

BAB II

LANDASAN TEORI

Etika kerja pada perusahaan sangat berperan penting dalam menjalankan arus kerja karyawan di dalam kantor. Etika kerja ini bermaksud agar para karyawan menjalankan pekerjaannya secara baik dan etis menunjang keberhasilan bisnis dalam jangka panjang, karena penilaian masyarakat terhadap perusahaan tersebut adalah dari nama baik perusahaan tersebut yaitu dari intern dan ekstern perusahaan, agar penerapan etika kerja sesuai dengan yang diinginkan dan dapat dilakukan secara lancar maka perusahaan harus membuat pedoman etika kerja karyawan yang wajib dipahami dan dilaksanakan oleh setiap karyawan dimana sudah disepakati oleh para karyawan perusahaan.

Dalam bab ini penulis membahas masalah etika kerja, *Customer Service* dan pedoman penerapan etika kerja didalam perusahaan yang sesuai dengan teori-teori yang didapat penulis dalam laporan akhir ini.

2.1 Pengertian Etika

2.1.1 Etika

Menurut (Keraf 2009: 13), Etika berasal dari Yunani “ethos” artinya karakter, watak kesusilaan atau adat. Dalam pengertian ini etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik pada diri seseorang maupun pada suatu masyarakat atau kelompok masyarakat. Ini berarti etika berkaitan dengan nilai-nilai, tata cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu orang ke orang lain, kebiasaan ini lalu terungkap dalam perilaku berpola yang terus berulang sebagai sebuah kebiasaan. Dengan demikian etika adalah refleksi dari apa yang disebut dengan “self control” karena segala sesuatunya dibuat dan diterapkan dari dan untuk kepentingan kelompok sosial (profesi) itu sendiri. Dalam bahasa Kant, etika berusaha mengunggah kesadaran manusia untuk bertindak secara otonom dan bukan secara heteronom. Etika bermaksud membantu manusia untuk bertindak secara bebas tetapi dapat dipertanggungjawabkan, kebebasan dan tanggung jawab adalah unsur

pokok dari otonomi moral yang merupakan salah satu prinsip utama moralitas termasuk etika kerja sebagaimana yang akan dibahas.

2.2 Macam-Macam Etika

Ada dua macam etika yang harus kita pahami bersama dalam menentukan baik dan buruknya perilaku manusia menurut Keraf (2009:56),

1. Etika Deskriptif, yaitu etika yang berusaha meneropong secara kritis dan rasional sikap dan perilaku manusia dan apa yang dikejar oleh manusia dalam hidup ini sebagai sesuatu yang bernilai. Etika deskriptif memberikan fakta sebagai dasar untuk mengambil keputusan tentang perilaku atau sikap yang mau diambil.
2. Etika Normatif, yaitu etika yang berusaha menetapkan berbagai sikap dan pola perilaku ideal yang seharusnya dimiliki oleh manusia dalam hidup ini sebagai sesuatu yang bernilai. Etika normatif memberi penilaian sekaligus memberi norma sebagai dasar dan kerangka tindakan yang akan diputuskan.

2.3 Teori – Teori Etika

Menurut Keraf (2009: 22), menyatakan bahwa:

1. Etika Deontologi

Adalah suatu tindakan itu baik bukan dinilai dan dibenarkan berdasarkan akibat atau tujuan baik dari tindakan itu, melainkan berdasarkan tindakan itu sendiri sebagai baik pada dirinya sendiri. Dengan kata lain, tindakan itu bernilai moral karena tindakan itu dilaksanakan terlepas dari tujuan atau akibat dari tindakan itu.

2. Etika Teleologi:

Adalah suatu tindakan itu diukur baik buruknya suatu tindakan berdasarkan tujuan yang mau dicapai dengan tindakan itu. Suatu tindakan dinilai baik, kalau bertujuan mencapai suatu yang baik atau kalau akibat yang ditimbulkan baik dan berguna.

