



**ETIKA KOMUNIKASI CUTOMER SERVICE DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP ANGGOTA DI
KOPSIM NU BATANG**

TUGAS AKHIR

Disusun untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Perbankan Syariah



Oleh:

BAGAS ARJI SUJADI
NIM. 2012115004

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2019**

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bagas Arji Sujadi

NIM : 2012115004

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir ini yang berjudul **“Etika Komunikasi Customer Service dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Anggota di Kopsim NU Batang”** adalah hasil tulisan saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pemikiran saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dibuktikan Tugas Akhir ini jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya tersebut dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Batang, 13 Februari 2019



Bagas Arji Sujadi

NOTA PEMBIMBING

Hj. Rinda Asytuti, M.S.I
Jl. Kh. Zaenal Arifin, Pangung,
Kota Tegal, Jawa Tengah

Lampiran : 2 (dua) eksemplar
Hal : **Naskah Tugas Akhir**
Sdra. Bagas Arji Sujadi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Pekalongan
c/q. Ketua Jurusan Perbankan Syariah
di –
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya,
maka bersama ini saya kirimkan naskah Tugas Akhir Saudara:

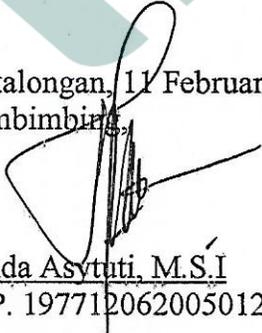
Nama : **Bagas Arji Sujadi**
NIM : **2012115004**
Judul : **Etika Komunikasi *Customer Service* Dalam Memberikan
Pelayanan Terhadap Anggota di Kopsim NU Batang**

Dengan ini mohon agar Tugas Akhir Saudara tersebut dapat segera
dimunaqasahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana
mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekalongan, 11 Februari 2018
Pembimbing,


Rinda Asytuti, M.S.I
NIP. 197712062005012002

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan, Rowolaku, Kajen Telepon 085728204134, Faksimili (0285) 423418
Website: febi.iainpekalongan.ac.id E-mail: febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Pekalongan mengesahkan Tugas Akhir Saudari:

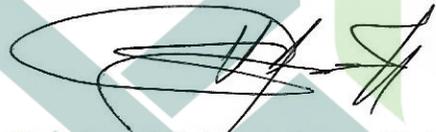
Nama : **BAGAS ARJI SUJADI**
NIM : **2012115004**
Judul Tugas Akhir : **ETIKA KOMUNIKASI CUSTOMER
SERVICE DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN TERHADAP ANGGOTA DI
KOPSIM NU BATANG**

Yang telah diujikan pada hari Selasa, tanggal 14 Maret 2019 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) dalam Ilmu Perbankan Syariah.

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II



Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. **Drs. H. Achmad Tubagus Surur, M.Ag.**
NIP. 19750220 199903 2 001 NIP. 19691227 199803 1 004

Pekalongan, 14 Maret 2019

Disahkan oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 19750220 199903 2 001

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	Tidakdilambangkan	Tidakdilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	sa	ṣ	es (dengantitik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengantitikdibawah)
خ	kha	Kh	kadan ha
د	dal	D	De



ذ	zal	z	zet (dengantitik di bawah)
ر	Ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	syin	Sy	esdan ye
ص	sad	ṣ	es (dengantitik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengantitikdibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengantitik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengantitikdibawah)
ع	‘ain	‘	Komaterbalik (diatas)
غ	gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	.	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokalrangkap	VokalPanjang
أ = a		آ = ā
إ = i	إي = ai	إِي = ī
أ = u	أو = au	أُو = ū

3. *Ta Marbutah*

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مراجعة جميلة ditulis *mar'atun jamilah*

Ta Marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fatimah*

4. *Syaddad (tasyid, geminasi)*

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh :

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis *al-birr*

5. *Kata sandang (artikel)*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh :

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rajulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al-badi'</i>
اجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'/.

Contoh :

امرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>



MOTTO

“Dan berkatalah kamu kepada semua manusia dengan cara yang baik (husna)”

(QS. Al-Baqarah : 83)



PERSEMBAHAN

Dengan cinta dan keikhlasan

kupersembahkan tugas akhir teruntuk

ayahanda dan ibunda tercinta (Bapak Imam Sujadi dan Ibu Widji Ningsih),

Terima kasihku tak terhingga atas segala jerih payah, dukungan,

Kasih sayang yang kalian berikan serta doa yang kalian panjatkan

Untukku, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

Kakakku (Ardi Prisma Ismail) karna semangat dari kalianlah

penulis dapat segera menyelesaikan tugas akhir ini. keluarga besarku yang telah

memberikan dukungan dan doanya, teman-temanku semua di Grup PT Wacana

Kanca dan Dhe kin's Squad dan semua teman-teman satu kelas saya di PBS A)

dan lain-lain yang tak bisa kusebutkan semuanya, Terima kasih untuk

persahabatan dan cerita- cerita indah yang kita jalani selama ini dan semoga

persahabatan ini bisa terus terjaga selamanya.

Teman-teman PBS A angkatan 2015, semoga jalinan silaturahmi kita tetap

terjaga. Seluruh dosen kuliahku di IAIN Pekalongan yang telah mendidikku

dengan ikhlas.

Terima kasih semua...

ABSTRAK

Nama : Bagas Arji Sujadi
NIM : 2012115004
Judul : Etika Komunikasi *Customer Service* dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Anggota di Kopsim NU Batang.

Dalam prosedural berjalannya lembaga keuangan tentunya hal yang tidak dapat dilepaskan adalah sebuah pelayanan, pelayanan dalam lembaga keuangan menjadi salah satu hal penting dalam meningkatkan mutu, kualitas, dan kepercayaan nasabah/ anggota. Karna kemajuan lembaga keuangan dapat diukur melalui tingkat pelayanan etika berkomunikasi salah satunya pada *customer service*. Seorang customer service harus bisa membuat anggota menjadi nyaman dengan cara dia berkomunikasi dalam memberikan informasi kepada anggotanya, dan seorang customer service juga harus mempunyai etika dalam berpenampilan dan berbicara, dan bertingkah laku. KOPSIM NU merupakan salah satu lembaga keuangan yang selalu mengutamakan nilai-nilai etika dalam setiap pelayanannya terhadap loyalty nasabah, etika merupakan hal yang sangat penting yang harus ditanamkan dalam setiap pelayanan bahkan di kehidupan sehari-hari etika juga harus selalu diterapkan, karna pelanggan yang loyal adalah inti dari setiap bisnis. Pokok permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan etika komunikasi *customer service* (CS) dalam memberikan pelayanan anggota di KOPSIM NU Batang.

Pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah pendekatan kualitatif, sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu dengan menggabungkan data lapangan dengan teori. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan skunder. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi, interview, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu analisis data deskriptif dan mendeskripsikan pelaksanaan etika komunikasi pada bagian customer service di Kopsim NU Batang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan etika komunikasi customer service di Kopsim NU Batang sudah baik, sudah menerapkan etika dalam islam, dan menunjukkan bahwa sikap dan tindakan tidak dibuat-buat. Seperti berpakaian rapi, bersih, slalu mengucapkan salam ketika bertemu dan berpisah dengan anggota, termasuk ucapan terima kasih, berperilaku dengan sopan santun, dan sudah sesuai dengan apa yang menjadi prosedur pelayanan di Kopsim NU.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq hidayah, dan inayahNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi agung Muhammad SAW yang senantiasa kita nantikan syafaatnya di hari kiamat kelak.

Adapun maksud penyusun tugas akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan menumpuh ujian tahap akhir program studi D3 Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan.

Dalam penyusunan tugas akhir yang berjudul “Etika Komunikasi Customer Service dalam Memberikan Pelayanan di Kopsim NU Batang”, penulis mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karna itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan banyak kenikmatan kepada hambaNya.
2. Bapak Dr. Ade Dedi Rohayana, M.Ag. selaku Rektor IAIN Pekalongan.
3. Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Pekalongan.
4. H. Thamamudin, SE, MM. Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
5. Hj. Rinda Asytuti, M. Si. Sekaligus selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu membimbing penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
6. Ahmad jalaludin

7. Para Dosen yang selama ini telah mendidik penulis.
8. Keluarga dan sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan kontribusi moral dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih sangat sederhana dan masih banyak kekurangan baik substansi materi, gaya bahasa, cara penulisannya, dan sebagainya. Oleh karena itu, penulis sangat berharap kritik dan saran yang bersifat membangun demi kebaikan bersama.

Akhirnya semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat untuk kita bersama.

Batang, 13 Februari 2019



Bagas Arji Sujadi





DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	v
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Landasan Teori.....	9
E. Telaah Pustaka	11
F. Metode Penelitian.....	18
G. Sistematika Penulisan	24
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konsep Dasar Etika Komunikasi	26
1. Pengertian Etika	26
2. Pengertian Komunikasi	34
B. Konsep <i>Customer Service</i>	39



1. Pengertian <i>Customer Service</i>	39
2. Fungsi <i>Customer Service</i>	41
3. Syarat-syarat <i>Customer Service</i>	42
4. Peranan <i>Customer Service</i>	45
C. Etika Komunikasi <i>Customer Service</i> Yang Baik	46
1. Percaya Diri.....	47
2. Dihormati dan Dihargai.....	47
D. Etika Komunikasi Menurut Islam	47
BAB III GAMBARAN UMUM	
A. Profil Kopsim NU Batang.....	52
B. Visi dan Misi	53
C. Lokasi Kopsim NU Batang	55
D. Produk-produk Kopsim NU Batang.....	55
E. Pembiayaan Konsumtif di Kopsim NU Batang	57
F. Standar Operasional Pelayanan.....	60
BAB IV PEMBAHASAN	
Pelaksanaan Etika Komunikasi.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	71
B. Saran	71



DAFTAR PUSTAKA 73
LAMPIRAN





DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah	3
Tabel 1.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	13



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kopsim NU adalah Koperasi Primer Serba Usaha Syariah Muawanah, satu-satunya koperasi yang didirikan oleh lembaga perekonomian NU pada tanggal 14 April 2000 dan berbadan hukum tanggal 4 September 2000 dengan nomer: BH.No.066/KDK/11-6/IX/2000 yang mempunyai beberapa unit usaha dan salah satunya unit Simpan Pinjam Syariah. Banyak berkembangnya usaha renternir yang sangat memberatkan warga menjadi motivasi warga kabupaten Batang yang mayoritas Nahdiyin untuk mendirikan lembaga Keuangan syariah Kopsim NU ini. Selain untuk menopang kegiatan Organisasi NU lembaga ini didirikan untuk ikut berpartisipasi aktif melaksanakan program pemerintah dalam pemberdayaan ekonomi mikro.¹

Kopsim hadir sebagai wahana transformasi ekonomi dan Aghniya (Sahibul maal) kepada pedagang kecil yang membutuhkan modal usaha. Kopsim juga merupakan lembaga keuangan yang berdasarkan syariah Islam yang menerima dan mendistribusikan dana Islam yang berupa zakat, Infaq, Shodaqoh, Hibah, Wakaf yang dipercayakan untuk disalurkan kepada yang berhak.

¹ Wawancara dengan ibu khusnul (*Customer Service*) pada tanggal 18 September 2018. Pukul 15:30 WIB di Kopsim NU Batang.

