

PENERAPAN ETIKA PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH TANGERANG

Didi Suardi,¹Dila Pebriyanti²

^{1,2}Universitas Cendekia Abditama

Email: didisuardi1104@gmail.com,¹ dilafebriyanti07@gmail.com²

Abstract

This research critically examines the implementation of customer service ethics at Bank Tabungan Negara KCS Tangerang using a qualitative descriptive approach. The study aims to shed light on the ethical practices adopted by customer service representatives while interacting with clients. Data for this investigation was collected through primary and secondary sources. Primary data was derived from observations and structured interviews with key informants, including the Service Quality Unit at Bank Tabungan Negara KCS, supporting informants from the bank's clientele, and expert professionals. On the other hand, secondary data was acquired from pertinent articles, brochures, standard operating procedures (SOPs), reputable journals, theses, books, and related documentation. The research findings illuminate the commendable application of ethical principles by customer service representatives when attending to clients at Bank Tabungan Negara KCS Tangerang. The observed ethical practices encompass positive attitudes and behaviors, presentable appearance through the utilization of appropriate uniforms and name tags, polite and informative communication, skillful use of questioning techniques, and the exhibition of courteous body language during customer interactions. The results of this study contribute to our understanding of ethical customer service practices within the banking sector and highlight the significance of ethical conduct in cultivating a positive and satisfactory customer experience. Additionally, the findings underscore the role of customer service ethics in building and maintaining a favorable reputation for the bank in the eyes of its clients.

Keywords: *Customer service ethics, Banking sector, Ethical conduct, Customer experience, Qualitative analysis.*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, persaingan bisnis sangat ketat dan ditandai dengan kemajuan ekonomi global yang dapat mendorong pertumbuhan bisnis di sektor jasa. Industri perbankan merupakan salah satu industri jasa yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan telah menjadi industri jasa yang memberikan kontribusi pendapatan nasional, menerima dana masyarakat, dan berperan sebagai menyalurkan kembali kepada kegiatan ekonomi yang bersifat produktif. Industri perbankan dalam negeri memiliki masa depan yang cerah. Hal ini didukung oleh kekayaan alam Indonesia yang melimpah dan didukung oleh jumlah masyarakat Indonesia yang besar. Jika kedua kemungkinan ini dikembangkan sepenuhnya, perbankan nasional dapat memainkan peran yang lebih penting dan dibutuhkan bagi masyarakat itu sendiri (Kasmir, 2017).

Perbankan dalam sektor perekonomian yang memegang peranan penting dalam pembangunan perekonomian di Indonesia. Perbankan merupakan segala sesuatu yang terkait tentang bank yang mencakup kelembagaan dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Perbankan mempunyai fungsi utama sebagai intermediasi, yaitu penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya secara efektif dan efisien pada sektor riil untuk menggerakkan pembangunan dan stabilitas perekonomian sebuah Negara (Jamaludin & Kuriyah, 2018). Dalam hal ini bank menghimpun dana dari masyarakat berdasarkan asas kepercayaan masyarakat. Apabila masyarakat percaya pada bank, maka masyarakat akan merasa aman untuk menyimpan uang atau dananya di bank, Bank harus selalu menjaga tingkat kepercayaan dari

nasabah atau masyarakat agar menyimpan dana mereka di bank, dan bank dapat menyalurkan dana tersebut untuk menggerakkan perekonomian bangsa (Apriani & Hartanto, 2019)

Berdirinya perbankan syariah sebagai alternatif praktik perbankan konvensional. Dengan demikian kritik terhadap perbankan umum merupakan sebuah konsep perbankan syariah yang tidak menolak bank dalam penggunaannya sebagai forum perantara keuangan, namun karakteristik perbankan konvensional masih memiliki unsur riba, perjudian, kerawanan, dan kepalsuan. Dengan melarang *riba, maysir, gharar dan bathil* di perbankan, kita bisa menggunakan akad-akad berdasarkan etika Islam (Muklis et al., 2021; Putritama, 2018). Maka dari itu Perbankan Syariah memikul tanggung jawab yang besar karena seluruh staf dan nasabah yang berurusan dengan perbankan ini, mau tidak mau harus diatur dan bertindak secara Islami sehingga setiap orang yang mendatangi bank tersebut mendapat kesan bahwa sedang memasuki sebuah tempat yang suci untuk melakukan ritual keagamaan, yaitu penggunaan modal dalam aktivitas yang diterima dan diridhai oleh Allah SWT. Semua karyawan bank syariah memikul sebuah kewajiban yang sama, yakni bahwa sepanjang hidupnya mereka harus bertingkah laku secara Islami, baik dalam pekerjaan maupun aktivitas sehari-hari (Muslih, 2019).

Bank Tabungan Negara syariah, sebagai salah satu bank syariah di Indonesia yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 dengan dibukanya cabang syariah pertama di Jakarta. Bank Tabungan Negara KCS Tangerang merupakan salah satu bank cabang syariah yang didirikan di Tangerang. Tujuan dibukanya Bank Tabungan Negara Syariah ini adalah untuk melayani kepentingan masyarakat luas dalam penggunaan jasa keuangan syariah dan meningkatkan kesadaran akan adanya sebuah manfaat prinsip-prinsip perbankan syariah, serta meningkatkan ketahanan bank terhadap perubahan lingkungan bisnis dan memastikan keseimbangan dalam mewujudkan kepentingan seluruh nasabah dan karyawan. Misi BTN syariah memberikan layanan keuangan syariah yang unggul dalam pembiayaan rumah dan produk serta layanan keuangan Syariah terkait untuk memastikan kepuasan nasabah dan mencapai pangsa pasar yang diharapkan. (*KPR BTN Syariah, Profil BTN Syariah.*) Oleh karena itu, bank BTN syariah harus memberikan keunggulan dalam layanan. Salah satunya dengan menerapkan etika pelayanan customer service terhadap para nasabah maupun calon nasabah.

Etika customer service di dunia perbankan merupakan tindakan yang mengatur perilaku customer service agar memberikan kepuasan kepada nasabah dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah, dengan memperhatikan yang benar dan salah (Mukharomah, 2019). Customer service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Customer service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas-tugas yang diemban oleh para customer service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan (Kasmir, 2014). Selain itu, customer service, yang memiliki kewajiban dan peran tersendiri yang harus beretika dalam fungsinya. Fungsi dan peran customer service ini harus dilakukan secara bersama-sama menjadi satu kesatuan. Artinya tidak boleh hanya dilakukan salah satu dari fungsi tersebut atau tidak lengkap, karena masing-masing fungsi saling melengkapi. Seorang customer service dituntut untuk memahami dan melaksanakan seluruh fungsi dan peran yang diembannya dengan sebaik-baiknya (Joni & Diniati, 2019).

Pada kenyataannya, fungsi customer service belum sepenuhnya dapat dijalankan dengan baik dikarenakan beberapa permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh customer service. Apabila salah satu fungsi customer service saja tidak diimplementasikan apa yang sudah menjadi fungsi yang seharusnya dijalankan maka peran customer service tidak akan berjalan dengan sepenuhnya (Joni & Diniati, 2019). Perilaku customer service yang kurang ramah, tidak tepat waktu dalam melayani nasabah menjadi hambatan bagi perbankan syariah. Buruknya pelayanan customer service dari segi berbicara, bertanya dan gerak-gerik yang diberikan kepada nasabah harus segera disadari dan diperbaiki oleh pihak bank agar tidak mengakibatkan banyak kerugian bagi bank. Nasabah pada masa kini sudah mulai selektif dalam mencari bank yang baik secara pelayanannya. Dampak berikutnya akan terjadi pemberitaan negatif pada jangka panjang. Maka dari itu merupakan kerugian yang ditanggung oleh bank (Fatmawati, 2021). Sikap customer service kurang memuaskan hal ini terlihat dari customer service yang kurang ramah, tidak tepat waktu dalam melayani nasabah, hal tersebut merupakan kendala dalam melayani nasabah dengan baik. Dengan demikian customer service setiap bank harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan tetap memperhatikan setandar operasional

setiap standar penilaian kinerja customer service, agar nasabah menjadi loyal terhadap bank tersebut dan tidak pindah ke bank pesaing (Habu & Simon, 2021). Pelayanan yang diberikan dengan baik akan mempengaruhi kepuasan nasabah, dimana bank yang memiliki pelayanan buruk lambat laun akan ditinggalkan nasabah. Namun, sebaliknya bank yang pelayanannya baik akan banyak dicari nasabah. Kepuasan nasabah akan terpenuhi bila mereka memperoleh apa yang menjadi harapan mereka. Mereka juga menginginkan agar keluhan mereka dapat didengar dan ditangani sesegera mungkin secara professional (Fatmawati, 2021).

