



## Penerapan Etika Profesi dalam Meningkatkan Kinerja Customer Service di Bank Bjb Cabang Majalengka

Agung Gumilar<sup>1</sup>, Widwi Handari Adji<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Politeknik Piksi Ganesha

<sup>1</sup>Piksi.agung.19404149@gmail.com, <sup>2</sup>widwihindari@gmail.com

### ARTICLE INFO

Article history:

Received 30 September 2023

Received in revised form 2 Oktober 2023

Accepted 10 November 2023

Available online Desember 2023

### ABSTRACT

In a business, there is a need for professional ethics because it greatly affects employee performance, especially in the Customer Service division. Employee performance is something that needs to be considered by an organization in achieving goals, these goals can be achieved by applying professional ethics while working. This research is a qualitative research description. The research method is not in the form of testing a hypothesis, but revealing a phenomenon then assessed and conclusions drawn as an answer. In qualitative research methods, it is mandatory to use natural research methods because the research is carried out with natural conditions. The source of data for research is using primary data by conducting interviews. The results of this study show that the ethical relationship of Customer Service to employee performance while serving customers must use ethics.

**Keywords:** Professional ethics, Performance

### ABSTRAK

Pada suatu bisnis sangatlah perlu adanya etika profesi dikarenakan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan terutama pada bagian Customer Service. Kinerja karyawan merupakan hal yang perlu diperhatikan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan, tujuan tersebut bisa tercapai dengan cara mengaplikasikan etika profesi disaat bekerja. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskripsi. Metode penelitian tidak berupa pengujian suatu hipotesis tetapi mengungkapkan suatu fenomena kemudian dinilai dan ditarik kesimpulan sebagai jawaban. Pada metode penelitian kualitatif wajib menggunakan metode penelitian alami karena penelitiannya dilakukan dengan keadaan alamiah. Sumber data untuk penelitian yaitu menggunakan data primer dengan melakukan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hubungan etika Customer Service terhadap kinerja karyawan disaat sedang melakukan pelayanan kepada nasabah haruslah menggunakan etika.

**Kata Kunci:** Etika profesi, Kinerja

Received Agustus 30, 2023; Revised Oktober 2, 2023; Accepted November 10, 2023

\*Corresponding author, e-mail address: [Piksi.agung.19404149@gmail.com](mailto:Piksi.agung.19404149@gmail.com)

## 1. PENDAHULUAN

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penyimpanan uang serta jasa-jasa keuangan lainnya. Perbankan mempunyai peran untuk membangun ekonomi dan berperan aktif dalam menunjang pembangunan regional dan nasional. Perbankan menjadi salah satu sektor penting dan strategis dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi hampir disetiap negara di dunia. Bank juga mempunyai manfaat untuk menyimpan dana dari masyarakat lalu menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank salah satu bagian dari sektor jasa layanan keuangan, Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote. Kata bank berasal dari bahasa Italia banca berarti tempat penukaran uang. Sedangkan Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan : “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Untuk itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan nasabahnya. Bank Perbankan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk atau yang lebih dikenal dengan Bank BJB adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan BUMD milik pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten. Bank BJB ialah bank umum milik pemerintah provinsi Jawa Barat dan Banten. Salah satu dari misi dari Bank BJB adalah memberikan layanan terbaik kepada nasabah. Maka dari itu, seluruh staff terutama Customer Service diwajibkan untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah.