Kopsim NU adalah lembaga keuangan yang bersifat komersial berdasarkan akad/ perjanjian simpan pinjam *wadi'ah*, simpanan *mudhorobah*, dan *qord* kepada masyarakat untuk usaha yang bersifat produktif dengan sistem bagi hasil, jual beli, dan sewa.²

Kopsim NU mempunyai Visi dan Misi, Visi Kopsim NU yaitu untuk meningkatkan kualitas ibadah anggota sehingga mampu sebagai kholifah Allah SWT di atas bumi untuk menjadi khurul ummah. Misi Kopsim NU yaitu menerapkan prinsip-prinsip dalam kegiatan ekonomi, memberdayakan pengusaha kecil, serta membina kepedulian aghiya kepada dhuafa secara terpadu dan kesinambungan.³

Kopsim NU mempunyai produk-produk antara lainya Simpanan Wadi'ah, Simpanan Masyarakat (SIMAS), Simpanan Hari Raya (SIHARA), Simpanan Pendidikan (SIDIK), Simpanan Haji, Simpanan Umrah, Simpanan Ziarah Wali songo, Simpanan Ziarah Bali, Simpanan Ziarah Lombok, dan Simpanan Berjangka Khusus. Adapun Pembiayaan *Mudhorobah*, Pembiayaan *Murabahah*.⁴

Dalam rangka pencapaian visi misi Kopsim NU Batang selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik. Sehingga dengan pelayanan tersebut maka jumlah anggota di Kopsim NU setiap tahunnya meningkat:

² Wawancara dengan ibu khusnul (*Customer Service*) pada tanggal 18 September 2018. Pukul 15:30 WIB di Kopsim NU Batang.

³ Wawancara dengan ibu khusnul (*Customer Service*) pada tanggal 24 Desember 2018. Pukul 15:30 WIB di Kopsim NU Batang.

⁴ Wawancara dengan ibu khusnul (*Customer Service*) pada tanggal 26 Desember 2018. Pukul 15:30 WIB di Kopsim NU Batang.

Tabel 1.1

Jumlah Anggota

Tahun	Jumlah Nasabah
2016	1581 Jiwa
2017	2026 Jiwa
2018	2641 Jiwa

Kopsim NU merupakan salah satu lembaga keuangan yang selalu mengutamakan nilai-nilai etika dan berkomunikasi yang baik dalam setiap pelayanan terhadap anggota untuk mencapai titik kepuasan. Etika merupakan hal yang sangat penting yang harus ditanamkan dalam setiap pelayanan bahkan di kehidupan sehari-hari juga harus diterapkan. Etika bukanlah permasalahan yang baru dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat. Kedudukan etika dalam kehidupan manusia menempati tempat yang penting sekali, baik secara individu maupun sebagai anggota masyarakat. Etika sendiri merupakan ilmu yang membicarakan masalah perbuatan atau tingkah laku manusia, mana yang dapat dinilai baik dan mana yang jelek dengan memperlihatkan amal perbuatan manusia sejauh yang dapat di cerna akal pikiran.⁵ Sedangkan komunikasi merupakan salah satu kegiatan interaksi yang sangat penting dalam semua aspek kehidupan manusia, karena seluruh kegiatan manusia dimulai dengan komunikasi. Beberapa juga memberikan definisinya mengenai komunikasi, beberapa

⁵ M. Yatimin Abdullah, *Pengantar Study Etika* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 3.

penjelasan tersebut secara umum menunjukkan bahwa kegiatan komunikasi adalah proses transfer pengertian melalui peristiwa yang disengaja ataupun tidak disengaja secara langsung atau melalui saluran agar terjadi respons, baik verbal maupun non verbal.⁶

Customer Service di Kopsim NU menggunakan proses komunikasi tatap muka dan proses komunikasi bermedia, dikatakan komunikasi tatap muka karena ketika komunikasi berlangsung, komunikator dan komunikan saling berhadapan sambil saling melihat. Dalam situasi komunikasi seperti ini komunikator dapat melihat dan mengkaji diri si komunikasi secara langsung. Karna itu, komunikasi tatap muka sering kali disebut juga komunikasi langsung (*direct communication*) komunikator dapat mengetahui efek komunikasinya pada saat itu juga. Tanggapan/respon komunikan itu langsung tersalurkan langsung kepada komunikator. Oleh sebab itu pula sering dikatakan bahwa dalam komunikasi tatap muka umpan balik (*feedback*) terjadi secara langsung. Arus balik atau umpan balik adalah tanggapan komunikan yang tersalurkan kepada komuniator.⁷ Sedangkan proses komunikasi bermedia (*mediated communication*) adalah komunikasi yang menggunakan saluran atau sarana untuk meneruskan suatu pesan kepada komunikan yang jauh tempatnya. Komunikasi bermedia juga disebut komunikasi tidakk

⁶ Dewi K Soedarsono, *Sistem Manajemen Komunikasi Teori, Model, dan Aplikasi* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2009), hlm 28.

⁷ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008) hlm 6

langsung (*indirect communication*), dan sebagai konsekuensinya arus balik pun tidak terjadi pada saat komunikasi dilancarkan⁸

Dalam kegiatan operasionalnya, suatu perusahaan keuangan hendaknya memiliki sumber daya yang diharapkan mampu menjalankan fungsi sebagai *resepsionis, deskman, salesman, customer relation ofiser, dan komunikator*⁹. *Customer service* adalah orang yang berhadapan dengan nasabah selain *teller* dan *security*.¹⁰ *Customer service* harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan, *Customer service* juga berfungsi sebagai orang yang menjual produk sekaligus sebagai pelaksana *cross selling* dan sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk membujuk dan meyakinkan agar nasabah tetap bertahan dan tidak lari dari perusahaan yang bersangkutan apabila menghadapi masalah, dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara perusahaan dan nasabahnya¹¹.

Seluruh aktivitas bank selalu memperhatikan *service* (Pelayanan). Dalam hal pelayanan posisi sumber daya manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada dalam perusahaan. Jadi untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan karyawan atau sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut

⁸ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika...*, hlm 9

⁹ Kasmir, *Etika Cutomer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 23.

¹⁰ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu), hal 204.

¹¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 23.

*customer service*¹². Seorang petugas customer service dituntut memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, seorang petugas harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etika pelayanan, pengenalan produk dan dasar-dasar pelayanan lainnya.¹³

Seorang *customer service* juga harus memperhatikan etika berkomunikasi, etika sendiri dalam islam merupakan ilmu yang mengajarkan dan menuntun manusia kepada tingkah laku yang baik dan menjauhkan diri dari tingkah laku buruk sesuai dengan ajaran islam yang tidak bertentangan dengan Alquran dan hadist.(Etika komunikasi yang baik merupakan etika yang sesuai dengan aturan-aturan atau norma-norma agama, atau adanya timbal balik (*feed back*) antara nasabah dengan pihak bank itu sendiri, dengan begitu maka akan tercipta pelayanan yang sesuai dengan rencana serta tujuan-tujuan yang telah diharapkan.¹⁴

Etika *customer service* yang harus dipahami dan dimengerti yaitu berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, percaya diri bersikap akrab dan penuh dengan senyum, menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak atau Ibu dengan menanyakan apa yang dapat kami bantu. Bersikap tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, usahakan jangan menyuruh pelanggan

¹² Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal 201.

