

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penduduk muslim Indonesia saat ini mayoritas mencapai 229,62 juta jiwa atau sekitar 87,2% dari total populasi Indonesia yang berjumlah 269,6 juta jiwa. Dengan mempunyai penduduk yang notabennya beragama muslim, sudah sepatutnya negara ini untuk berusaha kuat agar menjadi induk syariah. Dalam hal tersebut menyebabkan peningkatan yang pesat salah satunya bisnis perbankan yang termasuk dalam bisnis jasa. Oleh sebab itu, persaingan antara Bank Konvensional dan Bank Syariah semakin jelas ditandai dengan hadirnya Bank Syariah di negara ini mendorong masyarakat khususnya yang beragama Islam agar terus memperbaiki dan meningkatkan ketaatannya terhadap syariat Islam (Musfira, t.t.).

Semakin kerasnya persaingan dalam industri perbankan mendorong industry agar cepat beradaptasi dengan perkembangan masyarakat di sekitarnya. Hal tersebut ditandai dengan semakin bertambahnya ekspansi dari Bank-Bank asing yang mencoba masuk kepasar perbankan di Indonesia. Industri perbankan saat ini bersaing untuk meningkatkan layanan kepada nasabah dengan cara memberikan sarana dan prasarana yang memudahkan nasabah tersebut dalam melaksanakan kegiatan transaksi keuangan (Choirunisa Dwi, 2022).

Oleh sebab itu, kualitas pelayanan memiliki dampak yang relevan terhadap kepuasan nasabah karena kepuasan tersebut juga memengaruhi kesetiaan, komitmen, dan keinginan untuk beralih ke merek atau produk lain (Hafid, t.t.). Maka untuk itu sudah seharusnya Bank Syariah meningkatkan kualitas jasa dan layanan yang diberikan agar menjadi lebih baik untuk mewujudkan keunggulan yang signifikan dari Bank lain (Musfira, t.t.).

Didalam memberikan pelayanan, Customer service selalu berusaha untuk berhasil mendapatkan hati nasabah tanpa adanya pelanggaran etika. Dengan memberikan pelayanan yang berkesan dan baik akan membuat nasabah

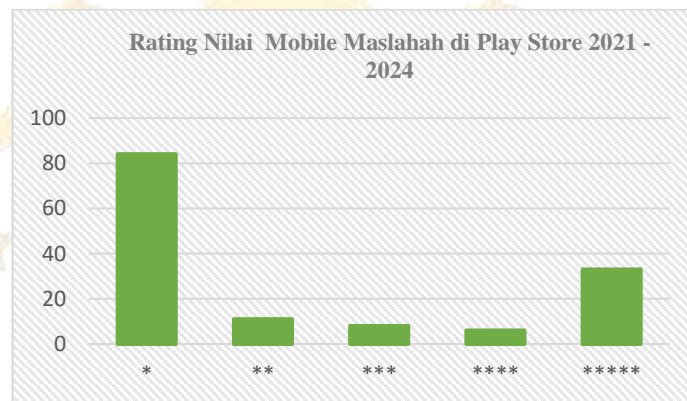
merasa dihargai dan nyaman sebagai pihak yang memerlukan jasa, sehingga nasabah akan kembali lagi ke Bank tersebut (Gumilar & Adji, 2023). Customer service memegang peranan yang sangat penting untuk dapat meningkatkan loyalitas nasabah karena Customer service bersangkutan langsung dengan keluhan dan kebutuhan para nasabah. Oleh karena itu, Customer service diharuskan mempunyai kinerja yang tepat dan cepat tanggap dalam melayani seorang nasabah serta mempunyai kecakapan berbicara yang baik dan didukung dengan adanya sarana serta prasarana yang akan membantu kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan Customer service sehingga dapat mengusahakan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan nasabah (Gumilar & Adji, 2023).

Pelayanan bisa dibilang baik apabila kinerja karyawan sudah mengikuti prosedur dan tata cara sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Oleh sebab itu, etika sangatlah berguna bagi karyawan untuk memperoleh kenyamanan dan kesetiaan nasabah. Menurut Jusmaindah (2019), dengan demikian baik buruknya kinerja maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat berpengaruh terhadap keinginan dan kepuasan nasabah (Gumilar & Adji, 2023). Kepuasan nasabah merupakan hasil dari ketika kebutuhan mereka atas suatu produk dan pelayanan yang dianggap sesuai dengan yang diharapkan terpenuhi. Jika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu produk atau jasa, kemungkinan besar mereka akan tetap menjadi nasabah dalam jangka waktu yang panjang (Nurhafriyanti Hafid, 2024).

Bank BJB Syariah adalah Bank Syariah di Indonesia yang beroperasi di bawah naungan BUMD Jawa Barat dan Banten (Handayani, 2024). Bank ini berfokus pada prinsip-prinsip keuangan syariah dan memberikan berbagai produk dan layanan sesuai dengan hukum Islam. Dalam menghadapi berbagai tantangan dan dinamika persaingan industri perbankan syariah dan konvensional, penerapan etika dalam pelayanan Customer service menjadi aspek yang sangat penting untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Sehingga dalam layanan nasabah, sering terjadi kendala yaitu nasabah yang tidak

memiliki handphone yang mendukung penggunaan Mobile Banking dan nasabah yang belum sepenuhnya mengerti penggunaan Mobile Banking (Rekawati dkk., 2022). Akan tetapi, Customer service dapat berusaha melayani keluhan mereka dengan sebaik mungkin terhadap penggunaan Mobile Banking tersebut. Mobile banking itu sendiri telah menjadi layanan yang berkembang begitu pesat yang membantu para nasabah agar lebih mudah melakukan sebuah transaksi untuk kebutuhan sehari-hari (Apandi dkk., 2022). Berikut penilaian di Play Store tentang Mobile Masalah yaitu:

Gambar 1.1 Penilaian Mobile Masalah di Play Store



Sumber Data:(Ulasan Play Store, Mobile Masalah 2024)

Gambar 1.2 Penilaian Bank BJB Syariah di Youtube



@fonkyal-jayasinga2312 • 5 thn lalu

Susah banget Login mobile masalah nyah

Sumber Data: (Youtube, bank bjb syariah official 2020)

Penilaian di Play store banyak nasabah mengeluh mengenai transaksi yang dilakukan di m-banking BJB Syariah salah satunya tidak terkirim atau gagal transaksi atau loading tentunya dilihat dari ulasan pada aplikasi mbanking BJB Syariah mobile masalah paling banyak bintang 1, hal tersebut membuat nasabah tidak nyaman dengan kualitas layanan m-banking tersebut, selain itu, penilaian di Youtube, nasabah juga mendapati kendala antara lain gagal registrasi dalam mengakses m-banking. Seharusnya Bank BJB Syariah berusaha untuk meningkatkan dan menjaga E-service quality untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan terjaga nya E-service quality

berdampak terhadap kualitas pelayanan karena merupakan salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif untuk menentukan pemilihan produk dan jasa bagi nasabah. Hal tersebut secara khusus mendorong agar meningkatkan kepuasan nasabah, dengan meningkatkan kepercayaan nasabah dan kualitas layanan dalam menggunakan mobile banking.

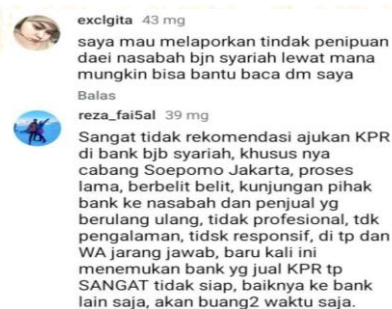
Gambar 1.3 Penilaian Bank BJB Syariah di Facebook



Sumber Data: (Facebook, bank bjb syariah 2024)

Dari penilaian di Facebook tersebut sering terjadi kendala salah satunya tidak muncul kode otp, tidak bisa membuka m-banking setelah diupdate dan sistem jaringan internet yang sering offline dan error pada saat proses transaksi berlangsung sehingga harus bolak balik ke Bank. Selain itu, terkadang komputer tiba-tiba macet yang terjadi karena erornya sistem. Hal ini akan berakibat buruk pada kinerja seorang Customer service karena tidak dapat melakukan transaksi nasabah yang mengakibatkan banyaknya antrian nasabah dan akan berdampak buruk bagi citra Bank (N. Sari dkk., 2021).