Service merupakan suatu pelayanan yang menjadi jembatan antar perusahaan dengan customer. Tidak ada selain perusahaan dan organisasi maju yang tidak meningkatkan peran dalam Customer Service. Customer Service diwajibkan untuk berhubungan dengan nasabah dengan sikap yang baik. Customer Service akan sangat berpengaruh terhadap pembentukan gambaran dari suatu perusahaan. Karena, peran Customer Service yaitu sebisa mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik lalu mempertahankan pelanggan supaya tetap setia sebagai customer di suatu perusahaan. Didalam memberikan pelayanan, Customer Service selalu berusaha untuk mampu memenangkan hati nasabah tanpa adanya pelanggaran etika profesi. Dengan memberikan pelayanan yang efektif dan baik akan membuat nasabah merasa dihargai dan nyaman sebagai pihak yang memerlukan jasa, sehingga nasabah akan kembali lagi ke bank tersebut. Customer Service ialah semua kegiatan yang ditunjukkan dan diperuntukan untuk memberikan rasa kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan sehingga terpenuhinya keluhan dan kebutuhan nasabah. Fungsi Customer Service sebagai deksman, resepsionis, salesman, komunikator dan sebagai Customer relation officer. Customer Service mempunyai peran yang sangatlah bermasalah dan krusial karena berhubungan dengan pembentukan gambaran suatu perusahaan dan organisasi.

Customer Service bisa menciptakan dan meningkatkan loyalitas nasabah dengan memberikan pelayanan berupa kemudahan kepada nasabah. Customer Service memegang peranan yang sangat penting untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena Customer Service berhubungan langsung dengan keluhan dan kebutuhan para nasabah. Oleh sebab itu, seorang Customer Service diharuskan mempunyai keahlian yang tepat dan cepat tanggap dalam melayani seorang pelanggan serta mempunyai keahlian berbicara yang baik dan didukung dengan adanya sarana serta prasarana yang akan menopang kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan Customer Service sehingga dapat mengupayakan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan seorang pelanggan[1].

Etika profesi sangatlah penting di dunia kerja karena itu sangatlah baik bagi kerja sama antar pegawai hingga dapat memaksimalkan pekerjaan dengan benar. Etika profesi berkaitan dengan bidang pekerjaan seseorang dan sebagai sikap hidup seseorang dalam bekerja sehingga sangatlah perlu dalam menjaga profesi. Etika profesi itu tidak hanya milik satu atau dua orang ataupun lebih tetapi etika profesi itu milik setiap kelompok. Kinerja pegawai biasanya cenderung dengan menggunakan rasa emosional saat dalam bekerja.

Perilaku seseorang dapat ditunjukkan dengan tindakan secara sadar dan memiliki aturan dan saran yang harus dipatuhi, suatu pekerjaan dalam bidang apapun sangat berkaitan dengan etika. Kinerja bisa disebut juga sebagai pencapaian suatu kegiatan atau program yang dilakukan dan memiliki suatu tujuan untuk mencapai target yang ditetapkan. Selaku manusia yang memiliki akal harus bisa memahami dan menjalankan etika yang baik dan benar pada setiap kegiatan yang dilakukan.

Menurut Adeyeye et al (2015), seberapa baik organisasi mematuhi standar etika jelas menentukan kesejahteraan semua pemangku kepentingan, produktivitas organisasi dan profitabilitas selanjutnya, serta pertumbuhan dan perkembangan ekonomi makro bangsa [2].

Kinerja bisa dibidang baik apabila karyawan sudah mengikuti prosedur dan tata cara sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Sedangkan untuk mencapai hasil kinerja dapat dilihat dari target yang telah ditetapkan tujuan pencapaian suatu organisasi. Kinerja perusahaan tidak hanya dapat dinilai berdasarkan hasil keuntungan yang diperolehnya, tetapi proses bagaimana keuntungan itu diperoleh, oleh karena itu etika profesi sangatlah penting bagi karyawan untuk memperoleh kenyamanan dan kesetiaan nasabah. Perilaku etos kerja merupakan suatu hal yang penting dalam suatu organisasi dikarenakan mengaplikasikan etika profesi sangat penting bagi kinerja karyawan customer service. Menurut Jusmaindah (2019), Dengan demikian baik buruknya kinerja maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat mempengaruhi keinginan dan kepuasan nasabah [3].

