

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peranan suatu bidang ilmu yang secara sistematis berpengaruh pada suatu kegiatan dapat dirasakan apabila kegiatan yang dilakukan berdasarkan kaedah-kaedah yang tersirat maupun tersurat dalam bidang ilmu tersebut terasa manfaatnya. Dalam perkembangan kehidupan manusia etiket sangat berperan penting untuk membantu manusia dalam hal mengambil keputusan tentang tindakan yang harus kita lakukan dan yang perlu kita pahami bahwa etiket ini dapat diterapkan dalam segala aspek atau sisi kehidupan kita.

Dalam hal ini, kegiatan akan terasa manfaatnya ketika kegiatan yang berlandaskan dengan menggunakan etiket diterapkan dengan baik maka suatu kegiatan tersebut dapat berjalan lancar, dan efektif. Sebagaimana kita ketahui etiket memiliki peran penting dalam menunjukkan jati diri dari seseorang. Dalam hal bekerja maupun pergaulan antar masyarakat. Dimana ini sangat berpengaruh dalam semua kegiatan yang dilakukan oleh manusia yang mempunyai kegiatan-kegiatan dengan tujuan tertentu dalam sebuah organisasi atau lembaga perusahaan.

Etiket kerja ini bermaksud agar para karyawan menjalankan pekerjaannya secara baik dan etis menunjang keberhasilan bisnis dalam jangka panjang, karena dalam penerapannya ada nilai-nilai luhur yang terkandung seperti kejujuran, tanggung jawab, pelayanan, hak dan kepentingan orang lain, dan seterusnya. Tujuan penerapan etiket kerja menurut Kasmir (2005:93), adalah untuk memperoleh kepercayaan terhadap produk dan jasa yang kita tawarkan kepada konsumen, serta memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Maka etiket kerja dituntut untuk memberikan sesuatu yang berguna bagi manusia.

Tujuan lainnya untuk menerapkan etiket kerja seperti adanya kepatuhan akan budaya perusahaan sebagai etiket kerja yang ada di dalam perusahaan (ramah, sopan, peduli, kompeten dan bertanggung jawab). Hal ini akan menimbulkan rasa saling percaya antara pemimpin dan karyawannya, sehingga tumbuh kepentingan bersama yang terkait di dalam item perusahaan.

Salah satu pelaksanaan etiket kerja pada kantor Badan Perpustakaan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Dimana para karyawan dituntut untuk menjaga dan menjalankan etiket kerja dengan baik demi untuk menunjang citra perusahaan dalam etiket kerja. Serta dapat meningkatkan etiket kerja yang baik dalam bekerja maupun dalam berperilaku, karena penerapan etiket kerja merupakan salah satu persyaratan keberhasilan pada perusahaan.

Dalam menjalankan etiket kerja di dalam bekerja, khususnya pada Badan Perpustakaan. Adakalanya sering terjadi hambatan di dalam menjalankan etiket kerja tersebut. Seperti kurangnya etiket kerja karyawan pada para pengunjung perpustakaan. Misalnya, pada saat pengunjung yang datang ke perpustakaan tersebut, tidak mendapatkan pelayanan dari segi melayani para pengunjung. Dalam hal ini tata krama yang kurang pada para pengunjung. Selain itu tidak adanya interaksi antara para karyawan dengan pengunjung yang datang. Misalnya, sekedar menyapa ataupun pun memberikan salam seperti “selamat datang, selamat pagi”.

Untuk lebih menunjang etiket di dalam bekerja, maka diperlukan adanya etiket pelayanan yang baik. Seperti sikap dan perilaku, penampilan serta cara berbicara. Karyawan harus menunjukkan sikap dan perilaku yang baik kepada para pengunjung serta dalam berpenampilan secara keseluruhan mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku karyawan juga harus selalu terlihat prima dan berkesan baik dihadapan para pengunjung. selain itu, cara berbicara juga merupakan faktor penting dalam menunjang etiket kerja. Cara berbicara harus yang sopan, lembut, ramah dan tidak menimbulkan nada suara yang kasar. Semua komponen tersebut merupakan faktor yang sangat penting. Dengan begitu komponen tersebut

harus dilaksanakan dengan baik. 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.

Karena penerapan etiket kerja merupakan salah satu persyaratan keberhasilan pada suatu perusahaan, khususnya pada Badan Perpustakaan. Dalam hal untuk menunjang keberhasilan perusahaan. Memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat. Maka dibutuhkannya karyawan yang mempunyai etika baik. Karena itu merupakan salah satu faktor pendukung untuk menjadikan reputasi perusahaan menjadi lebih baik.