Gambar 1.4 Penilaian Bank BJB Syariah



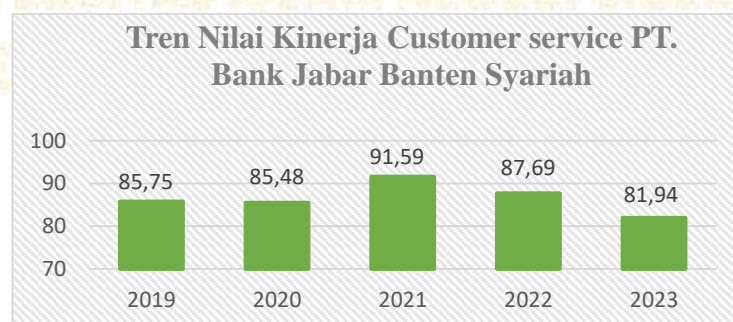
Sumber Data: (Instagram, bankbjbsyariah 2024)

Perbankan syariah yang didasarkan pada prinsip-prinsip syariah Islam, menekankan pada transparansi, keadilan, dan integritas. Oleh karena itu, dari data diatas terjadi tindak penipuan internal yang tidak hanya bisa merugikan secara finansial tetapi juga dapat merusak reputasi dan prinsip etika yang mendasari operasi perbankan syariah. Untuk itu Bank BJB syariah harus memahami dan mengatasi penipuan internal adalah kunci untuk menjaga kepercayaan nasabah dan memastikan keberlanjutan pertumbuhan sektor ini. Oleh karena itu, sangat penting bagi institusi perbankan syariah untuk memperkuat sistem pengawasan dan keamanan mereka guna mengurangi risiko penipuan. Karena penipuan harus diatasi dengan serius untuk menjaga integritas dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan syariah (Syhraeni dkk., 2024).

Selain itu, menurut pendapat nasabah diatas kurangnya kinerja petugas yang tidak professional, kurang berpengalaman dan tidak responsif terhadap produk yang dijual sehingga membuat nasabah kurang yakin untuk mengambil keputusan pembelian produk tersebut. Oleh karena itu, dengan adanya permasalahan tersebut penerapan etika sangat penting dilakukan untuk menjaga keberlangsungan operasional agar tetap meyakinkan nasabah dengan produk yang dijual.

Adapun kendala lainnya yaitu data kinerja Customer service Bank Jabar Banten Syariah melalui metode Mystery Shop dalam lima tahun terakhir menunjukkan tren yang menurun sebagaimana tersaji dalam diagram batang berikut:

Gambar 1.5 Tren Nilai Kinerja Customer Bank BJB Syariah



Sumber: (Data Diolah dalam Penelitian jurnal Tri Utami Handayani, 2024)

Mystery shopping adalah metode riset pasar yang dilakukan untuk mengevaluasi layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau bisnis. Metode ini dilakukan dengan cara mengirim orang untuk berpura-pura menjadi nasabah atau melakukan observasi secara rahasia. Pada gambar diatas terjadi penurunan tren nilai tersebut bisa berdampak dalam pelayanan yang diberikan karena Customer service adalah garda terdepan perusahaan yang berhadapan langsung kepada nasabah. Hal ini juga menandakan pentingnya upaya-upaya yang dilakukan untuk bisa menaikkan kinerja karyawan yang berkompeten. Kinerja karyawan adalah kemampuan seseorang karyawan dalam menjalankan tugasnya agar mencapai hasil kerja yang maksimal sesuai target perusahaan (Handayani, 2024).

Maka dari permasalahan diatas perlu adanya penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan Customer service di Bank Syariah merupakan suatu persyaratan wajib yang harus dipenuhi menurut tuntunan syariat agama Islam dan sebagai cara membedakan antara Bank Syariah dengan Bank konvensional (Hermawan, 2023). Menurut Fandy Tjiptono (2008;56), terdapat 10 penerapan Etika Dasar Customer service dalam melayani nasabah yaitu: mengenal nasabah, mengetahui kebutuhan nasabah, menginformasikan produk-produk Bank, tidak memaksakan kehendak, melayani sampai tuntas, menjamin rahasia nasabah, melayani dengan ceria dan senyum, tidak berprasangka negatif, meningkatkan keluhan nasabah, mengucapkan terima kasih (Abidin, 2016).

Dari penerapan etika Customer service dalam melayani nasabah pertama meliputi mengenal nasabah, ditemukan masalah kurangnya penghargaan untuk nasabah lama. Maka dari itu, dibutuhkan sebuah sistem E-CRM yang dapat diakses melalui website. Sistem ini dibangun dengan metodologi waterfall dan dapat menjadi perantara komunikasi antara BPR Ciledug Dhana Semesta dan para nasabah dan dapat meningkatkan jumlah, rasa kepuasan dan loyalitas pelanggan (Budiarti & Andah, 2019).

Yang kedua, mengetahui kebutuhan nasabah ditemukan masalah bahwa setiap nasabah yang datang kebanyakan ditanyakan tentang keperluannya saja (T. P. Sari, 2021) . Sehingga Customer service nya terkesan terburu buru

dan tidak menawarkan bantuan yang di butuhkan nasabah menyebabkan nasabah merasa kurang nyaman dengan etika pelayanan yang diterapkan di Bank tersebut.

Yang ketiga, menginformasikan produk-produk Bank ditemukan masalah bahwa kerap terjadi praktik praktik yang berlawanan dengan prinsip syariah di mana terdapat transaksi manipulatif yang melanggar prinsip-prinsip syariah untuk mendapatkan keuntungan. Selanjutnya, tingkat pengetahuan karyawan Bank Syariah terhadap prinsip-prinsip syariah terbukti sangat sedikit. Faktanya, banyak karyawan Bank Syariah yang tidak mengerti akad- akad dan produk yang ditawarkan kepada nasabah. Seharusnya Customer service harus mampu meyakinkan nasabah dengan produk yang ditawarkan berkualitas (Saputra, 2023).

Kemudian yang ke empat, tidak memaksakan kehendak yaitu seorang Customer service tidak boleh terus menerus menekankan penjualan produk tambahan atau layanan premium meskipun nasabah sudah jelas mengungkapkan bahwa mereka hanya tertarik dengan produk dasar. Hal tersebut dapat menyebabkan frustrasi bagi nasabah yang merasa tidak dihargai dan dipaksa untuk membeli sesuatu yang tidak mereka inginkan.

Ke lima, melayani sampai tuntas, ditemukan masalah kepemilikan rekening Bank bagi nasabah tunanetra di Kota Magelang karena keterbatasan hak akses untuk nasabah tunanetra di sektor layanan perbankan seperti kurangnya fasilitas khusus dan tidak ada pelatihan pegawai perbankan dalam melayani nasabah tunanetra secara efektif. Hal ini mencerminkan kurangnya upaya pihak perbankan dalam memberikan pelayanan sampai tuntas untuk kebutuhan dan hak akses penyandang tunanetra yang harus diakomodasi secara lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip hak asasi manusia. Seharusnya pihak Bank membentuk mekanisme pelayanan khusus, pelatihan tenaga kerja, untuk meningkatkan pelayanan agar memenuhi kebutuhan nasabah tunanetra (Ardhanta, 2024).

Ke enam, menjamin rahasia nasabah dimana sering terjadi kebocoran data nasabah yang disebabkan kelalaian Bank yang berhasil karena adanya

kerjasama pegawai Bank dengan orang yang meminta data nasabah (Tompul, 2022). Padahal pasal 40 ayat 1 menyebutkan, Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya (Yasin, 2019). Hal tersebut membuat nasabah lebih hati-hati dalam memilih produk dan jasa layanan perbankan. Maka diperlukan etika para Bankir yang bekerja dengan asas kehati-hatian serta memperlihatkan kepercayaan yang tulus dan ikhlas untuk tidak melakukan tindakan yang merugikan nasabah.

Ke tujuh, melayani dengan ceria dan senyum. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Tika Cahaya Putri, yang berjudul “Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan frontliner pada PT. BPRS Metro Madani KP Metro”. Ditemukan kasus pelanggaran etika masalah karyawan frontliner khususnya security memperlihatkan ekspresi wajah dan intonasi suara yang membuat ketidakramahan kepada nasabah, sehingga nasabah tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka dengan otomatis nasabah tersebut akan menceritakan kepada orang lain, dan nama baik Bank akan menjadi buruk (T. C. Putri, t.t.).

Ke delapan, tidak berprasangka negatif ditemukan kasus sikap karyawan yang tidak ramah terhadap pelanggan, contoh sikap tidak ramah ini seperti tidak adanya sapaan selamat datang ketika konsumen datang, kurang senyum, mecurigai kedatangan konsumen padahal konsumen hanya melihat dan apabila tertarik ia akan membeli. Akan tetapi, ada salah satu karyawan yang melakukan sikap tidak ramah terhadap konsumen tersebut, sehingga konsumen tidak jadi membeli, dan pelayanannya terbilang cukup lama, sehingga konsumen mengeluh dan sampai ada beberapa konsumen yang melakukan cancel order, dikarenakan leletnya pelayanan (Sulastri, 2024).