Customer service yang mampu memberikan pelayanan terbaik dan berupaya meningkatkan pelayanan nasabah dapat menciptakan citra positif bank dan menarik minat nasabah kepada nasabah meningkatkan keuntungan dan mampu membangun hubungan yang baik dengan pelanggannya (Ismawati, 2021). Namun pada faktanya yang terjadi sering ditemukan customer service tidak bersikap seperti seharusnya. sebuah hambatan dalam melayani nasabah. Bahkan sering ditemukan customer service yang cuek, sombong, jarang senyum, tidak bersikap ramah terhadap nasabah yang terjadi bukan memberikan kesan yang baik tetapi memberikan kesan yang buruk dimata nasabah karena tidak melayani dengan baik (Ismawati, 2021). Pelayanan nasabah atau customer service di bank merupakan layanan yang berkaitan dengan bisnis sehari-hari dan operasi bank yang ditawarkan bank kepada nasabah khusus dan kepada masyarakat umum, dan dengan meningkatnya persaingan di bidang jasa, perusahaan perbankan harus mempertahankan peningkatan pelayanan kepada nasabah. Untuk meningkatkan citra bank, pegawai bank yang selalu siap memenuhi kebutuhan setiap nasabah (Mirawati & Fernos, 2019). Adanya pelayanan yang baik inilah yang membuat nasabah merasa nyaman dan dihargai sebagai pengguna jasa, sehingga nasabah tersebut kembali dan melanjutkan hubungannya dengan bank. Kemudian nasabah tersebut memberikan pendapatnya kepada rekan atau nasabah lainnya tentang kepuasan dan kualitas pelayanan yang diterimanya (Mirawati & Fernos, 2019). Berdasarkan latar belakang di atas maka riset ini bertujuan untuk mengalisis secara mendalam penerapan etika pelayanan customer service di BTN Syariah Tangerang.

TINJAUAN LITERATUR

Pengertian Etika

Secara etimologis, istilah “etika” diserap dalam bahasa inggris yaitu “Ethics” yang berasal dari bahasa Yunani, “ēthikos”. (*Ethic Definition & Meaning - Merriam-Webster.*) yang berarti “tata krama” atau kebiasaan dalam kaitannya dengan perbuatan atau tingkah laku manusia, bisa juga berarti “karakter” seseorang (seluruh luapan tingkah laku seseorang dalam tindakan mereka) (Dewantara, 2017; Jamaludin & Nursakinah, 2022).

Etika secara terminologi adalah pengetahuan yang membahas baik dan buruk atau sesuatu yang benar dan salahnya tingkah laku dan tindakan manusia serta meninjau kewajiban-kewajiban manusia. Etika ini ialah kebiasaan atau prilaku yang tampak oleh individu, akan tetapi baik dan buruknya tergantung dari individu tersebut sehingga etika juga diatur dalam agama (Zubair, 1995). Etika juga merupakan titik tolak kebaikan dan kejahatan, yang menjadi petunjuk untuk menentukan pilihan pribadi sebelum mengambil tindakan apapun.

Etika tidak terbatas pada larangan normatif, tetapi merupakan puncak dari kemampuan umum untuk menggunakan kecerdasan manusia. Karena etika melibatkan kemampuan untuk mengoperasikan kecerdasan manusia, etika juga dikenal sebagai sistem filosofis yang mempertanyakan praktik orang dalam kaitannya dengan tanggung jawab dan tugasnya (Ruslang et al., 2020).

Etika Dalam Pelayanan

Etika adalah perangkat dalam sebuah masyarakat untuk mengarahkan tindakan (perilaku) agar dapat berfungsi dengan baik dan lebih bermoral. Artinya etika adalah iorma dan aturan yang menjadi pedoman tingkah laku seseorang dalam bertindak dan memainkan perannya dalam masyarakat sesuai dengan aturan main, sehingga perbuatannya dapat disebut santun atau bermoral. Pada dunia perbankan masalah etika sangat diperlukan untuk dipahami dan dipraktikkan oleh seluruh elemen karyawan di bank.

Nasabah yang datang ke bank sekali pun bukan sebagai undangan tamu penting yang harus diberikan pelayanan maksimal tanpa memandang ras, suku, dan agama atau dengan kata lain melakukan seluruh nasabah dengan cara yang sama dan terbaik demi terciptanya kepuasan nasabah.

Hal tersebut dilakukan agar nasabah merasa dihormati, dihargai, dan mendapatkan solusi atas masalahnya, maka setiap karyawan bank harus memahami dengan baik terkait etika. Maka dari itu ada ketentuan yang diatur dalam etika secara umum yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan, agar pelayanan yang diberikan sesuai antara lain (Kasmir, 2017):

a. Sikap dan Perilaku

Sikap dan perilaku artinya dalam melayani nasabah tidak dibeda-bedakan, baik untuk nasabah lama maupun nasabah baru. Pada dasarnya, sikap dan perilaku harus ditunjukkan oleh karyawan kepada nasabah, mulai dari nasabah datang sampai dengan selesai. Sikap dan perilaku dalam hal ini lebih bersifat kepada gerakan-gerakan yang dibuat selama melayani nasabah. Gerakan ini mulai dari cara berjalan duduk senyum, cara menatap, cara berbicara, cara bertanya, cara menjawab atau memberi keterangan, yang semuanya akan mengakibatkan nasabah senang dan puas atas layanan yang diterimanya.

Kemudian dalam melayani nasabah diharuskan selalu dengan murah senyum, suara yang lemah lembut dan ramah tamah serta memiliki perilaku yang selalu periang. Dalam memberikan pelayanan juga harus menunjukkan sifat simpatik, pandai bergaul dari fleksibel terhadap masalah yang sedang dihadapinya. Selanjutnya juga harus memiliki rasa keinginan, peduli dan suka menolong.

b. Penampilan

Penampilan hal pertama nasabah perhatian, artinya penampilan yang ada pada karyawan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak gerik, sikap dan perilaku sehingga dapat membuat nasabah terkesan. Penampilan juga harus selalu terlihat senang dan gembira termasuk pada saat berhubungan dengan nasabahnya. Karyawan yang bekerja dengan penuh semangat dan selalu termotivasi akan membuat merasa nasabah senang.

Penampilan ini harus selalu dijaga selama jam kerja secara prima. Artinya mulai dari masuk kerja sampai dengan pulang kerja. Bahkan seseorang yang sudah terbiasa berpenampilan yang apik dan rapi akan melakukannya juga di luar kantor, karena sudah menjadi kebiasaannya. Keuntungan dengan berpenampilan yang baik adalah mampu menarik simpati dari nasabah. Artinya nasabah akan merasa senang berhubungan dengan karyawan. Dengan penampilan yang baik maka karyawan akan nampak berwibawa di mata nasabahnya.

c. Cara Berpakaian

Cara berpakaian artinya cara menggunakan baju, celana, dan sepatu yang digunakan sehari-hari, termasuk dalam hal ini penggunaan aksesoris yang melekat dalam pakaian itu. Pakaian yang dikenakan harus serasi antara baju, celana, sepatu dan aksesoris yang digunakan. Serasi dalam arti warna dan model yang digunakan, sehingga setiap orang yang melihat menjadi terkagum-kagum. Dalam hal berpakaian memang yang terbaik adalah menggunakan seragam. Dengan menggunakan pakaian seragam, model dan warna pakaian terlihat sangat menarik di mata pelanggan. Tidak perlu setiap hari menggunakan pakaian seragam, ada hari tertentu menggunakan pakaian bebas. Perlu diperhatikan, dalam hal berpakaian jangan sampai terbuka aurat yang tidak pantas terlihat.

d. Cara Berbicara

Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan baik nasabah langsung maupun secara empat mata ataupun melalui telepon. Hal ini penting diperhatikan, jangan sampai membuat nasabah tersinggung atau tidak senang. Biasanya, agar tidak membuang waktu, karyawan dapat langsung berbicara tentang apa yang nasabah inginkan. Walaupun terkadang diselingi dengan kalimat pembuka atau basa-basi. Berbicara kepada nasabah harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele, artinya volume suara jangan terlalu kecil tetapi jangan pula terlalu keras agar volume suara enak didengar seperti lembut dan merdu, sehingga nasabah yang mendengarkannya menjadi senang.

e. Cara Bertanya

Cara Bertanya, merupakan gaya seseorang untuk meminta kejelasan, penegasan dan kepastian tentang sesuatu hal. Artinya karyawan ingin memperoleh penjelasan, atau penegasan atau kepastian yang belum diketahui oleh karyawan. Kejelasan suatu masalah harus ditanyakan kepada nasabah mengingat ketidakjelasan ini sangat dibutuhkan bagi karyawan. Hal ini disebabkan karena dapat

memberikan jawaban yang salah kepada lawan bicara. Nasabah menginginkan barang apa, tapi kita menjelaskannya yang lain, tidak seperti yang diinginkan nasabah. Cara bertanya selanjutnya ialah untuk pertanyaan yang menginginkan suatu kepastian.