Menurut Prasadja Ricardianto (2018), kinerja merupakan suatu gambaran tentang tingkat capaian terlaksananya suatu susunan kegiatan dan keputusan untuk memperoleh target yang disasar melingkupi visi dan misi organisasi yang diatur dalam rencana strategis sebuah organisasi [4]. Oleh karena itu, pencapaian dari suatu target perusahaan bisa diraih atau dicapai dengan kinerja yang baik.

Menurut Tjiptono (2008), apabila pelayanan yang diberikan melebihi harapan nasabah maka akan menciptakan kepuasan, akan tetapi sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan jauh lebih rendah dari apa yang diharapkan maka nasabah akan merasa tidak puas [3].

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Etika Profesi

Etika Profesi adalah sikap etis yang merupakan bagian integral dari pendekatan hidup dalam mengejar kehidupan profesional dan studi tentang penerapan prinsip-prinsip moral dasar atau standar etika umum dalam bidang tertentu kehidupan manusia (profesi). Antara lain, etika harus mementingkan perilaku yang ideal, aturan etika harus realistis dan dapat dilaksanakan. Menurut Hery (2006), Etika profesi adalah keyakinan akan tindakan benar dan salah, atau tindakan baik dan buruk yang mempengaruhi hal lain [5]. Oleh sebab itu etika profesi sangatlah penting karena dapat menunjukkan sisi profesional dalam bekerja. Profesi mutlak memiliki pedoman sebagai acuan perilaku yang berhubungan dengan norma dan perilaku etis sebagai tanggung jawab dan kewajiban moral.

Etika profesi merupakan panduan profesionalisme dalam dunia kerja. Etika profesi sangat dibutuhkan untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat mengenai profesi tersebut. Menurut IAI (2016) mengatakan bahwa Etika adalah “Salah satu unsur utama dari profesi yang menjadi landasan bagi akuntan dalam menjalankan kegiatan profesional [6].

Etika profesi merupakan perilaku atau sikap etis yang berupa bagian dari integral dari perilaku atau sikap hidup dalam menjalankan kehidupan dalam pengemban profesi. Oleh karena itu etika profesi mempunyai manfaat berupa untuk menghadapi permasalahan, untuk menjalin hubungan baik dengan orang lain dan untuk kemampuan memperhatikan sikap yang baik.

### 2.2. Kinerja

Istilah kinerja karyawan berasal dari kata *job performance* atau *actual performance*. Menurut DeConinck (2010), Kinerja pekerjaan karyawan adalah tingkat produktivitas karyawan individu dalam kaitannya dengan individu dalam kaitannya dengan perilaku atau harapan terkait pekerjaan[2]. Kinerja ialah nilai-nilai yang ditunjukkan karyawan disaat sedang bekerja. Kinerja bukanlah milik perorangan akan tetapi kinerja milik semua orang yang bekerja.

Kinerja tersebut yang diharapkan dalam suatu organisasi dikarenakan dapat dinilai sangat baik, baik, rata-rata maupun buruk ketika dibandingkan dengan output aktual individu. Menurut EdySutrisno (2010), Kinerja sebagai hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi [7]. Definisi ini menunjukkan bahwa nilai kinerja itu lebih ditekankan pada proses, dimana pelaksanaan pekerjaan tersebut dilakukan sehingga dapat menghasilkan nilai yang optimal.

Mangkunegara (2019), berpendapat bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Rival (2018), kinerja adalah merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai

---

kemungkinan, seperti standar kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama [8].

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. kinerja karyawan merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan perusahaan. Menurut Kirana dan Ratnasari (2017) menyatakan, kinerja merupakan suatu hasil kerja karyawan selama periode waktu tertentu [4].

### **2.3. Customer Service**

Menurut Kasmir (2004), Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, yaitu dengan memberikan pelayanan yang bermutu yang nantinya dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan setiap nasabah [9]. Customer Service pada sebuah bank merupakan jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari. Menurut Setiawan (2016), tidak ada selain perusahaan dan organisasi maju yang tidak mementingkan peran dalam Customer Service [10].

