاتٌ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ ذَلِكَ الْفَوْزُ الْكَبِيرُ

Artinya: *“Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal-amal yang saleh bagi mereka surga yang mengalir di bawahnya sungai-sungai; itulah keberuntungan yang besar.” (QS. Al-Buruj:11)”*.

Ayat Al-Qur'an diatas menyebutkan bahwa orang-orang yang beriman dan bekerja secara profesional akan memperoleh kebahagiaan di dunia dan di akhirat. Dua kebahagiaan itu merupakan suatu kemenangan yang Agung yang kita dambakan.

- a) Berbicara menatap lawan bicara, bicara itu bukan hanya dengan mulut, tetapi juga dengan hati dan seluruh tubuh kita kecuali kalau kita berbicara melalui telepon. Ketika berbicara gerak tubuh mengarah kelawan bicara sehingga kita tahu bagaimana reaksi lawan bicara ketika membalas apa yang kita ucapkan.

Sebagaimana Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al Ghaafir ayat 19:

يَعْلَمُ خَائِنَةَ الْأَعْيُنِ وَمَا تُخْفِي الصُّدُورُ

Artinya: *“Dia mengetahui (pandangan) mata yang khianat dan apa yang disembunyikan oleh hati(QS. Ghaafir:19)”*.

Ibnul-Qayyim berkata pula: “Dan karena awal dari itu semua adalah pandangan. Maka Allah menjadikan perintah menundukkan

pandangan lebih dahulu daripada menjaga kemaluan”, menundukkan pandangan bagi umat muslim adalah wajib agar terhindar dari maksiat akan tetapi kadang dibolehkan tidak menundukkan kepala apabila terdapat maslahat yang lebih besar, dan kadang diharamkan apabila dikhawatirkan adanya kerusakan yang tidak ada padanya maslahat yang lebih besar daripada kerusakan tersebut. Maka Allah tidak memerintahkan untuk menundukkan pandangan secara mutlak, tetapi memerintahkan untuk menundukkan sebagian saja. Adapun menjaga kemaluan tetap wajib dalam setiap keadaan, dan tidak diperbolehkan kecuali dengan haknya.

- b) Suara harus terdengar jelas, menata suara kita agar lawan bicara dapat menangkap dengan jelas apa yang sedang kita bicarakan. Tidak boleh terburu-buru, tidak terlalu pelan.

Rasullullah Shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda :

التَّائِي مِنَ اللَّهِ، وَالْعَجَلَةُ مِنَ الشَّيْطَانِ

Artinya: *“Tidak tergesa-gesa atau ketenangan datangnya dari Allah, sedangkan tergesa-gesa datangnya dari setan (HR. Abu Ya’la)”*.

Ayat diatas menunjukkan, berbicara dengan buru-buru adalah kebiasaan yang buruk dan dapat membuat orang lain kesulitan untuk memahami apa yang dikatakan. Jadi sebelum memulai pekerjaan, diharapkan menyiapkan diri agar tetap tenang serta membaca basmalah.

- c) Gunakan tata bahasa yang baik dan benar, bahasa dapat menunjukkan kualitas kepribadian dan latar belakang seseorang. Bahasa pegawai kantor harus punya etika diatur terlebih dahulu. Tidak menggunakan kata-kata yang kasar apalagi menyinggung lawan bicara.

Sebagaimana Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al Isra' ayat 23:

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۖ إِنَّمَا يُبَلِّغُنَّ عَنْكَ الْكِبَرُ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا

Artinya: *“Dan Tuhanmu telah memerintahkan agar kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah berbuat baik kepada ibu bapak. Jika salah seorang diantara keduanya atau kedua-duanya sampai berusia lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kalianlah engkau mengatakan kepada keduanya perkataan “ah” dan jangan engkau membentak keduanya dan ucapkanlah kepada keduanya perkataan yang baik (QS. Al Isra’:23)”*.

Dari ayat tersebut jelas bahwa, kita diperintahkan untuk mengucapkan perkataan yang baik atau mulia karena perkataan yang baik dan benar adalah suatu komunikasi yang menyeru kepada kebaikan dan merupakan bentuk komunikasi yang menyenangkan.

- d) Jangan menggunakan nada suara yang tinggi, citra pegawai kantor adalah citra kesopanan artinya orang melihat pegawai kantor yang tahu etika, punya tata krama dan santun dalam segala tindak tanduknya. Sikap dan perilakunya mencerminkan orang

berpendidikan. Gaya berbicara, intonasi yang dipakai, dan tata bahasa jelas berpengaruh besar di telinga pendengar.

Sebagaimana Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al-Hujuratayat 2:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَرْفَعُوا أَصْوَاتَكُمْ فَوْقَ صَوْتِ النَّبِيِّ وَلَا تَجْهَرُوا لَهُ بِالْقَوْلِ كَجَهْرِ بَعْضِكُمْ لِبَعْضٍ أَن تَحْبَطَ أَعْمَالُكُمْ وَأَنتُمْ لَا تَشْعُرُونَ ﴿٢﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu meninggikan suaramu melebihi suara nabi, dan janganlah kamu kepadanya dengan suara keras sebagaimana kerasnya (suara) sebagian kamu terhadap yang lain. Nanti (pahala) segala amalmu bisa terhapus, sedangkan kamu tidak menyadari (QS. Al-Hujurat:2)”.

Ayat diatas menjelaskan, orang yang meninggikan suara kepada orang lain adalah orang yang tidak beradab dan tidak menghormati orang lain. Maka dari itu orang yang berakal harusnya mengerti gaya berbicara yang benar. Disamping itu, kurang beretika kalau kita berbicara dengan nada suara yang tinggi. Kecuali jika kita sedang membakar semangat para anak-anak muda untuk terjun ke medan perang. Dalam situasi yang biasa, aman dan tidak darurat, Sebaiknya nada suara kita tidak terlalu tinggi.

- e) Pembicaraan mudah dimengerti, tujuan utama berbicara untuk membuat orang mengerti. Kita harus pandai dengan kondisi dan latar belakang lawan bicara yang kita hadapi. Jangan terjebak oleh keinginan untuk menjaga *image* atau gengsi sehingga

mengorbankan lawan bicara. Pakai bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti.

Sebagaimana Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah An Nisa ayat 63:

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا.

Artinya: “Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka Qaulan Baligha (perkataan yang berbekas pada jiwa mereka) (QS. An Nisa:63)”.

Ayat diatas menyatakan bahwa, untuk mempermudah dalam menyampaikan pesan maka diharuskan untuk berkata Qaulan Baligha (tepat sasaran, komunikatif, *to the point*, mudah dimengerti).

- f) Tidak memotong pembicaraan, komunikasi yang baik adalah dua arah. Berilah kesempatan pada lawan bicara untuk menyampaikan pertanyaan atau opini maka ia akan merasa lebih dihargai.

Nabi Shallallahu'alaihi Wasallam bersabda:

إذا قلت للناس أنصتوا و هم يتكلمون ، فقد ألغيت على نفسك

Artinya: “Jika engkau mengatakan ‘diamlah!’ kepada orang-orang ketika mereka tengah berbicara, sungguh engkau mencela dirimu sendiri(HR. Ahmad 2/318, dishahihkan Al Albani dalam Silsilah Ash Shahihah 1/328)”.

Hadist diatas menjelaskan, hendaknya seseorang tidak memotong pembicaraan orang lain ketika tengah berbicara, hendaknya diam dan

menunggu mereka selesai berbicara, walaupun ia seorang tokoh di kaumnya. Setelah yang berbicara selesai, barulah kemudian giliran ia berbicara jika mau.

- g) Produk *Knowledge*, petugas *customer service* sangat perlu untuk mengetahui tentang produk apa yang kita punya baik secara konsep maupun hal teknis global sehingga saat berkomunikasi dengan nasabah tidak terhambat. *Product knowledge* dalam hal ini merupakan bagian dari prosedur dalam proses yang terjadi di perusahaan kita.

Sebagaimana Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al An'am ayat 135:

قُلْ يَا قَوْمِ اعْمَلُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَامِلٌ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ مَنْ تَكُونُ لَهُ عَاقِبَةُ الدَّارِ إِنَّهُ لَا يُفْلِحُ الظَّالِمُونَ (١٣٥)

Artinya: “Hai kaumku, berbuatlah sepenuh kemampuanmu, sesungguhnya akupun berbuat (pula). Kelak kamu akan mengetahui, siapakah (di antara kita) yang akan memperoleh hasil yang baik di dunia ini. Sesungguhnya orang-orang yang zalim itu tidak akan mendapatkan keberuntungan (QS. Al-An'am:135)”.

Ayat diatas menjelaskan, setiap orang harus mengerti tugas yang diembannya dan mengerakkan seluruh kemampuan yang dimilikinya semisal penyampaian produk agar orang lain bisa tertarik menjadi salah satu konsumen dalam perusahaan kita.

- h) Selalu awali dan tutup dengan baik, awali dengan kata sapaan atau salam, mungkin terdengar sederhana namun saat lawan bicara disapa terlebih dahulu dapat merubah suasana hati mereka lebih baik

sehingga kita mendapat respon yang baik pula. Tutup pembicaraan agar lebih sopan.

Hadits riwayat Muslim

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «لَا تَدْخُلُونَ الْجَنَّةَ حَتَّى تُؤْمِنُوا، وَلَا تُؤْمِنُوا حَتَّى تَحَابُّوا، أَوَّلَا أَدُلُّكُمْ عَلَى شَيْءٍ إِذَا فَعَلْتُمُوهُ تَحَابَبْتُمْ، أَفْشُوا السَّلَامَ بَيْنَكُمْ

Artinya: “Dari Abu Hurairah Radhiyallahu ‘anhu, dari Rasulullah Shallallahu ‘alaihiwasallam beliau bersabda : Kalian tidak akan masuk Jannah sampai kalian beriman dan kalian tidak akan beriman sampai kalian saling mencintai. Maukah kalian aku tunjukkan apa yang bias membuat kalian saling mencintai? Para Shahabat berkata “Tentunya Rasulullah”. Sebarkanlah salam diantara kalian(HR. Muslim no.54)”.

Hadist diatas menerangkan, pentingnya melakukan sapaan ketika berjumpa. Semisal orang islam mengucapkan salam waktu bertemu dan berpisah. Di karenakan terdapat hal positif yang bisa mempererat hubungan dari saapan tersebut meskipun baru saja berkenalan.

- i) Sebut nama mereka dengan awalan pak atau bu, menyebut nama akan lebih sopan dan lebih enak didengar dari pada menggunakan kata “kamu”.

Sebagaimana Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur’an Surah At-Thaha ayat 43-44:

اٰذْهَبَا اِلٰى فِرْعَوْنَ اِنَّهُ طَغٰى . فَقُوْلَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهٗ يَتَذَكَّرُ اَوْ يَخْشٰى

Artinya: “Pergilah kamu berdua kepada Fir’aun, sesungguhnya dia telah melampaui batas (43). Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut (44) (QS. At-Thaha:43-44)”.

Adapun pesan Allah kepada Nabi-Nya untuk menggunakan tutur kata yang lemah lembut, meskipun yang dihadapinya adalah seorang yang sangat sombong dan pembangkang, mengisyaratkan bahwa tutur kata yang manis dan perilaku yang baik akan dapat menembus kalbu yang baik, karena orang-orang semacam itu tidak pernah mendengar kata-kata yang kasar yang dapat melukai perasaannya, sehingga ia tidak mau menerima ajakannya.

- b. Antusias: Semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.

