

ABSTRAK

Etika *customer service* berperan penting dalam pelayanan suatu perusahaan. *Customer service* harus memiliki etika yang baik ketika memberikan pelayanan. Dengan adanya etika *customer service* diharapkan bisa memberikan kepuasan pelanggan dan mampu membangun citra perusahaan yang positif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan etika *customer service* di PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Madiun. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan untuk memperoleh informasi adalah sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh dari wawancara dan observasi, sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *customer service* telah menerapkan etika *customer service* yaitu Sikap dan perilaku yang ditunjukkan selalu sopan, ramah, dan murah senyum, penampilan *customer service* selalu rapi dan bersih, dalam berpakaian selalu menggunakan seragam dengan mengikuti SOP perusahaan yang berlaku, cara berbicara yang sopan, tidak memotong pembicaraan, dan menjadi pendengar yang baik merupakan hal yang selalu diterapkan, cara bertanya dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, dan gerak-gerik yang nyaman sesekali ditunjukkan *customer service* dalam melayani pelanggan.

Kata kunci: *etika, customer service*