

## Analisis Pengaruh Etika Kerja dan Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah Bank

Balqis Rizal<sup>1</sup> Dewi Wulandari<sup>2</sup> Dinda Maulida Ardila<sup>3</sup> Ribi Amelia Citra Lestari<sup>4</sup>

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Indonesia<sup>1,2,3,4</sup>

Email: [balqisrizal89@gmail.com](mailto:balqisrizal89@gmail.com)<sup>1</sup> [dewiwulandari0004@gmail.com](mailto:dewiwulandari0004@gmail.com)<sup>2</sup>

[dindamaulida.1111@gmail.com](mailto:dindamaulida.1111@gmail.com)<sup>3</sup> [ribiameliacitra@gmail.com](mailto:ribiameliacitra@gmail.com)<sup>4</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah etika kerja dan kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah di sebuah bank dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Nilai, sikap serta perilaku dipandang sebagai etika kerja seorang pegawai dalam menjalankan tugas, sedangkan kemampuan,ketepatan, keramahan dan responsivitas di pandang sebagai pelayanan kepada seorang nasabah.Data di peroleh melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika kerja yang baik ditandai dengan profesionalisme,tanggung jawab,integritas serta pelayanan customer service yang ramah,responsif dan komunikatif. Temuan ini menegaskan pentingnya budaya kerja positif dan kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam membangun hubungan baik dengan nasabah.

**Kata Kunci:** Etika Kerja, Pelayanan Customer Service, Kepuasan Nasabah

### Abstract

*This study aims to analyze the influence of work ethics and customer service quality on customer satisfaction at a bank using a descriptive qualitative approach. Values, attitudes, and behaviors are viewed as an employee's work ethics in carrying out their duties, while ability, accuracy, friendliness, and responsiveness are viewed as customer service. Data were obtained through in-depth interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that a good work ethic is characterized by professionalism, responsibility, integrity, and friendly, responsive, and communicative customer service. These findings emphasize the importance of a positive work culture and service quality as key factors in building good relationships with customers.*

**Keywords:** Work Ethics, Customer Service, Customer Satisfaction



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia perbankan saat ini menuntut setiap lembaga keuangan untuk mampu memberikan layanan yang profesional, cepat, serta berorientasi pada kebutuhan nasabah. Para pemasar jasa mengakui bahwa sangatlah penting untuk memelihara hubungan yang berkelanjutan dengan nasabah (Wang et al., 2018:3). Persaingan yang semakin ketat antarbank mendorong pentingnya peningkatan kualitas pelayanan serta pembentukan budaya kerja yang unggul agar mampu mempertahankan kepercayaan dan loyalitas nasabah. Dalam konteks tersebut, etika kerja pegawai dan pelayanan customer service memiliki peran yang sangat vital. Etika kerja tidak hanya mencerminkan nilai dan sikap pegawai, tetapi juga menunjukkan integritas dan tanggung jawab mereka dalam menjalankan tugas sehari-hari. Pegawai yang memegang teguh etika kerja akan berperilaku profesional, jujur, serta mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Di sisi lain, customer service merupakan garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Kemampuan, ketepatan, keramahan, serta responsivitas dalam memberikan pelayanan menjadi indikator utama yang memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan nasabah. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif, meningkatkan kenyamanan, serta memperkuat

