

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Permasalahan**

Perbankan merupakan salah satu sektor ekonomi yang sangat penting peranannya dalam perkembangan ekonomi Indonesia.

Menurut Kasmir (2002:2), bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Banyaknya pertumbuhan bank-bank di Indonesia menjadikan adanya persaingan yang ketat dalam mendapatkan nasabah. Tujuan bank untuk mendapatkan nasabah membuat bank harus memiliki strategi-strategi memberikan tingkat bunga yang kecil atau memberikan pelayanan yang prima dalam melayani nasabah. Salah satunya adalah meningkatkan pelayanan dari segi melayani nasabah. Pelayanan yang baik dan bermutu merupakan salah satu kunci sukses dalam membangun keberhasilan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Perkembangan dunia perbankan yang dituntut harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawab dalam melayani masyarakat. Bank perlu membangun citra baik bagi perusahaan, baik melalui kualitas produk maupun pelayanan yang didukung dengan etiket yang baik.

Bank Sumsel Babel merupakan Bank milik Pemerintah Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung dimana bank tersebut selalu mengutamakan perkembangan dan pembangunan daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung. Keberadaannya di masyarakat khususnya di Sumatera Selatan sebagai salah satu bank yang menyajikan berbagai fasilitas perbankan dengan kemudahan tersendiri sebagai sebuah komitmen terhadap nasabahnya.

Bank Sumsel Babel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang tentu saja memiliki karyawan untuk memberikan

pelayanan bagi nasabah. Bank Sumsel Babel menarik calon nasabah dengan berbagai pendekatan seperti memberikan kualitas yang baik dari segi produk dan jasa serta membantu nasabah dalam menyelesaikan masalah dengan cepat dan tanggap.

Penerapan etiket kantor yang tinggi di Bank Sumsel Babel merupakan persyaratan keberhasilan pada bank tersebut. Seorang karyawan perlu memahami etika dan etiket kantor agar mengetahui dan menjalankan perilaku yang baik bukan penting bagi karyawan saja tetapi penting bagi orang lain dan masyarakat luar. Etiket dalam kantor hendaknya memiliki prinsip loyalitas tinggi yang berarti termasuk juga rasa tanggung jawab yang besar.

Oleh karena itu, nilai loyalitas dan tanggung jawab besar manfaatnya demi terselesaikannya tugas yang dihadapi oleh seorang karyawan. Seperti membuat bahasa yang baik, saling menghormati akan menjamin keselarasan kerjasama, meningkatkan efisiensi dan suasana yang menyenangkan di tempat kerja atau kantor.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan diatas mengenai pentingnya etiket kantor dalam suatu perusahaan, maka penulis tertarik untuk membuat sebuah laporan akhir dengan judul **“Penerapan Etiket Kantor Terhadap Karyawan Bank Sumsel Babel Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Di dalam suatu perusahaan, baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil tidaklah lepas dari suatu permasalahan, dimana besar atau kecilnya suatu masalah tergantung dengan situasi dan kondisi perusahaan itu sendiri. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan, yaitu bagaimana penerapan etiket kantor terhadap karyawan Bank Sumsel Babel pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang?

### **1.3 Ruang Lingkup**

Agar tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis memberi batasan terhadap ruang lingkup pembahasan yang dibahas yaitu pada penerapan etiket kantor terhadap karyawan Bank Sumsel Babel pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang.

### **1.4 Tujuan Penulisan**

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan etiket kantor terhadap karyawan Bank Sumsel Babel pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang.

### **1.5 Manfaat Penulisan**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

#### 1. Bagi Penulis

Merupakan upaya dalam mengembangkan dan meningkatkan wawasan akademik dan pengetahuan dalam bidang etika kantor mengenai penerapan etiket kantor terhadap karyawan Bank Sumsel Babel pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang.

#### 2. Bagi Perusahaan

Agar dapat dijadikan perbaikan dan pengoreksian di masa yang akan datang demi kelancaran kegiatan yang dilakukan di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang.

#### 3. Bagi Masyarakat

Agar dapat dijadikan bacaan dan tambahan referensi yang berkaitan dengan penerapan etiket kantor.

### **1.6 Metodologi Penelitian**

Metode penelitian menurut Sugiyono(2009:2) adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, di buktikan dan

dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

### **1.6.1 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 visi dan misi perusahaan.

### **1.6.2 Metode Pengumpulan Data**

Adapun 2(dua) metode pengumpulan data yang digunakan dalam mendapatkan data dan informasi dalam penulisan ini adalah:

#### **1. Riset Kepustakaan**

Riset Kepustakaan merupakan salah satu teknik membaca untuk mencari teori-teori, konsep-konsep, dan generalisasi guna dijadikan landasan teoritis bagi penelitian yang akan dilakukan agar penelitian tersebut mempunyai dasar yang kokoh dan tidak sekedar coba-coba.

#### **2. Riset Lapangan**

Riset Lapangan yang digunakan oleh peneliti adalah pembagian kuesioner atau angket. Menurut Sugiyono (2008:162) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara

memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pada penelitian ini kuesioner merupakan pengumpulan data untuk mengajukan beberapa pertanyaan secara tidak langsung kepada responden sesuai dengan jumlah. Dalam riset lapangan penulis melakukan penelitian di 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 profesi dan kegiatan yang ada di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang.

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang pelaksanaannya dilakukan dengan cara tanya jawab, dengan saling bertatap muka antara pewawancara yaitu penulis dengan responden dari pihak Bank Sumsel Babel yaitu Ibu Putri Ayu Caissarina pada unit umum dan akuntansi untuk memperoleh informasi atau data dari perusahaan.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi penulis lakukan dengan mendokumentasikan gambaran yang diperlukan untuk membantu dalam pengumpulan data di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang.

### **1.6.3 Populasi dan Sampel**

1. Populasi

Menurut Kuncoro dalam Yusi dan Idris (2009;59), populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen merupakan inti

terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang yang berjumlah 20 orang.

## 2. Sampel

Menurut Yusi dan Idris (2009:60), sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Lalu, metode penentuan sampel di dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *Non Probability Sampling* dengan Sampling Jenuh, dimana semua jumlah populasi digunakan sebagai sampel.

### 1.6.4 Metode Analisis Data

#### 1. Metode Kualitatif

Menurut Yusi & Idris (2009:102), metode kualitatif merupakan data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. metode kualitatif yang dimaksud peneliti adalah jawaban kuesioner yang diolah menggunakan skala likert. Skala likert menurut Yusi & Idris (2009:78) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Pengukuran dalam penulisan ini dibatasi dengan batasan-batasan.

Tabel 1.1  
Pengukuran Skala Likert

No	Pengambilan Keputusan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2

5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
----	---------------------------	---

*Sumber: Sugiyono (2008)*

## 2. Metode Kuantitatif

Suatu metode dengan menghitung jumlah frekuensi dari jawaban responden. Rumus yang digunakan sebagai dasar untuk menghitung jumlah responden terhadap kuesioner yang diberikan. Menurut Riduwan (2008:41), rumus yang digunakan untuk persentase adalah sebagai berikut:

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Total skor yang didapat}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Tabel 1.2

Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel Penelitian

No	Pengambilan Keputusan	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	0% - 20%
2.	Tidak Setuju (TS)	21% - 40%
3.	Kurang Setuju (KS)	41% - 60%
4.	Setuju (S)	61% - 80%
5.	Sangat Setuju (SS)	81% - 100%

*Sumber: Yusi dan Idris (2009:80)*