Hadits riwayat Muslim

اٰخِرُصَّ عَلٰى مَا يَنْفَعُكَ وَاسْتَعِزْ بِاللّٰهِ وَلَا تَعْجِزْ

Artinya: “Bersemangatlah melakukan hal yang bermanfaat untukmu dan meminta tolonglah pada Allah, serta janganlah engkau malas (HR. Muslim)”.

Ayat diatas mengatakan, dengan adanya semangat dalam bekerja akan membangkitkan pikiran positif, optimisme, menambah kepercayaan diri, serta membentuk pribadi Anda untuk maju dan tegar dalam hidup.

- c. penghargaan terhadap SDM: Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal sejak perencanaan, perekrutan, pengembangan dan

pemberdayaan SDM yang berkualitas serta memperlakukannya baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.

Sebagaimana Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al-Zalzalah ayat 7-8:

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ

Artinya: *“Maka barang siapa mengerjakan kebaikan seberat dzarrah, niscaya dia akan melihat (balasan)nya (7) Dan barang siapa mengerjakan kejahatan seberat dzarrah, niscaya dia akan melihat (balasan)nya (8) (QS. Al-Zalzalah:7-8)”*.

Ayat diatas menerangkan, ketika terdapat pegawai yang bekerja keras maka akan diberikan penghargaan dari perusahaan atas balas jasa dan hasil kerja pegawai, sehingga dapat mendorong pegawai bekerja lebih giat dan berpotensi. Penghargaan dapat berupa pujian, gaji bertambah, komisi dan lain-lain. Dan bagi pegawai yang malas akan dikenakan sanksi sesuai dengan perbuatannya.

- d. Tawakkal: Optimisme yang diawali dengan do'a dan dimanifestikan melalui upaya yang sungguh-sungguh serta diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.

Sebagaimana Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Ali-Imran ayat 159:

...فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ.

Artinya: *“Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai*

orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya (QS.Ali Imran: 159)''.

Dari ayat yang dikemukakan diatas menunjukkan bahwa cara bertawakkal menurut Al-Qur'an adalah melakukan suatu usaha terlebih dahulu dengan sesempurna mungkin, baru kemudian bertawakkal atau menyerahkan segala urusan pada Allah. Jika memang hasil yang didapatkan baik, maka berarti sesuai dengan usaha serta jerih payah yang telah ditempuh, atau dengan kata lain, sesuai dengan sunnatullah. Namun jika hasil yang diperoleh bersifat sebaliknya, maka dalam hal ini terdapat dua kemungkinan: (1) Hasil yang diperoleh tidak memuaskan karena usaha yang dilakukan kurang maksimal, (2) Usaha telah dilakukan semaksimal mungkin, akan tetapi ketentuan Allah telah menetapkan demikian. Namun di balik semua itu, sebenarnya terkandung hikmah besar yang bisa saja dilihat dengan kasat mata ataupun sebaliknya.

- e. *Integritas*: Kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya juga senantiasa memegang teguh etika profesi dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.

Sebagaimana Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah As-shaf ayat 2:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ

Artinya: *"Hai orang-orang yang beriman, mengapa kamu mengatakan apa yang tidak kamu perbuat? (QS.asshaf:2)''.*

Ayat ini mengajarkan tentang nasehat agar kita selaras antara ucapan dan perbuatan. Selaras antara nilai-nilai, prinsip-prinsip, dan visi yang kita miliki dengan perbuatan. integritas adalah point yang sangat penting dalam kesuksesan seseorang. Integritas menimbulkan kepercayaan dan kepercayaan ini sangat menentukan keberhasilan dalam hubungan antar manusia. Dalam dunia bisnis, dunia kerja ataupun dakwah, Integritas dan kepercayaan adalah dua hal yang selalu dijaga.

- f. Orientasi bisnis: Tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berfikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.

Sebagaimana Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al-Jumu'ah ayat 9-10:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا نُودِيَ لِلصَّلَاةِ مِنْ يَوْمِ الْجُمُعَةِ فَاسْعَوْا إِلَىٰ ذِكْرِ اللَّهِ وَذَرُوا الْبَيْعَ
ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ ٩
فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ
تُفْلِحُونَ ١٠

Artinya: “Hai orang-orang beriman, apabila diseru untuk menunaikan shalat Jum’at, maka bersegeralah kamu kepada mengingat Allah dan tinggalkanlah jual beli. Yang demikian itu lebih baik bagimu jika kamu mengetahui (9) Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung(10)”.

Ayat diatas menerangkan, setiap pegawai diharuskan untuk cenderung berorientasi dalam bisnis yang mereka kerjakan agar hasil yang dicapai maksimal, namun dalam islam ketika melakukan pekerjaan apapun

dilarang untuk meninggalkan shalat. Karena shalat adalah tiang agama yang akan menjadi penolongmu diakhirat.

- g. Kepuasan pelanggan: Memiliki kesadaran sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan *eksternal* dan *internal* di lingkungan pekerjaan.

Sebagaimana Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya : “*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji (QS Al-Baqarah:267)*”.

Ayat diatas menjelaskan bahwa Islam telah mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Hal ini mengingatkan kepada kita bahwa apabila kita memberikan hasil usaha yang baik kepada semua pelanggan atau nasabah, maka yang akan kita terima adalah hasil yang baik juga, dengan adanya pelanggan atau nasabah yang puas atas pelayanan yang kita berikan.

Menurut hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan *customer service* sudah menerapkan tujuh budaya kerja “PASTI OKE” dan 9 (sembilan) perilaku utama dalam aktivitas bekerja di setiap individu *customer service*. Hal tersebut juga dituturkan oleh nasabah yang pernah berhubungan dengan *customer service*. Nasabah mengaku merasa terpuaskan bahkan mengajak temannya untuk menabung di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang tanpa diminta oleh perusahaan.

Secara umum cara sikap dan berperilaku di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang sedikit berbeda dengan teori yang dinyatakan Kasmir (2005:81) bahwa sikap dan perilaku harus jujur, murah senyum, lemah-lembut, sopan santun, bertanggung jawab, suka menolong, rasa memiliki perusahaan yang tinggi.

Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah, mengenai sikap jujur:

وَالَّذِي جَاءَ بِالصِّدْقِ وَصَدَّقَ بِهِ أُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ

Artinya: “Dan orang yang membawa kebenaran (Nabi Muhammad) dan membenarkannya, maka mereka itulah orang-orang yang bertakwa.”

Ayat diatas menjelaskan, Allah akan mengangkat orang yang bertakwa kepada-Nya, yakni yang mengerjakan yang diperintahkan-Nya dan menjauhi apa yang dilarang-Nya. Karena itu jujur merupakan sikap terpuji yang dianjurkan oleh Allah SWT.

Hadist yang diriwayatkan Tirmidzi, mengenai sikap murah senyum:

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ صَدَقَةٌ (رواه الترمذی)

Artinya: *“Senyum manismu dihadapan saudaramu adalah shadaqah”* (HR. Tirmidzi)

Ayat diatas mengatakan, menebar senyum kepada orang lain termasuk sedekah. Sedekah yang paling sederhana. Artinya, sedekah itu tidak harus dengan uang, orang yang tidak punya uang dapat bersedekah dengan senyumannya.

Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al-Hijr ayat 88, mengenai sikap lemah lembut:

وَاخْفِضْ جَنَاحَكَ لِلْمُؤْمِنِينَ

Artinya: *“Dan berendah dirilah kamu terhadap orang-orang yang beriman. (QS. Al Hijr: 88)”*.

Ayat diatas mengungkapkan, agar seseorang berlaku lemah lembut dan tawadhu' (rendah diri) dalam setiap perkataan maupun perbuatan.

Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al-Luqman ayat 6, mengenai sikap sopan santun:

وَمِنَ النَّاسِ مَن يَشْتَرِي لُحْثًا لِّيُضِلَّ عَن سَبِيلِ اللَّهِ بِعِيرٍ عَلِيمٍ وَيَتَّخِذَهَا هُزُوًا أُولَٰئِكَ لَهُمْ عَذَابٌ مُّهِينٌ

Artinya: *“Dan di antara manusia (ada) orang yang mempergunakan perkataan yang tidak berguna untuk menyesatkan (manusia) dari jalan Allah tanpa pengetahuan dan menjadikan jalan Allah itu olok-olokan. Mereka itu akan memperoleh azab yang menghinakan (Q.S Luqman:6)”*.

Ayat diatas menjelaskan, gunakanlah perkataan yang beradab sesuai dengan norma yang ada dimasyarakat seperti sopan santun dalam tingkah laku, bertutur kata, cara berpakaian dan lain sebagainya.

Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al Mudatstsir ayat 38, mengenai sikap bertanggung jawab:

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Artinya: *“Tiap-tiap diri bertanggungjawab atas apa yang telah di perbuatnya (QS. Al Mudatstsir:38)”*.

Ayat diatas menunjukkan, pentingya tanggung jawab dalam diri seseorang adalah agar orang tersebut tidak mengalami kegagalan atau kerugian untuk dirinya maupun orang lain. Karena dengan adanya tanggung jawab kita akan mendapatkan hak kita seutuhnya. Dengan tanggung jawab juga orang akan lebih memiliki simpati yang besar untuk kita, dengan sendirinya derajat dankualitas kita dimata orang lain akan tinggi karena memiliki tanggung jawab yang besar.

Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al-Maidah ayat 2, mengenai sikap suka menolong:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ
﴿المائدة: ٢﴾

Artinya: *“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya (QS.Al Maidah:2)”*.

Ayat diatas menjelaskan, tolong menolong dalam kebaikan adalah sifat yang terpuji, sedangkan tolong menolong dalam kejelekan dan permusuhan adalah sifat yang tercela.

Teori Kasmir hanya membahas sikap dan perilaku yang dimiliki pegawai secara umum dan itu juga diterapkan didalam PT. Bank BRI Syariah

Cabang Malang, namun PT. Bank BRI Syariah juga memiliki standar etika bersikap lebih khusus lagi mengenai 7 (tujuh) nilai budaya kerja untuk menjadi pembeda dan merupakan keunggulan bersaing dalam dunia perbankan. Setiap Bank Konvensional dan Bank Syariah memiliki standar sikap dan perilaku sesuai aturan perusahaan masing-masing. Karena dengan menerapkan etika dalam sikap dan perilaku karyawan dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

2. Cara berpenampilan

Penerapan cara berpenampilan yang diterapkan di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang yaitu di mulai dari mengenakan pakaian seragam sesuai jadwal yang ditentukan, rapi, menarik, serasi dan bersih agar tampak *professional*, berhias sebelum ditempat kerja, tidak menggunakan aksesoris berlebih, kancing baju terpasang rapi, saku kemeja dan celana tidak penuh barang, memakai sepatu pantofel hitam formal, memakai pin BRIS, memakai minyak wangi yang soft, menggunakan tanda pengenal untuk mempermudah interaksi dengan nasabah. *Customer service* wanita diwajibkan berpakaian menutup aurat dan berjilbab menutupi dada, rok baju dan jilbab harus serasi, memakai ciput, blazer berwarna kalem, berdandan tidak Menor, memakai lipstik agar tidak pucat, sepatu pantofel tinggi 5 cm. *Customer service* laki-laki yang berkumis wajib dirapikan, rambutnya harus pendek rapi, memakai dasi, lengan baju jangan digulung.

Sebagaimana Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al A'raf ayat 26:

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوْآتِكُمْ

Artinya: “Wahai anak cucu Adam! Sesungguhnya Kami telah menyediakan pakaian untuk menutup aurat (Qs. Al A’raf: 26).