¹³ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 18.

¹⁴ M. Yatimi Abdullah, *Pengantar Studi Etika*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 10.

atau nasabah mengulang kembali pertanyaan atau keinginannya, karena tereskan tidak serius mendengarkan pembicaraannya. Berbicara dengan baik dan benar gunakan bahasa Indonesia atau jika menggunakan bahasa lain seperti bahasa daerah atau bahasa asing gunakan secara benar pula. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo lemah lesu atau kurang bersemangat. Jangan pernah menyela apa lagi memotong pembicaraan dan hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan/nasabah, mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal, jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan dalam arti jika ada pertanyaan atau permasalahan yang ada yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan yang bertugas maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu menanganinya. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani yang artinya jika pada saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu pelanggan/ nasabah, beritahu kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.¹⁵

Menurut Penelitian Rinda Asyuti pada bukunya yang berjudul “Tetap Eksis Ditengah Krisis” bahwa etika dan berkomunikasi yang baik akan menciptakan kepuasan terhadap nasabahnya sehingga nasabah

¹⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 18.

tersebut akan menjadi loyal terhadap perusahaan yang memberikan pelayanan yang baik tersebut. Karna itu, peran etika komunikasi *customer service* sangatlah penting, agar nasabah mencapai titik kepuasan dan meningkatkan citra baik dalam KOPSIM NU Batang.¹⁶

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis ingin meneliti bagaimana penerapan etika komunikasi *customer service* kedalam Tugas Akhir (TA) dengan judul penelitian : **“ETIKA KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN ANGGOTA DI KOPSIM NU BATANG”**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

“bagaimana pelaksanaan etika komunikasi *customer service* (CS) dalam memberikan pelayanan anggota di KOPSIM NU Batang?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang diharapkan yaitu untuk mengetahui etika *customer service* dalam pelayanan anggota di KOPSIM NU Batang.

Adapun manfaat yang diharapkan sebagai berikut :

1. Bagi Akademisi

- a. Menerapkan ilmu pengetahuan dari materi kuliah kedalam aplikasi dunia kerja yang sesungguhnya.

¹⁶ Rinda Asyuti, *Tetap Eksis Ditengah Krisis*, Jakarta: Pustaka IIMaN, 2005), hlm 168

- b. Memberikan pelajaran bagi mahasiswa, sehingga memiliki keterampilan dan keahlian mengenai hal kerja.
- c. Untuk mengetahui dan menggambarkan etika *Customer service* (CS) dalam memberikan pelayanan di KOPSIM NU Batang.

2. Bagi Praktisi dan Instansi

- a. Memberikan masukan yang bermanfaat kepada pihak instansi tentang etika komunikasi.
- b. Membina hubungan kemitraan antara IAIN Pekalongan dan KOPSIM NU Batang.

3. Bagi Pembaca

- a. Untuk memperluas pengetahuan bagi pembaca mengenai etika *Customer service* dalam memberikan pelayanan dan dilihat dari segi ilmu komunikasi.
- b. Untuk membentuk rasa saling pengertian, melalui kegiatan etika komunikasi yang terdisain dengan baik, maka diharapkan dapat meningkatkan rasa solidaritas dalam kehidupan sehari-hari.

D. LANDASAN TEORI

1. Pengertian KOPSIM NU Batang

Kopsim NU adalah salah satu koperasi yang bertempat di Kabupaten Batang tentunya KOPSIM NU bukan satu-satunya lembaga keuangan mikro yang berdiri di wilayah Kabupaten Batang, namun banyak koperasi bahkan Bank yang juga berada di wilayah

tersebut. Setiap lembaga keuangan khususnya KOPSIM NU Batang tentu ingin mencapai suatu keberhasilan, untuk mencapai hal tersebut KOPSIM NU memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat, koperasi yang didirikan oleh lembaga perekonomian NU pada tanggal 14 April 2000 dan berbadan hukum pada tanggal 4 september 2000 dengan nomer BH.No.066/BH/KDK/11-6/IX/2000.

2. Pengertian Etika

Etika sendiri merupakan ilmu yang membicarakan masalah perbuatan atau tingkah laku manusia, mana yang dapat dinilai baik dan mana yang jelek dengan memperlihatkan amal perbuatan manusia sejauh yang dapat di cerna akal pikiran.¹⁷

3. Pengertian Komunikasi

Hubungan kontak antar dan antara manusia baik individu maupun kelompok¹⁸

4. Pengertian *Customer Service*

Customer service adalah orang yang berhadapan dengan nasabah selain *teller* dan *security*.¹⁹ Setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.²⁰

5. Prosedur Pelayanan *Customer Service* di KOPSIM NU Batang

¹⁷ M. Yatimin Abdullah, *Pengantar Study Etika* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada), hlm. 3.

¹⁸ Widjaja, *Komunikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000) hlm 1.

¹⁹ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu), hlm 204.

²⁰ Kasmir, *Etika Customer service* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm 180.

- a. berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b. percaya diri bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- c. menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak atau Ibu dengan menanyakan apa yang dapat kami bantu.
- d. Bersikap tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. usahakan jangan menyuruh pelanggan atau nasabah mengulang kembali pertanyaan atau keinginannya.
- f. Berbicara dengan baik dan benar gunakan bahasa Indonesia atau jika menggunakan bahasa lain seperti bahasa daerah secara benar pula.
- g. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo lemah lesu atau kurang bersemangat.
- h. Jangan pernah menyela apa lagi memotong pembicaraan dan hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan/nasabah.
- i. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan setiap pelayanan yang diberikan.