Sehingga dengan menyadari pentingnya etiket kerja dalam suatu perusahaan. Berdasarkan penjelasan yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk membuat sebuah laporan akhir dengan judul **“ETIKET KERJA KARYAWAN PADA BADAN PERPUSTAKAAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Di dalam suatu perusahaan, baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil tidak lepas dari masalah, dimana besar atau kecilnya suatu masalah tergantung dengan situasi dan kondisi perusahaan itu sendiri. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana penerapan Etiket Kerja Karyawan pada Badan Perpustakaan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.
2. Usaha untuk meningkatkan Etiket Kerja Karyawan pada Badan Perpustakaan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

### **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Penulisan Laporan Akhir ini agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada maka penulis memberikan batasan ruang lingkup pembahasan. Adapun ruang lingkup yang akan dibahas oleh penulis yaitu: Penerapan Etiket Kerja Karyawan pada Badan Perpustakaan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

### **1.4 Tujuan dan manfaat penulisan**

#### **1.4.1 Tujuan**

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui bagaimana penerapan etiket kerja karyawan pada Badan Perpustakaan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

#### **1.4.2 Manfaat**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

a. Bagi Penulis

Merupakan upaya dalam mengembangkan dan meningkatkan wawasan akademik dan pengetahuan dalam bidang etika profesi mengenai penerapan etiket kerja karyawan yang ada di Badan Perpustakaan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

b. Bagi Perusahaan

Memperbaiki etiket kerja karyawan agar dapat dijadikan perbaikan di masa yang akan datang demi kelancaran kegiatan yang dilakukan di Badan Perpustakaan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

c. Bagi Masyarakat

Agar dapat menjadi bacaan dan tambahan referensi yang berkaitan dengan penerapan etiket kerja karyawan.

## **1.5 METODELOGI PENELITIAN**

Metode penelitian menurut Sugiyono (2009:2) adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk mempermudah penulis dan agar tidak terjadi penyimpangan dalam membahas masalah yang ada, maka ruang lingkup penelitiannya adalah penerapan etiket kerja karyawan di Badan Perpustakaan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan di dalam penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya seperti hasil dari wawancara atau hasil dari pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti.

#### **2. Data Sekunder**

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, aktivitas perusahaan serta pembagian tugas.

#### **3. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2008:115).

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu (Yusi dan Idris, 2009:60).

Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin (Umar, 2013:77).

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel, yaitu sebesar 10%

Perhitungan:

$$n = \frac{86}{1 + 86 (0.01)}$$

$$n = \frac{86}{1,86}$$

n = 46,23 atau dibulatkan menjadi 46

Agar dapat menghasilkan kesimpulan yang benar maka penulis memberikan kuesioner yang terlebih dahulu harus menentukan populasi dan sampel. Jumlah karyawan pada Badan Perpustakaan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan sebanyak 46 orang.

### 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan laporan akhir ini yaitu dengan cara:

#### 1. Riset Keperpustakaan (*Library Research*)

Dalam riset pustaka ini penulis akan mengambil data-data atau informasi-informasi yang ada kaitannya dengan masalah-

masalah yang sedang dibahas sebagai landasan teori dalam menganalisa masalah yang ada melalui buku-buku, dan literatur berbagai tulisan yang ada hubungannya dengan perusahaan.

## **2. Riset Lapangan (*Field Research*)**

Dengan riset lapangan penulis melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan secara langsung dengan cara sebagai berikut:

### **a. Observasi**

Observasi merupakan pendekatan dengan melakukan pengamatan secara langsung mengenai data-data yang akan diambil yang berhubungan dengan penerapan etika kerja dan kegiatan yang ada di Badan Perpustakaan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

### **b. Wawancara**

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang pelaksanaannya dilakukan dengan cara tanya jawab, dengan saling bertatap muka antara si pewawancara dengan responden untuk memperoleh informasi dari perusahaan.

### **c. Dokumentasi**

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi penulis lakukan dengan mendokumentasikan gambaran yang diperlukan untuk membantu dalam pengumpulan data di Badan Perpustakaan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

### **1.5.4 Teknik Analisis Data**

Untuk menganalisa data-data penulis peroleh pada Badan Perpustakaan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, maka penulis menggunakan metode sebagai berikut:

## 1. Metode Kualitatif

Metode kualitatif yaitu data-data yang tidak berbentuk angka tetapi berupa serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian yang berupa keterangan. Teknik analisa kualitatif digunakan untuk menjelaskan data-data yang diperoleh dari penelitian dan menghubungkannya dengan teori-teori yang ada.

## 2. Metode Kuantitatif

Metode dengan menghitung jumlah frekuensi dari jawaban responden. Rumus yang digunakan sebagai dasar untuk menghitung jumlah responden terhadap kuesioner yang diberikan. Menurut sudijono (2005:43), cara penghitungan persentase dengan menggunakan rumus:

Persentase jawaban

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

F : Frekuensi yang sedang dicari persentasenya

N : Number of Cases (Jumlah frekuensi atau banyaknya individu)

P : Angka Persentase