

**PENERAPAN ETIKA DALAM PELAYANAN CUSTOMER
SERVICE UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
PADA BANK BJB SYARIAH CABANG CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)



Oleh:

IKLIMA

NIM. 2108203045

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

1446 H / 2024 M

**PENERAPAN ETIKA DALAM PELAYANAN CUSTOMER
SERVICE UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
PADA BANK BJB SYARIAH CABANG CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Oleh:

IKLIMA

NIM. 2108203045

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

1446 H / 2024 M

ABSTRAK

Iklima, NIM: 2108203045, “PENERAPAN ETIKA DALAM PELAYANAN CUSTOMER SERVICE UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK BJB SYARIAH CABANG CIREBON”, 2024

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penilaian bahwa Customer service di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon kurang berupaya untuk selalu menjaga dan meningkatkan hubungan dengan nasabahnya disebabkan pelayanannya yang kurang ramah dan terdapat terjadinya diskriminasi antara nasabah yang berseragam dan tidak berseragam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar etika dalam pelayanan Customer service yang sesuai dengan aturan yang berlaku dalam peningkatan loyalitas nasabah pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon, kendala penerapan etika dalam pelayanan Customer service untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon dan untuk mengetahui penerapan etika dalam pelayanan Customer service pada nasabah di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Teknik Pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Teknik keabsahan data menggunakan Uji Kredibilitas yaitu triangulasi. Teknik pengambilan sampel yang termasuk dalam nonprobability sampling yaitu purposive sampling.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, Standar etika dalam pelayanan Customer service sudah sesuai dengan aturan yang berlaku di Perusahaan dalam peningkatan loyalitas nasabah pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon dengan menerapkan enam indikator standar etika menurut Kasmir dan menerapkan lima prinsip etika Islam menurut Imaddudin dengan baik dan tidak melanggar sesuai dengan aturan yang berlaku di Perusahaan sehingga dapat membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan dapat memenuhi harapan serta keinginan nasabah dalam mempengaruhi loyalitas nasabah. Kedua yaitu kendala yang terjadi pada penerapan etika adalah masalah eksternal yaitu lupa membawa berkas pada saat transaksi dan sifat nasabah yang berbeda-beda. Oleh sebab itu, Bank BJB Syariah Cabang Cirebon memberikan solusi yang terbaik sehingga nasabah merasa nyaman dan akan menggunakan jasa dan layanan ini secara terus menerus. Dan ketiga yaitu penerapan etika sudah menerapkan sepuluh etika menurut Fandy Tjiptono dalam pelayanan Customer service pada nasabah di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon dengan semaksimal mungkin sehingga para nasabahnya merasa nyaman dan aman menggunakan jasa dan layanan ini.

Kata Kunci: *Etika, Pelayanan, Customer Service, Loyalitas Nasabah*

ABSTRACT

Iklima, NIM: 2108203045, “APPLICATION OF ETHICS IN CUSTOMER SERVICE TO IMPROVE CUSTOMER LOYALTY AT BANK BJB SYARIAH CIREBON BRANCH”, 2024

This research is motivated by the assessment that Customer Service at Bank BJB Syariah Cirebon Branch does not make enough effort to always maintain and improve relations with its customers due to the service being less friendly and there is discrimination between customers who wear uniforms and those who do not wear uniforms.

This study aims to determine the ethical standards in Customer service that are in accordance with applicable regulations in increasing customer loyalty at Bank BJB Syariah Cirebon Branch, obstacles to implementing ethics in Customer service to increase customer loyalty at Bank BJB Syariah Cirebon Branch and to determine the implementation of ethics in Customer service to customers at Bank BJB Syariah Cirebon Branch.

This study uses a qualitative method with a case study approach. Using primary data sources and secondary data. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. Data analysis techniques use data reduction, data presentation and drawing conclusions. Data validity techniques use the Credibility Test, namely triangulation. Sampling techniques included in nonprobability sampling are purposive sampling.