Ayat diatas menjelaskan etika cara berpakaian muslimah diantaranya: menutup seluruh tubuh wanita dengan pakaian yang sopan tidak mengundang nafsu. Berbahan lebar dan tidak sempit karena bahan yang sempit dapat membentuk tubuh wanita agar pakaian itu juga tak terlihat (transparan), dan tidak terdapat berbagai hiasan di pakaian tersebut.

Menurut hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang selalu disiplin mematuhi aturan penampilan sesuai prosedur dan standar aturan di perusahaan. Hal tersebut dijabarkan oleh *customer service* dan dibenarkan nasabah secara langsung. Karena dalam budaya kerja pegawai yang disiplin merupakan pegawai yang *professional* dalam bekerja dan mencerminkan pegawai yang beretika. Apabila melanggar maka akan ditegur langsung oleh atasan ditempat. Penampilan yang menarik dapat membuat kondisi yang ada menjadi lebih hidup dari biasanya dan merubah *image* seseorang menjadi lebih baik, sehingga menarik perhatian nasabah terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Cara berpenampilan setiap Bank juga mempunyai pedoman tersendiri untuk menarik nasabah. Untuk di Bank BRI Konvensional *customer service* perempuan tidak diwajibkan berjilbab, tidak memakai rok panjang tergantung *customer service* nya masing-masing, rambut digulung,

dalam berhias berlebihan. Sedangkan perbedaan dari Bank Syariah lainnya terletak dalam ketentuan cara model berjilbab untuk *customer service* wanita.

Standar penampilan diatas menjadi pedoman bagi semua pegawai bank termasuk petugas *frontliner*. Artinya setiap petugas yang bekerja harus mematuhi aturan (*code*) tertulis tersebut. Hal ini sedikit berbeda dengan teori yang dinyatakan Kasmir (2005-82) bahwa berpakaian harus rapi, serasi, bersih, tidak menggunakan aksesoris berlebih. Teori yang dinyatakan Kasmir secara umum tidak mendetail mengenai penampilan untuk pegawai wanita dan laki-laki.

3. Cara berbicara

Penerapan cara berbicara yang di terapkan di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang yaitu intonasinya harus jelas, tidak memotong pembicaraan nasabah, mudah dimengerti, positif dan menyakinkan dalam berinteraksi atau berhubungan dengan nasabah. Penjelasan mengenai tata cara berbicara yang baik juga dituangkan di dalam Al-Qur'an Surah Al-Luqman ayat 18-19:

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ
وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاعْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ

Artinya: "Janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang sombong lagi membanggakan diri. Sederhanakanlah kamu dalam berjalan, lunakkanlah suaramu. Sungguh seburuk-buruk suaramu adalah suara keledai" (QS.Luqman:18-19).

Dari firman Allah di atas merupakan etika *customer service* dalam melayani pelanggan yaitu senantiasa rendah hati tidak angkuh dan berbangga

diri karena makhluk hidup dimata Allah SWT sama, hanya iman dan taqwa yang membedakan serta bertutur kata yang baik tidak membentak dalam aktivitas bisnis islam agar pelanggan yang datang merasa dihormati dan dihargai.

Dari wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa etika berbicara *customer service* di PT. Bank BRI Syariah sudah diterapkan dengan maksimal. Bahasa yang digunakan dalam berhubungan dengan nasabah juga dijaga dan diterapkan dengan benar, bahkan *customer service* disini tidak pernah mendebat nasabah atau memotong pembicaraan nasabah sehingga tercipta komunikasi yang baik antara nasabah dan *customer service*.

Hal ini sejalan dengan pedoman analisa yang dinyatakan Kasmir (2005:83) bahwa petugas layanan harus membiarkan tamu berbicara dahulu, tidak memotong pembicaraan, menjadi pendengar yang baik, tanggap isi pembicaraan. Dengan keahlian dalam berbicara dapat membujuk dan mengajak nasabah.

4. Cara bertanya

Penerapan cara bertanya yang diterapkan di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang yaitu menggunakan bahasa yang baik dan benar, tidak dengan nada mengancam, menghindari pertanyaan yang tidak jelas, nada bicara tidak terkesan malas dan tidak ramah. Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al-Hujuraat ayat 12:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, jauhilah kebanyakan prasangka (kecurigaan), Karena sebagian dari prasangka itu dosa" (Qs. Al-Hujuraat:12).

Ayat diatas Menerangkan jangan terburu-buru mengklaim seseorang, karena resikonya sangat berat. Apalagi menebak-nebak isi hati seseorang itu ikhlas atau tidak, begitu pula menyebut seseorang sebagai ahli surga atau neraka, apalagi menghukumi kafir. Maka dari itu bertanyalah dengan bahasa yang baik dan benar agar tidak ada kesalah fahaman sehingga tetap terjaga silaturahmi dengan baik diantara dua belah pihak.

Menurut hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa etika bertanya *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang yaitu melihat sifat nasabah terlebih dahulu. Bila nasabah pendiam, maka karyawanlah yang harus proaktif untuk bertanya atau memulai pembicaraan sehingga membuat nasabah mau berbicara. Sedangkan bila Pelanggan yang banyak tanya, sebaiknya karyawan mendengarkan dengan baik. *Customer service* sudah menerapkan etika berbicara dengan baik seperti menggali informasi nasabah sehingga keinginan nasabah terpenuhi secara tepat berdasarkan informasi nasabah secara langsung.

Hal ini sejalan dengan pedoman analisa yang dinyatakan Kasmir (2005:84) bahwa menggunakan bahasa yang baik dan benar, hindari pertanyaan yang tidak jelas, ciptakan suasana kondusif, cara bertanya tidak dengan nada mengancam. *Customer service* harus pandai dalam menggali informasi nasabah berupa mengajukan pertanyaan agar bisa membantu dan mengetahui keinginan nasabah

Kesimpulan penerapan etika *customer service* dalam melayani nasabah di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang antara lain cara sikap dan berperilaku, cara berpenampilan, cara berbicara dan bertanya. Hal ini sedikit berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Tridiana (2015) yang menyimpulkan bahwa penerapan etika pegawai Bank Sumut Cabang Syariah Medan dalam melayani nasabah adalah pegawai harus menjaga sikap dalam betutur kata, berbusana yang sopan, menggali informasi dengan tidak mengancam dan mampu menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik. Sedangkan menurut teori Kasmir (2005) cara melayani nasabah terdapat lima cara (cara sikap dan perilaku, berpenampilan, berpakaian, berbicara, dan bertanya) dan dalam penerapan di Bank BRI Syariah Cabang Malang hanya empat cara (cara sikap dan perilaku, berpenampilan, berbicara, dan bertanya). Letak perbedaan nya yaitu di PT. Bank BRI Syariah cabang malang cara penampilan dan cara berpakaian dijadikan dalam satu standar etika. Namun dalam teori kasmir juga dijelaskan bahwa cara berpenampilan terbagi dalam dua sisi, pertama dalam hal fisik karyawan berupa cara berpakaian dan merias diri, kedua bukan termasuk fisik tetapi lebih kepada perilaku karyawan dalam menghadapi nasabah.

B. Tahapan-Tahapan *Customer Service* Dalam Melayani Nasabah

Customer service diperbankan dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar etika. Pelayanan yang ramah dan beretika mutlak dilakukan oleh pegawai bank dimulai dari nasabah memasuki area *banking hall* atau dapat

dikatakan tahapan-tahapan *customer service* dalam melayani nasabah dimulai dari megawali layanan, selama melayani, dan mengakhiri layanan nasabah:

1. Mengawali layanan

Dalam aturan mengawali pelayanan maka diwajibkan segala pelayanan dalam *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang yang melibatkan nasabah datang di Bank harus diawali dengan :

- a. Menyambut nasabah yang datang ke meja *customer service* dengan ramah, *customer service* berdiri ketika nasabah datang.
- b. Mengucapkan salam (tangan tertutup di tempatkan di dada), berjabat tangan (bagi sesama jenis).
- c. Seorang *customer service* memperkenalkan diri kepada nasabah agar timbul rasa akrab dan menciptakan suasana kondusif.
- d. Mempersilahkan nasabah duduk dengan tangan terbuka.
- e. Menanyakan nama nasabah.
- f. Menawarkan bantuan dengan menyebut nama nasabah.

Dari Abu Hurairah *Radiyallahuuanhu* ia berkata: Rasulullah SAW bersabda:

حَقُّ الْمُسْلِمِ عَلَى الْمُسْلِمِ سِتٌّ: إِذَا لَقِيْتَهُ فَسَلِّمْ عَلَيْهِ وَإِذَا دَعَاكَ فَأَجِبْهُ وَإِذَا اسْتَنْصَحَكَ وَإِذَا مَاتَ فَاتَّبِعْهُ فَإِنْ نَصَحَهُ وَإِذَا عَطَسَ فَحَمِدَ اللَّهَ فَسَمِّتْهُ وَإِذَا مَرَضَ فَعُدْهُ رَوَاهُ مُسْلِمٌ

Artinya: “*Hak seorang muslim terhadap sesama muslim itu ada enam: jika kamu bertemu dengannya maka ucapkanlah salam, jika ia mengundangmu maka penuhilah undangannya, jika ia meminta nasihat kepadamu maka berilah ia nasihat, jika ia bersin dan mengucapkan Alhamdulillah maka doakanlah ia dengan Yarhamukallah, jika ia sakit maka jenguklah, dan jika ia meninggal dunia maka iringilah jenazahnya (HR. Muslim)*”.

Dari ayat diatas menjelaskan bahwasanya etika *customer service* dalam mengawali layanan dalam islam diwajibkan untuk mengucapkan salam karena mengucapkan salam sama halnya mendoakan sesama muslim, kemudian setelah itu bersikap sesuai standar aturan dari perusahaan.

Menurut hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan dalam mengawali layanan maka *customer service* wajib menyambut nasabah yang datang ke mejanya dengan etika sesuai standar aturan perusahaan. penerapan etika mengawali terlaksana dengan baik di PT. Bank BRI Syariah cabang Malang menurut nasabah, karena apabila kesan pertama baik maka akan menciptakan kesan positif dan selanjutnya nasabah akan berkunjung kembali diperusahaan tersebut.

Hal ini sama dengan yang ditemukan Ogechukwu (2013) berjudul “*The Current Ethical Challenges in the Nigerian Commercial Banking Sector*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan dan masyarakat percaya bahwa sebagian besar malpraktek, penipuan perbankan, dan ketidakjujuran di bank-bank komersial dilakukan oleh orang dalam sehingga mengikis kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan Nigeria. Dengan itu pihak bank perlu menerapkan etika sebagai pedoman bagi individu dan organisasi, pedoman disini untuk mengatur bagaimana etika pegawai saat memulai arau mengawali interaksi dengan pelanggan agar tidak menyimpang dari standart aturan perusahaan yang berlaku.