Ke sembilan, meningkatkan keluhan nasabah, Customer service harusnya dapat menjawab beberapa pertanyaan dari para nasabah tetapi hal tersebut terkadang belum dilaksanakan maksimal oleh Customer service. Dari permasalahan tersebut terkadang ada para nasabah yang datang langsung ingin menemui atasan dan komplain secara langsung terkait pelayanan. Padahal Customer service berguna untuk membantu nasabah dalam menyelesaikan

masalah dengan cepat dan tanggap agar bisa mendapatkan kepercayaan nasabah. Saat jawaban dari Customer service belum mampu meyakinkan para nasabah, maka nasabah pun belum merasa puas dengan pelayanan tersebut (Dwi Ratnasari, 2023).

Ke sepuluh, mengucapkan terima kasih, pada penelitian Reza yuniarti yang berjudul. “Laporan kuliah kerja magang komunikasi frontliner PT. Bank Syariah Indonesia TBK. KCP Cempaka Mas Jombang” kurangnya kecakapan komunikasi frontliner yang menimbulkan menurunnya kepuasan nasabah salah satunya tidak mengucapkan terimakasih ketika diberikan kritikan dan saran-saran bagi Bank. Oleh karena itu, hal tersebut dapat menghambat usaha menciptakan loyalitas nasabah dan justru menambah masalah dengan adanya komplain yang diajukan nasabah. Padahal ucapan terima kasih akan menyenangkan nasabah karena nasabah merasa dihargai atas kedatangannya (Yuniarti, 2022).

Dari permasalahan diatas tentang kurangnya penerapan etika Customer service dalam melayani nasabah tersebut dalam penelitian Feby Norma Romadhona menyebutkan bahwa variabel etika pelayanan dan citra perusahaan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung. Sehingga loyalitas nasabah memiliki peran yang sangat penting dalam melindungi keberlanjutan perusahaan. Terciptanya loyalitas berasal dari kualitas pelayanan yang didampingi oleh etika bisnis Islam dalam setiap kegiatannya (Romadhona, 2018). Menurut Hasibuan (2005), bahwa pelayanan dan etika yang baik dapat mendatangkan simpati dari masyarakat maupun pesaing (Maulidya dkk., 2019).

Menariknya dalam penelitian terdahulu yaitu terdapat gaps research yang membedakan penerapan etika pelayanan Customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Konvensional dan Bank Syariah. Menurut penelitian Khairunnisa, Aulia Arief Nasution dan Pitono tahun 2022 menjelaskan bahwa etika perilaku pelayanan di Bank Konvensional tidak berdampak terhadap loyalitas nasabah. Hal tersebut terjadi karena masih adanya kelelahan kerja dan beban kerja yang dilakukan secara terus menerus sehingga

ekspresi Customer service kepada nasabah tidak selalu ceria dalam memberikan pelayanan. Walaupun Customer service menerapkan etika perilaku dalam menjualnya sudah baik belum tentu nasabah dapat loyal. Hal ini dikarenakan waktu nasabah menerima pelayanan yang etis dari Customer service, nasabah merasa belum mengenal lebih dekat. Karena nasabah belum percaya apakah Customer service tulus atau tidak tulus. Maka etika perilaku Customer service tidak bisa secara langsung meningkatkan loyalitas nasabah (Nasution, A. A. 2022).

Sedangkan Penelitian Nurfadilah, Muhammad Saleh dan Asmawarna Sinaga tahun 2023, menjelaskan bahwa etika bisnis Islam di Bank Syariah mempengaruhi loyalitas nasabah pada PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. Hal tersebut karena penerapan etika bisnis Islam sangat penting bagi Customer service agar menjalankan tugas nya sesuai dengan prinsip bisnis Islam. Dengan etika bisnis Islam ini membuat nasabah merasa aman dan percaya.

Bank BJB Syariah Cabang Cirebon merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan perbankan dikawasan kota Cirebon. Berikut penilaian Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.

Gambar 1.6 Penilaian Bank BJB Syariah Cabang Cirebon di google



Sumber Data:(<https://maps.app.goo.gl/tiYynLTwNTrLu2gj8>, 2024)

Fenomena tersebut menjadi daya tarik peneliti bahwa penilaian pelayanan yang diberikan Bank BJB Syariah Cabang Cirebon masih kurang berupaya untuk selalu menjaga dan meningkatkan hubungan dengan nasabahnya yang disebabkan pelayanannya kurang ramah menjadi penyebab dominan bagi nasabah untuk berpindah ke Bank lain. Terdapat pengaruh kuat antara pelayanan yang buruk yang diberikan kepada nasabah terhadap kinerja suatu Bank dapat berpotensi yang tinggi terhadap kekecewaan nasabah sehingga nasabah kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Selain itu, dari penilaian nasabah Bank BJB Syariah Cabang Cirebon diatas terdapat terjadinya diskriminasi antara nasabah yang berseragam dan tidak berseragam diduga dapat menyebabkan penurunan kepuasan nasabah karena nasabah yang tidak berseragam merasa di hiraukan dan kurang percaya diri untuk datang kembali menggunakan jasa dan layanan tersebut. Kemudian tidak adanya nomor antrian dan Customer service nya hanya satu menjadi pemicu masalah kurang tertibnya nasabah yang tidak mau antri dan ingin didahulukan menjadi antrian tidak teratur.

Alesan penelitian ini dilakukan berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada Customer service bahwa di Bank BJB syariah Cabang Cirebon masih sedikit nasabahnya. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai visi-misinya di Bank BJB Syariah yakni memberikan layanan terbaik kepada nasabah dan mengedepankan etika sesuai prinsip-prinsip syariah yang sesuai dengan judul yang dibahas peneliti dengan begitu peneliti dapat mengetahui realisasi penerapan visi-misi di Bank BJB Syariah yang membuktikan bahwa Bank BJB Syariah Cabang Cirebon telah menerapkan etika pelayanan dengan baik dan mampu memuaskan nasabah sampai ketahap loyalitas.

Kota Cirebon dipilih sebagai lokasi penelitian karena Cirebon merupakan suatu kota yang didalamnya terdapat banyak kegiatan seperti kegiatan pelayanan, perdagangan, dan jasa. Cirebon juga merupakan pangkalan penting yang menghubungkan jalur perdagangan antar pulau. Selain itu, Cirebon juga dikenal dengan sebutan kota wali, karena pemrakarsa dan

pendirinya adalah seorang wali, yaitu syekh Syarifhidayatullah atau sunan Gunungjati (N. S. R. Dewi, 2013). Oleh sebab itu, Cirebon tumbuh menjadi salah satu pusat penyebaran agama Islam di Jawa Barat (<https://cirebonkota.go.id/profil/sejarah/>, 2024).

Oleh karena itu, Cirebon mempunyai potensi yang besar diantaranya yaitu mayoritas muslim, banyaknya pondok pesantren, banyak komunitas majlis ta'lim dan sholawat, banyak sumber daya manusia kompeten karena Cirebon dikategorikan sebagai kota santri dimana memiliki sejumlah perguruan tinggi yang berbasis Islam. Dengan banyaknya mahasiswa yang ada di Cirebon maka mahasiswa membutuhkan jasa perbankan untuk menyimpan dana dan transferan uang bulanan dari orang tua mereka, serta pembayaran spp yang lewat Bank maka customer service perbankan syariah bisa memanfaatkan mahasiswa untuk dijadikan nasabah baru dan memungkinkan untuk mengajak dan menawarkan keteman-temannya (Eliza, 2017).

Maka dapat di tarik kesimpulan bahwa penerapan etika bisnis Islam yang baik akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, oleh sebab itu, semakin baik penerapan etika bisnis Islam akan berpengaruh pada semakin tinggi pula nasabah yang loyal terhadap Bank tersebut. Citra perusahaan yang dipegang nasabah terhadap penyedia layanan dan nilai yang dirasakan memiliki hubungan yang kuat dan positif yang sama dengan loyalitas nasabah (Wardani & Ridlwan, 2022). Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis menarik sebuah judul penelitian yaitu “Penerapan Etika Dalam Pelayanan Customer Service Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan pada latar belakang, identifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Persaingan antara Bank Konvensional dan Bank Syariah yang semakin jelas karena banyaknya mayoritas agama islam yang ingin memperbaiki dan meningkatkan ketaatannya terhadap syariat Islam.