Sering kali nasabah berubah-ubah keinginannya untuk memilih suatu barang. Namun cara bertanya pun harus diatur sedemikian rupa, sehingga nasabah merasa bahwa penjelasan nasabahlah yang kurang lengkap. Satu hal yang penting bahwa pertanyaan yang kita ajukan tidak membuat nasabah merasa tersinggung dan mungkin akan membuat nasabah merasa senang. Pertanyaan yang diajukan haruslah sopan, kata-kata atau kalimat yang diajukan penuh dengan permintaan maaf, Kemudian pertanyaan hendaknya jelas artinya mudah dipahami oleh nasabah. Pertanyaan juga jangan terlalu panjang sehingga nasabah sulit menerimanya. Pertanyaan yang baik akan menyebabkan komunikasi menjadi lancar dan nyaman

f. Gerak-Gerik Tubuh

Gerak-gerak tubuh artinya memperlihatkan seseorang memperlakukan orang disekitar, dalam melayani nasabah gerak tubuh harus disesuaikan dengan melakukan kontak kepada nasabah tetapi tidak dengan tatapan tajam, tetapi dengan tatapan ramah, Ekspresi muka yang terlihat melayani dengan baik, memperhatikan bagaimana cara berjalan, cara ketika duduk seperti terlihat menyenangkan. artinya pergerakan anggota badan yang diperlihatkan depan nasabah. Gerak-gerak meliputi mimik wajah, tatapan mata, gerakan tangan, tungkai atau kaki. Jangan sampai gerak gerak yang kita lakukan dapat mengakibatkan nasabah tersinggung.

Kemudian gerak-gerak kita juga jangan sampai membuat nasabah merasa dicurigai dan membuat tidak nyaman. Terutama dalam memandang nasabah hindari dengan pandangan cemberut, sinis, atau mencibir. Mimik wajah maksudnya, wajah yang diperlihatkan kepada nasabah pada saat melayani dan tidak sedang melayani Tunjukkan mimik wajah yang tenang, gembira, tidak cemberut atau kusut. Pandangan mata pada saat kita memandang nasabah harus dengan sopan termasuk dalam hal menatap nasabah. Begitu pula pergerakan tangan yaitu pada saat kita menunjuk tangan atau jari ke suatu arah atau ke nasabah hendaknya sesuai dengan kebiasaan umum misalnya dengan menggunakan telunjuk atau jempol. Demikian juga dengan anggota badan usahakan jangan sampai membelakangi nasabah.

Customer Service

Customer service adalah pelayanan yang diberikan oleh nasabah. Namun, istilah *customer service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *customer service*. Secara umum, *customer service* adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk menjamin kepuasan nasabahnya melalui pelayanan yang diberikan oleh *customer service*. Oleh karena itu *customer service* memuaskan segala kebutuhan nasabahnya dengan memuaskan, pelayanan yang diberikan antara lain menerima keluhan atau masalah yang dihadapi nasabah, *customer service* harus mengetahui cara mencari solusi atas masalah nasabah (Anggraini, 2018).

Bank Syariah

Bank syariah merupakan *Islamic Financial Institution* dan lebih dari sekadar bank yang berlandaskan Al-Qur'an dan hadits (tuntunan Rasulullah Muhammad saw) yang mengacu pada prinsip muamalah, yakni sesuatu itu boleh dilakukan, kecuali jika ada larangannya dalam Al-Qur'an dan hadits yang mengatur hubungan antarmanusia terkait ekonomi, sosial, dan politik.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah dinyatakan bahwa bank syariah menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dan mengacu pada fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga berwenang, dalam hal ini Dewan Syariah Nasional (DSN) di bawah Majelis Ulama Indonesia (MUI). Bank syariah pun menjalankan fungsi penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Organisasinya dilengkapi Dewan Pengawas Syariah (DPS) guna menjamin bahwa operasionalnya tidak menyimpang dari kaidah syariah. Produk bank syariah relatif lebih banyak dibandingkan dengan bank konvensional yang antara lain bisa melakukan jual beli, sewa- menyewa, sewa beli, berbagi hasil, bermitra modal, gadai, anjak piutang, serta jasa lainnya. Produk bank syariah yang beragam tersebut didasari akadnya yang bervariasi. (Ikatan Bangkir Indonesia, 2016)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah metode untuk mengembangkan ilmu pengetahuan serta proses memecahkan suatu masalah dengan menggunakan metode ilmiah. (Efendi & Ibrahim, 2018) Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, karena pada penelitian ini menggambarkan kondisi nyata dari kejadian yang diteliti. Penelitian kualitatif adalah suatu jenis penelitian yang hasilnya tidak diperoleh melalui perhitungan statistik, prosedur kuantifikasi, ataupun cara-cara lainnya (ukuran angka). Pada prinsipnya penelitian kualitatif digunakan untuk memahami objek-objek yang diteliti secara mendalam (Rukajat, 2018). Penelitian ini dapat dikelompokkan kedalam jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan ini pada dasarnya ialah cara agar bisa mendapatkan secara jelas dan realistis mengenai suatu hal yang terjadi di kehidupan masyarakat atau organisasi (Wijaya, 2018).

Dalam penelitian ini, peneliti memilih 9 informan sebagai sumber yang bisa memberikan informasi kepada peneliti. Subjek penelitian ialah informan yang memberikan informasi yang dibutuhkan pada saat melakukan penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penelitian yaitu wawancara (interview) dengan percakapan atau komunikasi yang dilakukan dengan maksud tertentu, percakapan dilakukan oleh tiga pihak, yaitu penulis yang mengajukan pertanyaan kepada pihak atau *service quality unit heard* Bank Tabungan Negara KCS Tangerang dan nasabah Bank Tabungan Negara KCS Tangerang. Memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut mengenai objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, menggunakan wawancara terstruktur-terencana, di mana peneliti menyusun secara rinci dan sistematis pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber. Supaya peneliti mendapatkan informasi secara valid maka peneliti melakukan wawancara langsung dengan *service quality unit heard* Bank Tabungan Negara KCS Tangerang dan nasabah Bank Tabungan Negara KCS Tangerang. Pengamatan (observasi) dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati dokumen-dokumen secara langsung di Bank Tabungan Negara KCS Tangerang mengenai penerapan etika pelayanan customer service pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang. Teknik analisis Data yang dilakukan peneliti yaitu, pengumpulan data dilakukan dengan menggali informasi yang lebih mendalam pada sumber. Dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Mereduksi data, artinya proses memilah, memfokuskan perhatian pada bentuk penyederhanaan, pengabstrakan dan membuang sumber data yang tidak diperlukan. Kemudian, setelah direduksi, data dalam pengumpulan data akan memberi gambaran kepada peneliti yang selanjutnya akan dilakukan pengumpulan data dan melakukan pencarian data kembali jika perlu. Penyajian data dilakukan setelah mereduksi data, yakni penyajian data. Data yang disajikan dalam penelitian berupa teks yang tertulis dan bersifat naratif. Dan Penarikan verifikasi dan membuat kesimpulan merupakan tahapan terakhir dari menganalisis data. Kesimpulan membutuhkan verifikasi untuk menarik kesimpulan yang valid

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sikap Dan Perilaku Customer Service Pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang

Sikap adalah perilaku seseorang dalam menghadapi orang lain, sedangkan perilaku adalah kebiasaan seseorang dalam melakukan sesuatu. Kepribadian *customer service* dan citra perusahaan ditunjukkan dari sikap dan perilaku. Maka dari itu *customer service* Bank Tabungan Negara KCS Tangerang dalam bersikap dan berperilaku dalam melayani nasabah harus mempunyai kualitas yang nantinya bisa meningkatkan layanan pada nasabah. Sikap dan perilaku *customer service* Bank Tabungan Negara KCS Tangerang dilihat dari memberikan senyuman, sikap lemah lembut, dan rasa hormat dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Memberikan Senyuman

Memberikan senyuman ketika memberikan pelayanan merupakan hal yang harus dilakukan oleh *customer service*. Terkait dengan senyuman, pada dasarnya nasabah berharap ketika diberikan pelayanan merasa senang dan nyaman oleh *customer service*, salah satunya dengan memberikan senyuman. Berdasarkan wawancara terdapat 6 nasabah menyatakan ketika diberikan pelayanan customer service selalu memberikan senyuman. Namun berbeda dengan 1 nasabah yang menyatakan bahwa ketika nasabah dilayani oleh customer service, customer service tidak selalu memberikan senyuman kepada nasabah.