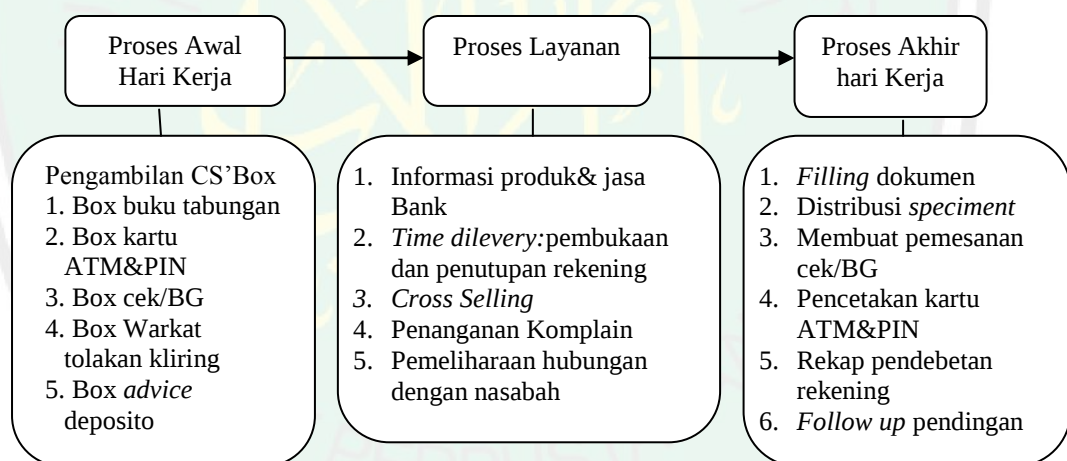
Kemudian Saleh (2010:216) menyatakan pula penerapan etika mengawali di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang sesuai dengan teori,

bahwa etika bagi pegawai saat berinteraksi dengan pelanggan yang pertama yaitu mengucapkan salam saat bertemu nasabah, mempersilahkan tamu duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar, menanyakan nama nasabah dan menawarkan bantuan.

2. Selama melayani

Sebelum proses melayani berlangsung maka *customer service* harus mengetahui mekanisme kerja terlebih dahulu agar proses layanan berjalan lancar. Data disajikan sebagai berikut:

Gambar 4.2
Mekanisme Kerja *customer Service*



Sumber: Wawancara *Customer Service* PT Bank BRI Syariah Cabang Malang, 2017

Mekanisme adalah serangkaian cara kerja, semua kegiatan dalam perusahaan harus berorientasi pada tujuan. Pelaku harus bertanggung jawab pada aturan jadi setiap anggota harus tau apa perannya. Sebelum proses pelayanan berlangsung seorang *customer service* harus memperhatikan mengenai perlengkapan dalam melayani nasabah, agar proses pelayanan bisa berjalan lancar dan tidak mengalami kendala. Setelah itu *customer service* juga harus mengeluarkan kemampuan atau *skill* dari tugas *customer service*.

Kemudian setelah jam kerja tutup maka *customer service* diharuskan untuk melakukan *filling* dokumen dan lainnya. Data diatas merupakan tugas pokok *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang, pembagian kerja sesuai *skill* masing-masing dimaksudkan agar membantu dan memperlancar jalannya perusahaan.

Setelah mekanisme kerja dijalankan dengan sempurna selanjutnya *customer service* menyambut nasabah yang datang ke mejanya dengan beberapa etika sesuai dengan standar aturan perusahaan. Etika selama melayani di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang sebagai berikut:

a. Menggali informasi nasabah

Ketika nasabah datang ke Bank mereka akan menceritakan kebutuhan dan keinginan mereka, *customer service* harus pandai dalam membaca peluang atau keadaan. *Customer service* harus mendengarkan pembicaraan nasabah terlebih dahulu kemudian bertanya untuk memperoleh informasi yang lebih jelas.

b. Memberikan solusi produk atau layanan yang cepat.

Setelah mengetahui kebutuhan nasabah maka *customer service* harus memberi arahan mengenai produk mana yang cocok untuk nasabah tersebut, kemudian menjelaskan mengenai produk tersebut dan pemproses layanan dengan cepat.

c. Menawarkan bantuan lain dengan menyebut nama nasabah.

Ketika proses layanan selesai maka *customer service* bisa menawarkan bantuan lain dengan selalu menyebut nama nasabah

mengenai kebutuhan lain. apabila tidak ada *customer service* bisa memanfaatkan dengan *cross selling* dan *up selling* kepada nasabah.

Sebagaimana Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an Surah Al Maidah ayat 2 berbunyi :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah sangat berat siksa-Nya (QS Al-Maidah:2)”.

Dari ayat diatas menjelaskan bahwasanya dalam melayani nasabah seorang *customer service* harus selalu membantu menyelesaikan kebutuhan nasabah, agar apa yang dibutuhkan nasabah segera tersampaikan. karena tugas *customer service* yaitu mengerti kebutuhan dan keinginan nasabah namun dalam islam tidak diperbolehkan untuk membantu dalam hal yang dilarang agama.

Menurut hasil wawancara dapat disimpulkan etika *customer service* dalam melayani sudah sesuai aturan perusahaan. dalam penerapan *skill* kepada nasabah juga bertanggung jawab sehingga keperluan nasabah terpenuhi semua. Yang terpenting yaitu menyampaikan *product knowledge* kepada nasabah ditingkatkan kembali agar nasabah tidak bingung mengenai akad dalam setiap produk.

Hal yang ditemukan peneliti mengenai etika melayani dan *skill customer service* dijelaskan dalam teori Rahmayanty (2010:2014) bahwa *skill customer*

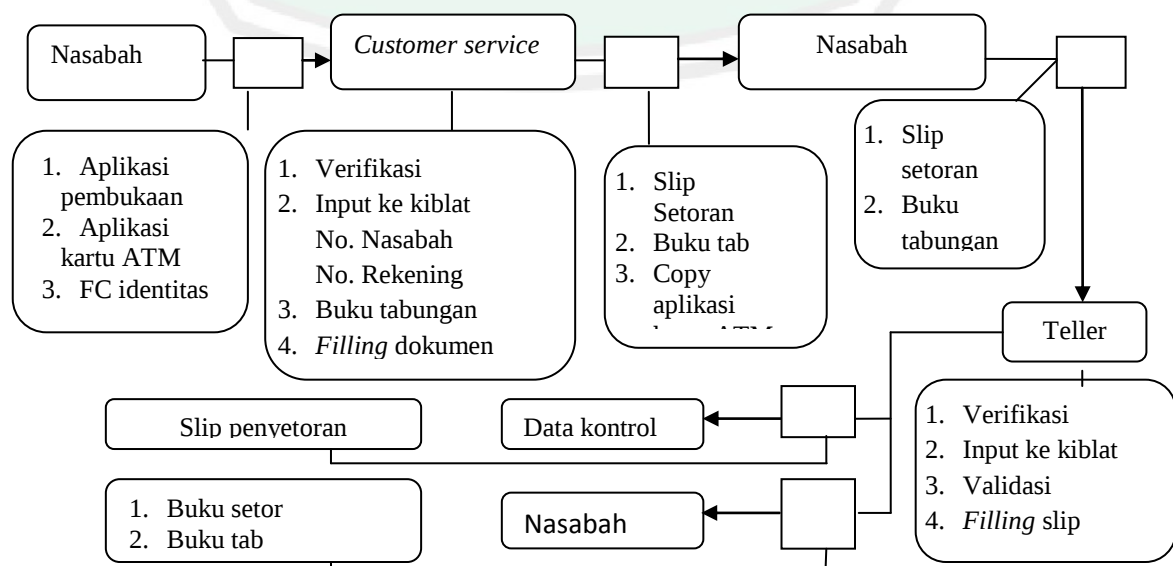
service membantu pelanggan untuk memberikan informasi dan formulir, membantu menangani pengaduan, memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan, memberikan informasi mengenai fitur dan layanan perusahaan, mempertahankan pelanggan agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik pelanggan yang baru. Sedangkan Kasmir (2011:11) dalam etika melayani disini membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah, Memberikan perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi oleh nasabah.

Contoh penerapan etika *customer service* selama melayani di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang diantaranya:

a. Pembukaan Rekening Tabungan Faedah BRI Syariah iB.

Bapak Nugroho selaku Nasabah Bank BRI Syariah datang ke Bank BRI Syariah Cabang Malang hendak melakukan transaksi pembukaan rekening Tabungan Faedah BRI Syariah iB dikarenakan menurut ibu Ernik produk ini menawarkan berbagai macam kemudahan dalam bertransaksi.

Gambar 4.3
Alur Pembukaan Rekening Tabungan



Sumber: Wawancara *Customer Service* PT Bank BRI Syariah Cabang Malang, 2017

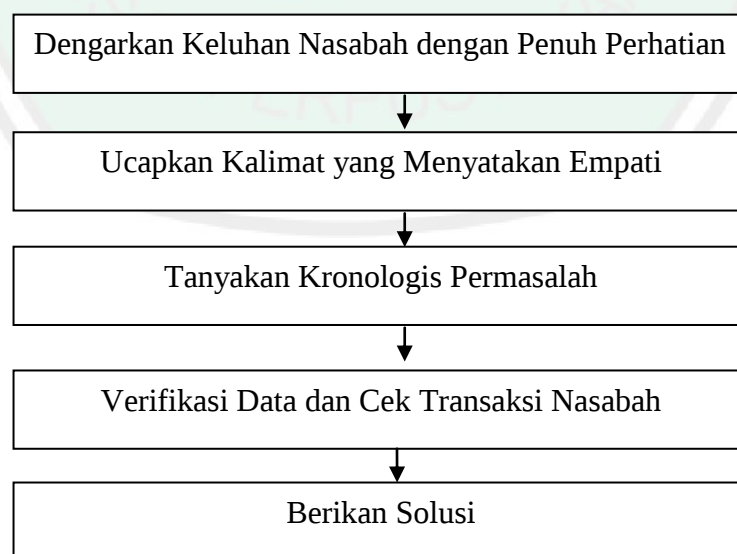
- a) Pertama *customer service* menggali informasi dan tidak memotong pembicaraan nasabah setelah itu bertanya dengan cara yang baik.
- b) Ketika nasabah ingin melakukan pembukaan rekening berupa Tabungan Faedah BRI Syariah iB maka petugas *customer service* memberikan penjelasan tentang Tabungan Faedah BRI Syariah iB mengenai deskriptif, akad, fasilitas, syarat, biaya dan fitur dengan memberikan brosur menggunakan kedua tangan yang sopan.
- c) Selanjutnya nasabah mengisi formulir pembukaan rekening
- d) Setelah pengisian formulir selesai, petugas *customer service* menerima formulir yang telah diisi dan ditanda tangani oleh calon nasabah. Dimana tanda tangan harus sesuai dengan tanda tangan dikartu identitas diri calon nasabah. Untuk melengkapi persyaratan, petugas *customer service* juga meminta fotocopy kartu identitas diri (KTP/SIM/Passport).
- e) Setelah data calon nasabah sudah lengkap, petugas *customer service* menulis nomor nasabah dan nomor rekening tabungan di formulir pembukaan rekening.
- f) Tahap terakhir petugas *customer service* mencetak nomor rekening pada buku tabungan dan meminta calon nasabah untuk tanda tangan di buku Tabungan, kemudian ditutup dengan label pengaman dan diberi stempel. Buku dan formulir penyetoran diserahkan kepada nasabah dandipersilahkan ke teller untuk menyetorkan uang.

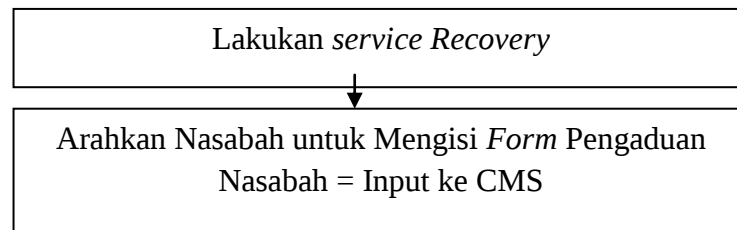
meminta buku Tabungan dan memantau rekeningnya, dan meminta kartu ATM jika ada.

