

## ABSTRAK

Etika profesi memiliki peran penting dalam sebuah operasional di bidang jasa pengiriman. Dengan menerapkan etika profesi diharapkan pelanggan tidak pindah di perusahaan lain. Menjaga pelanggan untuk tetap setia terhadap perusahaan penting demi keberlangsungan sebuah bisnis. Penelitian ini mendeskripsikan penerapan etika *customer service* di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Magetan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan etika *customer service* di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Magetan dengan indikator etika profesi menurut Kasmir (2011), yaitu : sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, cara bertanya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan Teknik mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi kepada dua informan. Sedangkan data sekunder diperoleh dengan cara dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *customer service* telah melakukan etika profesi *customer service* dan menerapkan lima faktor. Pertama sikap dan perilaku melayani pelanggan dengan jujur dan memberikan informasi yang akurat dan menerapkan 5S. Kedua penampilan, *customer service* menjaga penampilan yang wajar dengan mengikuti (SOP) perusahaan. Ketiga cara berpakaian yaitu memakai seragam yang rapi dan bersih, Keempat yaitu cara berbicara dengan sopan dan tidak memotong pembicaraan pelanggan. Kelima yaitu cara bertanya dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami

Kata kunci: *Etika Profesi, Customer Service*