loyalitas terhadap bank. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menurunkan kepercayaan dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan nasabah. Berhasil atau tidaknya perusahaan dalam merealisasikan tujuannya tergantung kepada aktifitas yang dilakukan perusahaan dalam melaksanakan kegiatan pemasaran. Oleh karena itu strategi pemasaran mempunyai peranan yang sangat penting untuk keberhasilan perusahaan umumnya dan pada bidang pemasaran khususnya (Zainurossalamia, 2020). Dalam penelitian ini pula dijelaskan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan. Alvi Naslia (2019) menuliskan penelitian dengan judul Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Darussalam). Penelitian mengenai etika kerja dan pelayanan customer service menjadi penting karena kedua aspek tersebut merupakan pilar utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Meskipun berbagai kajian sebelumnya telah membahas faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah, namun analisis mendalam yang mengaitkan etika kerja pegawai dengan kualitas pelayanan customer service melalui pendekatan kualitatif masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memahami secara lebih komprehensif bagaimana nilai, sikap, perilaku, serta kualitas pelayanan yang diberikan staf customer service berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di sebuah bank.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana etika kerja dan pelayanan customer service memengaruhi kepuasan nasabah. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang menyeluruh mengenai sikap, perilaku, serta pengalaman yang muncul dalam interaksi antara pegawai dan nasabah di lingkungan perbankan. Penelitian dilaksanakan pada salah satu bank yang menjadi lokasi studi, dengan subjek penelitian meliputi pegawai customer service, nasabah yang memperoleh pelayanan langsung, serta pimpinan bagian pelayanan. Informan penelitian dipilih secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman dan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi tentang persepsi dan pengalaman informan mengenai etika kerja dan kualitas pelayanan. Observasi dilaksanakan untuk melihat secara langsung sikap, responsivitas, keterampilan komunikasi, dan ketepatan pelayanan customer service. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui pengumpulan dokumen internal seperti SOP pelayanan, kebijakan kerja, atau catatan pelayanan bank. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih serta menyederhanakan data sesuai tema penelitian, sementara penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi agar mudah dipahami. Kesimpulan kemudian ditarik secara bertahap dengan melakukan verifikasi terhadap data yang telah dianalisis. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik, sehingga data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat saling memperkuat dan menunjukkan konsistensi. Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai peran etika kerja dan kualitas pelayanan customer service dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian tentang "Analisis Pengaruh Etika Kerja dan Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah Bank" menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data

diperoleh dari wawancara dengan beberapa nasabah, observasi langsung terhadap kegiatan customer service, serta pengumpulan dokumen terkait standar prosedur pelayanan. Hasil penelitian ini memberikan gambaran lengkap mengenai cara etika kerja dan pelayanan customer service memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam kegiatan perbankan sehari-hari.

### **Etika Kerja Customer Service**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, etika kerja customer service menjadi salah satu hal yang paling diperhatikan nasabah dalam menilai kualitas pelayanan bank (KOMANG SRIMAS ANATASYA, 2024). Salah satu bagian yang bertugas melayani para nasabah adalah customer service. Kasmir (didalam Tusri et al., n.d.) Etika kerja yang diamati mencakup sikap, perilaku, cara berbicara, penampilan, serta kemampuan petugas dalam menjaga kenyamanan selama proses berinteraksi. Mayoritas nasabah menyatakan bahwa customer service di bank menunjukkan sikap yang sopan dan ramah sejak awal mereka datang. Mulai dari sapaan yang ramah, ekspresi wajah yang menyenangkan, hingga ucapan yang lembut dan mudah dipahami. salah satu elemen penting dalam perusahaan yang sangat erat hubungannya dengan etika adalah kinerja tenaga penjual. Hansen dan Higgle (didalam Akuntansi & Ilmu, 2022)Banyak nasabah mengatakan bahwa sikap sopan dan pelayanan ramah membuat mereka merasa nyaman dan tidak ragu untuk menyampaikan kebutuhan atau kendala yang dialami. Selain itu, customer service juga dinilai menunjukkan profesionalisme dalam menjalankan tugas. Karyawan berusaha fokus pada kebutuhan nasabah, tidak terburu-buru, serta menjaga kerahasiaan informasi. Etika berpakaian dan penampilan petugas juga dinilai baik karena mengikuti standar bank dan menciptakan kesan bersih serta rapi, sehingga membangun rasa percaya. Beberapa nasabah juga merasa dihargai ketika petugas memberikan perhatian, seperti memastikan nasabah memahami penjelasan, memberikan penjelasan tambahan jika diperlukan, serta mendampingi proses administrasi hingga selesai. Etika kerja semacam ini dinilai meningkatkan rasa percaya nasabah terhadap bank. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya, seperti penelitian pada BPD Bali, yang menunjukkan etika pelayanan seperti sikap, perilaku, dan penampilan menjadi penentu utama kepuasan nasabah. Etika pelayanan yang baik bukan hanya menunjukkan moralitas pekerja, tetapi juga menciptakan citra positif bank serta meningkatkan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan.