2. Adanya ekspansi dari Bank-Bank asing yang mencoba masuk ke pasar perbankan di Indonesia sehingga berlomba lomba untuk meningkatkan layanan dan fasilitas kepada nasabah.
3. Kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki nasabah belum semuanya memadai.
4. Penilaian di Play store banyak nasabah mengeluh mengenai transaksi yang dilakukan di m-banking BJB Syariah salah satunya tidak terkirim atau gagal transaksi atau loading tentunya dilihat dari ulasan pada aplikasi m-banking BJB Syariah mobile masalah paling banyak bintang 1 dan penilaian di youtube, nasabah juga mendapati kendala antara lain gagal registrasi dalam mengakses m-banking.
5. Penilaian di Facebook sering terjadi kendala salah satunya tidak muncul kode otp, tidak bisa membuka m-banking setelah diupdate dan sistem jaringan internet yang sering offline dan error pada saat proses transaksi berlangsung sehingga harus bolak balik ke Bank dan sistem jaringan internet yang offline sehingga menyebabkan pending yang mengakibatkan banyaknya antrian nasabah.
6. Adanya pengaduan di Instagram terjadinya tindak penipuan internal yang tidak hanya bisa merugikan secara finansial tetapi juga dapat merusak reputasi dan prinsip etika yang mendasari operasi perbankan syariah dan kurangnya kinerja petugas yang tidak profesional, kurang berpengalaman dan tidak responsif terhadap produk yang dijual atau ditawarkan.
7. Data kinerja Customer service Bank Jabar Banten Syariah melalui metode Mystery Shopping dalam lima tahun terakhir menunjukkan tren yang menurun.
8. Penilaian di Google bahwa Customer service Bank BJB Syariah Cabang Cirebon kurang berupaya untuk selalu menjaga dan meningkatkan hubungan dengan nasabahnya disebabkan pelayanannya yang kurang ramah dan terjadinya diskriminasi antara nasabah yang berseragam dan tidak berseragam.

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang ada, agar penelitian ini dapat terarah maka penulis akan membatasi permasalahan dengan membatasi ruang lingkup masalah yang terlalu luas atau lebar sehingga penelitian ini lebih fokus untuk dilakukan. Maka dari itu penelitian ini dibatasi hanya pada masalah penilaian di Google bahwa Customer service 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. Sehingga penelitian ini dibatasi menjadi “Penerapan Etika dalam Pelayanan Customer Service Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon”.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah terkait dari penelitian dengan judul latar belakang tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana standar etika dalam pelayanan Customer service yang sesuai dengan aturan yang berlaku dalam peningkatan loyalitas nasabah pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon?
2. Bagaimana kendala penerapan etika dalam pelayanan Customer service untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon?
3. Bagaimana penerapan etika dalam pelayanan Customer service pada nasabah di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui standar etika dalam pelayanan Customer service yang sesuai dengan aturan yang berlaku dalam peningkatan loyalitas nasabah pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.

2. Untuk mengetahui kendala penerapan etika dalam pelayanan Customer service untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.
3. Untuk mengetahui penerapan etika dalam pelayanan Customer service pada nasabah di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat yang diperoleh diharapkan dapat menambah keilmuan mengenai penerapan etika dalam pelayanan Customer service untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Serta diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi pada penelitian penelitian selanjutnya mengenai penerapan etika dalam pelayanan Customer service untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Menambah pengalaman serta wawasan bagi peneliti dalam menciptakan sebuah karya ilmiah untuk akademisi mengenai penerapan etika dalam pelayanan Customer service untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.

b. Bagi Bank BJB Syariah Cabang Cirebon

Penelitian ini dapat dijadikan referensi, masukan dan saran serta manfaat, khususnya dalam meningkatkan penerapan etika dalam pelayanan Customer service untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.

c. Bagi Lembaga Pendidikan

Sebagai bahan tambahan untuk menambah literatur tentang penerapan etika khususnya pada layanan Customer service ditinjau dari etika bisnis islam serta dijadikan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperbanyak referensi dan literatur kepustakaan terkait kajian penerapan etika dalam pelayanan Customer service untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

G. Kajian Literatur

Kajian literatur atau peneliti terdahulu bertujuan untuk mendapatkan perbandingan antara peneliti satu dengan lainnya, agar tidak adanya persamaan dalam penelitian yang akan dilakukan. Sekalipun penelitian telah terjadi di lokasi tersebut, namun harus terdapat perbedaan dari penelitian yang sudah dilakukan. Terdapat beberapa hasil penelitian yang peneliti temukan dengan penelitian sebagai berikut.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Eliza pada tahun 2017 yang berjudul “Penerapan Etika Customer Service di PT Bank BRI Syariah Cabang Malang”. Masalah yang dibahas pada penelitian ini yaitu komplain berupa system, perbedaan penerapan etika diperbankan syariah dengan konvensional, kepercayaan di Bank syariah dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, peningkatan jumlah nasabah dan turunnya komplek, peluang tempat yang dipilih termasuk kawasan Islam. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan etika Customer service di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang dalam melayani nasabah tidak sesuai dengan teori, perbedaannya terletak dari cara penampilan dan pakaian di Bank BRI Syariah Cabang Malang dijadikan dalam satu standar etika (Eliza, 2017).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel standar penerapan etika menurut kasmir dengan metode kualitatif dan objek Customer service di Bank. Sedangkan perbedaannya pada peneliti terdahulu hanya menggunakan teori 4 variabel standar etika menurut kasmir dan tahapan-tahapan Customer service dalam melayani nasabah di PT. Bank Bri Syariah Cabang Malang tahun 2017. Sedangkan penelitian ini menggunakan 6 variabel standar etika menurut

kasmir, penerapan etika menurut Fandy Tjiptono dan kendala yang dihadapi pada tahun 2024 di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Erni Rekawati pada tahun 2022 yang berjudul “Analisis Etika Pelayanan Frontliner Bank Muamalat Dalam Menangani Keluhan Nasabah”. Masalah yang dibahas pada penelitian ini yaitu kurangnya etika pelayanan karyawan Bank terhadap berbagai keluhan nasabah, dilihat dari aspek pelayanan frontliner pada tahun 2021. Metode analisis yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa bentuk layanan frontliner Bank Muamalat sudah sesuai dengan standar operasional yang telah diterapkan oleh pimpinan Bank Muamalat dan dalam melayani nasabah mereka harus bersikap sopan santun dan karyawan frontliner Bank Muamalat sudah memecahkan keluhan kepada nasabah sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (Rekawati dkk., 2022).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang etika pelayanan serta sama-sama menggunakan metode kualitatif dan juga subjek yang digunakan adalah karyawan Bank. Sedangkan perbedaannya pada peneliti terdahulu membahas tentang etika menangani penanganan keluhan nasabah dengan subjek frontliner dan objek yang digunakan di Bank Muamalat periode 2021. Sedangkan penelitian ini membahas tentang etika pelayanan untuk meningkatkan loyalitas nasabah dengan subjek Customer service dan objek yang digunakan di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon periode 2024.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Anna Thesya Saimona pada tahun 2020 yang berjudul “Etika Kerja dan Kualitas Layanan Islam Terhadap Kinerja Perbankan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Provinsi Lampung”. Masalah yang dibahas pada penelitian ini yaitu satu Bank Syariah terbesar dan terpercaya di era global saat ini. Selain itu Bank Syariah Mandiri juga memiliki reputasi yang baik sehingga banyak nasabah yang membuka tabungan di PT. Bank Syariah Mandiri, selain itu Bank Syariah Mandiri juga banyak mendapatkan penghargaan. Metode analisis yang digunakan yaitu

kuantitatif. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa hasil nilai etika kerja berpengaruh terhadap kinerja perbankan syariah mandiri di Provinsi Lampung, kualitas layanan Islam berpengaruh terhadap kinerja perbankan syariah mandiri di Provinsi Lampung dan etika kerja dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan di PT perbankan syariah mandiri Provinsi Lampung (Saimona, 2020).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang etika di Bank. Sedangkan perbedaannya pada peneliti terdahulu membahas pengaruh etika dan kualitas layanan dengan subjek seluruh karyawan dan objek yang digunakan di PT. Bank Syariah Mandiri tahun 2020 Sedangkan penelitian ini membahas penerapan etika dengan subjek Customer service dan objek yang digunakan di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon tahun 2024.