- d) Kemudian petugas *customer service* menyerahkan formulir pengambilan kepada nasabah untuk diisi.
- e) Setelah pengisian formulir selesai, petugas *customer service* meminta kembali Setelah semua dicocokkan, petugas *customer service* memberi stempel pengambilan habis pada formulir pengambilan.
- f) Kemudian formulir pengambilan diserahkan kepada nasabah untuk dibawa ke teller.
- g) Pada penutupan rekening tabungan nasabah diwajibkan membayar Rp 25.000,.

c. Penanganan Komplain

Gambar 4.5
Alur Penanganan Komplain Sistem





Sumber: Wawancara *Customer Service* PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang, 2017

Ibu Ernik selaku nasabah datang kepada *customer service* untuk mengadukan bahwa nasabah telah menarik uang tunai melalui ATM sejumlah Rp.3.000.000, saldo nasabah berkurang namun uang nya tidak keluar dari mesin ATM.

- a) *Customer service* mendengarkan keluhan yang nasabah ungkapkan dengan penuh perhatian, sabar, ramah, menyakinkan. Selama nasabah mengungkapkan keluhannya, ucapkan maaf sebagai tanda empati.
- b) Setelah nasabah selesai mengungkapkan masalahnya, maka *customer service* mengkonfirmasi masalah dan menggali kronologis kejadian kepada nasabah. Meminta informasi kepada nasabah secara detail antara lain: Lokasi ATM dan keterangan yang tertera pada layar ATM.
- c) Selanjutnya adalah meminta dokumen nasabah dan bukti pendukung seperti: Identitas nasabah, kartu ATM dan buku tabungan, bukti transaksi. Setelah meminta identitas nasabah, maka *customer service* melakukan pengecekan dana mutasi nasabah dalam sistem (cek apakah ada penarikan sejumlah dana yang disampaikan nasabah), atau ada auto reversal (pengembalian otomatis) atas transaksi tersebut.

- d) Kemudian *customer service* mengecek dalam system (cek apakah ada gangguan pada saat nasabah melakukan transaksi penarikan di ATM).
- e) Selanjutnya semua informasi yang disampaikan nasabah dirangkum oleh *customer service*.
- f) Setelah *customer service* mengetahui penyebab permasalahan yang sebenarnya, maka informasi penyelesaian kepada nasabah. Informasi yang dapat disampaikan ke nasabah antara lain: Menyampaikan bahwa *customer service* akan berkoordinasi dengan kantor cabang tempat nasabah melakukan transaksi, Penyelesaian pengaduan nasabah mengenai masalah kegagalan sistem maksimal adalah 3 sampai 14 hari kerja sejak nasabah mengadukan masalahnya.
- g) Terakhir nasabah mengisi *form* pengaduan nasabah, sedangkan *customer service* menginput masalah tersebut ke dalam *complaint manajemen system*.

3. Mengakhiri layanan

Setelah proses etika melayani kebutuhan dan keinginan nasabah maka selanjutnya yaitu *customer service* mengakhiri pelayanan yang telah diatur dalam ketentuan di PT. Bank BRI Syariah sebagai berikut:

- a. Petugas *customer service* memohon maaf kepada nasabah.
- b. Kemudian mengucapkan terimakasih dan salam
- c. *Customer service* berdiri setelah nasabah berdiri dan berjabat tangan (sesama jenis).

Dari al-Bara bin Azib *radhiyallahu 'anhu*, dia berkata, Rasulullah

SAWbersabda:

مَا مِنْ مُسْلِمَيْنِ يَلْتَقِيَانِ فَيَتَصَافَحَانِ إِلَّا غُفِرَ لَهُمَا قَبْلَ أَنْ يَفْتَرِقَ

Artinya: “Tidaklah dua orang muslim saling bertemu kemudian berjabat tangan, kecuali akan diampuni (dosa-dosa) mereka berdua sebelum mereka berpisah (HR Muslim)”.

Dari Ma'qil bin Yasar, Rasulullah SAW bersabda:

لَأَنْ يُطْعَنَ فِي رَأْسِ رَجُلٍ بِمَخِيطٍ مِنْ حَدِيدٍ خَيْرٌ لَهُ مِنْ أَنْ يَمَسَّ امْرَأَةً لَا تَحِلُّ لَهُ

Artinya: “Ditusuknya kepala seseorang dengan pasak dari besi, sungguh lebih baik baginya daripada menyentuh wanita yang bukan mahramnya” (HR. Thobroni).

Hadits diatas menjelaskan bahwasanya dua muslim yang bertemu kemudian berjabat tangan sebelum berpisah akan menggugurkan dosa diantara keduanya namun etika berjabat tangan dalam islam melarang berjabat tangan dengan lawan jenis.

Menurut hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan mengakhiri layanan *customer service* sudah sesuai aturan perusahaan, setiap tahanan dalam mengakhiri sudah diterapkan jadi nasabah tidak meragukan kembali *skill customer service* nya. Bahkan nasabah juga memuji etika secara keseluruhannya sudah bagus. PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang merupakan perusahaan yang kokoh dan memiliki daya saing yang tinggi serta mempunyai kemampuan menciptakan nilai (*value-creation*) yang tinggi.

Hal yang ditemukan peneliti mengenai etika dalam meningkatkan kinerja operasi secara keseluruhan oleh Kenneth dan Chukwuma (2015)

berjudul “*Business Ethics and Corporate Performance In The Banking Industry: A Study Of Selected Banks In The South East, Nigeria*”.

Menjelaskan kerja praktek manajemen etika di perbankan Industri dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan dalam operasi mereka. Etika bisnis diperlukan untuk membentuk suatu perusahaan yang kokoh dan memiliki daya saing tinggi serta kemampuan menciptakan *value-creation* yang tinggi. Disini diartikan bahwa pentingnya penerapan etika dari proses awal sampai akhir dalam melayani untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan dalam operasi mereka.

Kemudian Kasmir (2011:33-39) menjelaskan bahwa dalam mengakhiri proses layanan tidak lupa untuk mengucapkan mohon maaf apabila terdapat kesalahan baik disengaja maupun tidak, kemudian mengucapkan terimakasih dan salam kepada nasabah.

Dari beberapa aspek secara keseluruhan mengenai penerapan etika *customer service* di PT. Bank BRI Syariah membahas mengenai etika *customer service* dalam melayani nasabah dan tahapan-tahapan *customer service* dalam melayani nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak karyawan (*internal*) dan nasabah (*eksternal*) di PT. Bank BRI Syariah menyatakan bahwa *customer service* sudah menerapkan etika sesuai *standard Operating Procedure* dengan baik dan benar serta tidak menyimpang dari norma-norma dan nilai-nilai berdasarkan prinsip syariah.

Atas usaha dan kerja keras *customer service* dalam menerapkan etika maka jumlah nasabah di PT. Bank BRI Syariah mengalami peningkatan 10%

pertahun dan jumlah komplain setiap tahunnya menurun. Kemudian mendapatkan *award* berupa *customer loyalty* dan *service excellent* pada tahun 2015 dan 2016. Dengan begitu pihak Bank BRI Syariah Cabang Malang sudah memperbaiki etika kinerja pegawainya secara maksimal dengan memaksimalkan *breaving* pegawai dari pimpinan. Bahkan nasabah juga memuji etika *customer service* secara keseluruhannya sudah *professional* dalam bekerja. Menurut nasabah PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang merupakan perusahaan yang kokoh dan memiliki daya saing yang tinggi serta mempunyai kemampuan menciptakan nilai (*value-creation*) yang tinggi, semua nasabah mengaku puas. Untuk kedepannya hanya perlu meningkatkan kembali penjelasan lebih mendalam mengenai akad dalam setiap transaksi kepada nasabah di perbankan syariah.

Customer service di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang juga mematuhi kode etik seorang bankir yang mana, seorang bankir (*customer service*) patuh dan taat pada ketentuan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku. Dalam Undang-Undang No.7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Pasal 49 angka 2b menyatakan bahwa “*anggota dewan komisaris, direksi, atau pegawai bank yang dengan sengaja tidak melaksanakan langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan ketaatan bank terhadap ketentuan dalam undang-undang ini dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku bagi bank diancam dengan pidana sekurang-kurangnya 3 (tiga) tahun dan paling lama 8 (delapan) tahun serta denda sekurang-kurangnya Rp. 5.000.000.000,-*

(lima miliar rupiah) dan paling banyak Rp. 100.000.000.000,- (seratus miliar rupiah).”.

Kemudian (*customer service*) tidak menerima hadiah atau imbalan yang memperkaya diri pribadi maupun keluarganya. Dalam Undang-Undang No.7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Pasal 49 angka 2b dinyatakan bahwa “*anggota dewan komisaris, direksi atau pegawai bank yang dengan sengaja meminta atau menerima, mengisinkan atau menyetujui untuk menerima suatu imbalan, komisi, uang tambahan, pelayanan, uang atau barang berharga, untuk kepentingan pribadinya dan atau keuntungan keluarganya, dalam rangka mendapatkan atau berusaha mendapatkan bagi orang lain atau dalam rangka pembelian atau pendiskontoan oleh bank atas surat-surat wesel, surat promes, cek dan kertas dagang atau bukti kewajiban lainnya ataupun dalam rangka memberikan persetujuan bagi orang lain untuk melaksanakan penarikan dana yang melebihi batas kreditnya pada bank diancam dengan pidana sekurang-kurangnya 3 (tiga) tahun dan paling lama 8 (delapan) tahun serta denda sekurang-kurangnya Rp. 5.000.000.000,- (lima miliar rupiah) dan paling banyak Rp. 100.000.000.000,- (seratus miliar rupiah).*

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan mengenai penerapan etika *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang telah menerapkan beberapa etika terkait:

1. Etika *customer service* dalam melayani nasabah diantaranya:
 - a. Cara sikap dan perilaku: menerapkan 7 (tujuh) nilai budaya kerja “PASTI OKE” (*professional*, antusias, penghargaan terhadap SDM, tawakkal, *integritas*, orientasi bisnis, kepuasan pelanggan) dan 9 perilaku utama dalam aktivitas bekerja (berbicara menatap lawan bicara, suara terdengar jelas, tata bahasa yang baik dan benar, nada suara tidak tinggi, pembicaraan mudah di mengerti, tidak memotong pembicaraan, *product knowledge*, selalu awali dan tutup dengan baik, sebut awalan dengan pak atau bu).
 - b. Cara berpenampilan: *customer service* wanita diwajibkan berpakaian menutup aurat dan berjilbab menutupi dada, rok baju dan jilbab harus serasi, memakai ciput, blazer berwarna kalem, berdandan tidak Menor, memakai lipstik agar tidak pucat, sepatu fantofel minimal tinggi 5 cm. *customer service* laki-laki yang berkumis wajib dirapikan, rambutnya harus pendek rapi, memakai dasi, lengan baju jangan digulung.
 - c. Cara berbicara: intonasinya harus jelas, tidak memotong pembicaraan nasabah, mudah dimengerti, positif dan menyenangkan dalam berinteraksi atau berhubungan dengan nasabah.

