

**ETIKET KERJA KARYAWAN PADA BADAN PERPUSTAKAAN
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**RIKA
0612 3060 1192**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2015

**ETIKET KERJA KARYAWAN PADA BALAN PEEPUSAKAAN
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN**



**Datsun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Ditsun Oleh:

**RIKA
061233631192**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Rika, S.E., M.A.B.
NIP.198012281950032042**

Pembimbing II,

**Hendri Sastrawirata, S.E., M.M.
NIP.197208182103121002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Hendri Sastrawirata, S.E., M.M.
NIP.197208182003121002**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini
Nama : Eka
NIM : 06 230601192
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Etika
Judul Laporan Akhir : Etiket Kerja Karyawan Pada Badan Perpustakaan
Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/adaptasi laporan akhir milik orang lain
3. Apabila laporan akhir saya plagiat/memalin laporan akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan

Palembang, Juli 2015
Yang membuat pernyataan


Eka
NIM 06130601192

LIMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Rika
NIM : 061230601192
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Etika
Judul Laporan Akhir : Etika Kerja Karyawan Pada Badan Perpustakaan Pemerintah
Provinsi Sumatera Selatan

Telah dipertanyakan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS


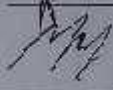

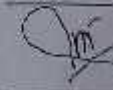
Pada hari:

Jumat

Tanggal:

10 Juli 2017

TIMPENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Rika, S.E., M.A.B. Ketua		13 Juli 2017
2.	Yahya, S.E. Anggota		15 Juli 2017
3.	Umamasyrok, S.E., M.Ed.M. Anggota		01 Juli 2017
4.	Iladi Jauhari, S.E., M.Si Anggota		01 Juli 2017

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Tumbuhlah besar... besar ilmumu, besar amalmu, besar hatimu, bukan besar kepalamu.. Besar cita-citamu, besar cintamu, besar ikhtiarmu dan syukurmu”.
(Ovinda)

Dipersembahkan kepada:

- ❖ Kedua orang tua dan keluarga tercinta*
- ❖ Dosen dan staf pengajar*
- ❖ Almamater kebanggaan*
- ❖ Sahabat-sahabat setia*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Laporan Akhir ini berjudul “Etiket Kerja Karyawan Pada Badan Perpustakaan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan” yang bertujuan untuk menerapkan etiket kerja karyawan seperti adanya kepatuhan akan budaya perusahaan sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan tanggungjawab karyawan yang ada di dalam perusahaan. Namun, dalam menjalankan etiket kerja tersebut masih sering terjadi hambatan di dalam menjalankannya. Untuk lebih menunjang etiket di dalam bekerja, maka diperlukan adanya etiket pelayanan yang baik. seperti sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian dan cara berbicara. Semua komponen tersebut merupakan faktor yang sangat penting dan harus dilaksanakan secara optimal. Artinya, apabila salah satu aspek tersebut tidak dilakukan secara baik, maka komponen lainnya menjadi tidak berguna. Bahkan tujuan dari etiket pelayanan yang diharapkan oleh perusahaan menjadi tidak tercapai dan akan menghambat sistem etiket pelayanan dari perusahaan tersebut.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan baik dalam penyajian maupun segi pembahasannya. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juni 2015
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, petunjuk dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Polilteknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dan selaku Pembimbing II yang telah membantu, mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Rini, S.E., M.AB. selaku Dosen pembimbing I yang telah membantu, mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir.
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan pengetahuan, petunjuk dan nasihat kepada penulis selama kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Bapak H. Kabul Aman, S.H., M.H. selaku Kepala Badan Perpustakaan Prov. Sumsel yang telah membantu memberikan data dan mengarahkan dalam penulisan Laporan Akhir ini.
7. Ibu Netty Herawati, S.Kom, M.M. selaku Kasubbag Umum dan Kepegawain Badan Perpustakaan Prov. Sumsel yang telah membantu memberikan data dan mengarahkan dalam penulisan Laporan Akhir ini.
8. Seluruh staff karyawan Badan Perpustakaan Prov. Sumsel
9. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan do'a dan dukungan baik moril maupun materil.
10. Teman-teman mahasiswa seperjuangan kelas 6 ANA dan teman-teman satu almamater.

11. Sahabat seperjuangan Yulia Permata Sari, MK. Wardah yang telah memberikan nasihat dan dukungan dalam penulisan Laporan Akhir ini.

Semoga bantuan serta amal baik yang telah diberikan kepada penulis, akan mendapatkan pahala yang setimpal serta selalu dalam lindungan-Nya. Amin.

Palembang, Juni 2015

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this report is to determine the employees' etiquette Library Board Government of South Sumatra Province. Collecting data in this report is obtained by the author by conducting field research process by distributing questionnaires and literature study. The questionnaire distributed to 46 respondents. Distributing questionnaires conducted to determine how the etiquette of employees at the Library Board Government of South Sumatra Province. Where employees are required to maintain and run the job with good etiquette in order to support the company's image. Sometimes companies have problems in running the business etiquette, such as employees' lack of etiquette at the visitors of the library. In addition, the absence of interaction between employees and the visitors who come. To support the success of the company, then the Library Board of South Sumatra provincial government needs to implement a workplace etiquette to provide good service so as to meet and satisfy the visitors. In addition, there needs to etiquette baikn services as well, such as attitudes and behavior, appearance and Manner of speaking.

(Keywords: Etiquette Work)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	4
1.4.1 Tujuan Penulisan	4
1.4.2 Manfaat Penulisan	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5

Halaman

1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Analisis Data	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Etika, Etiket dan Etika Kerja	9
2.1.1 Pengertian Etika	9
2.1.2 Pengertian Etiket	10
2.1.3 Pengertian Etika Kerja	10
2.1.4 Etiket Secara Umum	11
2.2 Aspek-aspek Etika Kerja	12
2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Etika Kerja	14
2.4 Jenis-Jenis Etika	16
2.5 Pengertian Pekerjaan, Profesi, Profesional dan Profesionalisme	18
2.5.1 Pengertian Pekerjaan	18
2.5.2 Pengertian Profesi	18
2.5.3 Pengertian Profesional	19
2.5.4 Pengertian Profesionalisme	19
2.6 Perbedaan Profesi dan Profesional	19
2.7 Ciri-ciri Profesi	20
2.8 Teori-teori Etika Profesi	23
2.9 Prinsip-prinsip Etika Profesi	24

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	26
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	27
3.2.1 Visi	27
3.2.2 Misi	27
3.3 Fungsi Perpustakaan	27
3.4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	28
3.4.1 Struktur Organisasi	28
3.4.2 Uraian Tugas	29

	Halaman
3.5 Fasilitas Perpustakaan	42
3.6 Jenis Layanan	44
3.7 Profil Responden	47
3.7.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
3.7.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur	48
3.7.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	48
3.7.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	49
3.8 Penerapan Etiket Kerja pada Badan Perpustakaan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan	49
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Penerapan Etiket Kerja pada Badan Perpustakaan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan	55
4.2 Usaha Untuk Meningkatkan Etiket Kerja pada Badan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan	64
 BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	70
 DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur	48
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 3.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	49
Tabel 3.5 Tanggapan Responden	50
Tabel 4.1 Rekapitulasi Kuesioner Etiket Kerja Karyawan Dalam Persentase	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Badan Perpustakaan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan	28

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Penelitian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 9 Surat Revisi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Surat Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11 Kuesioner
- Lampiran 12 Hasil Wawancara