4. Penelitian yang dilakukan Abdul Arif pada tahun 2021 yang berjudul “Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank BNI Syari’ah Kantor Cabang Pekanbaru”. Masalah yang dibahas pada penelitian ini yaitu ketidaksesuaian Bank syari’ah dalam menerapkan aturan fiqh Islam dalam praktiknya. Metode analisis yang digunakan yaitu metode kualitatif. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa PT. Bank BNI Syari’ah Kantor Cabang Pekanbaru dapat sudah sesuai 5 prinsip bisnis Islam yaitu tauhid, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab, serta kebenaran, kebijakan dan kejujuran. Kedua untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan etika bisnis Islam yaitu dengan selalu ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas, memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah, sopan dan ramah kepada nasabah tanpa melakukan diskriminasi apapun, memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk para nasabah, menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan (Arif, 2021).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang Etika di Bank Syariah dan narasumber pegawai Bank dengan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya pada peneliti terdahulu menggunakan 5 prinsip etika bisnis dan cara meningkatkan kualitas pelayanan dengan objek yang digunakan PT. Bank BNI Syari'ah Kantor Cabang Pekanbaru tahun 2021. Sedangkan penelitian ini menggunakan 10 penerapan etika untuk meningkatkan loyalitas nasabah dengan objek yang digunakan di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon priode 2024.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Tiara Purnama Sari pada tahun 2021 yang berjudul "Penerapan etika Customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Bank Muamalat Kota Manna". Masalah yang dibahas pada penelitian ini yaitu Customer service terlalu acuh kepada nasabah, lama memberikan respon kepada nasabah apalagi disaat Bank sedang ramai dan menunggu antrian akan tetapi malah yang lain yang diprioritaskan sehingga membuat nasabah menjadi kecewa dengan pelayanan yang dilakukan Customer service. Metode analisis yang digunakan yaitu metode data deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa Customer service sudah memiliki keahlian dan pengetahuan tertentu karena tugas Customer service selalu berkaitan dengan nasabah (T. P. Sari, 2021).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang penerapan etika Customer service dalam memberikan pelayanan serta sama-sama menggunakan 10 indikator etika dengan menggunakan subjek Customer service dan metode kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya pada peneliti terdahulu hanya menggunakan 10 indikator etika dan kendala yang dialami Customer service, objek yang digunakan di Bank Muamalat Kota Manna pada priode 2021. Sedangkan penelitian ini menggunakan indikator meningkatkan loyalitas nasabah dengan standar layanan, 10 indikator penerapan etika dan

kendala yang dialami Customer service serta objek yang digunakan di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon pada priode 2024.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Yudi Tusri, Chairani Adelina dan Sri Suparni, pada tahun 2002 yang berjudul “Pengaruh Etika Dan Pelayanan Prima Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih”. Masalah yang dibahas pada penelitian ini yaitu PT Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih dari tahun ke tahun dapat dilihat dari pertumbuhan internal perusahaannya selain itu, persaingan dengan Bank konvensional dan Bank Syariah. Metode analisis yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa etika (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih, pelayanan prima (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih dan Etika (X1) dan pelayanan prima (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih (Yudi Tusri dkk., 2002).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai etika dengan subjek Customer service di Bank. Sedangkan perbedaannya pada peneliti terdahulu membahas pengaruh etika dan pelayanan prima di Bank konvensional dengan menggunakan metode kuantitatif di Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih tahun 2002. Sedangkan penelitian ini membahas penerapan dan standar etika layanan untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Syariah menggunakan metode kualitatif di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon tahun 2024.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Ainun Musfira pada tahun 2022 yang berjudul “Penerapan etika Customer service (CS) dalam memberikan pelayanan kepada nasabah (Studi Kasus PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bulukumba)”. Masalah yang dibahas pada penelitian ini yaitu ditemukan kasus pelanggaran etika pada Bank lain dimana terdapat manipulasi yang dilakukan oleh pegawai dalam hal pemberian pelayanan kepada nasabah

yang berkaitan dengan adanya surat perintah kerja palsu. Metode analisis yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan etika Customer service, di PT Bank Syariah Indonesia KCP Bulukumba, telah diterapkan dengan baik. Terkait dengan kendala dalam proses penerapannya sejauh ini tidak terjadi hambatan yang berkaitan dengan penerapan etika customer service. Adapun kendala yang terjadi pada saat pemberian layanan, sistem eror atau gangguan (Musfira, t.t.).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai penerapan etika Customer service dengan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya pada peneliti terdahulu hanya menerapkan standar etika dan kendala saja dengan objek yang digunakan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bulukumba tahun 2022. Sedangkan penelitian ini membahas 10 penerapan etika Customer service, standar layanan dan kendala yang dihadapi di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon periode 2024.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Didi Suardi dan Dila Pebriyanti, pada tahun 2023 yang berjudul “Penerapan etika pelayanan Customer service pada Bank tabungan negara syariah Tangerang”. Masalah yang dibahas pada penelitian ini yaitu sikap Customer service yang kurang memuaskan hal ini terlihat dari customer service yang kurang ramah, lelet dalam melayani nasabah. Metode analisis yang digunakan yaitu pendekatan deskriptif kualitatif. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan 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 (Suardi & Pebriyanti, 2023).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang penerapan etika pelayanan Customer service dan sama-sama menggunakan subjek Customer service dan sama-sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan mengenai perbedaan pada peneliti terdahulu menggunakan 1 variabel yaitu standar penerapan etika dengan objek yang digunakan di Bank tabungan negara syariah KCS Tangerang pada priode 2023. Sedangkan penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu standar etika dan penerapan etika untuk meningkatkan loyalitas nasabah dengan objek yang digunakan di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon priode 2024.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya Lefie Yandie tahun 2017 yang berjudul “Pengaruh Etika Dan Pelayana Prima Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Palembang”. Masalah yang dibahas pada penelitian ini yaitu tuntutan perkembangan perbankan dan upaya untuk dapat melakukan kegiatan perbankan yang baik dan halal serta pentingnya kepuasan nasabah berkaitan dengan persaingan yang semakin ketat. Metode analisis yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa etika dan pelayanan prima Customer service berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat Kepuasan nasabah pada PT. BNI Syariah KC Palembang (Yandie, 2017).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang etika dengan subjek Customer service di Bank Syariah. Sedangkan perbedaannya pada peneliti terdahulu membahas pengaruh etika dan pelayanan prima dengan menggunakan metode kuantitatif di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Palembang tahun 2017. Sedangkan penelitian ini membahas penerapan dan standar etika layanan untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Syariah menggunakan metode kualitatif di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon tahun 2024.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Agung Gumilar dan Widwi Handari Adji pada tahun 2023 yang berjudul “Penerapan Etika Profesi dalam

Meningkatkan Kinerja Customer Service di Bank Bjb Cabang Majalengka”. Masalah yang dibahas pada penelitian ini yaitu adanya persaingan Bank Syariah yang mewajibkan Customer Service mempunyai kinerja yang bagus agar terpenuhinya keluhan dan kebutuhan nasabah sehingga peran nya sangat bermasalah dan krusial karena berhubungan dengan pembentukan gambaran suatu perusahaan dan organisasi. Metode analisis yang diterapkan yaitu pendekatan kualitatif. Berdasarkan penelitian tersebut membuktikan bahwa hubungan etika Customer Service terhadap kinerja karyawan disaat sedang meakukan pelayanan kepada nasabah haruslah menggunakan etika (Gumilar & Adji, 2023).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang standar etika dengan subjek Customer service menggunakan objek di Bank BJB Syariah dan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya pada peneliti terdahulu membahas Standar etika untuk meningkatkan kinerja Customer service dan objek yang digunakan di Bank BJB Syariah Cabang Majalengka tahun 2022. Sedangkan penelitian ini membahas etika Customer service untuk meningkatkan loyalitas nasabah dengan subjek dengan objek yang digunakan di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon priode 2024.

11. Penelitian yang dilakukan oleh Ryan Renaldi dan Muhammad Al Mighwar pada tahun 2023 yang berjudul “Penerapan Etika Bisnis Syariah pada Perbankan Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank BJBS KCP Cimahi)”. Masalah yang dibahas pada penelitian ini yaitu Penerimaan masyarakat terhadap industri perbankan syariah di Indonesia saat ini terus mengalami pertumbuhan positif. Sebagian masyarakat sudah menyadari manfaat dan keuntungan berbisnis dan bertransaksi secara syariah. Perkembangan industri perbankan syariah menunjukkan tren peningkatan dan cenderung positif. Metode analisis yang diterapkan yaitu pendekatan kualitatif. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa Pertama, bankir Islam telah berhasil menjalin ikatan yang baik dengan pemangku kepentingan dan pelanggan. Kedua, mereka secara konsisten bertindak dengan penuh

tanggung jawab saat menangani situasi sulit dan menjunjung tinggi standar moral pribadi, bahkan dalam menghadapi perubahan peraturan yang dibuat oleh Bank induk (Al Mighwar, 2023).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang etika di Bank BJB Syariah dan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya pada peneliti terdahulu membahas nilai-nilai etika dalam praktik bisnis perbankan syariah dan objek yang digunakan di Bank BJB Syariah KCP Cimahi tahun 2023. Sedangkan penelitian ini membahas etika Customer service untuk meningkatkan loyalitas nasabah dengan subjek dan objek yang digunakan di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon tahun 2024.