Customer Service pada bank ialah pelayanan yang diberikan oleh pihak bank pada nasabah yang berkaitan dengan operasional bank sehari-hari. Customer service adalah aktifitas yang dilakukan dan diberikan kepada nasabah sehingga berhubungan langsung dengan kepuasan nasabah. Untuk memastikan agar nasabah merasa bahwa keperluan dan keluhannya dianggap serius, sangatlah penting untuk mempunyai Customer Service yang mempunyai keterampilan dan keuletan yang tepat dalam menangani keperluan dan keluhan nasabah. Seorang Customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah harus selalu berusaha untuk menarik perhatian dan memuaskan hati nasabah tersebut menggunakan pelayanan dengan etika profesi.

Selain itu, Menurut Kasmir (2005), pada buku Etika Customer Service, Customer Service adalah aktifitas yang dilakukan untuk memberikan kepuasan nasabah, Customer Service memiliki peranan yang penting dalam melakukan pelayanan kepada nasabah sehingga berhubungan langsung dengan kepuasan nasabah (Nurbany & Soedarsono, 2022).

## **3. METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis data yang digunakan penelitian ini berupa tekstual atau konsep-konsep. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskripsi Metode penelitian tidak berupa pengujian suatu hipotesis, tetapi mengungkapkan suatu fenomena kemudian dinilai dan ditarik kesimpulan sebagai jawaban. Pada metode penelitian kualitatif wajib menggunakan metode penelitian alami karena penelitiannya dilakukan dengan keadaan alamiah. Menurut Sugiono (2017), disebut dengan metode kualitatif karena data bisa terkumpul dan analisisnya sangat bersifat kualitatif (Meldiana & Rahardi, 2020).

Sumber data untuk penelitian yaitu menggunakan data primer. Data Primer adalah data yang bisa didapat secara langsung dari subjek penelitian yang menjadi sumber informasi yang dicari dan untuk pengumpulan data dilakukan dengan wawancara. Wawancara ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan topik pembahasan lalu disusun supaya dapat menunjang data primer untuk memperkuat informasi. Kekurangan penelitian kualitatif yaitu peneliti mempunyai tanggung jawab yang besar atas informasi yang disampaikan oleh informan, ukuran penelitiannya yang kecil, yang bersifat srikuler, memiliki perbedaan antara kebijakan dan fakta yang kurang jelas dan metode kualitatif tidaklah efektif ketika ingin meneliti secara besar-besaran atau menyeluruh.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peranan Etika Profesi bagi Customer service sangatlah bermanfaat untuk meningkatkan kinerja pelayanan terhadap nasabah pada Bank BJB Cabang Majalengka yang merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun kenyamanan dan kesetiaan nasabah. Karena nasabah yang merasa mendapatkan kepuasan akan kembali lagi mendatangi bank tersebut dan membeli produk yang ditawarkan. Bagi seorang Customer Service sangatlah berperan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Maka, harus meningkatkan kinerja dengan mengaplikasikan etika saat melayani nasabah.

Customer Service mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan dituntut untuk berhubungan baik dengan nasabah dan menjaga hubungan itu dengan baik. Terkait dengan

etika profesi karyawan bagian Customer service itu sangatlah penting untuk memaksimalkan dan pengembangan kualitas pelayanan diperusahanya. Customer Service harus memiliki kemampuan melayani setiap nasabah secara baik, cepat dan tepat serta harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Salah satu masalah Customer Service yaitu pada kinerjanya karena tidak menerapkan etika profesi yang berlaku bagi Costumer Service. Standar etika profesi penting, karena untuk mempermudah kinerja seperti memberikan pelayanan dan kenyamanan kepada nasabah.

