

## ABSTRAK

Etika dalam perkembangannya sangat mempengaruhi kehidupan manusia, dalam kehidupan sehari-hari maupun dunia kerja. Tujuan adanya etika pelayanan adalah agar pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggan atau konsumen menjadi lebih optimal. *Customer service* di tuntut untuk memberikan pelayanan yang baik agar tetap mempertankan kepercayaan nasabah. *Customer service* harus mempunyai sikap yang ramah, sopan, menyenangkan, dan juga menarik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika *customer service* di Perumda BPR Bank Daerah Kabupaten Madiun menurut Teori Kasmir (2008). Metode yang digunakan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan tiga informan dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan etika *customer service* di Perumda BPR Bank Daerah Kabupaten Madiun sesuai dengan Kasmir (2008), dimana *customer service* memiliki sikap dan perilaku yang baik dan ramah terhadap nasabah, berpenampilan sopan dan rapi, memiliki cara berpakaian yang rapi, cara berbicara kepada pelanggan yang jelas dan mudah dimengerti, selalu menyapa nasabah dan menawarkan bantuan dengan pertanyaan yang jelas dan tidak menyinggung, serta selalu menunjukkan raut wajah bahagia dan tersenyum saat melayani nasabah.

Kata kunci : *Etika, pelayanan, Customer Service*