### **Pelayanan Customer Service**

Pelayanan customer service merupakan hal penting dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi nasabah. Dari observasi yang dilakukan, pelayanan customer service berjalan secara sistematis dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Proses memberikan informasi, menyelesaikan kendala, hingga membantu proses administrasi dilakukan dengan jelas dan terorganisir. Nasabah yang diwawancara umumnya merasa bahwa pelayanan customer service cukup cepat dan tidak rumit. Ketika menghadapi kesulitan, seperti lupa PIN ATM, membutuhkan buka rekening baru, atau ada masalah di aplikasi mobile banking, petugas memberikan penjelasan yang mudah dipahami serta langsung membantu mencari solusi. Beberapa nasabah menyatakan bahwa petugas customer service memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Mereka tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga memastikan nasabah benar-benar mengerti. Petugas menjelaskan langkah-langkah dengan bahasa yang sederhana dan tidak terlalu teknis, sehingga nasabah dari berbagai kalangan bisa memahami dengan mudah. Selain itu, terlihat pula aspek empati melalui cara petugas menangani nasabah. Misalnya, memberikan prioritas kepada nasabah yang berusia tua, membantu

mengisi formulir bagi nasabah yang kesulitan mengerti dokumen, atau memberi waktu tambahan bagi nasabah yang membutuhkan bantuan lebih lama. Sikap empati seperti ini dinilai sangat membantu dan meningkatkan kenyamanan selama proses pelayanan. Pelayanan customer service juga dinilai responsif dalam menangani keluhan.

Ketika ada masalah, petugas tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga menawarkan bantuan untuk mengikuti proses hingga keluhan terselesaikan. Hal ini memberikan rasa aman kepada nasabah bahwa setiap keluhan akan diperhatikan dan ditangani hingga selesai. Secara keseluruhan, pelayanan customer service dinilai baik dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara efektif. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, seperti di Bank Muamalat KCP Stabat, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terutama kecepatan, kejelasan, dan kemampuan menangani keluhan berdampak signifikan pada kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 70% sedangkan sisa 30% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Eriyanti (didalam Kualitas et al., 2023)

### **Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah dalam penelitian ini diukur berdasarkan pendapat langsung dari para responden. Sebagian besar nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh customer service. Rasa puas ini muncul dari beberapa faktor utama, yaitu: Nasabah merasa dihargai. Etika kerja petugas customer service yang sopan dan profesional membuat nasabah merasa dihormati dan nyaman. Proses pelayanan terasa mudah Layanan dianggap cepat, jelas, dan tidak membingungkan, sehingga nasabah merasa nyaman saat mengurus transaksi. Masalah bisa ditangani dengan aman. Nasabah merasa tenang karena petugas membantu menyelesaikan setiap keluhan secara serius dan tuntas. Kepercayaan terhadap bank meningkat. Sikap dan layanan yang konsisten membuat nasabah percaya pada kualitas bank. Beberapa nasabah juga menyatakan bahwa pengalaman positif dengan customer service menjadi alasan mereka tetap memilih bank tersebut, serta bersedia merekomendasikannya kepada keluarga dan kerabat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya tergantung pada produk perbankan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara nasabah dan customer service. perusahaan harus mampu untuk menjalin hubungan yang akrab antara pihak perusahaan dengan masyarakat yang menjadi konsumen dengan cara memahami kebutuhan dan keinginan, di mana nantinya dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak perusahaan atau lembaga agar dapat menciptakan kepuasan pada konsumen. Indriyo (Service et al., 2022)