Standar etika untuk meningkatkan kinerja Costumer Service antara lain :

1. Penampilan

Sopan dan rapi dalam berpakaian (sesuai dengan ketentuan dari Bank BJB Cabang Majalengka), memberikan sifat positif dengan senyuman (menyambut nasabah yang datang), salam sapa (menyapa terlebih dahulu ketika nasabah duduk dikursi), perhatian (Customer Service harus fokus dalam melayani nasabah dengan tidak mengerjakan pekerjaan lain) dan terimakasih (setiap mengakhiri pelayanan). Oleh karena itu dengan penampilan yang baik dapat meningkatkan kinerja sehingga dapat kesan pertama yang baik.

2. Menginstruksi Pelayanan

Customer Service tidak diperkenankan untuk mengintrupsi pelayanan untuk hal-hal yang berkaitan dengan transaksi nasabah yang sedang dilayani. Karena apabila Customer Service terpaksa menginstruksi kepada nasabah, Customer Service wajib untuk meminta maaf kepada nasabah atas intrupsi yang terjadi. Customer service harus menyelesaikan interupsi tersebut dengan segera agar nasabah tidak menunggu lama atas interupsi tersebut.

3. Pengetahuan Tentang Produk

Bagi seorang Customer Service berkewajiban untuk mengetahui produk dan fasilitas bank harus dikuasai secara maksimal. Terkait dengan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan fasilitas bank tersebut, Customer Service wajib melakukan Cross Selling terlebih dahulu untuk menggali kebutuhan nasaban. Sehingga dapat mengetahui apa yang diperlukan nasabah dan Costumer Service dapat menjelaskan dengan baik sesuai dengan keperluan dari nasabah.

4. Menanggapi Keluhan Nasabah

Sebagai Customer Service harus mendengarkan keluhan nasabah dengan empati dan ekspresi yang bersahabat lalu usahakan tidak menyela atau memotong pembicaraan saat nasabah sedang berbicara. Sehingga nasabah dapat memberitahukan semua keluhannya dengan rasa tenang.

5. Kemampuan Berbicara

Customer Service harus memperlihatkan sikap aktif listening dalam upaya memahami semua detail keluhan dan kebutuhan nasabah. Dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar, berinisiatif pembuka dialog, berbicara menggunakan kata-kata yang sopan, berlapang dada ketika berkomunikasi dan bertingkah rama dalam berkomunikasi.

6. Profesional

Nilai-nilai profesional harus menjadi bagian dari jiwa seseorang. Customer Service harus profesional dalam bekerja seperti halnya harus tepat waktu untuk masuk kerja, memiliki tanggung jawab, mempunyai kode etik dalam bekerja, memiliki skill dan berperilaku konsisten. Dengan tepat waktu kinerja Customer Service dapat meningkat karena dapat merapihkan meja terlebih dahulu sebelum melayani nasabah. Agar terlihat meja yang rapih dan nasabah tidak terganggu dengan keadaan meja yang berantakan.

7. Melayani

Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan melayani. Dalam melayani nasabah yang harus diperhatikan yaitu kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas dalam artinya setiap permasalahan atau pertanyaan dari nasabah terpenuhi secara tepat dan benar.

Kinerja Customer Service dapat dinilai baik ketika Etika sudah diterapkan sehingga kinerja karyawan dinilai sangat baik.dalam kinerja dan dapat dinilai dari :

1. kualitas pekerjaan
2. disiplin dalam bekerja
3. ketepatan tanggapan
4. kecepatan tanggapan

5. tanggung jawab pekerjaan
6. sikap dalam melayani nasabah
7. pelayanan yang diberikan

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dibahas di atas jadi dapat ditak kesimpulan sebagai berikut :

Hubungan etika Customer Service terhadap kinerja karyawan disaat sedang melakukan pelayanan kepada nasabah haruslah menggunakan etika. Oleh sebab itu, kinerja Customer Service bisa dibilang meningkat apabila Customer Service mengaplikasikan etika dalam penampilan, mengistrupsi pelayanan, pengetahuan tentang produk, menanggapi keluhan nasabah, kemampuan berbicara, melayani dan profesional sebagai pelayanan berharga jadi kualitas etika yang bagus. Kinerja Customer service Bank BJB Cabang Majalengka memberikan pelayanan prima kepada nasabah dengan tujuan untuk menciptakan keamanan dan kenyamanan bagi nasabah.

