

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Perkembangan dunia yang semakin modern menuntut adanya penerapan suatu etiket dalam kehidupan sehari-hari. Etiket memberikan tingkah laku, kebiasaan, tata krama yang digunakan dalam mengambil sikap dalam kehidupan. Biasanya etiket yang baik akan membawa kebaikan dalam kehidupannya. Dalam mengambil suatu keputusan tentang sikap atau tindakan harus menerapkan etiket yang baik kepada semua orang, karena dapat menunjukkan bagaimana kepribadian seseorang.

Menurut Dwintara dan Rumasari (2006:15) pentingnya etiket di tempat kerja supaya terjalinnya hubungan antar rekan kerja yang berjalan harmonis karena adanya sikap dan perilaku yang saling mengerti, menghargai, menghormati, dan toleran. Ketika kita memberikan pelayanan yang baik kepada tamu yang datang ke tempat kerja maka tamu tersebut akan merasa senang.

Oleh karena itu adanya etiket dalam diri masing-masing orang dalam organisasi, yang tercermin dalam sikap, tutur kata, dan perilaku dapat menciptakan keharmonisan hubungan antar karyawan. Hal ini akan berdampak pula pada produktivitas kerja karena para karyawan dapat bekerja dengan nyaman. Oleh karena itulah etiket sangat penting diterapkan dalam suatu perusahaan terutama etiket para pegawai. Etiket harus diterapkan untuk mendorong semua karyawan agar berperilaku yang baik, dan memiliki tanggung jawab moral dan sosial dalam berhadapan dengan tamu dan menjalankan semua pekerjaan yang telah diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Organisasi akan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada customer atau tamu serta citra organisasi pun akan semakin berkibar. Selain itu penerapan etiket juga diharapkan dapat menunjang keberhasilan bisnis dalam jangka panjang.

Adanya etiket dalam bekerja akan membangun citra yang baik untuk suatu perusahaan baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil, serta dapat memelihara hubungan baik antara sesama manusia ataupun antar hubungan kerja. Oleh karena itu perusahaan harus mencari seorang resepsionis yang mampu

melayani dan menangani kebutuhan tamu dengan baik sesuai dengan etiket pelayanan. Pelayanan yang baik dan menarik serta sopan, ramah dan penuh perhatian yang berhadapan langsung dengan tamu adalah seorang resepsionis.

Dalam praktiknya resepsionis adalah orang pertama yang memberi kesan langsung yang berhadapan dengan tamu atau rekan bisnis yang berkunjung ke perusahaan. Sehingga citra perusahaan langsung tergambar dari pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu bagian resepsionis harus dapat melayani tamu-tamu yang datang ke perusahaan dengan baik apalagi tamu yang datang adalah rekan bisnis. Untuk itu, resepsionis haruslah orang yang sopan, ramah, bijaksanan dan tenang serta orang yang memiliki kemampuan yang baik sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Resepsionis memiliki tugas untuk menciptakan suatu komunikasi yang baik terhadap perusahaan serta mengarah pada tugas untuk mencegah adanya salah paham dengan antar perusahaan atau dengan tamu. Untuk mencegah adanya salah paham harus selalu diterapkan etiket resepsionis sehingga dapat memberikan keyakinan kepada tamu mengenai pelayanan yang diberikan.

Menurut Kasmir (2005 : 81-84) etiket pelayanan ada enam yaitu sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik dan cara bertanya.

Harian Pagi Sumatera Ekspres adalah media cetak yang berada di bawah naungan manajemen Jawa pos Group dengan penerbit PT Citra Bumi Sumatera. Harian Pagi Sumatera Ekspres merupakan media cetak koran yang sangat terkenal di Sumatera Selatan. Koran Harian Pagi Sumatera Ekspres memiliki kaitan erat dengan masyarakat khususnya adalah masyarakat Sumatera Selatan. Masyarakat biasanya berkunjung ke perusahaan karena ingin memasang iklan, ingin berlanggan Koran serta melakukan transaksi seperti pertukaran uang melakukan pendaftaran untuk suatu acara atau melakukan pertemuan-pertemuan seperti *technical meeting* (TM) untuk untuk suatu acara yang diadakan oleh perusahaan. Oleh sebab itu resepsionis sangat diperlukan dalam melayani tamu-tamu yang datang ke Graha Pena Sumatera Ekspres. Harian Pagi Sumatera Ekspres menghendaki resepsionis untuk menerapkan etiket dalam bekerja agar

seluruh tamu dapat bekerja sama dan mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dan tetap terjalin hubungan yang baik antara tamu dengan Harian Pagi Sumatera Ekspres.