E. TELAAH PUSTAKA



Untuk menghindari adanya penelitian ulang yang dianggap sebagai bentuk plagiasi, penulis paparkan beberapa penelitian yang terdahulu yang relevan terkait dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, yaitu “Etika Komunikasi *Customer Service* Dalam Pelayanan Anggota di Kopsim NU Batang”



TABEL 1.2
Kajian Penelitian Terdahulu

NO	NAMA	JUDUL	JENIS DAN PENDEKATAN PENELITIAN	TEHNIK ANALISIS DATA	HASIL	PERBEDAAN
1	Abdul Manan	Nilai-Nilai Etika Komunikasi <i>Customer Service</i> dalam Pelayanan Nasabah (Studi Kasus KJKS BMT Bahtera Group Cabang Warungasem Batang) ²¹	Penelitian lapangan dan pendekatan kualitatif	Analisis data deskriptif dan induktif	<i>Customer service</i> pada BMT Bahtera cabang warungasem sudah sesuai dengan etika islaam, dan sudah terealisasikan dengan baik.	Penelitian yang akan penulis lakukan di Kopsim NU Batang, sedangkan pada penelitian terdahulu di KJKS Bmt Bahtera Group Cabang Warung Asem Batang) membahas tentang Nilai-nilai etika komunikasi <i>customer service</i> , sedangkan peneliti akan membahas Etika Komunikasi <i>customer service</i> , tidak hanya dari nilai-nilainya saja tetapi dari bagaimana penerapan etika kounikasi <i>customer service</i> di Kopsim NU

²¹ Abdul Manan, *Nilai-Nilai Etika Komunikias Customer Service dalam Pelayanan Nasabah (Studi Kasus di KJKS Bahtera Group Cabang Warungasem, Batang*, (Pekalongan, 2013), Tugas Akhir.

2	Desi Rahma Hayati	Analisis Fungsi Komunikasi <i>Customer Service</i> Dalam Pelayanan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Pekalongan. ²²	Menggunakan Metode Penelitian Kualitatif.	- Metode Analisis Data Induktif. - Metode Analisis Data Deskriptif.	Fungsi <i>Customer Service</i> dalam pelayanan nasabah di Bank BTN Cabang Pekalongan adalah sebagai berikut. a. Mengali kebutuhan dan permasalahan nasabah. b. Menyampaikan informasi. c. Cross selling d. Menjaga hubungan baik dengan nasabag	Penelitian yang akan penulis lakukan di Kopsim NU Batang, sedangkan penelitian terdahulu berada di Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Pekalongan, membahas tentang analisis fungsi komunikasi <i>customer service</i> dalam pelayanan nasabahnya, sedangkan penelitian ini akan membahas tentang Etika komunikasi <i>customer service</i> dalam memberikan pelayanan
3	Khoirul Inayatul	Penerapan Nilai-Nilai Perbankan Pada <i>Customer Service</i> di BNI Syariah	Menggunakan metode penelitian kualitatif.	Menggunakan tehnik deskriptif.	Penerapan etika <i>customer service</i> di BNI Syariah Cabang Pekalongan telah diterapkan dengan	Penelitian yang akan penulis teliti di Kopsim NU Batang, sedangkan penelitian terdahulu di BNI Syariah Cabang Pekalongan yang

²² Desi Rahmayati, *Analisis fungsi komunikasi Customer service dalam pelayanan nasabah di BTN Cabang pekalongan*, (Pekalongan: STAIN), Tugas Akhir.



		Cabang Pekalongan. ²³			baik sesuai kaidah etika islam.	membahas tentang Penerapan nilai-nilai etika komunikasi customer service, sedangkan penelitian ini akan membahas tentang etika komunikasi customer service, yang mencakup luas tidak hanya penerapan dan nilai-nilainya saja.
4	Afidahtul Chasanah	Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Cabang Pekalongan Tahun 2013/2014. ²⁴	Menggunakan metode penelitian kualitatif.	Teknik analisis data menggunakan analisis model interaktif.	Dalam meningkatkan kepuasan nasabah <i>Customer Service</i> BNI syariah Cabang Pekalongan sudah menerapkan pelayanan terbaik (unggul) yang telah distandarisasi oleh BNI Syariah Cabang	Penelitian yang akan penulis lakukan di Kopsim NU Batang, sedangkan penelitian terdahulu di BNI Syariah Cabang Pekalongan yang membahas tentang peranan <i>customer service</i> dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BNI Syariah Cabang Pekalongan, sedangkan penelitian ini akan

²³ Khoiril Inayatul, *Penerapn Nilai Nilai Etika Perbankan Pada Bagian Customer Service di BNI Syariah Cabang Pekalongan*, (Pekalongan: Stain), Tugas Akhir

²⁴ Afidahtul Chasanah, *Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Cabang Pekalongan Tahun 2013/2014*, (Pekalongan: STAIN), Tugas Akhir.

					Pekalongan.	membahas tentang Etika Komunikasi <i>customer service</i> dalam memberikan sebuah pelayanan di Kopsim NU Batang
5	Yessi Nurul Hardiyanti	Strategi Peningkatan <i>service excellence</i> dalam perbankan syariah (Studi Atas Pelayanan <i>customer service</i> BNI Syariah cabang Pekalongan). ²⁵	Penelitian lapangan dan pendekatan kualitatif.	Metode Induktif.	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kondisi <i>service excellence</i> di BNI syariah cabang pekalongan khususnya pelayanan <i>customer service</i> dapat dikatakan memuaskan karena <i>customer service</i> BNI syariah melakukan hal-hal yang telah ditetapkan di standar pelayanan. Meskipun terdapat beberapa masalah	Penelitian yang akan penulis lakukan berada di Kopsim NU Batang sedangkan pada penelitian terdahulu di BNI syariah cabang pekalongan, yang membahas tentang Statergi peningkatan <i>service excellence</i> dalam perbankan syariah atas pelayanan <i>customer service</i> di BNI Syariah Cabang Pekalongan.