Pada bank syariah *customer service* harus menerapkan prinsip tiga S yaitu senyum, sapa dan salam. Prinsip itu juga telah dilakukan oleh *customer service* pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang, senyuman yang digunakan oleh *customer service* yaitu senyum minimal 3 jari. Maka dari itu dalam menjalankan tugas nya ketika melayani nasabah *customer service* selalu memberikan senyuman yang ramah serta sopan kepada nasabah. Dari awal nasabah datang *customer service* segera memberikan senyuman ramah, lalu mengucapkan salam serta menyapa nasabah dan setelah selesai memberikan pelayanan, *customer service* mengakhiri dan mempersilahkan nasabah untuk meninggalkan tempat dengan memberikan senyuman kepada nasabah. Dalam hal ini membuat nasabah senang serta tidak merasa sungkan dan terbuka ketika meminta bantuan kepada *customer service* atas kendala yang sedang dihadapi nasabah yang membuat hubungan *customer service* dan nasabah berjalan dengan baik. Dari senyuman yang diberikan *customer service* ketika memberikan pelayanan dari awal sampai akhir pelayanan berjalan dengan baik tanpa adanya ketidaknyamanan dari nasabah.

Hasil penelitian terkait dengan memberikan senyuman. *Customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah telah menerapkan dalam hal memberikan senyuman. Senyuman yang diberikan ialah senyuman ramah serta sopan dari awal nasabah datang sampai selesai pelayanan, dengan bentuk senyuman yang diberikan *customer service* minimal 3 jari. Namun terdapat satu nasabah menyatakan *customer service* tidak selalu memberikan senyuman ketika memberikan pelayanan kepada nasabah.

b. Sikap Lemah Lembut

Sikap lemah lembut harus ada pada *customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu dari tutur kata. Sikap lemah lembut ini ditunjukkan dalam bentuk nada suara, maupun perkataan yang diucapkan *customer service*. Sikap lemah lembut itu penting diterapkan oleh *customer service* dengan selalu menggunakan sentuhan hati, ketika nasabah datang disambut dengan tingkah laku yang baik, perangkat yang baik, sikap lemah lembut itu baik perkataan yang lemah lembut dan sikap yang lemah lembut pula, dan nasabah merasa nyaman.

Ketika memberikan pelayanan *customer service* Bank Tabungan Negara KCS Tangerang selalu memberikan sikap lemah lembut baik dari tutur kata maupun dari gestur tubuh, untuk tutur kata yaitu ketika nasabah datang pada *customer service* selalu mengucapkan salam dengan ramah. Dalam menjelaskan semua produk yang terdapat *customer service* menjelaskan secara terperinci tanpa adanya penjelasan yang berbelit dan tergesah-gesah, yang membuat penyampaian dapat dimengerti oleh nasabah. Untuk gestur tubuh ketika nasabah datang *customer service* berdiri menyambut nasabah, lalu setelah nasabah selesai bertransaksi dengan *customer service*, *customer service* mempersilahkan nasabah untuk meninggalkan tempat.

Hasil penelitian terkait sikap lemah lembut. *Customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah telah menerapkan dalam hal bersikap lemah lembut baik dari bahasa dan gestur tubuh, untuk bahasa seperti ketika mengucapkan salam, mengucapkan terima kasih dan *customer service* dalam tata bahasa ketika memberikan penjelasan tentang produk secara terperinci, tanpa adanya penjelasan yang berbelit serta tidak tergesah-gesah dan nasabah merasa mengerti dengan semua penjelasan *customer service*, untuk gestur tubuhnya *customer service* langsung bersikap baik menyambut dengan senyum, sapa, salam kepada nasabah, lalu setelah pelayanan selesai, *customer service* mempersilahkan nasabah untuk meninggalkan tempat dengan sikap lemah lembut.

c. Rasa Hormat

Pelayanan yang diberikan *customer service* dengan sopan terutama dalam tutur kata, melayani dengan tulus dan selalu menerapkan kata, maaf, tolong, terima kasih juga hal ini juga termasuk cara menghormati nasabah. Dari pelayanan *customer service* yang sopan terutama dalam tutur kata, melayani dengan tulus dan selalu menerapkan kata, maaf, tolong, terima kasih yang nantinya membuat nasabah di hormati.

Customer service Bank Tabungan Negara KCS Tangerang selalu menunjukkan rasa hormat kepada nasabah dengan menyebut nama nasabah dengan baik dan selalu mengatakan terima kasih kepada nasabah setiap bertransaksi. Untuk memanggil nama nasabah *customer service* dapat melakukannya dengan memanggil minimal 3 kali. Serta ketika memberikan pelayanan *customer service* biasa mengklasifikasikan nasabah ini masih muda, sudah lanjut usia, ibu hamil atau penyandang disabilitas dari ini mana yang harus didahulukan itu orang tua tanpa mengabaikan yang

muda, agar pelayanan yang diberikan kepada nasabah berjalan dengan baik dan nasabah bukan hanya senang, terbantu ketika mengalami kendala dalam bertransaksi tetapi merasa dihormati tanpa merasa dibeda-bedakan.

Hasil penelitian terkait rasa hormat. *Customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah telah menerapkan dalam hal memberikan rasa hormat. *Customer service* selalu menunjukkan rasa hormat kepada nasabah dengan selalu menyebut nama nasabah, bukan hanya bapak atau ibu tetapi memanggil nama nasabah minimal 3 kali. *Customer service* selalu bersikap baik, serta mengucapkan terimakasih kepada nasabah ketika sedang memberikan pelayanan. Berdasarkan pernyataan diatas, dapat dikatakan bahwa sikap dan perilaku *customer service* Bank Tabungan Negara KCS Tangerang dilihat dari memberikan senyuman, sikap lemah lembut, dan rasa hormat telah diterapkan sesuai dengan etika dalam pelayanan.

2. Penampilan *Customer Service* Pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang

Dalam memberikan pelayanan, *customer service* dapat berpenampilan dengan sangat menarik. Karena penampilan adalah hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Kesan pertama yang ditampilkan dengan baik, membuat kesan pertama yang baik pula dengan nasabah. Dan membuat nasabah merasa *customer service* simpati, kagum, dan hormat kepada nasabah, penampilan adalah cara bagaimana *customer service* menghias diri agar rapih dan serasi, dengan berpakaian, aksesoris, dan lain sebagainya agar nantinya membentuk satu kesatuan yang serasi. Penampilan *customer service* Bank Tabungan Negara KCS Tangerang dilihat dari penampilan rapih, mengucapkan salam, dan pelayanan yang baik dijelaskan sebagai berikut:

a. Berpenampilan Rapih

Aspek terpenting yang biasanya perlu diperhatikan dalam berpenampilan adalah pakaian, Pakaian harus selalu terlihat rapi di antara kemeja, celana, dan sepatu. Selain itu, penggunaan aksesoris tidak berlebihan dan disesuaikan dengan seragam yang digunakan. Terutama bagi *customer service* perempuan perlu juga dipastikan bahwa riasannya tidak berlebihan dan disesuaikan dengan pakaian. Jika *customer service* memang harus memakai seragam, maka mereka harus memakai seragam, misalnya seragam hari-hari tertentu formal, untuk hari tertentu memakai semi formal.

Customer service pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang ketika memberikan pelayanan selalu berpenampilan rapi. Pada *customer service* laki-lakinya memakai dasi, rambut yang tertata rapih, sepatu hitam dan seragam yang rapih serta bersih. Pada *customer service* perempuan memakai memakai hijab yang tertata rapih *make up yang fresh* dan tidak memakai perhiasan yang berlebihan dan menggunakan sepatu fantopel atau heels yang tidak terlalu tinggi. Maka dari itu pentingnya berpenampilan rapih pada *customer service* karena nasabah datang pada customer service dengan keluhan yang bermacam-macam maka *customer service* berpenampilan rapih serta menarik bahkan harus harum, karna jika ada bau yang tidak sedap akan mengganggu nasabah dan pelayanan yang diberikan customer service tidak berjalan dengan baik.