12. Penelitian yang dilakukan oleh Tri Utami Handayani pada tahun 2024 yang berjudul “Implementasi Etika Kerja Islami dalam Upaya Peningkatan Kinerja Customer Service PT. Bank Jabar Banten Syariah Melalui Komitmen Organisasi”. Masalah yang dibahas pada penelitian ini yaitu kinerja Customer Service Bank Jabar Banten Syariah melalui metode Mystery Shopping dalam lima tahun terakhir menunjukkan tren yang menurun. Metode analisis yang diterapkan yaitu metode kuantitatif. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa Etika Kerja Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Customer Service, Etika Kerja Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi, Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Customer Service, Komitmen Organisasi memediasi pengaruh Etika Kerja Islami terhadap Kinerja Customer Service PT Bank Jabar Banten Syariah (Handayani, 2024).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang etika dengan subjek Customer service menggunakan objek di Bank BJB Syariah. Sedangkan perbedaannya pada peneliti terdahulu membahas pengaruh etika kerja Islami terhadap kinerja Customer service dan komitmen organisasi. Objek yang digunakan di Bank BJB Syariah Cabang Majalengka tahun 2022. Sedangkan penelitian ini

membahas etika Customer service untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon tahun 2024.

13. Penelitian yang dilakukan oleh Fadillah Fahma pada tahun 2022 yang berjudul “Penerapan Etika Dalam Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Palopo.”. Masalah yang dibahas pada penelitian ini yaitu adanya persaingan yang ketat dalam hal kualitas pelayanan dan promosi. Dengan banyaknya jumlah bank syariah yang ada di Indonesia, persaingan antar bank akan semakin tinggi. Metode analisis yang diterapkan yaitu metode kualitatif. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa (1) Dalam melayani nasabah selalu murah senyum dan baik terhadap nasabahnya (2) Dalam melayani nasabah para pegawai Bank Muamalat Palopo terlebih dahulu memeberikan salam kepada nasabahnya, (3) Para pegawai Bank Muamalat Palopo ramah terhadap nasabah yang datang berkunjung ke Bank Muamalat Palopo. Sedangkan untuk yang berikutnya yaitu etika pegawai dalam Bank Muamalat Palopo yaitu: (1) Jujur dalam bertindak dan bersikap, (2) Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas, (3) Selalu murah senyum, (4) Selalu murah senyum, (5) Sopan santun, tutur kata dan hormat, (6) Periang dan selalu ceria dan pandai bergaul, (7) Simpatik, (8) Fleksibel, (9) Serius, (10) Memiliki rasa tanggung jawab, (11) Rasa memiliki perusahaan yang tinggi. (12) Suka menolong nasabah (Fahma, 2020).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang standar etika di Bank syariah menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya pada peneliti terdahulu juga membahas prinsip-prinsip etika dengan objek seluruh pegawai di Bank Muamalat Cabang Palopo tahun 2022. Sedangkan penelitian ini membahas penerapan dan standar etika Customer service untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon tahun 2024.

14. Penelitian yang dilakukan oleh Debbyana Setya Ningrum pada tahun 2018 yang berjudul “Penerapan Etika Bisnis Pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya”. Masalah yang dibahas pada penelitian ini yaitu mengendalikan persaingan bisnis agar tidak menjauhi norma-norma yang

ada. Metode analisis yang diterapkan yaitu pendekatan kualitatif. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan implementasi Bisnis Etika berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dan telah diterapkan dengan baik pelanggan merasakan kepuasan tersendiri. Selain itu ada juga implikasinya penelitian yaitu citra Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya tersebut lebih baik dan akan menjadi bank yang sehat (Ningrum, 2018).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang penerapan etika dengan objek Customer service dan metode kualitatif di Bank Syariah. Sedangkan perbedaannya pada peneliti terdahulu membahas tentang penerapan etika menurut Qardhawi (2001) dan prinsip-prinsip etika serta objek yang digunakan di Bank Jatim Syariah cabang Darmo Surabaya pada tahun 2018. Sedangkan penelitian ini membahas etika Customer service menurut Fandy tjiptono untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon tahun 2024.

15. Penelitian yang dilakukan oleh Nirmawati Umar pada tahun 2017 yang berjudul “Penerapan Etika Terhadap Pelayanan Pada Bri Syariah”. Masalah yang dibahas pada penelitian ini yaitu adanya persaingan yang ketat dalam hal kualitas pelayanan dan promosi. Dengan banyaknya jumlah Bank syariah yang ada di Indonesia, persaingan antar Bank akan semakin tinggi. Metode analisis yang diterapkan yaitu pendekatan kualitatif. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa prinsip-prinsip etika pelayanan dalam Bank Bri Syariah yaitu: (1) Dalam melayani nasabah selalu murah senyum dan baik terhadap nasabahnya (2) Dalam melayani nasabah para pegawai Bank Bri Syariah terlebih dahulu memeberikan salam kepada nasabahnya, (3) Para pegawai bank Bri Syariah ramah terhadap nasabah yang datang berkunjung ke bank Bri Syariah. Dan etika pegawai dalam Bank BRI Syariah yaitu: (1) Jujur dalam bertindak dan bersikap, (2) Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas, (3) Selalu murah senyum, (4) Selalu murah senyum, (5) Sopan santun, tutur kata dan hormat, (6) Periang dan selalu

ceria dan pandai bergaul, (7) Simpatik, (8) Fleksibel, (9) Serius, (10) Memiliki rasa tanggung jawab, (11) Rasa memiliki perusahaan yang tinggi, (12) Suka menolong nasabah (Nirmawati Umar, 2017).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang penerapan standar etika dengan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya pada peneliti terdahulu membahas tentang etika dan prinsip prinsip etika serta membahas 3 standar etika dan objek yang digunakan di Bri Syariah pada tahun 2017. Sedangkan penelitian ini membahas 5 standar etika menurut kasmir untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon tahun 2024.

H. Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan wadah yang menjelaskan variabel atau pokok permasalahan yang terkandung dalam penelitian. Teori-teori tersebut digunakan sebagai bahan acuan untuk pembahasan selanjutnya. Dengan demikian, kerangka teoritis disusun agar penelitian diyakini kebenarannya. Menurut Immanuel Kant, seorang filsuf Jerman, deontologi adalah pendekatan etika yang berpusat pada aturan dan tugas profesional. Kant percaya bahwa manusia memiliki kemampuan untuk memahami hukum moral universal yang dapat diterapkan dalam semua situasi.

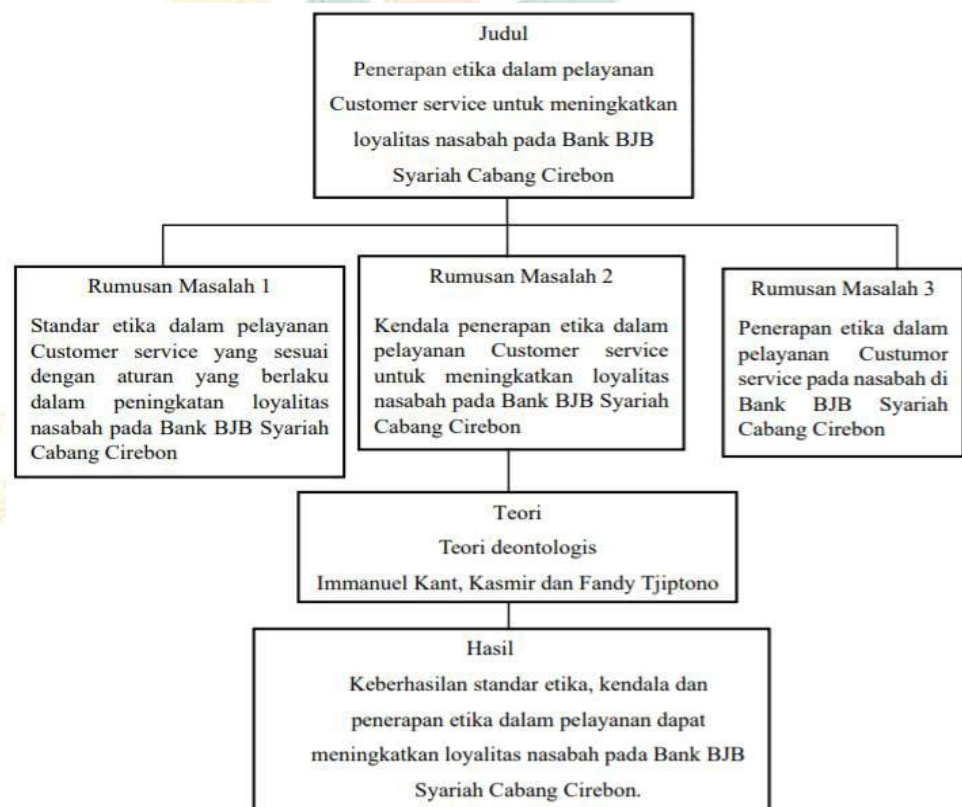
Dengan demikian, pandangan ini sejalan dengan filsafat Yunani era Socrates, Plato serta Immanuel Kant dari masa modern menjelaskan bahwa etika juga sering diartikan sebagai prinsip-prinsip yang menjadi ukuran moral yang berlandaskan kepada al-Qur'an dan Sunnah. Kedua, moralitas dalam Islam berlandaskan kepada prinsip-prinsip keadilan yang dalam hal ini menempatkan sesuatu sesuai porsinya. Ketiga, tindakan disitu dipercayai pada puncaknya untuk mencapai kebahagiaan bagi pelakunya serta terakhir etika itu bersifat rasional (Yulanda, 2023, 2023).