The results of this study indicate that first, the ethical standards in customer service are in accordance with the rules in force in the Company in increasing customer loyalty at Bank BJB Syariah Cirebon Branch by implementing six indicators of ethical standards according to Kasmir and implementing five principles of Islamic ethics according to Imaddudin properly and not violating in accordance with the rules in force in the Company so that it can make customers feel satisfied with the service provided and can meet the expectations and desires of customers in influencing customer loyalty. Second, the obstacles that occur in the application of ethics are external problems, namely forgetting to bring files during transactions and the different nature of customers. Therefore, Bank BJB Syariah Cirebon Branch provides the best solution so that customers feel comfortable and will use these services and services continuously. And third, the application of ethics has implemented ten ethics according to Fandy Tjiptono in customer service to customers at Bank BJB Syariah Cirebon Branch as much as possible so that customers feel comfortable and safe using these services and services.

Keywords: *Ethics, Service, Customer Service, Customer Loyalty*

تجريدي

BJB تطبيق الأخلاقيات في خدمة العملاء لزيادة ولاء العملاء في بنك"، NIM: 2108203045 |كلما،
فرع سيريبون"، syariah 2024

سياريه BJB فرع سيريبون سياريا بنك BJB إن الدافع وراء هذا البحث هو تقييم أن خدمة العملاء في بنك لا يبذل جهداً كبيراً للحفاظ على العلاقات مع العملاء وتحسينها دائماً بسبب قلة الخدمة الودية ووجود تمييز بين العملاء الذين يرتدون الزي الرسمي وغير الرسمي.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد المعايير الأخلاقية في خدمة العملاء وفقاً للقواعد المعمول بها في زيادة ولاء سياريا فرع سيريبون، والقيود المفروضة على تطبيق الأخلاقيات في خدمة العملاء BJB العملاء في بنك سياريا فرع سيريبون، وتحديد تطبيق الأخلاقيات في خدمة العملاء في BJB لزيادة ولاء العملاء في بنك سياريا فرع سيريبون BJB بنك.

يستخدم هذا البحث أسلوباً نوعياً مع منهج دراسة الحالة. باستخدام مصادر البيانات الأولية والبيانات الثانوية. تقنيات جمع البيانات هي الملاحظة والمقابلات والتوثيق. أما تقنيات تحليل البيانات فتستخدم تقنيات اختزال البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج. تستخدم تقنية صحة البيانات اختبار المصادقية، أي التثليث. أما تقنية أخذ العينات المتضمنة في أخذ العينات غير الاحتمالية فهي أخذ العينات الانتقائية.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أنه أولاً، أن المعايير الأخلاقية في خدمة العملاء تتفق مع القواعد المطبقة في فرع سيريبون من خلال تطبيق ستة مؤشرات للمعايير BJB الشركة في زيادة ولاء العملاء في بنك الأخلاقية وفقاً لـ (كازمير) وتطبيق خمسة مبادئ أخلاقية إسلامية وفقاً لـ (عماد الدين) بشكل صحيح وعدم مخالفتها وفقاً للقواعد المطبقة في الشركة بحيث يمكن أن تجعل العملاء يشعرون بالرضا عن الخدمات المقدمة ويمكن أن تلبي توقعات ورغبات العملاء في التأثير على ولاء العملاء. ثانياً: إن العوائق التي تحدث في تطبيق الأخلاقيات هي مشاكل خارجية تتمثل في نسيان إحضار الملفات أثناء المعاملات واختلاف طبيعة فرع سيريبون يوفر أفضل الحلول حتى يشعر العملاء بالراحة ويستخدمون BJB العملاء. ولذلك، فإن بنك هذه الخدمات والخدمات باستمرار. وثالثاً، تطبيق الأخلاقيات تطبيق الأخلاقيات العشرة وفقاً لفاندي تجيبونو سياريا سيريبون قدر الإمكان حتى يشعر العملاء بالراحة والأمان في BJB في خدمة العملاء في فرع بنك استخدام هذه الخدمات والخدمات.