2.4 Prinsip-Prinsip Etika

Adapun prinsip-prinsip yang di kemukakan oleh (Keraf 2009:43) yaitu:

1. Prinsip tanggung jawab

Salah satu prinsip pokok bagi kaum profesional. Bahkan demikian rupa pokoknya sehingga seakan tidak harus lagi dikatakan, karena sebagaimana diuraikan diatas orang profesional sudah dengan sendirinya berarti orang yang bertanggung jawab.

2. Prinsip keadilan

Prinsip ini terutama menuntut orang yang profesional agar dalam menjalankan profesinya ia tidak merugikan hak dan kewajiban dan kepentingan pihak tertentu.

3. Prinsip Otonomi

Prinsip yang dituntut oleh kalangan profesional terhadap dunia luar agar mereka diberik kebebasan sepenuhnya dalam menjalankan profesinya.

4. Prinsip integritas Moral

Prinsip ini merupakan tuntutan kaum profesional atas dirinya sendiri bahwa dalam menjalankan tugas profesinya ia tidak akan sampai merusak nama baiknya serta citra dalam martabat profesinya.

2.5 Etika Secara Umum

Adapun ketentuan yang diatur dalam etika kerja secara umum menurut Kasmir (2005:86) yaitu:

1. Sikap dan Perilaku

Artinya sikap dari perilaku sehari-hari yang ditunjukkan kepada nasabah pada saat berhubungan dengan nasabah atau pada saat berada dalam satu ruangan dengan nasabah. Nasabah sering kali memperhatikan sikap dan perilaku, baik disengaja maupun tidak disengaja terutama sikap yang mau menolong dan peduli terhadap kebutuhan nasabah.

2. Penampilan

Artinya penampilan secara keseluruhan mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku dapat membuat nasabah terkesan,

penampilan karyawan juga harus selalu terlihat senang dan gembira termasuk pada saat berhubungan dengan nasabahnya.

3. Cara Berpakaian

Artinya cara menggunakan baju, celana, atau aksesoris yang melekat dalam pakaian itu. Pakaian yang dikenakan harus serasi antara baju dan celana termasuk warna yang digunakan. Warna yang digunakan tidak terkesan berlebihan. Kemudian, pakaian yang dikenakan juga harus bersih, rapi, dan pas sehingga nasabah senang selalu berada dekat dengannya.

4. Cara Berbicara

Artinya cara kita berkomunikasi dengan nasabah. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang yang diinginkan nasabah. Berbicara kepada nasabah harus jelas, singkat. Janganlah berbicara hal-hal yang bukan pada pokok permasalahan, kecuali jika hanya sekedar basa-basi. Itupun hanya berbicara misalnya tentang kabar nasabah. Hindari pembicaraan yang bersifat mengejek nasabah.

5. Gerak-gerak

Artinya pergerakan anggota badan yang diperhatikan didepan nasabah. Gerak-gerak meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki. Jangan sampai gerak-gerak yang kita lakukan dapat mengakibatkan nasabah tersinggung. Kemudian gerak-gerak kita juga jangan sampai membuat dicurigai, misalnya memandang dengan pandangan sinis.

6. Cara Bertanya

Nasabah memiliki sifat yang berbeda-beda di antara sekian banyak nasabah, ada yang banyak diam, ada pula yang cerewet atau banyak tanya. Nasabah yang diam maksudnya tidak banyak bicara, pemalu dan jika tidak ditanya sulit untuk mengemukakan keinginannya. Sebaliknya ada nasabah yang banyak tanya.

2.6 Customer Service

2.6.1 Pengertian Customer Service

Menurut Kasmir (2005: 180) secara umum, pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik, namun istilah *Customer Service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus untuk melayani nasabah dengan nama *Customer Service*, pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan baik yang diberikan seseorang. Jadi intinya *Customer Service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. *Customer Service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

2.7 Peranan Customer Service

Menurut kasmir (2005: 181) peranan *Customer Service* Bank adalah

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
2. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.