²⁵ Yessi Nurul Hardiyanti, *Strategi Peningkatan Service Excellence dalam Pelayanan Syariah (Studi Atas Pelayanan Customer service BNI Syariah Cabang Pekalongan)*, (Pekalongan: STAIN, 2012), Tugas Akhir.

					akibat proses pembuatan ATM yang memakan waktu lama dan antrian yang cukup lama namun hall itu tidak mempengaruhi <i>service excellence</i> di BNI syariah cabang pekalongan.	
--	--	--	--	--	---	--



F. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam tugas akhir ini terbagi dalam beberapa kelompok bagian antara lain:

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian tugas akhir ini, saya menggunakan jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan (*field research*) artinya data-data dalam penelitian ini diperoleh melalui studi lapangan dengan cara mengamati, mencatat, dan mengumpulkan data dan informasi terkait.²⁶ Data yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara, dan penelaahan dokumen yang berkaitan dengan masalah yang saya teliti yaitu etika komunikasi *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada anggota di Kopsim NU Batang.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan jenis pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang berperilaku yang dapat diamati.²⁷ Dalam pendekatan ini penulis akan mencari data-data yang berupa informasi maupun tulisan dari bagian Sumber Daya Manusia maupun pihak-pihak yang terkait terhadap etika komunikasi *customer service* dalam memberikan pelayanan di Kopsim Nu Batang.

3. Lokasi Penelitian

²⁶ Saifudin Azwar, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm 16.

²⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1998), hlm 3.

Penelitian bertujuan untuk mendapatkan gambaran dan informasi yang lebih jelas, lengkap dan memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu, penulis menetapkan lokasi penelitian yang menjadi tempat penelitian dilakukan

Dalam hal ini, lokasi penelitian terletak di Jalan KH. Achmad Dahlan No.9, Bogoran, Kauman, Kec. Batang, Kabupaten Batang, Jawa Tengah 51216.

4. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dimana data-data diperoleh. Adapun yang menjadi sumber data adalah responden yaitu orang yang menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik secara lisan maupun tertulis.²⁸ Dalam penelitian yang akan dilakukan penulis, untuk mencapai tujuan penelitian diperlukan data sebagai berikut:

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya.²⁹ Sumber data primer ini berupa informasi-informasi dari hasil wawancara dengan pihak-pihak yang terkait masalah tersebut dalam hal ini yaitu Bapak Busro selaku Manager, Ibu Khusnul selaku *Customer*

²⁸ Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Yogyakarta: Rineka Cipta, 1993), hlm 182.

²⁹ Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hlm 21.

service, dan Bapak Sigit dan Ibu Widji selaku nasabah di Kopsim NU Batang.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh atau di kumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh di perpustakaan atau dari laporan-laporan terdahulu.³⁰ Dalam hal ini sumber data sekunder meliputi berbagai referensi yang memuat berbagai informasi tentang etika komunikasi *customer service*. Referensi tersebut dapat berupa data dokumentasi atau dokumen-dokumen lainnya. Selain itu, penulis juga akan menggali data yang diperoleh dari sumber-sumber lain, seperti pustaka berupa buku-buku, jurnal atau informasi-informasi lainnya yang terkait dengan tema pembahasan oleh penulis sebagai pendukung kelengkapan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan beberapa metode antara lain sebagai berikut

a. Metode Observasi

Observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai perhatian yang terfokuskan terhadap kejadian, gejala atau

³⁰ Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian....*, hlm 21-22.

sesuatu.³¹ Metode ini digunakan penulis untuk melakukan pengamatan langsung di tempat penelitian untuk memperoleh data mengenai etika komunikasi *customer service* dalam memberikan pelayanan di KOPSIM NU Batang.

b. Metode *Interview*

Interview atau wawancara dapat didefinisikan sebagai interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan salah seorang, yaitu yang melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar disekitar pendapat dan keyakinan.³² Metode ini dilakukan penulis dengan wawancara secara langung kepada pihak yang bersangkutan terhadap judul penulis tentang etika komunikasi *customer service* dalam memberikan pelayanan ke anggota Kopsim NU Batang, antara lain:

- Bapak Busro selaku manager di Kopsim NU Batang
- Ibu Khusnul selaku customer service di Kopsim NU Batang
- Ibu Widji selaku anggota di Kopsim NU Batang
- Bapak sigit selaku anggota di Kopsim NU Batang

c. Dokumentasi

³¹ Ezmir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), hlm. 37.

³² Ezmir, *Metodologi Penelitian Kualitatif....*, hlm. 50.

Yaitu cara pengumpulan data yang berkaitan dengan dokumen-dokumen, data terdiri dari kutipan dari dokumen-dokumen yang diambil dengan cara mencatat dan mempertahankan konteks.³³ Penulis akan mencari keterangan serta data-data mengenai dampak pelatihan terhadap kinerja pelayanan pada nasabah dari hasil buku-buku yang dijadikan referensi untuk penelitian

6. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis pencarian dan pengaturan transkripsi wawancara, catatan lapangan, dan materi-materi lain yang telah dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman mengenai materi-materi tersebut dan untuk memungkinkan menyajikan apa yang sudah ditemukan kepada orang lain.³⁴ Dalam menganalisis data yang telah didapat, penulis akan menggunakan metode analisis data kualitatif, yaitu setelah data terkumpul kemudian diuraikan dan dikumpulkan dengan metode deskriptif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain). Pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.³⁵ Dalam penelitian ini penulis akan berusaha untuk memaparkan terhadap rumusan masalah tentang

³³ Ezmir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*...., hlm. 66.

³⁴ Ezmir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*...., hlm. 85.

³⁵ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1998), hlm. 63.

etika komunikasi *customer service* dalam memberikan pelayanan terhadap anggota di kopsim Nu Batang.

7. Kredibilitas Informasi

Untuk memperoleh hasil penelitian yang dapat dipertanggung jawabkan kredibilitasnya dapat dilakukan dengan triangulasi pendekatan. Uji keabsahan melalui triangulasi ini dilakukan karena dalam penelitian kualitatif. Untuk menguji keabsahan informasi tidak dapat dilakukan dengan alat-alat uji statistik.³⁶

a. Triangulasi dengan sumber data

Dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik drajat kepercayaan suatu informasi dari manager, *customer service* dan nasabah yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda.³⁷

b. Triangulasi dengan metode

Dilakukan untuk pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data. Metode ini dilakukan untuk menguji sumber data, apakah sumber data ketika di-*interview* dan observasi akan memberikan informasi yang sama atau berbeda.³⁸ Untuk kemudian membandingkan antara data hasil pengamatan, hasil wawancara dengan dokumentasi.