الكلمات المفتاحية الأخلاقيات، والخدمة، وخدمة العملاء، وولاء العملاء، وخدمة العملاء، وولاء العملاء

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENERAPAN ETIKA DALAM PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK BJB
SYARIAH CABANG CIREBON**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

IKLIMA

NIM. 2108203045

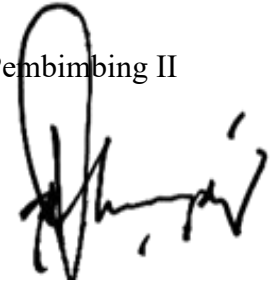
Menyetujui:

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag
NIP. 19750601 200501 1 008

Pembimbing II



Dr. H. Didi Sukardi, MH
NIP. 19691226 200912 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Deo Hartoyo, M.Si.

NIP. 19850702 201101 1 008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i IKLIMA NIM: 2108203045 dengan judul **“Penerapan Etika Dalam Pelayanan Customer Service Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag
NIP. 19750601 200501 1 008

Dr. H. Didi Sukardi, MH
NIP. 19691226 200912 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “**Penerapan Etika Dalam Pelayanan Customer Service Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon**”, oleh IKLIMA NIM: 2108203045, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 10 Desember 2024.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang



Dr. Wahyuning Sih, M.Si.

NIP. 19730930 200710 1 008

Hj. Nining Wahyuning Sih, S.E., M.M.

NIP. 19730930 200710 2 001

Penguji I

Penguji II

Prof. Dr. H. Achmad, M.Ag

NIP. 19670208 199303 1 003

Moh. Mabruki Faozi, MA.

NIP. 19780205 201101 1 004

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Iklima
NIM : 2108203045
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 27 Juni 2003
Alamat : KP. Sungai Bambu RT/RW 002/011, Desa Segara
Makmur Kecamatan Tarumajaya Kabupaten Bekasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“Penerapan Etika Dalam Pelayanan Customer Service Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Cirebon, 09 Desember 2024

Penulis,



IKLIMA

NIM. 2108203045

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Iklima dilahirkan di Bekasi, 27 Juni 2003. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Nisan dan almh. Ibu Sofiyah. Penulis bertempat tinggal di KP. Sungai Bambu RT/RW 002/011, Desa Segara Makmur Kecamatan Tarumajaya Kabupaten Bekasi.

Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

1. MI Arruhaniyah, telah lulus pada tahun 2015.
2. MTsN 15 Jakarta Utara, telah lulus pada tahun 2018.
3. MAN 5 Jakarta Utara, telah lulus pada tahun 2021.

Penulis mengikuti program pendidikan Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi **“Penerapan Etika Dalam Pelayanan Customer Service Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon”**. Dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag dan Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIDER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan, serta rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis telah menyelesaikan kewajiban sebagai mahasiswa dalam penyusunan tugas akhir berupa skripsi ini. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Karya sederhana ini penulis persembahkan sebagai bukti semangat usaha serta cinta dan kasih sayang kepada orang-orang yang senantiasa mendampingi penulis dalam keadaan suka dan duka.

Pertama, teruntuk cinta pertamaku Bapak Nisan. Beliau memang tidak pernah mengenyam bangku pendidikan namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan motivasi, serta dukungan dari segi finansial sehingga penulis mampu mendapatkan gelar sarjana dan almh. Ibu Sofiyah yang sudah terlebih dahulu dipanggil oleh yang kuasa jauh pada saat penulisan skripsi ini berlangsung sebelum melihat penulis menggunakan toga yang di impikan. Terimakasih kasih sudah mengantarkan saya berada ditempat ini. Terima kasih atas segala kasih sayang, cinta dan doa yang tak terhingga disetiap sujudnya yang telah diberikan selama ini, terkhusus dalam proses penyusunan skripsi ini. Bapak terima kasih atas segala usaha yang telah diberikan dengan kerja keras dalam mencari nafkah untuk memenuhi segala kebutuhan keluarga sekaligus menjadi peran ibu dan telah memberikan kepercayaan dan dukungan kepada anak perempuan satu-satunya dalam menggapai cita-cita. Bapak dan almh. Ibu yang tercinta izinkan anakmu mempersembahkan karya sederhana ini sebagai bakti dan cinta untuk kalian bapak ibuku.