### 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diberikan maka ada beberapa saran yang diberikan :

- a) Bagi Peneliti  
Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.
- b) Bagi Perusahaan  
Bagi Bank Bjb Cabang Majalengka diharapkan memberikan pelatihan untuk meningkatkan kinerja dan agar bisa terus mempertahankan standar etika yang telah diaplikasikan oleh Customer Service dan lebih meningkatkan lagi pada etika sehingga kinerja bisa lebih baik lagi dan lagi. Dengan etika profesi terhadap kinerja karyawan Customer Service yang baik maka akan menjadi citra positif di mata nasabah dan pada akhirnya akan tercipta kepercayaan dari nasabah.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat hidayah dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan jurnal ini. Penulis sampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu tersusunya jurnal ini. Terimakasih kepada dosen pembimbing yang telah membimbing dalam proses pembuatan jurnal ini, terimakasih kepada kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan semangat serta dukungan dan terimakasih kepada seluruh pihak yang sudah memberikan semangat sehingga dalam proses pembuatan jurnal ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Almira, I. Suriana, and A. A. Rakim, "ANALISIS LAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA BANK MEGA KANTOR CABANG PEMBANTU MT HARYONO BALIKPAPAN," *JMAP J. Tugas Akhir Mhs. Akunt. Poltekba*, vol. 2, pp. 460–469, 2020.
- [2] H. Hasan, "ETIKA KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA INDUSTRI PENERBANGAN," *J. Transp. Logistik, dan Aviasi*, vol. 2, no. 1, pp. 29–33, 2022.
- [3] Z. Sahadat, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Takengon)." UIN AR-RANIRY, 2021.
- [4] N. W. Widnyani and I. W. Suartina, "Pengaruh Etika Kerja, Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Balai Lelang Bali di Denpasar," *WidyaAmrita J. Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, vol. 1, no. 1, pp. 319–334, 2021.
- [5] Y. Nabila, "Pengaruh Pelaksanaan Etika Profesi Terhadap Kecerdasan Emosional Dalam

- Pengambilan Keputusan Bagi Auditor,” *Nusant. J. Pendidikan, Seni, Sains dan Sos. Hum.*, vol. 1, no. 01, 2022.
- [6] L. G. Acfira, “Pengaruh Pengalaman, Etika Profesi, Keahlian, dan Gender terhadap Skeptisme Profesional Akuntan Forensik di Kota Makassar,” *J. Mirai Manag.*, vol. 6, no. 3, pp. 94–105, 2021.
- [7] R. C. Tessalonika, F. A. O. Pelleng, and S. Asaloei, “Pengaruh efisiensi kerja terhadap kinerja karyawan pt. aneka gas industri bitung,” *Productivity*, vol. 2, no. 5, pp. 413–416, 2021.
- [8] A. H. Nasution and D. Islamiati, “Pengaruh Etika Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Sealtek Prima Perkasa,” *Dyn. Manag. J.*, vol. 6, no. 1, pp. 10–20, 2022.
- [9] J. F. Mirawati, “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang,” *Google Cendekia*, p. 4, 2019.
- [10] M. R. Meldiana and D. R. Rahardi, “Peran Customer Service dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Pada Perusahaan,” *J. Ilm. Manajemen, Ekon. Akunt.*, vol. 4, no. 3, pp. 1567–1581, 2020.
- [11] P. A. Nurbany and D. K. Soedarsono, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang,” *eProceedings Manag.*, vol. 9, no. 2, 2022.