Hasil penelitian terkait berpenampilan rapih. *Customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah telah menerapkan dalam hal dalam hal berpenampilan rapih. Dalam berpenampilan untuk *customer service* laki-lakinya memakai dasi, rambut nya tertata rapih, sepatu hitam dan kaos kaki, memakai seragam yang rapih dan untuk *Service Quality Unit Heard* perempuan memakai memakai hijab yang tertata rapih sesuai peraturan perusahaan, memakai sepatu fantopel atau heels yang tidak terlalu tinggi serta *make up yang fresh* dan tidak memakai perhiasan yang berlebihan.

b. Mengucapkan Salam

Sebagai seorang *customer service*, setiap harinya selalu melayani nasabah sebelum memulai transaksi wajib memberikan kesan yang baik dengan mengucapkan salam sangat berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah. Mengucapkan salam seperti "*assalamualaikum*" merupakan identitas bank syariah. *Customer service* pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang ketika memberikan pelayanan selalu mengucapkan salam kepada nasabah ketika memulai pelayanan, lalu setelah itu menyapa dengan kata sapaan waktu ketika *customer service* sedang memberika pelayanan seperti selamat pagi, siang serta selamat sore, dan dilanjutkan dengan menanyakan keperluan nasabah kepada *customer service*. Karna mengucapkan salam ini sangat perlu dilakukan *costumer service*, bukan hanya sebagai identitas bank syariah tetapi memberikan kesan baik ketika mengawali sebuah pelayanan kepada nasabah. Hasil

penelitian terkait mengucapkan salam. *Customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah telah menerapkan dalam hal dalam hal mengucapkan salam. *Customer service* selalu mengucapkan salam ketika nasabah datang lalu setelah itu menyapa nasabah, dan menanyakan keperluan nasabah.

c. Pelayanan Yang Baik

Dalam melayani nasabah, *customer service* harus menghilangkan sikap yang berlebihan seperti kasar atau *over acting* di depan nasabah, karna pada dasarnya sebagai *customer service* harus bisa membuat nasabah merasa terbantu, dan terbuka ketika menceritakan apa yang perlu dibantu oleh *customer service*. *Customer service* pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang ketika memberikan pelayanan selalu melayani dengan baik, dengan menjelaskan produk dan prosedur secara terperinci, memahami semua produk yang terdapat di bank. ketika bertransaksi nasabah bias memahami tahapannya dikarenakan sangat terstruktur. karena *customer service* selalu berusaha memberikan pelayanan dengan baik kepada nasabah. karna *customer service* Bank Tabungan Negara KCS Tangerang mempunyai standar ketika bertransaksi kepada nasabah, *customer service* wajib mengikuti standar yang sudah ditentukan, standar nya yaitu ketika nasabah ingin membuka rekening, maka ketika sudah disambut dengan salam dan sapa oleh *customer service*, lalu ditanyakan kepada nasabah keperluannya untuk apa, lalu menjelaskan dan mengarahkan produk dan sesuai yang ada di bank, jika ingin membuka rekening tujuannya untuk apa, untuk KPR, untuk menabung atau untuk investasi, lalu setelah itu *customer service* akan mengarahkan produk yang sesuai kebutuhan nasabah, Lalu setelah itu *customer service* konfirmasi lagi kepada nasabah benar atau tidak produk ini sesuai kebutuhannya. Ketika sudah sesuai maka dibuka, setelah membuka rekening pasti ada *step by step* nya seperti mengisi formulir, input di sistem, lalu nanti adanya aktivasi di atm semua channel nya seperti *mobile banking*, sms notifikasi itu harus sudah teraktifkan ketika nasabah sudah selesai, agar nasabah merasa puas ketika mendapatkan layanan dari *customer service*. Dari pelayanan dengan baik ini lah dapat meningkatkan pelayanan, karena ketika nasabah datang pada *customer service*, dapat menjamin semua transaksi bias dilakukan semudah mungkin, secepat mungkin, dan tidak berlarut-larut dan membuat nasabah merasa nyaman dan puas mendapat pelayanan dari *customer service*.

Hasil penelitian terkait pelayanan yang baik. *Customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah telah menerapkan dalam hal pelayanan yang baik. Ketika nasabah datang *customer service* segera memberikan senyuman, selanjutnya mengucapkan salam dan menyapa nasabah setelah itu bertanya kepada nasabah keperluannya untuk apa, selanjutnya jika memang nasabah ingin mengetahui produk yang terdapat di bank, *customer service* menjelaskan apa saja produk yang ditanyakan oleh bank dengan terperinci dan merekomendasikan produk yang sesuai kebutuhan nasabah. Jika nasabah ingin membuka rekening, ditanyakan terlebih dahulu tujuannya untuk apa, ketika sudah sesuai maka akan dibukakan, membuka rekening pun terdapat *step by step* agar ketika nasabah telah meninggalkan *customer service* semua telah terselesaikan. Berdasarkan pernyataan diatas, dapat dikatakan bahwa penampilan *customer service* Bank Tabungan Negara KCS Tangerang dilihat dari penampilan rapih, mengucapkan salam, dan pelayanan yang baik telah diterapkan sesuai dengan etika dalam pelayanan.

3. Cara Berpakaian Customer Service Pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang

Cara berpakaian merupakan salah satu bagian penting dalam penampilan. Pakaian menunjukkan kepribadian seseorang. Cara berpakaian memperoleh perhatian yang cukup serius dan perhatian khusus dalam hal memberikan pelayanan. dalam hal berpakaian terdapat beberapa kelengkapan yang harus disesuaikan, misalnya antara baju dengan celana, sepatu dengan dasi serta aksesoris yang melekat pada tubuhnya. Keserasian dan kesesuaian dalam berpakaian akan menyebabkan perasaan orang yang memandang menjadi suka dan menyenangkan. Penampilan *customer service* Bank Tabungan Negara KCS Tangerang dilihat dari memakai seragam, menggunakan tanda pengenal, dan menggunakan sepatu dan kaos kaki dijelaskan sebagai berikut :

a. Memakai Seragam

Seragam adalah pakaian yang memang sudah ditentukan oleh perusahaan untuk digunakan pada hari yang sudah ditentukan. Perusahaan memiliki pakaian dinas. Hanya saja frekuensi pemakaiannya

berbeda, ada yang setiap hari, ada yang diselang-seling, artinya hanya pada hari-hari tertentu saja. Seragam juga terkadang sama setiap hari dan ada pula yang berbeda-beda sesuai dengan harinya. Perbedaannya dalam arti corak atau model yang digunakan. Akan tetapi, dalam seminggu tentu ada hari yang dibebaskan menggunakan pakaian bebas. Seragam merupakan SOP (standar operasional prosedur) suatu perusahaan, *customer service* merupakan bagian perusahaan tersebut maka wajib menaati peraturan yang telah ada.

Customer service pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang ketika memberikan pelayanan selalu memakai sesuai peraturan perusahaan dan warna seragam yang serasi dengan staf yang lain. Karna *customer service* mempunyai standar pemakaian seragam yang digunakan, ketika hari senin memakai seragam berwarna biru, selasa memakai batik, hari rabu dan kamis kita memakai seragam berwarna putih kebiru-biruan, lalu hari jumat memakai seragam semi formal. Dengan memakai seragam yang sesuai peraturan *customer service* dalam memberikan pelayanan agar terlihat profesional dan menarik dimata nasabah. Hasil penelitian terkait memakai seragam. *Customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah telah menerapkan dalam hal memakai seragam. *Customer service* selalu memakai seragam sesuai peraturan perusahaan ketika hari senin memakai seragam berwarna biru, selasa memakai seragam batik, hari rabu dan kamis memakai seragam berwarna putih kebiru-biruan, lalu hari jumat memakai seragam dipakai semi formal.

b. Menggunakan Tanda Pengenal

Penggunaan tanda pengenal berfungsi agar nasabah mudah mengenali *customer service* yang sedang melayani. Tanda pengenal disimpan dengan benar jangan sampai dibalik sehingga tidak terbaca dengan jelas. Berdasarkan wawancara terdapat 6 nasabah menyatakan ketika diberikan pelayanan *customer service* selalu menggunakan tanda pengenal. Namun berbeda dengan 1 nasabah menyatakan bahwa ketika diberikan pelayanan *customer service* sesekali tidak memakai tanda pengenal.

Customer service pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang ketika memberikan pelayanan selalu tanda pengenal dalam bentuk *name tag* yang di tempatkan di saku sebelah kiri. Tujuan penggunaan *name tag* bagi *customer service* dikarenakan banyak staf yang dimutasi agar nasabah bisa mudah mengenali *customer service* serta intensitas pertemuan ketika nasabah meminta solusi tentang kendala yang dihadapi dapat berjalan dengan baik dan semestinya. Hasil penelitian terkait penggunaan tanda pengenal. *Customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah telah menerapkan dalam hal penggunaan tanda pengenal. *Customer service* selalu memakai tanda pengenal, seperti bentuk *name tag*, yang ditempatkan di saku seragam sebelah kiri. Ketika memberikan pelayanan kepada nasabah. Namun terdapat satu nasabah menyatakan bahwa *customer service* ketika memberikan pelayanan sesekali tidak memakai tanda pengenal berbentuk *name tag*

c. Menggunakan Sepatu Dan Kaos Kaki

Dalam melengkapi kerapian, kebersihan, dan keserasian dalam berpakaian, maka juga harus diikuti oleh pemakaian sepatu dan kaos kaki yang serasi pula. Gunakan sepatu dan kaos kaki yang serasi dengan pakaian. Misalnya warna atau model yang digunakan. Agar menjadi perhatian selama berada di dalam kantor. Karena tidak diperkenankan memakai sandal terlebih pada saat melayani nasabah.