Kedua, teruntuk kakak saya tercinta Edi Sofian yang selalu memberikan doa dan dukungan materi atas kerja keras serta kasih sayangnya hingga detik ini, yang selalu mendukung dan membantu mengusahakan adik kecilmu dalam menyelesaikan tugas skripsinya. Dan adikku Ahmad Sobari yang selalu menjadi semangat saya untuk selalu bangkit menjadi kakak yang lebih baik lagi agar bisa

meneruskan jejak yang kakak usahakan ini untuk kamu. Semoga kita dapat menjadi orang sukses kedepannya dan menjadi anak kebanggaan orang tua.

Ketiga, sahabat seperjuangan saya dikampus baik satu jurusan maupun lintas jurusan dan teman seperantauan dikosan maupun diorganisasi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, saya ucapkan terima kasih atas kebersamaan, saling membantu, saling mengingatkan, dan segala hal yang telah kalian berikan. Semoga segala hal yang kita harapkan, impikan dan cita citakan yang sudah kita usahakan selama ini segera tercapai.

Saya persembahkan karya sederhana ini untuk kalian semua, izinkan saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini. Semoga kita semua senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT.



MOTTO

“Selalu menjadi lebih baik dalam hidup”

“Keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar. Keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha”

BJ. Habibie



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIDER
SYEKH NURJATI CIREBON

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada surat keputusan Bersama Departemen Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 10 September 1987 nomor: 158/1987 dan nomor: 0543b/U/1987, dimaksudkan sebagai penyalinan huruf Arab dengan huruf latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Transliterasi ini dilambangkan dalam huruf dan dilambangkan dengan tanda yang dilambangkan dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut daftar huruf Arab dan transliterasinya kedalam huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	h	Ha

ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	Ye

B. Vokal

Vokal Baha Arab, seperti Bahasa Indonesia yaitu terdiri dari vokal tunggal (*monofong*) dan vokal rangkap (*diftong*).

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya yaitu berupa harakat atau tanda, transliterasinya yaitu, sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	a	A
ـِ	Kasrah	i	I
ـُ	Dammah	u	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya yaitu berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathah dan ya	ai	a dan u
...وُ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- فَعَلَ fa`ala

- كَتَبَ kataba
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula
- سُئِلَ suila

C. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya yaitu berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...آ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
إ...آ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
و...ؤ	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- يَقُولُ yaqūlu
- قَالَ qāla
- قِيلَ qīla
- رَمَى ramā

D. Ta' marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua yaitu, sebagai berikut:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya yaitu "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya yaitu "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti kata yang menggunakan kata sandang al dan bacaan kedua kata tersebut terpisah maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ = raudah al-atfāl
- طَلْحَةَ = talhah
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ = al-madīnah al-munawwarah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan yaitu dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, ditransliterasikan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- الْبِرُّ al-birr
- نَزَّلَ nazzala

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang ini dibedakan atas kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah dan oleh huruf qamariah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya adalah huruf "l" diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang ini.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah yaitu ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai bunyinya.

Kata sandang baik diikuti oleh huruf syamsiyah atau qamariah ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan.