### **Pembahasan**

Etika kerja di bidang layanan pelanggan terbukti sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Etika kerja yang baik seperti sopan santun, ramah, dan profesional dapat menciptakan hubungan yang baik antara pelanggan dan bank. Dengan demikian, pelanggan merasa nyaman, dihargai, dan dihormati saat berinteraksi dengan bank. Di bidang perbankan, etika bukan hanya sekadar tindakan moral atau aturan kerja, melainkan juga bagian penting dari strategi bank dalam membangun citra dan reputasi. Ketika staf layanan pelanggan menunjukkan etika kerja yang baik, pelanggan akan lebih percaya dan merasa aman melakukan transaksi. Selain etika, kualitas layanan juga sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Layanan yang cepat, jelas, empatik, dan mampu menyelesaikan masalah memberikan pengalaman positif bagi pelanggan. Terutama ketika mereka merasa terbantu dan mendapatkan bantuan yang memadai dalam menyelesaikan kebutuhan perbankan. Kualitas layanan yang baik meliputi kemampuan staf dalam memberikan informasi yang



tepatis, menangani keluhan secara responsif, serta menciptakan rasa aman melalui sikap yang empatik dan profesional. Ini sesuai dengan teori kualitas layanan yang menekankan bahwa keandalan (reliability), responsif (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) merupakan faktor utama dalam membangun kepuasan pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa etika kerja dan kualitas pelayanan tidak bisa dipisahkan. Keduanya saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan bagi pelanggan. Etika kerja membangun dasar interaksi yang baik, sedangkan kualitas pelayanan memberikan hasil nyata berupa penyelesaian masalah dan kebutuhan pelanggan. Jika staf layanan pelanggan mampu menggabungkan etika kerja yang baik dengan layanan yang responsif dan solutif, pelanggan tidak hanya merasa dihargai tetapi juga merasa nyaman dalam setiap proses transaksi. Dengan demikian, keberhasilan layanan perbankan sangat bergantung pada sinergi antara etika kerja dan kualitas pelayanan. Keduanya bersama-sama membentuk kepuasan dan menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

## KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa etika kerja pegawai dan pelayanan customer service memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap kepuasan nasabah bank. Etika kerja yang ditunjukkan melalui sikap profesional, tanggung jawab, integritas, sopan santun, dan kemampuan menjaga kenyamanan nasabah terbukti meningkatkan rasa percaya serta membuat nasabah merasa dihargai. Selain itu, kualitas pelayanan customer service seperti kecepatan, keramahan, kejelasan informasi, kemampuan komunikasi, empati, dan responsivitas dalam menangani masalah berperan besar dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Pelayanan yang baik membuat nasabah merasa terbantu, aman, dan puas saat mengurus kebutuhan perbankan. Kepuasan nasabah muncul ketika etika kerja yang baik dan pelayanan yang berkualitas saling mendukung. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa interaksi yang positif antara customer service dan nasabah bukan hanya meningkatkan kenyamanan, tetapi juga membangun loyalitas serta kepercayaan terhadap bank. Oleh karena itu, bank perlu terus meningkatkan etika kerja pegawai dan mengoptimalkan kualitas pelayanan untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akuntansi, J., & Ilmu, D. A. N. (2022). e-ISSN : 2723-8121 | p-ISSN : 2723-813X. 248–259.
- KOMANG SRIMAS ANATASYA. (2024). Analisis Fasilitas Dan Etika Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasaan Nasabah Pada Pt Bank Bpd Bali Kantor Cabang Gianya.
- Kualitas, P., Customer, L., Terhadap, S., Nasabah, K., Sahdina, T., Afif, Y. K., & Wahyuni, S. (2023). Jeksyo Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah. 2(3).
- Service, C., Konsumen, K., & Islam, E. B. (2022). Analisis Pelayanan Customer Service Pada Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam Di Laznas Nurul Hayat Surabaya Fayza. 5, 182–196.
- Tusri, Y., Si, M., Adelina, C., Si, M., Suparni, S., & Si, M. (N.D.). Pengaruh Etika Dan Pelayanan Prima Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. 1–8.