Customer service pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang ketika memberikan pelayanan selalu memakai sepatu hitam dan kaos kaki serasi dengan seragam. Tujuan dalam memakai sepatu dan kaos kaki yang serasi dengan seragam sesuai dengan peraturan perusahaan agar ketika melayani nasabah maka akan terlihat formal dan profesional dimata nasabah. Ketika sepatu dan kaos kaki ingin dilepas hanya ketika sedang istirahat atau ketika ingin sholat tetapi setelah selesai semuanya dan mulai melayani nasabah, sepatu dan kaos kaki itu harus dipakai lagi dengan semestinya. Hasil penelitian terkait menggunakan sepatu dan kaos kaki. *Customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah telah menerapkan dalam hal menggunakan sepatu dan kaos kaki. *Customer service* selalu memakai sepatu hitam dan kaos kaki serasi dengan seragam ketika memberikan pelayanan kepada nasabah. Berdasarkan pernyataan diatas, dapat dikatakan cara berpakaian *customer service* Bank Tabungan Negara KCS Tangerang dilihat dari memakai seragam, menggunakan tanda pengenal, dan menggunakan sepatu dan kaos kaki telah diterapkan sesuai dengan etika dalam pelayanan.

4. Cara Berbicara *Customer Service* Pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang

Komunikasi termasuk hal yang penting dalam memberikan pelayanan. Cara berbicara adalah cara *customer service* mengungkapkan atau menjelaskan sesuatu kepada nasabah, cara berbicara dapat dilakukan dengan berhadapan langsung dengan nasabah, maka nantinya apa yang dibutuhkan atau diinginkan dapat disampaikan, dijelaskan dan diselesaikan.

Penampilan *customer service* Bank Tabungan Negara KCS Tangerang dilihat dari tidak memotong pembicaraan, tidak bersikap kaku, dan tidak berprasangka negatif dijelaskan sebagai berikut:

a. Tidak Memotong Pembicaraan

Memotong pembicaraan pada saat nasabah sedang bicara itu merupakan tindakan tidak sopan, karena dapat mengganggu konsentrasi nasabah. Untuk hal-hal yang tidak perlu jangan sekali-kali memotong pembicaraan, kecuali nasabah merasa bingung menjelaskan sesuatu, maka perlu dibantu. *Customer service* pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang ketika memberikan pelayanan selalu tidak pernah memotong pembicaraan, *customer service* selalu mendengarkan nasabah berbicara terlebih dahulu, setelah itu *customer service* memberikan solusi dan menjelaskan apa yang membuat nasabah merasa bingung dan memerlukan bantuan *customer service*, maka dari itu yang nasabah merasa dibantu saat bertransaksi. Jika memang harus memotong pembicaraan tetapi memang harus ada adab nya, terdapat *step by step* apa yang harus *customer service* sampaikan kepada nasabah, seperti contohnya nasabah sedang berbicara atau *customer service* sedang menjelaskan lalu tiba-tiba ada telepon, maka *customer service* meminta izin kepada nasabah untuk mengangkat telepon setelah itu jika diizinkan maka telepon itu akan diangkat, jika tidak diizinkan *customer service* tidak akan mengangkat telepon tersebut. Maka dari itu *customer service* harus bisa menempatkan jika memang itu tidak terlalu penting *customer service* dilarang memotong pembicaraan nasabah karena itu sikap yang tidak sepatutnya. jika memotong pembicaraan yang pertama itu tidak sopan yang kedua tidak menyelesaikan masalah. jika memang itu urgent tetap ada adap yang harus dilakukan *customer service* ketika meminta izin memotong pembicaraan.

Hasil penelitian terkait tidak pernah memotong pembicaraan. *Customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah telah menerapkan dalam hal tidak pernah memotong pembicaraan. *Customer service* tidak pernah memotong pembicaraan, *customer service* selalu mendengarkan nasabah berbicara terlebih dahulu, setelah itu *customer service* memberikan solusi dan menjelaskan apa yang membuat nasabah merasa bingung dan memerlukan bantuan *customer service*. Jika pun itu harus memotong pembicaraan karena *urgent* tetapi ada adab yang harus *customer service* sampaikan kepada nasabah.

b. Tidak Bersikap Kaku

Bersikap tenang, santai dan tidak tegang dalam menghadapi nasabah, membuat suasana menjadi nyaman dan tidak membosankan, maka nantinya nasabah merasa nyaman mungkin berhubungan dengan *customer service*. *Customer service* juga harus menunjukkan dengan wajah murah senyum dan dengan ucapan salam dapat membuat suasana menjadi lebih santai.

Customer service pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang ketika memberikan pelayanan bersikap tidak kaku. *Customer service* bersikap fleksibel, dalam hal bicara. *Customer service* sangat sopan, tidak pernah menyinggung, dan sangat berhati-hati dalam menjelaskan dan memberikan saran kepada nasabah. Untuk sikap tidak kaku ini seperti fleksibel atau luwes ketika kita memberikan pelayanan kepada nasabah, agar nasabah merasa, *customer services* terlihat bersikap professional. Karna pada dasarnya *customer service* garda terdepan ketika bertemu dengan nasabah sehingga memerlukan peran yang besar agar memberikan pelayanan yang lebih seperti menyelesaikan masalah, membantu penyelesaiannya, memberikan penjelasan, dan lain sebagainya, jika *customer service* bersikap kaku maka mengakibatkan nasabah tidak nyaman dan berpaling ke bank lain. Hasil penelitian terkait tidak bersikap kaku. *Customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah telah menerapkan dalam hal tidak bersikap kaku. *customer service* ketika memberikan pelayanan, *customer service* tidak bersikap kaku, *customer service* bersikap fleksibel dan luwes ketika memberikan pelayanan kepada nasabah, untuk sikap tidak kaku ini, *customer service* bersikap

profesional dan menjelaskan secara terperinci produk yang terdapat di bank dan menjawab semua pertanyaan nasabah secara tepat dan jelas.

c. Tidak Berprasangka Negatif

Berprasangka negatif merupakan hal yang tidak boleh dilakukan, berprasangka negatif terhadap perilaku dan niat nasabah Terutama dalam hal nasabah memberikan kritikan yang sangat pedas sekalipun. *Customer service* harus selalu berpikir positif terhadap apa yang menjadi ketidaknyaman nasabah terhadap pelayana tersebut.

Customer service pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang ketika memberikan pelayanan tidak berprasangka negatif, nasabah tidak pernah merasa *customer service* sedang berprasangka negative karna ketika nasabah memberikan pertanyaan, *customer service* selalu memberikan jawaban yang benar dan terperinci. Tanpa ada nada yang menyepelkan dan nasabah merasa tidak terintimidasi. *Customer service* tidak boleh berprasangka negatif, karna sebagai *customer service* berkewajiban menanyakan apa yang dibutuhkan nasabah, dan mengali informasi kepada nasabahnya, ketika sudah mengali informasi kepada nasabah dan nasabah mempunyai keputusan membeli produk atau tidak itu, yang terpenting sebagai *customer service* sudah menjelaskan dari awal dengan baik tanpa berprasangka negatif terhadap nasabah, serta *customer service* selalu menerapkan prinsip hati-hatian agar tidak merugikan berbagai pihak dan pelayanan terhadap nasabah berjalan dengan baik.

Hasil penelitian terkait tidak berprasangka negatif. *Customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah telah menerapkan dalam hal tidak berprasangka negatif. Ketika nasabah diberikan pelayanan oleh *customer service* tidak pernah merasa *customer service* sedang berprasangka negatif kepada nasabah karena apapun pertanyaan yang nasabah tanyakan selalu dijawab dengan terperinci tanpa ada nada bicara yang menyepelkan dan nasabah tidak merasa terintimidasi serta tidak ada gestur tubuh yang menyimpang pada *customer service* ketika memberikan pelayanan. Berdasarkan pernyataan diatas, dapat dikatakan bahwa cara berbicara *customer service* Bank Tabungan Negara KCS Tangerang dilihat dari tidak memotong pembicaraan, tidak bersikap kaku, dan tidak berprasangka negatif telah diterapkan sesuai dengan etika dalam pelayanan.

5. Cara Bertanya Customer Service Pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang

Cara Bertanya merupakan cara seseorang untuk meminta penjelasan serta penegasan dan memastikan tentang sesuatu hal. Oleh karena itu penjelasan yang kurang jelas perlu ditanyakan kembali kepada nasabah, namun untuk cara bertanya pun harus diatur agar pertanyaan yang diajukan dengan sopan, kalimat yang diajukan dengan permintaan maaf serta pertanyaan nya harus jelas, tidak bertele-tele, dengan pertanyaan yang baik akan menyebabkan komunikasi menjadi lancar dan nyaman. Penampilan *customer service* Bank Tabungan Negara KCS Tangerang dilihat dari mengenal nasabah, penggunaan bahasa, dan menciptakan suasana yang nyaman dijelaskan sebagai berikut:

a. Mengenal Nasabah

Dalam hal berkomunikasi agar pertanyaan yang akan diajukan menjadi lebih mudah. *Customer service* sebaiknya mengenali nasabah itu penting melalui daftar riwayat hidupnya. Berusaha mengenali nasabah dengan sebaik-baiknya mulai dari nama lengkap, nama panggilan, dan lain sebagainya agar pertanyaan yang akan diajukan menjadi lebih mudah. Berdasarkan wawancara terdapat 6 nasabah menyatakan ketika diberikan pelayanan *customer service* selalu mengenal nasabah. Namun berbeda dengan 1 nasabah menyatakan bahwa ketika diberikan pelayanan *customer service* hanya menanyakan keperluan nasabah datang pada *customer service*.

