

**PENERAPAN ETIKET KANTOR TERHADAP KARYAWAN
BANK SUMSEL BABEL PADA BANK SUMSEL BABEL
CABANG PEMBANTU PTC MALL PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

INDRI PUJI ASTUTI

0613 3060 0470

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2016

**PENERAPAN ETIKET KANTOR TERHADAP KARYAWAN
BANK SUMSEL BABEL PADA BANK SUMSEL BABEL
CABANG PEMBANTU PTC MALL PALEMBANG**




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

Oleh:

**INDRI PUJI ASTUTI
0613 3060 0470**

Menyetujui,


Pembimbing I


**Hanifati Burhan, S.E., M.M.
NIP 195611181987032001**

Pembimbing II


**L. Suhairi Hazisma, S.E., M.Si.
NIP 196004281989031001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**


**A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.
NIP 196008061989101001**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indri Puji Astuti
NPM : 061330600470
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Penerapan Etiket Kantor Terhadap Karyawan
Bank Sumsel Babel Pada Bank Sumsel Babel
Cabang Pembantu PTC Mall Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir saya bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin 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 2016

Pembuat Pernyataan,



Indri Puji Astuti

NPM 061330600470

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kosmetik bukan jaminan kecantikan. Tapi semangat, kasih, ceria, ramah dan senyuman itulah kunci kecantikan.”(bob sadino)

BISMILLAH, PENULIS PERSEMBAHKAN UNTUK:

- **KEDUA ORANGTUA TERCINTA**
- **SAUDARA YANG TERSAYANG**
- **DOSEN-DOSEN PEMBIMBING**
- **TEMAN-TEMAN SEPERJUANGAN**
- **ALMAMATERKU**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Laporan ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat dalam mengikuti seminar laporan akhir yang diadakan di Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya pada Jurusan Administrasi Bisnis.

Penulis mengharapkan dengan disusunnya laporan akhir ini dapat memberikan saran serta menjadi sarana untuk memperlancar kegiatan khususnya kemampuan dan kinerja staf pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang.

Penulis menyadari terdapat keterbatasan pengetahuan pada penyusunan laporan akhir ini sehingga masih banyak kekurangan dan kekeliruan baik didalam penulisan maupun penyajiannya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi kesempurnaan laporan akhir ini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan akhir ini.

Palembang, Juli 2016

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir.

Penulis dengan kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan akhir tersebut, yaitu:

1. Orang tua tercinta yang telah memberikan kasih sayang serta dukungan moril dan materil dalam menyelesaikan laporan akhir.
2. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
4. Bapak Divianto, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
5. Ibu Hanifati Burhan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dalam pembuatan laporan akhir.
6. Bapak L. Suhairi Hazisma, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dalam pembuatan laporan akhir.
7. Ibu linpatralisda selaku Pimpinan Cabang Bank Sumsel Babel Cabang pembantu PTC Mall Palembang yang telah memberikan izin sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang.
8. Ibu Putri Ayu Caissarina selaku Penyelia Unit Umum dan Akuntansi yang telah membantu penulis dalam membuat laporan akhir yang selalu memberikan pembelajaran dan masukan-masukan yang positif serta membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
9. Seluruh karyawan di Bank Sumsel Babel yang telah banyak memberikan pengetahuan mengenai kegiatan administrasi dan operasional selama penulis menyelesaikan laporan akhir.

10. Teman-teman kelas 6 NA yang telah membantu penulis dalam memberikan masukan positif, semangat serta dorongan untuk menyelesaikan laporan akhir.
11. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan akhir.

Palembang, Juli 2016

Penulis

ABSTRAK

Judul laporan akhir ini adalah Penerapan Etiket Kantor Terhadap Karyawan Bank Sumsel Babel Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang. Tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh penerapan etiket kantor terhadap karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang. Responden penulisan laporan akhir ini adalah karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang. Data untuk penulisan laporan akhir ini diperoleh melalui observasi, partisipan dan kuesioner yang diberikan kepada 20 responden yang merupakan karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang. Data tersebut diolah menggunakan skala likert. Berdasarkan informasi dan data yang diperoleh maka penulis menyimpulkan bahwa persepsi karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang kurang setuju jika penerapan etiket kantor pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu sudah diterapkan dengan baik. Oleh karena itu, penulis memberikan saran kepada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang untuk mensosialisasikan pedoman perilaku kepada karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang agar dapat meminimalisir kesalahan perusahaan.

Kata Kunci: Etika, Etiket, Kantor

ABSTRACT

The title of this final report is Application Of Corporate Etiquette Toward Employees of Bank Sumsel Babel in Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang. The purpose of this final report is to determine how far application of corporate etiquette toward employees of Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang. The respondent of this final report is employees of Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang. The author has obtained a supporting data from observation, participant, and questioner which gave to 20 (twenty) respondents who are a employees of Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang. This Data is processed by likert scale. Based on the information and data which already obtained, so the author makes a conclusion that employees of Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang have a perception that they are disagree if application of corporate etiquette in Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu already well. Therefore, the author gives some suggestions to Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang to give a socialization about the orientation of behavior for employees of Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang in order to get a minimalizm of corporate error.

Keyword: Ethics, Etiquette, Office

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN AKHIR	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup	3
1.4 Tujuan Penulisan	3
1.5 Manfaat Penulisan	3
1.6 Metodologi Penelitian	3
1.6.1 Jenis dan Sumber Data	4
1.6.2 Metode Pengumpulan Data	4
1.6.3 Populasi dan Sampel	6
1.6.4 Metode Analisis Data	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Etika	8

2.2	Pengertian Etiket Kantor	8
2.3	Etiket Kantor Secara Umum	10
2.4	Etiket Kantor Pimpinan Kantor	12
	2.4.1 Sopan Santun Terhadap Pejabat Menengah	14
	2.4.2 Sopan Santun Terhadap Bawahan	14
2.5	Etiket Sebagai Karyawan	16
2.6	Pedoman Perilaku (Code of Conduct) Bank Sumsel Babel	17
	2.6.1 Etika Kerja	19
 BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN		
3.1	Sejarah Perusahaan	24
3.2	Visi dan Misi Perusahaan	25
3.3	Struktur Organisasi	25
3.4	Uraian Tugas	27
3.5	Profil Responden	30
3.6	Penerapan Etiket Kantor Terhadap Karyawan Bank Sumsel Babel Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang	32
 BAB IV PEMBAHASAN		
4.1	Penerapan Etiket Kantor Terhadap Karyawan Bank Sumsel Babel Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang	37
4.2	Usaha Untuk Meningkatkan Etiket Kantor Terhadap Karyawan Bank Sumsel Babel Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang	37
	4.2.1 Pedoman Perilaku (Code of Conduct) Bank Sumsel Babel	61
	4.2.2 Etika Kerja	63
 BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran	68

DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC	26

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pengukuran Skala Likert	7
Tabel 1.2 Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel Penelitian	7
Tabel 3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	31
Tabel 3.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	32
Tabel 3.5 Hasil Kuesioner	33
Tabel 4.1 Hasil Kuesioner	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rekomendasi Ujian Laporan akhir
- Lampiran 2 Lembar Bimbingan Laporan akhir (Pembimbing I)
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Laporan akhir (Pembimbing II)
- Lampiran 5 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 6 Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 7 Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 8 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 9 Balasan Surat dari Perusahaan
- Lampiran 10 Persetujuan Proposal Laporan akhir
- Lampiran 11 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 12 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 13 Hasil Wawancara