

ABSTRAK

Etika memiliki peran penting dalam sebuah operasional perusahaan guna memberikan kesan dan kepuasan yang baik bagi para pelanggan. PT KAI (Persero) sangat memperhatikan pemilihan karyawan untuk mengisi bagian *customer service* demi memberikan pelayanan yang berkualitas untuk para pelanggan pengguna transportasi kereta api. Tanpa adanya penerapan etika *customer service* yang baik dapat memberikan dampak yang cukup besar pada sebuah perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan etika *customer service* di PT KAI (Persero) DAOP7 Madiun dengan indikator Etiket *customer service* menurut Kasmir (2022). Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada tiga informan dan observasi, serta data sekunder diperoleh dengan cara dokumentasi tentang penerapan etika *customer service*. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan hasil bahwa penerapan etika *customer service* di PT KAI dilakukan dengan memperhatikan sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, serta cara bertanya. Adapun penerapannya seperti menerapkan sikap jujur dan baik, mengepalkan kedua tangan serta mengucapkan salam saat menyapa, berpakaian sesuai dengan SOP perusahaan, berbicara dengan jelas dan tidak bertele-tele serta selalu mendengarkan pelanggan, tidak memberikan gerak-gerik yang berlebihan, dan bertanya menggunakan nada yang tidak keras dan bahasa yang mudah dipahami.

Kata kunci : *Etika, Pelayanan, Customer service, PT KAI*