Customer service pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang ketika memberikan pelayanan selalu berusaha mengenal nasabah dengan memanggil nama nasabah bukan hanya bapak atau ibu. Ketika nasabah datang lalu *customer service*, menyambut dengan senyuman, lalu mengucapkan salam dan menyapa dan berusaha mengenal nasabah dengan menanyakan nama nasabah, setelah itu *customer service* selalu menyebut nama nasabah, lalu ketika nasabah meminta rekomendasi produk pada *customer service*. Setelah itu *customer service* berusaha menanyakan identitas diri nasabah untuk merekomendasikan produk yang tepat untuk nasabah tersebut. Karena sebagai *customer service* wajib mengali informasi, karena *customer service* akan menanyakan produk yang sesuai, produk yang sesuai bukan hanya transaksinya saja tetapi juga sesuai pribadi nasabahnya. Seperti menanyakan nasabah ini

kerjanya dimana, sudah menikah atau belum, sudah mempunyai anak atau belum, maka nantinya benar-benar produk yang sesuai diberikan kepada nasabah. Serta *customer service* ketika menanyakan identitas nasabah ketika diperlukan, harus menerapkan prinsip ke hati-hatian dan ketika merekomendasikan produk yang tepat untuk nasabah. Maka dari itu salah satu cara memberikan pelayanan yang baik serta meningkatkan pelayanan dengan cara mengenal nasabah dengan sebaik-baiknya.

Hasil penelitian terkait mengenal nasabah. *Customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah telah menerapkan dalam hal mengenal nasabah. *Customer service* selalu mengenal nasabah dengan menanyakan nama nasabah, lalu setelah itu memanggil nama nasabah ketika bertransaksi. Ketika nasabah merasa bingung produk apa yang akan dipilih, *customer service* menanyakan tentang identitas pribadi nasabah, dengan tujuan produk apa yang tetap untuk nasabah pilih. Namun terdapat satu nasabah menyatakan bahwa ketika diberikan pelayanan *customer service* hanya menanyakan keperluan nasabah datang pada *customer service*.

b. Penggunaan Bahasa

Bahasa yang digunakan untuk bertanya sangat berpengaruh terhadap respons dari pertanyaan yang diajukan. Dalam bertanya hendaknya gunakanlah bahasa yang baik dan benar seperti bahasa Indonesia, asing atau daerah. Artinya jika memang suatu daerah lebih dominan menguasai bahasa tersebut, maka hal tersebut boleh dilakukan guna mengakrabkan pembicaraan. Namun jika kurang atau tidak menguasai sebaiknya jangan dilakukan. Kemudian usahakan bahasa, bentuk kalimat, kata-kata yang diajukan mudah untuk dimengerti.

Customer service pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang ketika memberikan pelayanan selalu menggunakan bahasa Indonesia yang formal serta sopan. Karena ketika *customer service* menggunakan bahasa Indonesia sesuai standar yang telah ditetapkan serta, bahasa Indonesia sebagai bahasa nasional dan semua orang pasti bisa memahaminya, dan jika memang ada warga negara lain yang datang *customer service* wajib menggunakan bahasa Inggris. Serta bahasa awal dengan senyum, salam, sapa dan ditanyakan keperluannya serta bisa menjelaskan dengan sedetail mungkin, dan *customer service* dapat memberikan solusi serta nasabah merasa terbantu oleh *customer service* atas kendala ketika bertransaksi di bank.

Hasil penelitian terkait bahasa. *Customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah telah menerapkan dalam hal bahasa. *Customer service* ketika melayani selalu memakai bahasa Indonesia yang formal, baik, serta sopan. Tetapi ketika ada warga negara lain yang datang *customer service* wajib menggunakan bahasa Inggris.

c. Menciptakan Suasana yang Nyaman

Dalam melayani nasabah terutama yang berkaitan dengan pertanyaan yang akan diajukan sebaiknya ciptakan suasana yang nyaman. Arti dari ciptakan suasana yang kondusif, yaitu suasana tenang dan nyaman. Jangan terlalu berisik, atur tertawa jangan terlalu keras agar tidak mengganggu nasabah. Suasana yang nyaman akan memudahkan *customer service* menanyakan segala sesuatu kepada nasabah, suara yang berisik akan membuat kondisi tidak nyaman dan pertanyaan yang diajukan kurang jelas.

Customer service pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang ketika memberikan pelayanan selalu menciptakan suasana yang nyaman dengan menyambut nasabah dengan baik, dan mengucapkan salam, cara membentuk hubungan nasabah dengan baik itu dengan senyum, sapa dan salam yang sesuai standar perusahaan, hal tersebut cara pertama untuk membina hubungan baik kepada nasabah agar, nasabah merasa nyaman ketika diberikan pelayanan. *customer service* juga memberikan pelayanan yang terstruktur dan membuat nasabah mengerti *step by step* setiap bertransaksi. Serta menggunakan bahasa yang sopan, selalu menjawab dengan baik bertanya yang ditanyakan oleh nasabah, bahkan pertanyaan berkali-kali yang nasabah tanyakan pun tetap dijawab dengan baik oleh *customer service*. Untuk menciptakan suasana yang nyaman pun perlu dengan pelayanan dengan sepenuh hati, dan dalam kondisi apapun *customer service* harus tetap melayani sesuai standar yang sudah ditetapkan.

Hasil penelitian terkait menciptakan suasana nyaman. *Customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah telah menerapkan dalam hal menciptakan suasana nyaman. *Customer service* memberikan pelayanan yang pertama menyambut nasabah dengan baik, dan mengucapkan salam, cara membentuk hubungan baik dengan nasabah yaitu *customer service* memberikan senyuman,

mengucapkan salam dan menyapa, lalu ketika memberikan pelayanan terstruktur dan membuat nasabah mengerti *step by step* setiap bertransaksi. *Customer service* juga menjelaskan tentang produk sangat detail. Serta menggunakan bahasa yang sopan, selalu menjawab dengan baik ketika nasabah bertanya berkali-kali, agar nasabah merasa nyaman ketika diberikan pelayanan. Berdasarkan pernyataan diatas, dapat dikatakan bahwa cara bertanya *customer service* Bank Tabungan Negara KCS Tangerang dilihat dari mengenal nasabah, penggunaan bahasa, dan menciptakan suasana yang nyaman telah diterapkan sesuai dengan etika dalam pelayanan.

6. Gerak-Gerik Customer Service Pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang

Setiap gerakan memang mengandung makna tertentu, tergantung dari sudut mana untuk menilainya. Masalahnya terkadang bagi orang tertentu gerakan tersebut biasa saja, namun bagi orang lain dapat dikatakan tidak sopan atau bahkan suatu yang tabu atau malah suatu penghinaan. Jadi yang terpenting diperhatikan ialah melakukan gerakan yang umum. Gerak-gerak yang diperlihatkan oleh *customer service* dalam melayani nasabah perlu diatur secara baik dan benar. Gerak-gerak yang salah akan menyebabkan salah paham antara nasabah dengan *customer service*. Penampilan *customer service* Bank Tabungan Negara KCS Tangerang dilihat dari raut muka, tatapan muka, dan cara berjalan, Duduk dan berdiri dijelaskan sebagai berikut :

a. Raut Muka

Raut muka merupakan ekspresi wajah dalam menghadapi suatu keadaan tertentu. Biasanya raut muka merupakan ekspresi perasaan dan emosi seseorang terhadap sesuatu hal. Oleh karena itu, setiap *customer service* harus menunjukkan raut muka yang selalu ceria dan gembira. Dapat diingat, suatu pantangan memberikan raut muka cemberut, sedih atau cemberut pada saat sedang melayani nasabah. raut muka harus diatur mulai dari menyapa nasabah pada saat melayani nasabah sampai nasabah selesai agar nasabah merasa tidak nyaman bahkan tersinggung.

Customer service pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang ketika memberikan pelayanan selalu menampilkan raut muka yang ramah dengan memberikan senyuman yang membuat nasabah tidak sungkan untuk meminta penjelasan dari setiap transaksi dilakukan. Serta *customer service* selalu menampilkan senyuman tiga jari dengan wajah yang *fresh* untuk *customer service* menggunakan *make up* yang tidak berlebihan dan terlihat nyaman oleh nasabah serta profesionalitas harus tetap diterapkan oleh *customer service* dengan selalu menampilkan raut muka yang murah senyum, walapun *customer service* sedang terdapat masalah eksternal maupun internal. Karena nasabah tidak ingin tahu dan peduli untuk hal itu, karna ketika nasabah datang pada *customer service* untuk menyelesaikan persoalan transaksi yang terhadap bank.