Contoh:

- الْجَلَالُ al-jalālu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْقَلَمُ al-qalamu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai *apostrof*, namun hal tersebut hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu
- النَّوْءُ an-nau'u
- شَيْءٌ syai'un
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata ditulis terpisah. Baik fail, isim maupun huruf , hanya kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain. Karena harkat atau huruf yang dihilangkan, maka penulisan tersebut dirangkaikan dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- بِسْمِ اللّٰهِ مَجْرَاهَا وَ مَرْسَاهَا = Bismillahi majreha wa mursaha

I. Penulisan Huruf Kapital

Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidka dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan di antaranya yaitu, huruf kapital digunakan dalam

menuliskan huruf awal nama dan permulaan kalimat, apabila nama diri didahului oleh kata sandang, maka ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut dan bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ = Arrahmanir rahmim

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ = Alhamdulillahilahi rabbil-alamin

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku bila pada tulisan Arabnya memang lengkap dan penulisan itu disatukan dengan kata lain, sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf capital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ عَفُورٌ رَحِيمٌ Allaahu gafurun rahim

- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillahi alamru jami an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini yaitu merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid, karena peresmian pedoman transliterasi memerlukan disertai dengan pedoman tajwid.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIDER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kupanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Penerapan Etika Dalam Pelayanan Customer Service Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon”** Skripsi ini sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari bimbingan berbagai pihak. Oleh karena, itu melalui kesempatan ini penulis ingin menghaturkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M. Si., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag. dan Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingannya bagi penulis selama proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staff Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
7. Bapak Hambali selaku pimpinan Bank BJB Syariah Cabang Cirebon yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon dan tak lupa para pengurus serta karyawan yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.

8. Bapak Wawan Hendra Gunawan selaku manager operasional, Ibu Riska Arianti selaku sekretaris umum, Bapak Aldi Wiguna selaku Customer service dan seluruh nasabah Bank BJB Syariah Cabang Cirebon yang telah sangat membantu dan meluangkan waktunya dan tenaga dalam memberikan penulis informasi terkait penelitian ini.
9. Kepada Ayah tercinta yang telah memberikan doa dan dukungannya materi dan non materi hingga penulisan skripsi ini selesai.
10. Kepada almh. Ibu tercinta yang selalu memberikan semangat saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk kakak dan adik tercinta yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam membantu penulis hingga selesainya studi ini.
12. Kepada sahabat saya Mitha, Mizza, Lathifah, Agnia, Iftahilah dan Windi yang telah membantu selama perkuliahan, proses skripsi dan memberikan dukungan kepada penulis serta senantiasa memberikan motivasi, dan semangat hingga penyusunan skripsi ini selesai.
13. Kepada seluruh teman seperjuangan Perbankan Syariah Angkatan 2021 khususnya teman kelas Perbankan Syariah B 2021 yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
14. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri Iklima yang sudah berusaha dan bertahan sampai di titik ini, terima kasih sudah kuat dan mampu bangkit dari kegagalan, penolakan, permasalahan dalam proses kehidupan ini, terima kasih telah mampu berjuang sampai sejauh ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT membalas seluruh kebaikan yang telah kita lakukan dengan sebaik-baiknya balasan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cirebon, 17 Desember 2024



Iklima

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
تجريدي.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
NOTA DINAS	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PERSEMBAHAN.....	x
MOTTO	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiii
KATA PENGANTAR.....	xx
DAFTAR ISI.....	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxv
DAFTAR LAMPIRAN	xxvi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Pembatasan Masalah	14
D. Rumusan Masalah	14
E. Tujuan Penelitian.....	14
F. Manfaat Penelitian	15
G. Kajian Literatur	16
H. Kerangka Teori.....	27
I. Metodologi Penelitian	29
J. Sistematika Penulisan	37
BAB II	39

