

ETIKA

PERBANKKAN

BEVVVVKAN





Mengapa Perbankan perlu etika ??

A. Alasan Perbankan perlu Etika

- 1. Banyaknya bank dengan daya tarik masing-masing**
- 2. Selera konsumen relatif beragam**
- 3. Produknya mudah ditiru**
- 4. Hidup matinya bank sangat tergantung pada kepercayaan masyarakat**
- 5. Bank merupakan anggota masyarakat**
- 6. Bank mengutamakan citra pelayanan terbaik**

B. Etika Melayani Nasabah

- 1. Mengenal dan mengetahui kemauan nasabah**
- 2. Menginformasikan produk-produk bank**
- 3. Tidak memaksakan kehendak**
- 4. Luwes dan tuntas dalam melayani**
- 5. Menjamin rahasia nasabah**
- 6. Tidak berprasangka negatif**
- 7. Melayani dengan senyum dan ceria**
- 8. Tekun mendengarkan keluhan nasabah**

C. Memahami keinginan nasabah

1. Dapat dipercaya
2. Pelayanan yang cepat dan akurat
3. Pelayanan yang istimewa
4. Melayani dengan teliti
5. Melayani dengan ramah
6. Pelayanan yang tidak berbelit-belit

D. Etika Penampilan diri

1. Bertutur kata ramah menyenangkan
2. Berpenampilan wajar dan santun
3. Murah senyum dan rendah hati
4. Pandai bergaul
5. Berpenampilan tenang
6. Menghargai orang lain
7. Mampu mengendalikan emosi
8. Mampu menyenangkan lawan bicara



E. Etika yang terkait dengan etos kerja

- 1. Memiliki disiplin tinggi**
- 2. Dedikasi dan loyalitas tinggi**
- 3. Memiliki motivasi tinggi**
- 4. Memanfaatkan jam kerja dengan efektif**
- 5. Memiliki perencanaan yang matang**
- 6. Berani mengambil resiko**
- 7. Inisiatif dan inovatif yang tinggi**
- 8. Kreatifitas tinggi**
- 9. Mampu membuat skala prioritas**

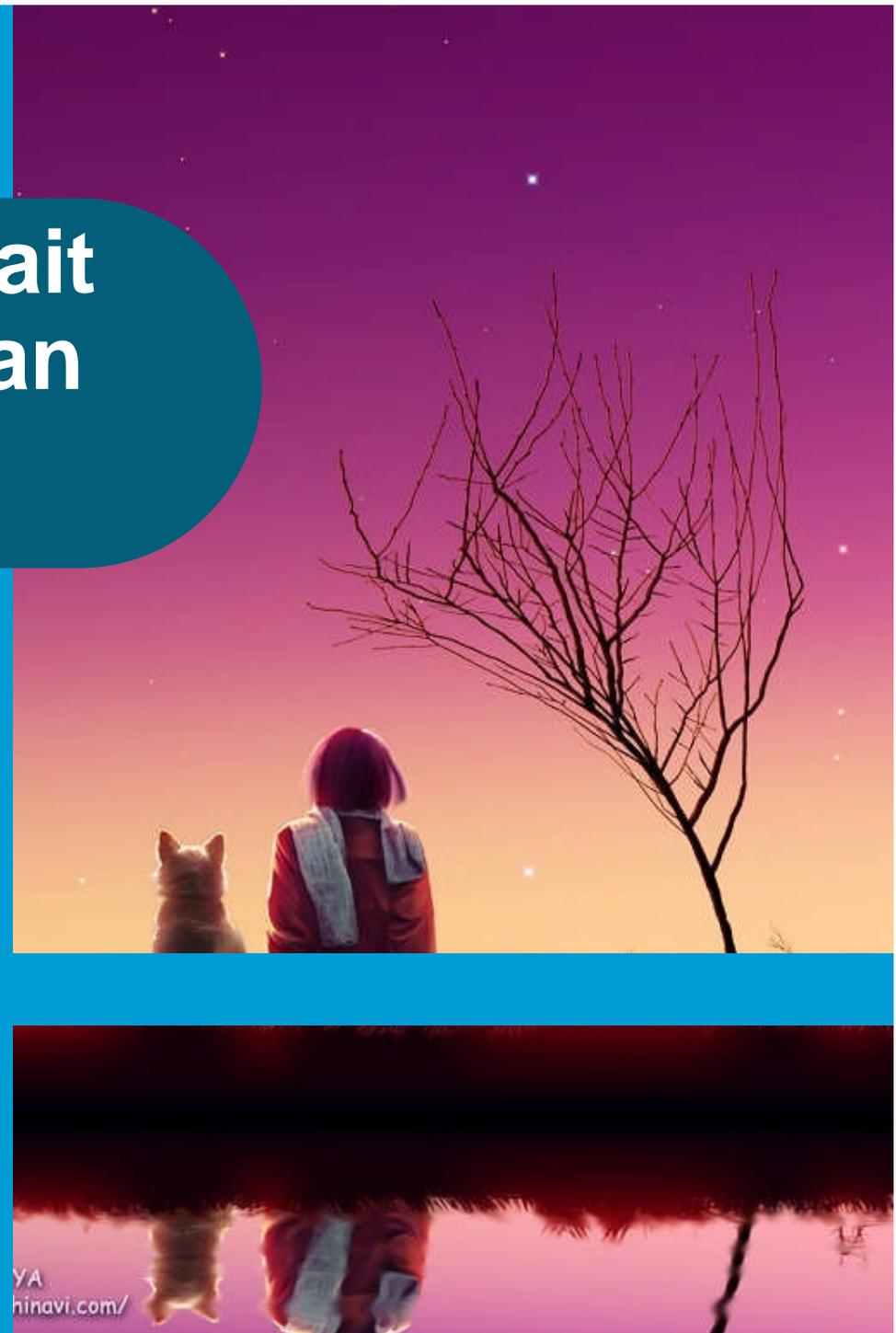
F. Etika Hubungan dengan personal

- 1. Bersifat jujur dan tanggungjawab**
- 2. Tidak suka menyakiti orang lain**
- 3. Ramah dan tidak sombong**
- 4. Tidak mudah dendam**
- 5. Mau mengakui kelebihan orang lain**
- 6. Mudah meminta maaf dan mudah memaafkan**
- 7. Mudah diajak kerjasama**
- 8. Tidak suka membuat konflik**



G. Etika terkait dengan atasan

1. Loyal secara rasional pada atasan
2. Menghargai siapapun atasannya
3. Tidak menggurui atasan
4. Tidak menggunjing kelemahan atasan
5. Belajar dari kelebihan atasan



H. Etika terkait dengan Pengendalian diri

1. Mampu mengontrol pembicaraan
2. Mampu mengendalikan emosi
3. Tidak bersikap iri dan dengki
4. Mampu menahan godaan materi
5. Mampu mengendalikan rasa kecewa
6. Mampu bersikap positif dalam setiap perubahan
7. Mampu mandiri dan bersikap dewasa

**sekian
terima kasih**