Pada penelitian ini menggunakan teori deontologis karena menekankan pada kewajiban moral Customer service untuk bertindak sesuai dengan kaidah dan prinsip moral yang berlaku. Teori ini juga menekankan pentingnya

menghormati hak-hak individu dan memperlakukan nasabah secara adil dan setara. Dalam konteks etika bisnis, teori deontologis dapat membantu perusahaan mengembangkan aturan dan standar etika yang jelas, serta memastikan bahwa semua karyawan memahami dan mematuhi standar tersebut. Dalam konteks etika bisnis, teori deontologis menekankan pada kewajiban individu untuk berperilaku sesuai dengan tanggung jawabnya. Dengan menekankan kewajiban moral individu, teori deontologis memberikan kerangka kerja untuk melakukan praktik bisnis yang bertanggung jawab dengan penekanan pada pengambilan keputusan yang etis (I. Putri & Putri, 2024).

Dan teori ini didukung oleh Kasmir (2008:81) bahwa standar etika pelayanan Customer service terdapat 6 hal yang merupakan suatu hal yang wajib dilakukan oleh Customer Service agar sesuai dengan prinsip moral yang berlaku di perusahaan. Selain itu, didukung juga oleh Fandy Tjiptono (2008:56) yang berkaitan dengan 10 penerapan Etika yang wajib diterapkan agar sesuai dengan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Gambar 1.7 Kerangka Teori



Dari pengkajian teori diatas maka dapat dibuat kerangka teori yang menjabarkan etika bisnis Islam melalui standar etika pelayanan Customer service dan penerapan etika pelayanan Customer service dalam melayani nasabah untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Selain itu, kendala dalam penerapan etika harus di diselesaikan dengan ketetapan yang menguntungkan semua pihak yang terlibat. Penelitian ini bertujuan untuk menguji bahwa etika dan pelayanan yang baik dapat memuaskan nasabah sampai tahap loyalitas.

Penelitian ini mencoba melihat penerapan etika dalam pelayanan Customer service berdampak dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Berdasarkan skema kerangka teori diatas dapat dijelaskan bahwa untuk mengatasi sebuah permasalahan kurangnya etika dalam melayani nasabah khususnya Customer service adalah dengan menggunakan teori deontologis yang dikemukakan oleh Immanuel Kant serta didukung teori Kasmir dan Fandy Tjiptono yang menekankan pada kewajiban moral untuk bertindak sesuai dengan kaidah dan prinsip moral yang berlaku serta membantu perusahaan mengembangkan aturan dan standar etika yang jelas.

Dalam melakukan penerapan teori etika yang baik menggunakan etika yang sesuai dengan syariat Islam, sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya, yang meliputi penampilan, kebersihan, pengetahuan, cara berkomunikasi, dan respon terhadap nasabah. Adapun terkait dengan pelayanan nasabah dimaksud yaitu bagaimana seorang Customer service memberikan pelayanan yang dapat menciptakan rasa nyaman dan puas sesuai dengan aturan yang berlaku diperusahaan sehingga terciptanya pengalaman positif dan personal yang berkesan, sehingga membuat nasabah kembali menggunakan layanan dan jasa perbankan tersebut.

I. Metodologi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), yang dimaksud dengan metodologi penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

1. Metode dan Pendekatan Penelitian

a. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif adalah suatu metode penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data yang relevan diperoleh dari informan yaitu dari narasumber yang berkaitan dengan penelitian di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon. Penelitian kualitatif berupaya memahami situasi tertentu untuk sampai pada suatu kesimpulan objektif dengan berupaya memahami fenomena yang ada untuk menginterpretasikan berdasarkan kenyataan dilapangan.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan studi kasus. Studi kasus adalah suatu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara mendalam tentang suatu kejadian pada tingkat individu, kelompok atau lembaga untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut. Bahwa penelitian studi kasus mempunyai tujuan untuk menyatakan keistimewaan karakteristik yang terdapat didalam kasus yang diteliti. Pada penelitian ini kasus yang akan diteliti yaitu kurangnya penerapan etika dalam pelayanan Customer service pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon yang kurang ramah dalam pelayanannya (Hidayat & Purwokerto, 2019).

Pertimbangan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dikarenakan objek yang diteliti akan dianalisis, dijelaskan dan digambarkan sesuai dengan teori yang mendukung dan kesesuaian tentang penerapan etika dalam pelayanan Customer service untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon yang nantinya akan menjadi sebuah kesimpulan.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan langsung dari lapangan. Dalam penelitian ini, sumber data primer ialah terdiri atas hasil observasi dilapangan dan wawancara langsung dengan narasumber yang memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai etika yaitu Customer service serta nasabah sebagai pemberi penilaian bahwa apakah benar etika yang di terapkan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung biasanya berwujud dari data dokumentasi atau laporan yang telah tersedia di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon dan data melalui media perantara berupa buku, literatur, artikel, serta jurnal, bahan kuliah, dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dapat dilihat dari jenisnya penelitian ini termasuk penelitian lapangan (field research), yaitu suatu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak atau sebagainya (Sugiyono, 2008:62). Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai cara yaitu:

a. Observasi

Observasi yaitu metode melalui pengamatan secara langsung dilapangan terhadap objek penelitian yaitu di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon yang berada di Jl. Siliwangi dalam waktu penelitian 3 bulan. Pertama, melakukan pra observasi pada tanggal 9 hari rabu jam 08.00 - 12.00 Wib, tanggal 11 hari jumat jam 12.00 – 15.00 Wib, tanggal 14 hari senin jam 09.00 – 13.00 Wib, tanggal 15 hari selasa jam 11.00 – 14.00 Wib, tanggal 28 pada hari senin jam 08.30 – 13.00 bulan Oktober 2024. Kedua, penelitian dilakukan pada tanggal 1 hari jumat jam 09.00 – 12.00

Wib, tanggal 4 hari senin jam 10.00 – 15.30 Wib, tanggal 5 hari selasa jam 11.00 – 16.00 Wib, tanggal 6 hari rabu jam 08.00 – 12.00 Wib, tanggal 7 pada hari kamis jam 08.30 -12.00 Wib dan tanggal 8 hari jumat jam 13.00 – 15.00 Wib bulan November tahun 2024. Dan ketiga, Penyerahan hasil penelitian pada tanggal 4 hari rabu jam 10.00 – 13.00 Wib bulan Desember 2024.

Observasi langsung, yaitu agar memperoleh data dari subjek dengan pengamatan partisipan ialah penelitian dengan melakukan pengamatan secara mendalam mengenai hal-hal yang berhubungan dengan objek penelitian dengan melibatkan interaksi sosial antara peneliti dan responden dalam satu penelitian selama pengumpulan data. Dalam hal ini peneliti terjun langsung mendatangi Bank BJB Syariah Cabang Cirebon dan melihat situasi dan kegiatan rutinitas yang dilakukan Customer service dalam melayani nasabah.

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak dengan cara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian. Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode semi terstruktur. Menurut Sugiyono (2013:318) wawancara semi terstruktur merupakan wawancara dimana subjek yang diteliti bisa memberikan jawaban yang bebas dan tidak dibatasi, akan tetapi subjek yang diteliti tidak boleh keluar alur dari tema yang sudah ditentukan. Selain itu, metode semi struktur termasuk wawancara yang menerapkan pedoman wawancara sebagai acuan, tetapi tidak mengikat pewawancara untuk mengajukan pertanyaan secara kaku. Pihak wawancara dapat menyesuaikan urutan, formulasi, atau penambahan pertanyaan sesuai dengan situasi dan respon narasumber. Pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara semi terstruktur biasanya bersifat terbuka, yaitu memberikan kebebasan kepada narasumber untuk menjawab sesuai dengan pemahaman dan pengalaman mereka.

Kelebihan dari metode ini adalah lebih fleksibel, dapat menggali informasi lebih mendalam, dan dapat menciptakan suasana yang lebih santai dan interaktif. Namun, kekurangan dari metode ini adalah membutuhkan keterampilan dan pengalaman pewawancara yang baik, memakan waktu lebih lama, dan dapat menghasilkan data yang bervariasi dan sulit dianalisis (<https://an-nur.ac.id/blog/tiga-metode-wawancara-terstruktur-semi-terstruktur-dan-bebas.html>, 2024).