2.8 Syarat Seorang Customer Service

Sudah kita ketahui bahwa tugas yang diemban seorang *Customer Service* amat berat. Oleh sebab itu, sebelum ditugaskan, *Customer Service* harus terlebih dulu memiliki persyaratan tertentu. Persyaratan yang harus dipenuhi adalah mulai dari calon karyawan melamar sebagai karyawan khususnya untuk *Customer Service*, adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *Customer Service* menurut Kasmir (2005: 195) adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Fisik

Seorang *Customer Service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik, demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi seorang *Customer Service* seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm dan juga memiliki berat badan yang ideal tidak terlalu gendut, memiliki wajah yang menarik dan menawan. *Customer Service* juga harus memiliki jiwa yang sehat artinya, *Customer Service* harus sehat jasmani dan rohaninya.

2. Persyaratan mental

Customer Service harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik, mental *Customer Service* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindari sikap pemaarah/emosi dan cepat putus asa.

Customer Service juga harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi, tidak rendah diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan memiliki rasa tanggung jawab.

3. Persyaratan mental

Customer Service harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum , sopan, dan lemah lembut melayani nasabah. *Customer Service* juga harus energik dan gesit, dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan perlu ditonjolkan.

4. persyaratan sosial

Customer Service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah. *Customer Service* harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur, *Customer Service* harus pandai bergaul dengan semua kalangan yang artinya mampu dengan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

2.9 Fungsi Customer Service

Menurut Kasmir (2005: 182) fungsi *Customer Service* sebagai berikut:

1. Sebagai resepsionis

Artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah untuk memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin dengan penyampaian sopan dan menyenangkan nasabah.

2. Sebagai Deskman

Artinya seorang *Customer Service* sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah agar nasabah memperoleh informasi secara lengkap, kemudian *Customer Service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip, atau lainnya dan memberikan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

3. Sebagai salesman

Artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai seorang yang menjual produk perbankan, menjual produk artinya menawarkan produk bank kesetiap calon nasabah yang datang ke bank, dan meyakini calon nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan .

4. Sebagai Customer Relation Officer

Artinya seorang *Customer Service* dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, dengan meyakini agar nasabah tetap bertahan apabila bank menghadapi masalah, misalnya komunikasi melalui telepon atau secara langsung.

5. Sebagai Komunikator

Artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan antara bank dengan nasabah, bisa disebut sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahnya.

2.10. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik Terhadap Nasabah

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu. Menurut Kasmir (2005: 219) ciri-ciri pelayanan yang baik terhadap nasabah adalah sebagai berikut:

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.

Nasabah ingin dilayani secara prima, untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki.

2. Tersedia personil yang baik

Kenyaman nasabah juga sangat tergantung dari petugas *Customer Service* yang melayaninya. Petugas *Customer Service* harus ramah, sopan dan menarik. Disamping petugas *Customer Service* harus cepat dan tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas *Customer Service* juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah, sehingga nasabah makin tertarik.

3. Bertanggung jawab kepada nasabah dari awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan *Customer Service* harus mampu melayani nasabah dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika *Customer Service* bertanggung Jawab terhadap pelayanan yang diberikannya.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas *Customer Service* harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk melakukan pekerjaan tertent dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

5. Mampu berkomunikasi

Petugas *Customer Service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Petugas *Customer Service* mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Petugas *Customer Service* harus mampu menjaga rahasia bank terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan nasabah kepada bank.

7. Memiliki pengetahuan kemampuan yang baik

Petugas *Customer Service* selalu berhubungan langsung dengan masyarakat, maka *Customer Service* dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Customer Service harus cepat dan tanggap memahami nasabah, *Customer Service* yang lambat akan membuat nasabah merasa tidak puas dengan pelayanannya sehingga nasabah meninggalkan bank.