³⁶ M.Burhan Bungin, *Penelitian kualitatif* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm 261

³⁷ M.Burhan Bungin, *Penelitian kualitatif....*, hlm. 264

³⁸ M.Burhan Bungin, *Penelitian kualitatif....*, hlm. 265

G. Sistematika penulis

Sebagaimana yang telah diuraikan, untuk memperoleh hasil penelitian tugas akhir yang disusun secara sistematis, maka penulis akan menyusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, penelitian yang relevan, alur penelitian yang akan dilakukan penulis meliputi jenis penelitian, pendekatan penelitian, subjek dan informan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis data, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Dalam bab ini dijabarkan mengenai pengertian eika komunikasi *customer service*, pengertian penelitian, jenis penelitian, tujuan penelitian, pengertian kinerja, pengertian pelayanan, dasar pelayanan.

BAB III GAMBARAN UMUM

Dalam bab ini berisi gambaran tentang Kopsim NU Batang (latar belakang berdirinya Kopsim Nu Batang, visi dan misi stuktur karyawan)

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bagian mengenai hasil penelitian dan pembahasan, memaparkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai dampak pelatihan terhadap kinerja pelayanan anggota di Kopsim NU Batang.

BAB V PENUTUP

Bab ini terdiri dari simpulan serta saran-saran sebagai bahan masukan dan sumbangan pikiran kepada pihak-pihak yang berkepentingan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan tentang pelaksanaan etika komunikasi customer service di Kopsim NU Batang, maka penulis simpulkan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan etika komunikasi customer service di Kopsim NU Batang sudah baik, sudah menerapkan etika dalam islam, dan menunjukkan bahwa sikap dan tindakan tidak dibuat-buat. Seperti berpakaian rapi, bersih, slalu mengucapkan salam ketika bertemu dan berpisah dengan anggota, termasuk ucapan terima kasih, berperilaku dengan sopan , dan sudah sesuai dengan apa yang menjadi prosedur pelayanan di Kopsim NU. Dengan adanya standar prosedur pelayanan maka akan terciptanya kepuasan anggota dan loyalitas anggota.

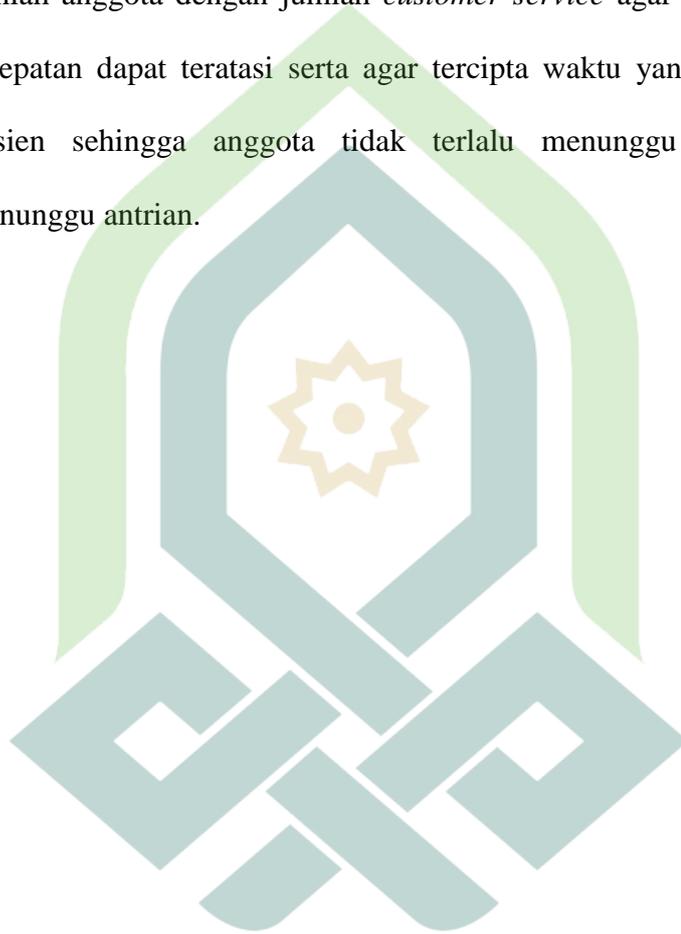
B. Saran

Dari pengamatan pengambilan data di lapangan dan pembahasan yang dilakukan penulis, maka penulis mencoba memberikan saran yang mungkin dapat berguna bagi Kopsim NU Batang antara lain:

1. Sebaiknya customer service sebagai komunikator harus berprinsip pada etika dengan berlandasan pada agama dalam hal ini adalah *Al-Qur'an* agar terhindar dari komunikasi yang tidak efektif dan efisien, tidak *etis* dan tidak manusiawi.



2. Penerapan disiplin kepada seluruh karyawan Kopsim NU Batang hendaknya lebih di tingkatkan sehingga dapat tercipta SDM yang memiliki sinergi tinggi dan handal.
3. Bagi pihak Kopsim NU Batang hendaknya lebih memperhatikan jumlah anggota dengan jumlah *customer service* agar kecepatan dan ketepatan dapat teratasi serta agar tercipta waktu yang optimal dan efisien sehingga anggota tidak terlalu menunggu lama dalam menunggu antrian.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdullah, M.Yatimin. 2006. *Pengantar Study Etika*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharismi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Aiman, Ahmad. 1995, *Etika (ilmu Akhlaq)*, Alih Bahasa Farid Ma'ruf, cet. Ke-8, Jakarta: Bulan Bintang.
- Asytuti, Rinda. 2005. *Tetap Eksis Ditengah Krisis*, Jakarta: Pustaka IIMaN.
- Azwar, Saifudin. 2010. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- AR, Zahrudin. 2003 *Pengantar Studi Akhlaq*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Bungin, M.Burhan. 2011 *Penelitian kualitatif*, Jakarta: Kencana.
- Effendy, Onong Uchjana. 2012, *Komunikasi Teori dan Praktik*, Bandung: PT Remaha Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2018, *Dinamika Komunikasi*, Bandung: PT Remaha Rosdakarya.
- Ezmir. 2014. *Metodologi Penelitan Kualitatif: Analisis Data*, Jakarta: Rajawali Press.
- Henddrik, Jan Rapar. 1996, *Pengantar Filsafat*, Yogyakarta Kansius, PUS Wilayah.

- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2008, *Etika Cutomer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Keraf, Sonny. 1998, *Etika Bisnis, Tuntunan dan Relasinya*, Kanisius: Yogyakarta.
- Masy'ari, Anwar. 2007, *akhlaq Al-Qur'an* Surabaya: PT. Bina Ilmu.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2003. *Analisis Data Penelitian dengan Stastistik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mufid, Muhamad. 2009, *Etika Filsafat Komunikasi*, Jakarta: Kencana.
- Muhammad. 2004, *Etika Bisnis Islam*, Yogyakarta: AMP YKPN.
- Mustofa. 1997, *akhlaq Tasawuf, cet. Ke-1*, Bandung: pustaka Setia.
- Nasir, Salihun A. 1991, *Tinjaun Akhlaq, Cet. Ke-1*, Surabaya: al-Ikhsan.
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Praja, Juhaya S. 2003, *Filsafat dan Etika* Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rahmayanti, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ruslan, Rosady. 2012, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi Edisi Revisi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soedarsono, Dewi K. 2009, *Sistem Manajemen Komunikasi Teori, model, dan aplikasi*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Widjaja. 2000. *Komunikasi*, Jakarta: Bumi Aksara.

Yatimin, M Abdullah. 2006, *pengantar studi etika*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

JURNAL

Chasanah, Afidahtul. 2013/2014. *Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Cabang Pekalongan*, Pekalongan: STAIN, Tugas Akhir.

Hardiyanti, Yessi Nurul. 2012. *Strategi Peningkatan Service Excellence dalam Pelayanan Syariah (Studi Atas Pelayanan Customer service BNI Syariah Cabang Pekalongan)*, Pekalongan: STAIN, Tugas Akhir.

Khoirul Inayatul, *Penerapan Nilai Nilai Etika Perbankan Pada Bagian Customer Service di BNI Syariah Cabang Pekalongan*, (Pekalongan: Stain), Tugas Akhir.

Manan, Abdul. 2013. *Nilai-Nilai Etika Komunikias Customer Service dalam Pelayanan Nasabah (Studi Kasus di KJKS Bahtera Group Cabang Warungasem, Batang, Pekalongan: Tugas Akhir.*

Rahmayati, Desi. 2013. *Analisis fungsi komunikasi Customer service dalam pelayanan nasabah di BTN Cabang pekalongan*, (Pekalongan: STAIN), Tugas Akhir.

Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an. *Al-Qur'am dan Terjemahnya*, (Jakarta: CV Darus Sunnah, 2002

WAWANCARA

Wawancara dengan bapak busro (*Manager*) pada tanggal 18 September 2018. Pukul 15:30 WIB

Wawancara dengan ibu khusnul (*Customer Service*) pada tanggal 18 September 2018 dan 20 januari 2019 Pukul 15:30 WIB di Kopsim NU Batang.

Wawancara dengan Ibu Widji Ningsih (Anggota) pada tanggal 20 januari 2019

Wawancara dengan Bapak Sigit (Anggota) pada tanggal 20 januari 2019

WEBSITE

[www.ProfilKSUSyirkahMuawanah\(Kopsim\)Batang.com](http://www.ProfilKSUSyirkahMuawanah(Kopsim)Batang.com)

Lampiran







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl. Kusuma bangsa No.9 Pekalongan. Telp.(0285) 412575 Faks (0285) 423418
Website :perpustakaan iain-pekalongan.ac.id |Email : perpustakaan@iain
pekalongan. ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **BAGAS ARJI SUJADI**
NIM : **2012115004**
Jurusan/Prodi : **D3 PERBANKAN SYARIAH**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
 Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

**“ETIKA KOMUNIKASI CUTOMER SERVICE DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN TERHADAP ANGGOTA DI KOPSIM NU BATANG”**

beserta perangkat yang di perlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksektif ini
Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan,
mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan
menampilkan/mempublikasikannya lewat internet atau media lain secara **fulltext** untuk
kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/pencipta atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan
IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta
dalam karya ilmiah saya ini

Dengan demikian ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, April 2019



BAGAS ARJI SUJADI
NIM : 2012115004

NB: Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam cd.



KSPPS KOPSIM NU

KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH SYIRKAH MUAWANAH KABUPATEN BATANG



BH. No. : 006/BH/kdk.11 - 6/ix/2000 Tanggal 4 September 2000
Jl. Ahmad Dahlan No. 9B Batang Telp. (0285) 3970046 Hp. 081548173393, email : kopsim_nu@yahoo.com
Usaha ; USP (Unit Simpan Pinjam), Waserda dan Biro Jasa

Nomor : /KOPSIM.SKP/II/2019

Batang, 19 Februari 2019

Perihal : SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Kepada Yth

Bpk/ Ibu Ketua Jurusan Ekonomi

Uk. Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah

IAIN Pekalongan

Di

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb

Demikian memanjatkan Puji syukur kehadirat Allah SWT, kami KOPSIM NU BATANG memberikan keterangan kepada mahasiswa yang tersebut di bawah ini yaitu:

Nama : Bagas Arji Sujadi

Jurusan : D3 Perbankan Syariah

NIM : 2012115004

Benar-benar telah melaksanakan Penelitian/ Study Kasus di KOPSIM NU BATANG guna penyusunan Tugas Akhir dengan judul " Etika Komunikasi Customer Service dalam Memberikan Pelayanan Kepada Anggota di KOPSIM NU Batang". Demikian Surat Keterangan ini disampaikan dan atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Manager

KOPSIM NU



Perpustakaan IAIN Pekalongan