ETIKA PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI BANK SYARIAH....	39
A. Etika	39
B. Pelayanan	46
C. Customer Service	50
D. Loyalitas Nasabah	56
E. Bank Syariah	59
BAB III.....	62
GAMBARAN UMUM BANK BJB SYARIAH CABANG CIREBON	62
A. Profil Bank BJB Syariah	62
B. Statement Budaya Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.....	64
C. Logo dan Makna Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.....	64
D. Produk Dan Layanan Bank BJB Syariah Cabang Cirebon	65
E. Struktur Organisasi Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.....	72
F. Deskripsi Tugas Struktur Organisasi Bank BJB Syariah	73
Cabang Cirebon.....	73
G. Ketentuan Etika Pelayanan Customer service di Bank BJB	79
Syariah Cabang Cirebon yang harus diterapkan kepada nasabah	79
BAB IV PENERAPAN ETIKA DALAM PELAYANAN	81
CUSTOMER SERVICE	81
A. Standar Etika Dalam Pelayanan Customer Service yang Sesuai	81
Dengan Aturan yang Berlaku Diperusahaan Dalam Peningkatan	81
Loyalitas Nasabah Pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.....	81
B. Kendala Penerapan Etika Dalam Pelayanan Customer	101
Service Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada	101
Bank BJB Syariah Cabang Cirebon	101
C. Penerapan Etika Dalam Pelayanan Customer Service Pada	104
Nasabah di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon	104
BAB V	123
PENUTUP.....	123
A. Kesimpulan	123
B. Saran	124

DAFTAR PUSTAKA..... 125
LAMPIRAN..... 135



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIDER
SYEKH NURJATI CIREBON**

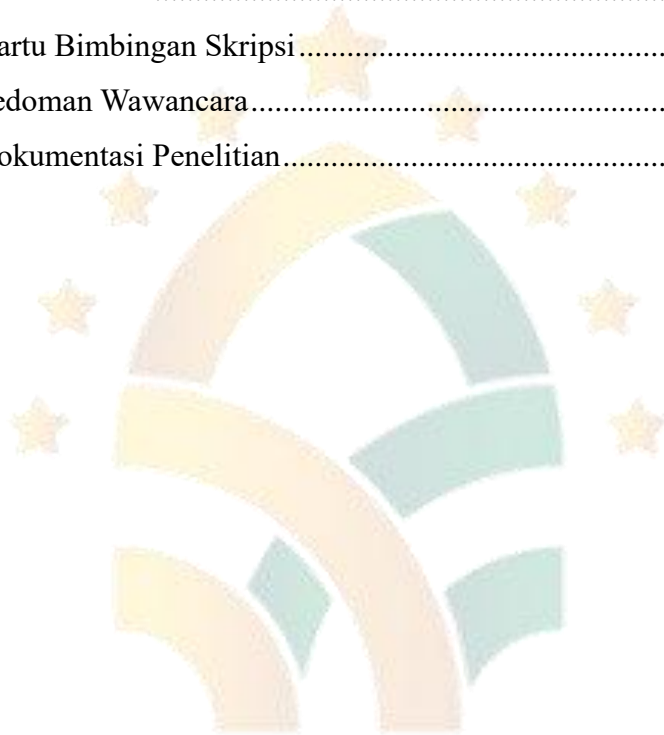
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penilaian Mobile Masalah di Play Store	3
Gambar 1.2 Penilaian Bank BJB Syariah di Youtube	3
Gambar 1.3 Penilaian Bank BJB Syariah di Facebook.....	4
Gambar 1.4 Penilaian Bank BJB Syariah	4
Gambar 1.5 Tren Nilai Kinerja Customer Bank BJB Syariah	5
Gambar 1.6 Penilaian Bank BJB Syariah Cabang Cirebon di google	10
Gambar 1.7 Kerangka Teori	28
Gambar 1.8 Lokasi Bank BJB Syariah Cabang Cirebon	37
Gambar 3.1 Logo Bank BJB Syariah.....	64
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank BJB Syariah Cabang Cirebon	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Pra Observasi	136
Lampiran 2: Surat Pengantar Penelitian.....	137
Lampiran 3: Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	138
Lampiran 4: SK Penelitian	139
Lampiran 5: Kartu Bimbingan Skripsi.....	140
Lampiran 6: Pedoman Wawancara.....	141
Lampiran 7: Dokumentasi Penelitian.....	165



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIDER
SYEKH NURJATI CIREBON