Hasil penelitian terkait raut muka. *Customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah telah menerapkan dalam hal raut muka. *Customer service* ketika memberikan pelayanan selalu menampilkan raut muka yang ramah, ceria, dan murah senyum dengan senyum minimal tiga jari serta wajah yang *fresh* untuk *customer service* menggunakan *make up* yang tidak berlebihan.

b. Tatapan Mata

Tatapan mata merupakan pandangan langsung dalam menatap nasabah. Dalam menatap nasabah tatapan mata *customer service* jangan terlalu memandangi dengan pandangan mata yang terbelalak. Kemudian pandangan sekilas juga kurang baik karena akan dianggap memandangi sepele nasabah, pandangan yang penuh kelembutan, ceria dan gembira. Hindarkan pandangan mata yang merah, sayu atau bahkan terkesan hendak atau habis menangis.

Customer service pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang ketika memberikan pelayanan selalu menampilkan tatapan mata *customer service* sopan dan ramah tidak berpaling kearah yang lain saat memberikan pelayanan kepada nasabah. karena *customer service* ketika memberikan pelayanan dengan tatapan mata fokus menatap kepada nasabah, ketika sedang berbicara dengan tatapan yang baik tanpa terlihat sinis, dan tidak boleh mentap ke berbagai sisi agar nasabah tidak merasa di acuhkan. Serta tidak boleh menatap nasabah dengan tatapan genit mengoda itu akan menimbulkan kesalahpahaman, karena *customer service* yang mempunyai salah satu fungsi sebagai seorang yang menyelesaikan masalah bukan menambahkan masalah baru.

Hasil penelitian terkait tatapan mata. *Customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah telah menerapkan dalam hal tatapan mata. *Customer service* ketika memberikan pelayanan selalu menampilkan tatapan mata sopan dan ramah tidak berpaling kearah yang lain saat memberikan pelayanan kepada nasabah. *Customer service* fokus menatap kepada nasabah ketika sedang berbicara dengan tatapan yang baik tanpa terlihat sinis, dan tidak menatap ke berbagai sisi agar nasabah tidak merasa di acuhkan.

c. Cara Berjalan, Duduk Dan Berdiri

Cara berjalan sebaiknya diatur sedemikian rupa, jangan seperti orang yang sedang tidak bersemangat. Demikian pula dengan cara duduk, atau berdiri perlu diatur sebaik mungkin, sehingga tampak menyenangkan dan anggun di depan nasabah. Posisi duduk diharapkan berhadapan langsung dengan nasabah.

Customer service pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang ketika memberikan pelayanan ketika jalan tidak tergesah-gesah. untuk bersikap duduk *customer service* menghadap kepada nasabah, tanganya sekali-kali boleh memegang *mouse*, dan sesekali menghadap komputer ketika menjelaskan produk kepada nasabah, untuk berdiri itu sendiri tegak seperti biasa tidak membungkuk agar terlihat profesional. untuk cara berjalan, duduk, dan berdiri tetap harus diperhatikan karena ketika melayani hal sekecil apapun harus tetap diperhatikan oleh *customer service*.

Hasil penelitian terkait cara berjalan, duduk dan berdiri. *Customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah telah menerapkan dalam hal cara berjalan, duduk dan berdiri. *Customer service* ketika memberikan pelayanan selalu *customer service* ketika memberikan pelayanan selalu jalan tidak tergesa-gesa, untuk bersikap duduk *customer service* tenang menghadap kepada nasabah, tanganya sekali-kali boleh memegang *mouse*, dan sesekali menghadap komputer ketika menjelaskan produk kepada nasabah, untuk berdiri dengan tegak tidak membungkuk.

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat dikatakan bahwa gerak-gerik *customer service* Bank Tabungan Negara KCS Tangerang dilihat dari raut muka, tatapan muka, dan Cara Berjalan, Duduk dan Berdiri telah diterapkan sesuai dengan etika dalam pelayanan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan etika pelayanan *customer service* pada Bank Tabungan Negara KCS Tangerang, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *Customer service* di Bank Tabungan Negara KCS Tangerang menunjukkan sikap ramah, lemah lembut, dan penuh senyuman. Mereka berpenampilan rapi dengan seragam lengkap dan tanda pengenal. Berbicara dengan bahasa Indonesia, mereka menciptakan suasana nyaman dengan menyapa nasabah dengan baik, memanggil nama nasabah, dan memberikan penjelasan yang terperinci. Tatapan mata sopan dan gerak-gerik tidak tergesa-gesa, menunjukkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Selain itu, *customer service* di sini juga menampilkan fleksibilitas dan kesediaan untuk membantu nasabah dengan pertanyaan atau permintaan apa pun. Mereka tidak bersikap kaku dan selalu menjawab pertanyaan nasabah dengan penuh perhatian, tanpa prasangka negatif. Penerapan etika pelayanan yang baik ini membantu menciptakan hubungan baik antara *customer service* dengan nasabah. Nasabah merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik selama berinteraksi dengan bank. Sikap ramah dan senyum yang diberikan *customer service* juga dapat membantu mengurangi ketegangan dan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Secara keseluruhan, penerapan etika pelayanan yang positif dan profesional oleh *customer service* di Bank Tabungan Negara KCS Tangerang berkontribusi pada pengalaman positif nasabah dalam berurusan dengan bank dan memperkuat citra positif perusahaan di mata nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, G. (2018). *Strategi Pelayanan Customer Service pada Bank BRI Syariah KC Medan S. Parman* [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Apriani, R., & Hartanto. (2019). *Hukum Perbankan Dan Surat Berharga*. Deepublish.

- Dewantara, A. W. (2017). *Filsafat Moral Pengumpulan Etis Keseharian Hidup Manusia*. Kanisius.
- Efendi, J., & Ibrahim, J. (2018). Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris. *Jurnal Ilmu Politik*, 1(2).
- Ethic Definition & Meaning—Merriam-Webster*. (n.d.). Retrieved February 6, 2023, from <https://www.merriam-webster.com/dictionary/ethic#h1>
- Fatmawati, I. (2021). *Pengaruh Pelayanan Customer Servis Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon* [Tesis]. Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin.
- Habu, A. J., & Simon, S. (2021). Pengaruh Pelayanan Customer Service dalam Mengatasi Keluhan Nasabah pada PT Bank Sulutgo Cabang. *JEKSYAH: Islamic Economics Journal*, 1(1), 27–37.
- Ikatan Bangkir Indonesia. (2016). *Memahami Bisnis Bank Syariah*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ismawati. (2021). *Peran Customer Servis dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene* [Skripsi]. Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
- Jamaludin, N., & Kuriyah, S. (2018). Profit Sharing Financing, FDR, Dan NPF Dan Pengaruhnya Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah. *Islaminomics: Journal of Islamic Economics, Business and Finance*, 7(2). <https://doi.org/10.47903/ji.v7i2.55>
- Jamaludin, N., & Nursakinah, Y. (2022). Etika Bisnis Syariah: Studi Kasus Pada Warung Sembako Kelurahan Binong Kabupaten Tangerang. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 13(1), 61. <https://doi.org/10.32507/ajei.v13i1.1090>
- Joni, & Diniati, F. P. (2019). Analisis Peran Customer Service di Bank BNI Syariah KCP Plered. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(1).
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Rajawali Pers.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Exceller*. PT. Rajagrafindo Persada.
- KPR BTN Syariah, Profil BTN Syariah*. (n.d.). Retrieved November 18, 2022, from <https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>
- Mirawati, & Fernos, J. (2019). Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. *Google Cendekia*, 4.
- Mukharomah, S. (2019). *Etika Customer Service pada Perbankan Syariah*. STEIB SEBI.
- Muklis, M., Yolanda, Y., & Jamaludin, N. (2021). Analisis Penggunaan Media Sosial Instagram dalam Mendorong Minat Beli Produk BSI Kantor Cabang BSD Pasar Modern. *El Ujrah: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(2), 73–85.
- Muslih. (2019). *Penerapan Nilai-Nilai Islam dalam Kode Etik Bank Syariah* [Tesis]. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Putritama, A. (2018). Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Industri Perbankan Syariah. *Jurnal Nominal*, VII(1).
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Deepublish.
- Ruslang, Kara, M., & Wahab, A. (2020). Etika Bisnis E-Commerce Shopee Berdasarkan Maqashid Syariah dalam Mewujudkan Keberlangsungan Bisnis. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(3), 665–674.
- Wijaya, H. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Sekolah Tinggi Theologi Jaffray.
- Zubair, A. C. (1995). *Kuliah Etika* (Jakarta). Raja Grafindo Persada.