- d. Cara bertanya: menggunakan bahasa yang baik dan benar, tidak dengan nada mengancam, menghindari pertanyaan yang tidak jelas, nada bicara tidak terkesan malas dan tidak ramah.
2. Tahapan-tahapan *customer service* dalam melayani nasabah diantaranya:
 - a. Mengawali layanan: menyambut nasabah, Mengucapkan salam, berjabat tangan (bagi sesama jenis), *customer service* memperkenalkan diri kepada nasabah, mempersilahkan nasabah duduk, menanyakan nama nasabah, menawarkan bantuan dengan menyebut nama nasabah.
 - b. Selama layanan: menggali informasi nasabah, memberikan solusi produk atau layanan yang cepat, menawarkan bantuan lain dengan menyebut nama nasabah.
 - c. Mengakhiri layanan: *customer service* memohon maaf kepada nasabah, mengucapkan terimakasih dan salam, *customer service* berdiri setelah nasabah berdiri dan berjabat tangan (sesama jenis).

5.2. Saran

Setelah melakukan penelitian, pembasan dan kesimpulan dari hasil penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan peneliti yang dijadikan pertimbangan yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan, serta masukan untuk peneliti selanjutnya, antara lain :

1. Bagi *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang, supaya memaksimalkan *breaving* dari atasan agar maksimal dalam beretika melayani nasabah. Selalu Melayani nasabah dengan tulus dan menyakinkan sesuai dengan prosedur dan aturan perusahaan karena pelayanan yang baik akan

menciptakan nilai positif dimata pelanggan serta *value creation* perusahaan yang tinggi.

2. Bagi Peneliti selanjutnya, bisa peneliti mengenai perbedaan penerapan etika *customer service* di Bank Syariah dan Konvensional secara mendalam. Atau meneliti penerapan etika *frontliner* secara keseluruhan diperbankan syariah.



DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M. Nur Rianto Al. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Alfabeta, Bandung.
- Ali, Hasan. (2010). *Marketing Bank Syariah (Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah)*, Penerbit Ghalia Indonesia, Bandung.
- Al Quran al-Karim dan terjemahan.
- AS, H. Mahmoeddin. (2002). *Etika bisnis perbankan*, Pustaka sinar Harapan, Jakarta.
- Bombang, Saifullah. (2016). *Ethics and The Principles Of Islamic Banking In The Perspektif Islamic Economics Law*. International Journal Of Humanity, Vol 04 ISS 01, PP. 1-12.
- Bungin, Burhan. (2001). *Metode Penelitian Sosial*, Airlangga University Press, Surabaya.
- Daryanto., Setyabudi, Ismanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Gava Media, Yogyakarta.
- Ernawan, R. Erni. (2007). *Business Ethics*, Alfabeta, Bandung.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2009). *Dasar-dasar Perbankan*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hutabalian, H. Yuniarta. (2015). *Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Unit Politeknik*. E-journal "Acta Diurna, Vol 04 ISS 03, PP. 1-10.
- Ismail, Delia (9 Januari 2013). *Etika Berbicara Menurut Islam*. Diakses 05/06/2017 pukul 04.35 WIB dari blogspot.co.Id/2013/01/etika-bicara-menurut-islam.html?m=1
- Jindal, Savita (2014). *Ethical Issue in Insurance Companies: A Challenge for Indian Insurance Sector*. International Journal of Computer Science & Management Studies, Vol. 14 ISS 09, PP. 7-13.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia . (1999). Balai Pustaka, Jakarta.
- Karim, Adiwarman. (2001). *Ekonomi Islam*, Gema Insani, Jakarta.

Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.

-----.(2008). *Pemasaran Bank*, Edisi Revisi, kencana, Jakarta.

-----.(2010). *Pemasaran Bank*, Edisi Revisi, Kencana, Jakarta.

-----.(2011). *Etika Customer Service*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Kenneth, Nwekpa C., Chukwuma, Ewans. (2015). *Business Ethics and Corporate Perfomance In The Banking Industry: A Study Of Selected Banks In The South East Nigeria*. International Journal of Research in Business Management, Vol. 3 ISS 10, PP. 15-22.

Mega, Sophia. (07 Desember 2015). *Enam Julukan Kota Malang*. Wordpress [online]. Diakses 20/03/2017 pukul 22.27 WIB dari ngalam.co/2015/12/07/julukan-kota-malang.

Mittal, Ms. Suman., Saxena, Dr. Anita., Matta, Dr. Mitu G. (2014). *Ethical Issues in Service Marketing (With special reference of banking industry)*. Global Journal of Finance and Management, Vol. 6 ISS 02, PP. 179-184.

Moleong J. Lexy. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

-----.(2007). *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

-----.(2008). *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

-----.(2009). *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Muhaimin. (2012). *Perbandingan Praktik Etika Bisnis (Etnik Cina dan Pembisnis Lokal)*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Musri, Mustabsyirah. (2015). *Analisis Perilaku Depositor Perbankan di Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah dan Konvensional)*. The Journal Of Tauhidinomics, Vol 1 ISS 01, PP. 1-34.

Ningrum, Ervina (2016). *Peranan Customer Service dalam Manajemen Komplain BPD Card (Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo, Semarang.

Nurbaiti, Dewi (30 Maret 2013). *Pengertian Etika, Kode Etik, dan Fungsi Kode Etik*. Wordpres[online]. Diakses 24/01/2017 pukul 08.46 WIB dari

cyberlawncrime.blogspot.co.id/2013/03/Pengertian-etika-kode-etik-dan-fungsi.html?m=1.

Noer, Rosita. (2011). *Menggugah Etika Bisnis Orde Baru*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

Ogechukwu, Ayozie Daniel. (2013). *The Current Ethical Challenges in the Nigerian Commercial Banking Sector*. Global Journal Of Management and Business Research Finance, Vol.13 ISS 1, PP. 35-50.

Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*, Ghaha Ilmu, Yogyakarta.

Ratnasari, Ririn Tri., Aksa, H. Mastuti. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.

Ruslan, Rosady. (2004). *Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi*, Rajawali Pers, Jakarta.

Saleh, Akh Muwafik. (2010). *Public Service Communication (Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan)*, UMM Press, Malang.

Sugiyono. (2008). *Metode penelitian kualitatif dan R&D*, Penerbit alfabeta, Bandung.

Tridiana. (2015). *Pelaksanaan Etika Perbankan dalam Pelayanan Nasabah di PT Bank Sumut Cabang Syariah Medan*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara, Medan.

Yanto, Hendro Endi., Pandia, Frianto. (2012). *Peranan Complaint Handling dan Service Recovery Oleh Customer Service (CS) dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank CIMB NIAGA (Persero)* Tbk. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 11 ISS 01, PP. 45-48.

Yosephus, L. Sinuor. (2010). *Etika Bisnis (Pendekatan Filsafat Moral terhadap Perilaku Pebisnis Kontemporer)*, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta.

<http://www.brisyariah.co.id/?q=sejarah>, diakses pada tanggal 23/01/2017 pukul 20:00 WIB.

<http://www.ojk.go.id>, diakses pada tanggal 23/01/2017 pukul 22:00 WIB

The logo is a green shield-shaped emblem. It features a central yellow calligraphic design. The text "UNIVERSITAS ISLAM NEGERI" is written in a semi-circle at the top, and "MAULANA MALIK IBRAHIM" is written in a semi-circle below it. At the bottom, the text "PUSAT PERPUSTAKAAN" is written in a semi-circle.

LAMPIRAM-LAMPIRAM

BUKTI OSERVASI



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Malang, 21 Februari 2017

Nomor : B. 0175 – KC Malang Kawi/02-2017

Lamp. : -

Hal : **Ijin Penelitian Mahasiswa**

Kepada Yth :

Dekan Fakultas Syariah

Universitas Islam Negeri Malik Ibrahim Malang

Di

Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Teriring salam dan do'a dari kami, semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat walafiat dan selalu dalam lindungan Allah SWT dalam menjalankan kegiatan sehari-hari, Amin.

Sehubungan dengan surat **Nomor Un.3.5/TL.00/1587/2016** perihal Permohonan Ijin Pra-Penelitian Mahasiswa di Bank BRISyariah Kantor Cabang Malang, kami sampaikan bahwa permohonan tersebut **dapat dipenuhi**. Berkaitan dengan hal tersebut diatas, adapun mahasiswa yang melaksanakan kegiatan tersebut adalah sebagai berikut :

No	Nama Mahasiswa	NIM	Jurusan	Judul Penelitian
1	Nur Eliza	13540037	Perbankan Syariah	Etika Customer Service dalam Menangani Keluhan Nasabah

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

PT. BANK BRISYARIAH
KANTOR CABANG MALANG



Gunawati
Manager Operasional

Bank BRI Syariah

Kantor Cabang Malang
Jl. Kawi No. 37, Malang

T +62341 347925
F +62341 347926

www.brisyariah.co.id

HASIL WAWANCARA 1

Bersama Informan Ibu Neno (*Customer Service*) Rabu, 05 April 2017

Pukul 17.00 WIB di Bank BRI Syariah Cabang Malang

1. Bagaimana penerapan etika *customer service* di BRIS Cabang Malang?
 Etika mengawali layanan: Sikap mengawali berawal dari menyambut nasabah dengan ramah, *customer service* berdiri ketika nasabah datang, mengucapkan salam (tangan tertutup di tempatkan di dada), berjabat tangan (bagi sesama jenis), memperkenalkan diri (CS), mempersilahkan nasabah duduk dengan tangan terbuka, tanyakan nama nasabah, dan tawarkan bantuan.
 Etika riil selama layanan: Pembukaan rekening: menanyakan keperluan, memberikan informasi mengenai (deskriptif, akad, fasilitas, syarat, biaya dan fitur) isi *form* di aplikasi pembukaan rekening. Identitas nasabah (fc ktp), periksa dan verifikasi, input data nasabah, Pelayanan maksimal 15 Menit.
 Tutup Rekening: tanyakan alasan tutup rekening, aplikasi penutupan (menyerahkan buku tabungan dan kartu ATM), Verifikasi, Persetujuan Pejabat, Proses penutup rekening. kemudian ke teller. Biaya pentupan rekening 25.000.
2. Bagaimana etika berdasarkan prinsip syariah di PT. Bank BRI Syariah?
 prinsip syariah yaitu sebuah pengajaran terhadap etos kemanusiaan yang berdasarkan ajaran-ajaran agama islam. Seperti telah diajarkan Al-Qur'an dan Al-Sunnah nabi Muhammad SAW yang didalamnya terdapat nilai-nilai luhur seorang berupa sikap dan perilaku yang terpuji (*mahmudah*) antara lain: berlaku jujur (*al-amanah*), memelihara diri (*al-iffah*), perlakuan baik (*ihsan*), kebenaran (*'adl*), keberanian (*syaja'ah*), dan malu (*haya'*) Al-Qur'an memberi isyarat bahwa etika yang baik itu adalah manusia mengerti akan apa yang baik dan apa yang buruk, dan ia dapat membedakan antara kedua pengertian itu dan selanjutnya mengamalkannya.