Narasumber yang dapat di wawancarai secara mendalam yaitu terdiri dari 1 Manager operasional, 1 Sekertaris umum, 1 Customer service dan 16 Nasabah total keseluruhan pewawancara berjumlah 19 orang antara lain:

- 1) Wawan Hendra Gunawan sebagai Manager Operasional Bank BJB Syariah Cabang Cirebon: Untuk mengawasi dan memberikan penilaian mengenai penerapan etika, Standar etika yang di lakukan Customer Service yang sesuai dengan aturan yang berlaku di Perusahaan.
- 2) Riska Arianti sebagai Sekertaris Umum Bank BJB Syariah Cabang Cirebon: Untuk mengetahui lebih dalam mengenai penerapan etika, Standar etika dan kendala yang dihadapi dalam penerapan terhadap pelayanan untuk meningkatkan loyalitas nasabah.
- 3) Aldi Wiguna sebagai Customer service Bank BJB Syariah Cabang Cirebon: Untuk memahami dan menerapkan etika, Standar etika dan kendala yang dihadapi dalam penerapan terhadap pelayanan untuk meningkatkan loyalitas nasabah.
- 4) Nasabah Bank BJB Syariah Cabang Cirebon: Untuk mengetahui bagaimana mereka merasakan etika yang di terapkan di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dokumentasi merupakan suatu cara yang dipakai untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta

keterangan yang dapat mendukung penelitian. Yang mana dalam penelitian ini, data-data dokumentasi berupa foto-foto terkait dengan kegiatan apa saja yang dilakukan oleh narasumber yang berkaitan dengan penelitian di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.

4. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018) proses analisis data kualitatif dilakukan saat sebelum memasuki lapangan, pada saat di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan model Miles dan Huberman yang menyatakan bahwa, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data model Miles dan Huberman, yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilahan dalam proses pemusatan perhatian, dalam proses menyederhanakan data, abstrak, transformasi data kasar yang diperoleh pada saat melakukan penelitian dilapangan. Proses ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon selama waktu yang ditentukan, Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang sangat jelas, dan mempermudah peneliti untuk melaksanakan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Peneliti mereduksi data dimulai dari menentukan fokus penelitian, menyusun pertanyaan penelitian, dan menentukan informan dalam penelitian.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan gabungan informasi tersusun yang memungkinkan adanya penarikan sekumpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk teks naratif, matriks, grafik, bagan, hubungan antar kategori flowchart dan sejenisnya. Dengan penyajian data, peneliti akan dapat memahami apa yang sedang terjadi maupun yang sudah terjadi, oleh

sebab itu, data yang sudah diperoleh dilapangan akan diambil kesimpulan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini.

c. Menarik Kesimpulan

Kegiatan menjabarkan hasil dari data-data yang telah dikumpulkan, sehingga dapat mengambil langkah untuk melanjutkan penelitian dan memeriksa ulang data-data asli yang telah didapatkan. Pada tahap inilah, setelah menyelesaikan proses reduksi data dan penyajian data selesai maka peneliti melakukan penarikan kesimpulan pada hasil data yang telah didapatkan di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon. Kesimpulan ini juga diverifikasikan selama penelitian berlangsung dengan maksud menguji kebenaran, ketepatan, dan mencocokkannya pada validitasnya.

5. Teknik Keabsahan Data

Sugiyono (2015: 92) menyatakan bahwa teknik pemeriksaan keabsahan data adalah derajat kepercayaan atas data penelitian yang diperoleh dan bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya. Pada penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data yaitu uji kredibilitas yang merupakan keterpercayaan, ketepatan dan keakurasian suatu data yang diperoleh dari studi kualitatif yang menjelaskan nilai kebenaran dari data yang dihasilkan termasuk proses analisis data tersebut dari penelitian yang dilakukan. Beberapa cara yang dapat dilakukan peneliti untuk memperoleh kredibilitas yang tinggi terhadap hasil penelitiannya yaitu memakai triangulasi dalam penelitian kualitatif merupakan suatu keadaan dimana peneliti, melakukan pengecekan data secara akurat terhadap berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu dan data tersebut berupa dokumen, arsip, hasil wawancara dan hasil observasi di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.

6. Teknik Sampling

Sugiyono mengungkapkan teknik sampling merupakan sebuah teknik pengambilan sampel, yang mana digunakan untuk menentukan sebuah sampel yang akan digunakan dalam sebuah penelitian. Teknik

sampling dikelompokkan menjadi dua yaitu probability sampling dan nonprobability sampling. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yang termasuk dalam nonprobability sampling yaitu purposive sampling. Nonprobability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dilakukan oleh peneliti. Teknik ini digunakan ketika peneliti memiliki pengetahuan sebelumnya tentang tujuan penelitian dan ingin memilih sampel yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

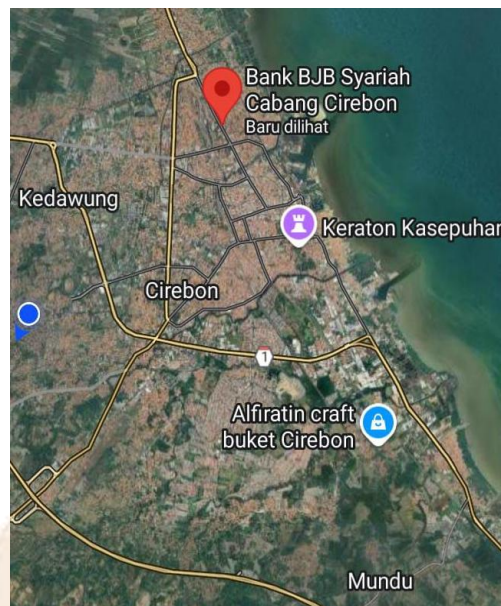
Yaitu teknik pengambilan sampel yang berdasarkan pertimbangan peneliti antara lain:

- a. Wawan Hendra Gunawan sebagai Manager Operasional Bank BJB Syariah Cabang Cirebon
 - b. Riska Arianti sebagai Sekertaris Umum Bank BJB Syariah Cabang Cirebon
 - c. Aldi Wiguna sebagai Customer service Bank BJB Syariah Cabang Cirebon
 - d. Nasabah Bank BJB Syariah Cabang Cirebon
7. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada salah satu Bank Umum Syariah yang berada di kota Cirebon, yaitu di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon di Jl. Siliwangi, Kejaksan, Kec. Kejaksan, Kota Cirebon, Jawa Barat 45123.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIDER
SYEKH NURJATI CIREBON

Gambar 1.8 Lokasi Bank BJB Syariah Cabang Cirebon



Sumber Data: (<https://maps.app.goo.gl/XoYWH7owcwadSgZr8>).

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa Bank BJB Syariah Cabang Cirebon berada di pusat kota dekat dengan keraton kesepuhan, Pantai kejawan, Grage city mall, kedawung dan mundu. Oleh karena itu, lokasi tersebut sangat strategis yang banyak dilalui kendaraan dari berbagai macam lalu lintas perjalanan dalam kota maupun luar kota.

J. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibentuk untuk memudahkan penambahan dan memberi gambaran kepada pembaca mengenai penelitian yang disajikan oleh penulis. Berikut sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian literatur, kerangka teori, metode penelitian yang berisi metode dan pendekatan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, Teknik keabsahan data, teknik sampling, lokasi penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II ETIKA PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI BANK SYARIAH

Pada bab ini berisikan tentang kerangka teori yang mendeskripsikan etika, pelayanan, Customer service, Loyalitas nasabah dan Bank Syariah yang disesuaikan dengan permasalahan penelitian, sehingga memperjelas alur pemikiran penulis atau peneliti dalam melakukan penelitian di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.

BAB III GAMBARAN UMUM BANK BJB SYARIAH CABANG CIREBON

Pada bab ini memuat gambaran umum profil Bank BJB Syariah Cabang Cirebon yang didalamnya berisikan tentang sejarah, visi dan misi, statement budaya, logo dan makna, produk dan layanan serta struktur organisasi, deskripsi tugas struktur organisasi dan ketentuan etika pelayanan Customer service yang sesuai dengan aturan yang berlaku di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon yang harus diterapkan kepada nasabah.

BAB IV PENERAPAN ETIKA DALAM PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA BANK BJB SYARIAH CABANG CIREBON

Pada bab ini membahas tentang 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 penerapan etika dalam pelayanan Customer service pada nasabah di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian ini yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan dari pembahasan dan saran yang berisikan rekomendasi temuan dari penelitian.