Mengingat pentingnya penerapan etiket saat bekerja, maka seorang resepsionis harus memiliki etiket yang baik pada saat berhadapan dengan rekan bisnis ataupun tamu yang datang. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka penulis mengambil judul **“PENERAPAN ETIKET RESEPSIONIS PADA KANTOR HARIAN PAGI SUMATERA EKSPRES”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dilihat dari pentingnya penerapan etiket bagi resepsionis yang dilihat berdasarkan sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik dan cara bertanya yang dilakukan oleh resepsionis pada saat melayani tamu perusahaan yang datang, maka masalah yang akan dibahas oleh penulis adalah “Bagaimana Penerapan Etiket Resepsionis Pada Kantor Harian Pagi Sumatera Ekspres”.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, Penulis membatasi ruang lingkup pembahasan mengenai permasalahan yang diambil yaitu **“Penerapan Etiket Resepsionis Pada Kantor Harian Pagi Sumatera Ekspres”**.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penulisan

Penulis melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui penerapan etiket resepsionis pada Harian Pagi Sumatera Ekspres.

1.4.2 Manfaat Penulisan

1. Bagi Penulis, penelitian ini memberikan pengetahuan tentang etiket seorang resepsionis
2. Sebagai bahan referensi bagi Harian Pagi Sumatera Ekspres guna memperbaiki diri

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Objek penelitian adalah tamu atau pelanggan yang melakukan kegiatan atau berkunjung di Kantor Harian Pagi Sumatera Ekspres Palembang yang berada di jalan Kol. H. Burlian No. 773 Km 6,5 Sukarami Palembang.

1.5.2 Jenis data dan Sumber Data

Menurut Yusi dan Idris (2009: 103), berdasarkan cara memperoleh data dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Dalam penelitian ini, data primer didapat dengan cara datang langsung ke tempat penelitian untuk mengamati pelayanan yang diberikan Harian Pagi Sumatera Ekspres Palembang pada tamu atau pelanggan yang melakukan kegiatan di perusahaan. Serta, penulis juga mengolah data yang didapat dari kuesioner yang disebarkan kepada para pelanggan yang melakukan kegiatan atau berkunjung ke Harian Pagi Sumatera Ekspres Palembang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, yang biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Dalam laporan ini, data sekunder yang penulis peroleh

berupa sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, dan struktur organisasi Harian Pagi Sumatera Ekspres.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan proposal ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Riset Lapangan (*field Research*)

- a. Observasi, penulis menggunakan teknik pengumpulan data secara observasi yaitu melihat langsung objek yang diteliti yaitu Harian Pagi Sumatera Ekspres Palembang kemudian dilakukan pengamatan terhadap responden dalam lingkungan aktivitas serta perilaku sehari-hari.
- b. Wawancara, Dalam hal ini penelitian mewawancarai pihak yang mempunyai wewenang di Harian Pagi Sumatera Ekspres yaitu Resepsionis Harian Pagi Sumatera Ekspres Palembang.
- c. Angket atau kuesioner, penulis memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada tamu yang datang untuk mendapatkan sejumlah informasi.

2. Riset Kepustakaan

Adalah mencari sumber-sumber informasi yang tepat dengan mencocokkan kebutuhan informasi dengan sistem indeks perpustakaan (Yusi & Idris, 2009: 105).

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Kuncoro dalam Yusi & Idris (2009:59), populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah keseluruhan pelanggan dan tamu dari Harian Pagi Sumatera Ekspres Palembang yang

melakukan kunjungan atau melakukan kegiatan. Dimana setiap bulannya Harian Pagi Sumatera Ekspres memiliki jumlah tamu yang tidak menentu (fluktuatif). Sehingga, tidak bisa ditentukan secara pasti jumlah populasi yang menjadi target dari penelitian ini.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian, yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu (Yusi & Idris, 2009: 60). Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan teknik sampling untuk mengumpulkan data dari unit sampling yang dijumpainya bila dipandang orang yang kebetulan dijumpai itu sesuai sebagai sumber data (Yusi & Idris, 2009:68).

Menurut pendapat Malhotra dalam Setiawan (2014:55) untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang tidak diketahui ditetapkan sesuai dengan variabel atau butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian. Menurutnya jumlah sampel (responden) paling sedikit 4 atau 5 kali jumlah variable yang digunakan dalam penelitian.

Pada penelitian ini terdapat 6 variabel dari etiket resepsionis, maka besar sampel adalah 30 (6x5). Dengan demikian, jumlah sampel sebanyak 30 responden.

1.5.5 Analisa Data

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan metode kuantitatif dalam menganalisis data yaitu:

a. Metode Kuantitatif

Penulis menggunakan analisis data kuantitatif (angka / hitungan) sebagai bahan dasar untuk menghitung jumlah jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan.

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

Dimana:

p = angka persentase

f = frekuensi yang sedang di cari persentasenya

N = number of class (jumlah frekuensi/ banyaknya individu)

Untuk dapat mengambil kesimpulan tentang masing-masing indikator, hasil dari perhitungan persentase diatas di interpretasikan pada tabel berikut.

Tabel Skala Persentase Penilaian

Persentase Penilaian	Interprestasi
81-100%	Sangat berperan
61-80%	Berperan
41-60%	Cukup Berperan
21-40%	Kurang Berperan
0-20%	Tidak Berperan

(Sumber: Listiani, 2012 :89)