HASIL WAWANCARA 2

Bersama Informan Bapak Dana (*Customer Service*)Rabu, 05 April 2017

Pukul : 15.50 WIB di Bank BRI Syariah Cabang Malang

1. Bagaimana penerapan etika *customer service* di BRIS Cabang Malang?
Etika selama melayani:Hal Pertama yang dilakukan saat melayani layanan harus menggali informasi nasabah dengan mendengarkan keperluan nasabah, kedua memberikan solusi produk atau layanan yang cepat, ketiga menawarkan bantuan lain dengan menyebut nama nasabah.
2. Jumlah nasabah dan Komplain di Bank BRI Syariah Cabang Malang ?
Jumlah nasabah mengalami kenaikan 10% pertahun. Kemudian komplain tahun 2014-2015 mengalami kenaikan 0,2% kemudian tahun 2015-2016 mengalami penurunan 1,5%.Rata-rata nasabah melakukan komplain mengenai sistem ATM, tidak ada yang komplain mengenai layanan, dari seluruh Bank BRI Syariah sudah memperbaiki sistem yang ada. Jadi alhamdulillah sudah jarang ada nasabah komplain.
3. Perbedaan yang signifikan mengenai etika *customer service* di BRI Syariah dan BRI konvensional?
Sepengetahuan saya di Bank BRI Konvensional *customer service* perempuan tidak diwajibkan berjilbab, tidak diwajibkan memakai rok panjang tergantung *customer service* nya masing-masing, rambut digulung, dalam berhias berlebihan. Sedangkan perbedaan dari Bank Syariah lainnya terletak dalam ketentuan berjilbab untuk *customer service* wanita.

HASIL WAWANCARA 3

**Bersama Informan Ibu Lia (*Customer Service*) Selasa, 28 Maret 2017
Pukul 16.05 WIB di Bank BRI Syariah Cabang Malang**

1. Pengertian Etika?

Etika adalah tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dalam masyarakat.

2. Pengertian *customer service*?

Customer service adalah suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank.

3. Bagaimana penerapan etika *customer service* di BRIS Cabang Malang?

Etika melayani nasabah cara bersikap Semua pegawai yang berhubungan langsung dengan nasabah harus menanamkan 7 (tujuh) budaya kerja “PASTI OKE” dan 9 (sembilan) perilaku utama dalam aktivitas bekerja.

Etika riil selama melayani: Menangani komplain nasabah: Dengarlah komplain nasabah dengan penuh perhatian, ucapkan kalimat yang menyatakan empati, tanyakan kronologis permasalahan, verifikasi data dan cek transaksi nasabah, berikan solusi, lakukan *service recovery* (terkait sistem 3 sampai 14 hari kerja terhitung saat nasabah mengajukan komplain mengenai layanan langsung diperbaiki), arahkan nasabah untuk mengisi *form* pengaduan input ke CHS. Menangani Interupsi: Izin kepada nasabah pertama untuk memberikan penjelasan kepada nasabah interupsi, mengarahkan nasabah kedua untuk menunggu, ucapkan terimakasih dan memohon maaf kenasabah pertama.

Etika mengakhiri layanan: Sikap mengakhiri memohon maaf, mengucapkan terimakasih dan salam, *customer service* berdiri setelah nasabah berdiri dan berjabat tangan (sesama jenis).

4. Jumlah nasabah dan Komplain di Bank BRI Syariah Cabang Malang ?

Saya tidak bisa menjelaskan mendetail mengenai jumlah nasabah, untuk setiap tahunnya mengalami peningkatan 10%. Kemudian untuk saat ini juga jarang terdapat nasabah yang melakukan komplain, dikarenakan rata-rata komplain berupa sistem. Dan dari pihak Bank BRI Syariah sudah memperbaikinya.

HASIL WAWANCARA 4

Bersama Informan Ibu Adelia (Ketua *Fronliner Branch Operation Supervisor*) Rabu, 22 Maret 2017 Pukul 16.05 WIB di Bank BRI Syariah Cabang Malang

1. Bagaimana penerapan etika *customer service* di BRIS Cabang Malang?

Etika penampilan: Dimulai dari mengenakan pakaian seragam sesuai jadwal yang ditentukan, rapi, menarik, serasi dan bersih agar tampak *professional*, berhias sebelum ditempat kerja, tidak menggunakan aksesoris berlebih, kancing baju terpasang rapi, saku kemeja dan celana tidak penuh barang, memakai sepatu pantofel hitam formal, memakai pin BRIS, memakai minyak wangi yang *soft*, menggunakan tanda pengenal untuk mempermudah interaksi dengan nasabah. *Customer service* wanita diwajibkan berpakaian menutup aurat dan berjilbab menutupi dada, rok baju dan jilbab harus serasi, memakai ciput, blazer kalem, berdandan tidak menor, memakai lipstik agar tidak pucat. *Customer service* laki-laki yang berkumis wajib dirapikan, rambutnya pendek rapi, memakai dasi, lengan baju jangan digulung. Apabila *customer service* melanggar aturan maka akan ditegur langsung oleh atasan.

Etika berbicara: Saat berbicara harus menatap lawan bicara, suara harus terdengar jelas, menggunakan bahasa yang baik dan benar, tidak menggunakan nada suara tinggi, pembicaraan mudah dimengerti.

2. Bagaimana atasan membreving *customer service* dalam beretika kepada nasabah?

(enam) bulan sekali ada standar layanan yang dikirim dari kantor pusat, *training* satu bulan sekali, *role play* seminggu dua kali”.

3. Bagaimana atasan atau perusahaan mengukur baik/ tidaknya etika yang dilakukan CS di Bank BRIS Cabang Malang?

Penilaian dari MRI, Menyuruh karyawan lain menjadi nasabah, menghitung kepuasan, memperbaiki saran dan masukan nasabah.

HASIL WAWANCARA 5

**Bersama Informan Ibu Meiza (Sekertaris Pimpinan) Rabu, 22 Maret 2017
Pukul 17.35 WIB di Bank BRI Syariah Cabang Malang**

1. Apakah etika yang diterapkan *customer service* sudah sesuai dengan misi BRIS mengedepankan etika dengan prinsip syariah?

Customer service disini sudah menerapkan etika dengan prinsip syariah ditinjau dari cara berpenampilan dan cara sikap dan perilaku sesuai dengan ajaran islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Al-Hadist. Standar etika di PT. Bank BRI Syariah dari pusat sampai cabang pembantu semua sama sudah ditentukan dari pusat.

2. Keuntungan yang diperoleh perusahaan dan nasabah ketika *customer service* melayani dengan etika yang baik?

Nasabah akan menanamkan kepercayaan dan citra perusahaan akan naik.

3. Bagaimana penerapan etika *customer service* di BRIS Cabang Malang?

Etika bersikap dan perilaku: Di Bank BRI Syariah menggunakan 7 (tujuh) budaya kerja "PASTI OKE" *professional*, antusias, penghargaan terhadap SDM, Tawakkal, *Integritas*, Orientasi bisnis, Kepuasan pelanggan. Setiap Bank Konvensional dan Bank Syariahnya memiliki standar sikap dan perilaku sesuai ketentuan perusahaan dan kesepakatan bersama untuk memuaskan pelanggan. Hal ini merupakan keunggulan bersaing dan menjadi pembeda disetiap perbankan. Etika berbicara: Ketika *customer service* berbicara kepada nasabah maka intonasinya harus jelas, tidak memotong pembicaraan nasabah, mudah dimengerti, positif dan menyenangkan. Etika bertanya: Cara bertanya kepada nasabah menggunakan bahasa yang baik dan benar, tidak dengan nada mengancam, menghindari pertanyaan yang tidak jelas.

HASIL WAWANCARA 6

**Bersama Informan Ibu Ernik (Nasabah Komplain) Rabu, 12 April 2017
Pukul 09.30 WIB di Bank BRI Sayariah Cabang Malang.**

1. Apakah Ibu pernah mengajukan komplain?
Iya pernah. Saya pernah bertanya mengenai komplain ke *customer service* kemudian *customer service* menggali informasi dan bertanya seputar komplain dengan baik tidak dengan nada mengancam dari situ komplain saya teratasi.
2. Apakah Ibu puas dengan etika *customer service* di Bank BRIS Cabang Malang, apa alasannya?
Dalam melayani *customer service* berperilaku ramah, sopan, dan bertanggung jawab saya sebagai nasabah merasa nyaman dan dihargai, menurut saya perilaku *customer service* disini sudah menunjukkan pegawai yang *professional*. Intinya saya terpuaskan bahkan saya juga mengajak teman kerja saya untuk menabung di bank BRI Syariah Cabang Malang sini.

HASIL WAWANCARA 7

Bersama Informan Bapak Nugroho (Nasabah Menabung) Rabu, 12 April 2017 Pukul 10.05 WIB di Bank BRI Sayariah Cabang Malang.

1. Apakah Bapak sering melakukan transaksi di Bank BRI Syariah Cabang Malang?
Iya sering. Saya sering menabung dan mendepositokan uang disini.
2. Apakah Bapak puas dengan etika *customer service* di Bank BRIS Cabang Malang, apa alasannya?
Dalam hal berpenampilan menurut saya, sudah mencerminkan pegawai yang beretika patuh pada aturan perbankan. Sangat rapi, sopan, serasi dan menarik. Pada umumnya kepribadian dapat dinilai dari cara penampilan yang baik. Kemudian saya rasa dalam proses etika mengakhiri *customer service*

disini tidak diragukan lagi, penerapan dalam etika kerjanya sudah bagus dan disiplin. Nasabah tidak meragukan kembali *skill customer service* nya. Bahkan saya sebagai nasabah juga memuji etika *customer service* secara keseluruhannya sudah bagus.

HASIL WAWANCARA 8

**Bersama Informan Bapak Zainal (Nasabah Menabung) Senin, 10 April 2017.
Pukul 10.05 WIB di Bank BRI Sayariah Cabang Malang.**

1. Apakah Bapak sering melakukan transaksi di Bank BRI Syariah Cabang Malang?

Saya sering menabung saja mbak.

2. Apakah Bapak puas dengan etika *customer service* di Bank BRIS Cabang Malang, apa alasannya?

Ditinjau dari etika berbicara yaitu bahasa. Jadi bahasa yang di gunakan *customer service* disini sudah jelas, mudah dimengerti, dan tidak pernah memotong pembicaraan nasabah. sudah diterapkan dengan maksimal. Kemudian dalam mengawali layanan, ketika saya datang *customer service* siap siaga menyambut dengan ramah dan sesegera berdiri, mengucapkan salam, mempersilahkan duduk, awal pelayanan *customer service* disini menciptakan kesan dan persepsi baik dari saya selaku nasabah etikanya sangat dinomersatukan. Ya bisa dibilang saya sudah puas kok mbak.

HASIL WAWANCARA 9

Bersama Informan Ibu Fifa (Nasabah Pemeliharaan hubungan) Selasa, 28 Maret 2017 Pukul 13.10 WIB di Bank BRI Syariah Cabang Malang.

1. Apakah Bapak sering melakukan transaksi di Bank BRI Syariah Cabang Malang?

Saya punya bisnis jual alat tulis kemudian pinjam uang di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang, mungkin sudah menjadi nasabah lama dan sering berhubungan dengan bank jadi ada karyawan Bank langsung nyamperin kerumah saya buat ngambil uang asuran sekalian silaturahmi bahkan saya juga pernah ditelpon *customer service* nya diingatkan untuk menabung, ya rasanya senang pihak Bank disini memperhatikan saya.

2. Apakah Bapak puas dengan etika *customer service* di Bank BRIS Cabang Malang, apa alasannya?

Saya puas karena Pihak Bank BRI Syariah selalu mengingatkan kepada saya untuk membayar angsuran di jauh-jauh hari, sehingga saya tidak lupa.

TUGAS CUSTOMER SERVICE



syariah

APLIKASI PEMBUKAAN CIF
INDIVIDU

Harap diisi dengan huruf cetak dan diberi tanda (x) pada kotak pilihan yang sesuai

Gelar : _____ ; Pendidikan Terakhir : _____

Nama Gadis Ibu Kandung : _____

Agama : ☐ Islam ☐ Protestan ☐ Katolik ☐ Hindu ☐ Budha ☐ Khonghucu ☐ Lainnya : _____

I. DATA KEUANGAN NASABAH**

Sumber Dana : ☐ Gaji ☐ Hasil Usaha ☐ Deposito/Hasil Investasi ☐ Lainnya : _____

Tujuan Pembukaan Rekening : ☐ Menyimpan Dana ☐ Transaksi ☐ Investasi ☐ Lainnya : _____

Penghasilan per Bulan : ☐ ≤ 1 juta ☐ > 1 - 2.5 juta ☐ > 2.5 - 5 juta ☐ > 5 - 10 juta ☐ > 10 - 100 juta ☐ > 100 juta

Nilai Transaksi Normal : ☐ ≤ 1 juta ☐ > 1 - 2.5 juta ☐ > 2.5 - 5 juta ☐ > 5 - 10 juta ☐ > 10 - 100 juta ☐ > 100 juta

Maksimal Frekuensi Transaksi per Hari : ☐ ≤ 10 kali ☐ 10 - 50 kali ☐ 51 - 75 kali ☐ 76 - 100 kali ☐ > 100 kali

** Pilih salah satu

II. DATA PEKERJAAN

Jenis Pekerjaan : ☐ PNS/BUMN ☐ TNI/POLRI ☐ Pegawai Swasta ☐ Profesional ☐ Wiraswasta
☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Ibu Rumah Tangga ☐ Petani/Peternak ☐ Lainnya : _____

Nama Tempat Kerja : _____

Bidang Pekerjaan : _____ ; Jabatan : _____

Lama Bekerja : _____ ; NPWP : _____

Alamat Tempat Kerja : _____

Telp. Kantor : _____ ; Kode Pos : _____

Fax. : _____

III. DATA KELUARGA/KERABAT YANG BISA DIHUBUNGI

Nama Kerabat : _____

Hubungan dengan Nasabah : _____

Alamat Tempat Tinggal : _____

Telp. Rumah : _____ ; Telp. Selular : _____

Email : _____

Mengetahui

(_____)

Nama & Tanda Tangan Petugas Bank

(_____)

Nama & Tanda Tangan Nasabah

OSG/01.045/Rev-01 Hal.2



APLIKASI PEMBUKAAN TABUNGAN FAEDAH BRISyariah IB

Akad Wad'iah Yad Ad Dhamanah Tabungan Faedah BRISyariah IB

No. CIF*) :
 No. Rekening Tabungan Faedah BRISyariah IB :
 No. Kartu ATM*) :

*) Diisi oleh Petugas

HARAP DIISI DENGAN HURUF CETAK

Bersama ini, saya selaku NASABAH mengajukan permohonan pembukaan Rekening Tabungan Faedah BRISyariah IB dengan Akad Wad'iah Yad Ad Dhamanah kepada PT. Bank BRISyariah Cabang, (selanjutnya disebut BANK) dengan rincian sebagai berikut :

DATA NASABAH

Nama :
 Segmen Tabungan : ☐ Regular ☐ Siswa ☐ Payroll ☐ Bisnis Individu ☐ Bisnis Non Individu
 Jenis Kartu ATM : ☐ Blue ☐ Gold ☐ Platinum ☐ Business Card ☐ Lainnya
 Nama di Kartu ATM : (Max 35 Karakter)
 Tempat/Tgl Lahir : / - - (dd-mm-yyyy)
 No. KTP / PASPOR**) : Masa berlaku :
 Alamat Surat Menyurat ***) :
 RT RW
 Desa / Kelurahan
 Kecamatan
 Kota / Kabupaten
 Provinsi Kode Pos
 Pemotongan Zakat atas Bonus : ☐ Ya = 2,5 % atau % ☐ Tidak
 Tujuan Pembukaan Rekening :

Kesediaan Nasabah Mendaftarkan Layanan e-Channel

Bersedia Mendaftarkan Layanan : ☐ smsBRIS ☐ mobileBRIS ☐ internet banking BRIS ☐ Layanan Lainnya :
 HP. HP. E-mail
 HP. BRIS e-token

**) Coret yang tidak perlu

**) Diisi jika berbeda dengan identitas

Akad Wad'iah Yad Ad Dhamanah Tabungan Faedah BRISyariah IB

Dengan menandatangani Aplikasi ini, saya menyetujui syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan pada akad Tabungan Faedah BRISyariah IB (selanjutnya disebut Akad) sebagai berikut :

1. NASABAH dengan ini bermaksud untuk menitipkan dana pada BANK dan BANK bersedia menerima penitipan dan mengelola dana dan NASABAH yang diadministrasikan dalam bentuk Rekening Tabungan Faedah BRISyariah IB atas nama NASABAH pada BANK dan mematuhi semua peraturan dan ketentuan yang ditetapkan oleh BANK.
2. NASABAH memberikan persetujuan/izin kepada BANK untuk mengelola dana yang ditiptkan pada BANK dan digunakan serta diambil manfaatnya oleh BANK sesuai dengan prinsip Wad'iah Yad Ad Dhamanah.
3. NASABAH setuju bahwa keuntungan dan manfaat yang diterima dan penitipan dana tersebut menjadi hak BANK.
4. Dana yang terdapat pada Rekening NASABAH dapat diambil/ditarik oleh NASABAH setiap saat baik sebagian atau seluruhnya dan BANK menjamin pengembalian dana NASABAH tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. NASABAH setuju untuk memberikan data pribadinya untuk tujuan komersial lainnya, serta data simpanan di Tabungan Faedah BRISyariah IB kepada perusahaan Pihak Ketiga yang ditunjuk oleh BANK maupun perusahaan yang bekerjasama dengan BANK.
6. NASABAH dengan ini tunduk dan terikat pada Syarat dan Ketentuan Umum Tabungan Faedah BRISyariah IB Syarat dan Ketentuan Khusus Tabungan Faedah BRISyariah IB dan peraturan lain yang berlaku pada BANK, Bank Indonesia dan fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dan Akad ini

Akad ini berlaku sejak tanggal dibukanya rekening Tabungan Faedah BRISyariah IB sampai dengan tanggal berakhirnya Akad atau yang disebabkan oleh penutupan rekening Tabungan Faedah BRISyariah IB atas sebab apapun dan/atau sebab lain yang diatur dalam ketentuan produk yang telah disepakati BANK dan NASABAH, termasuk diantaranya adalah sebab yang diatur dalam hukum dan sebab kahar (*force majeure*). Akad ini merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dengan Customer Information File (CIF).

NASABAH

PT. BANK BRISYARIAH (BANK)

Nama Dan Tanda Tangan

Nama Dan Tanda Tangan



syariah

AKAD MUDHARABAH
TABUNGAN HAJI BRISyariah iB

**Perjanjian Bagi Hasil
(Akad Mudharabah)**

Bismillaahir Rahmaanir Rahiim

Kami yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama :
No. KTP/SIM/KIMS :
Alamat :

Kode Pos :

Selanjutnya disebut Pemilik Dana/Shahibul Maal,

2. Nama : PT. Bank BRISyariah
Alamat :

Kode Pos :

Selanjutnya disebut Pengelola Dana/Mudharib,

Pemilik Dana/Shahibul Maal dan Pengelola Dana/Mudharib berjanji akan berbagi hasil atas Dana Shahibul Maal yang dikelola dalam bentuk Tabungan Haji BRISyariah iB Nomor Rekening :
Adapun Nisbah bagi hasil yang disepakati/disetujui adalah sebesar.....%
(..... Per seratus) untuk Pemilik Dana Shahibul Mall dan%
(.....Per seratus) untuk Pengelola Dana/mudharib. Nisbah bagi hasil ini berlaku sampai dengan berakhirnya perjanjian ini.

Pemilik Dana/Shahibul Maal dengan ini menyetujui/tidak menyetujui*) pembayaran zakat atas nisbah yang diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Perjanjian mengikat dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan syarat-syarat dan ketentuan umum.

Demikian perjanjian ini kami buat dengan sebenar-benarnya atas dasar keikhlasan dan musyawarah/mufakat sehingga tidak dapat diubah tanpa pemberitahuan terlebih dahulu dari Pihak pengelola Dana/Mudharib.

Pengelola Dana/Mudharib

.....-20.....
Pemilik Dana/Shahibul Maal

.....
*) Coret yang tidak perlu

DOKUMENTASI



BUKTI KONSULTASI

BUKTI KONSULTASI

Nama : Nur Eliza
 Nim/Jurusan : 13540037/S1 Perbankan Syariah
 Pembimbing : Nihayatu Aslamatis S., SE., MM
 Judul Skripsi : Penerapan Etika *Customer Service* Di PT. Bank BRI
 Syariah Cabang Malang

No	Tanggal Bimbingan	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Bimbingan
1	13 Desember 2016	Konsultasi Judul Skripsi	1 
2	07 Februari 2017	Proposal Bab I,II,III	2 
3	01 Maret 2017	Revisi & Acc Proposal	3 
4	17 Maret 2017	Seminar Proposal	4 
5	29 Maret 2017	Acc Proposal	5 
6	18 April 2017	Skripsi Bab IV, V	6 
7	10 Mei 2017	Revisi & Acc Proposal Bab IV,V	7 
8	22 Mei 2017	Seminar Hasil	8 
9	06 Juli 2017	Revisi & Acc Ujian Skripsi	9 
10	11 Juli 2017	Ujian Skripsi	10 

Malang, 11 Juli 2017

Mengetahui,
 Ketua Jurusan Perbankan Syariah S1



Dr. Siswanto, SE.,M.Si
 NIP. 19750906 200604 1 001

BIODATA PENULIS

Data Pribadi

Nama Lengkap : Nur Eliza
 Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 13 Januari 1995
 Alamat Asal : Bulubrangsi-Laren-Lamongan
 Telepon HP : 085839855913
 E-mail : Nureliza289@gmail.com
 Facebook : Nur Eliza



Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal

1999-2001 : TK Busthanul Athfal Bulubrangsi
 2001-2006 : MIM 03 Bulubrangasi Laren Lamongan
 2007-2009 : SMPM 13 Sendang Agung
 2010-2012 : MA Al-Ishlah Sendang Agung
 2013-2017 : Jurusan Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi UIN
 Maulana Malik Ibrahim Malang

Pendidikan Non Formal

2013-2014 : Program PPBA UIN Maulana Malik Ibrahim
 Malang
 2015 : Program ELC (English Language Center) UIN Maulana
 Malik Ibrahim Malang

Pengalaman Organisasi

- Kader IMM Revivalis tahun 2013-2014.
- Wakil Bidang Hubungan Sosial dan Masyarakat IMM Revivalis Tahun 2014-2015.
- Ketua Bidang Kewirausahaan IMM Revivalis Tahun 2015-2016.

Aktivitas dan Pelatihan

- Peserta Sekolah Pasar Modal Level 1 Pojok Bursa BEI UIN Malang Tahun 2014.
- Peserta Bedah Buku dengan Tema WE Can Show Amazing Talent Tahun 2014.
- Peserta Seminar International Conference dengan tema 2nd International Conference On” The Development Of Shariah Economics” Tahun 2014
- Peserta Kuliah Tamu Jurusan Perbankan Syariah S1 dengan Tema Urgensi Hybrid Contract dalam Mengembangkan Produk Perbankan Syariah Tahun 2015.
- Peserta Workshop Hybrid Contract dengan Tema Implementasi Hybrid Contract dalam Produk Pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah Tahun 2015.
- Peserta Roadshow Sekolah Pasar Modal Tahun 2015.
- Peserta Workshop dengan Tema Workshop Penguatan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Tahun 2016.