

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Etika**

Etika berasal dari kata Yunani “*Ethos*” (Ta etha) berarti adat istiadat atau kebiasaan. Dalam pengertian ini etika berkaitan dengan kebiasaan-kebiasaan hidup yang baik, yaitu baik pada diri seseorang maupun pada suatu masyarakat atau kelompok masyarakat ini berarti etika berkaitan dengan nilai-nilai tata cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik dan semua kebiasaan yang dianut dan diwariskan secara turun temurun. Rini dan Intan (2015:3)

Etika dapat diartikan sebagai moral, masyarakat sering mengaitkan moralitas dengan adat istiadat atau kebiasaan yang baik yang berlaku dalam masyarakat. Etiket berarti sopan santun, etiket bukan hanya digunakan dalam pergaulan saja, tetapi juga dapat dijadikan sebagai jalan untuk memuluskan hubungan dan melancarkan berbagai urusan.

Dalam dunia kerja etika sangat penting, karena etika menjadi kunci dan panduan profesionalisme kerja, jadi sebelum bicara profesional atau tidak, etika harus terlebih dahulu dipahami. Etika dalam kantor memberikan petunjuk kepada setiap pegawai sebagai pedoman dalam bertindak dan memperlakukan siapa saja dengan cara yang baik dan sikap yang pantas.

Keterampilan dalam berinteraksi dengan orang lain, sikap pribadi dalam mempertimbangkan sesuatu tercermin dalam sikap perbuatan yang kita lakukan dan ucapan-ucapan yang keluar dari mulut kita. Dengan sepenuhnya membiasakan diri menjalankan etiket yang baik, dengan sendirinya akan banyak membantu untuk mencapai moral yang lebih luhur. Jika kita menjalankan etiket yang kurang baik, maka ada kemungkinan kita tersisih dari pergaulan.

#### **2.2 Pengertian Etiket Kantor**

Etiket berasal dari bahasa Perancis yaitu “*etiquette*” yang berarti suatu undangan yang biasa dipakai raja bila mengadakan pesta resepsi yang mengundang tamu tertentu dari kalangan orang-orang tertentu. Apabila diadakan suatu pesta untuk kalangan bangsawan yang digunakan para tamu

diberi secarik kertas yang bertuliskan suatu peraturan yang harus dilakukan oleh para tamu. Rini dan Intan (2015:47).

Pengertian *Etiquette* cenderung menitik-beratkan cara berbusana, cara bicara yang sopan, cara duduk, cara menerima tamu baik dirumah maupun dikantor atau didalam pertemuan lainnya. Dalam bahasa Indonesia, etiket diterjemahkan dalam sopan santun, tata karma dan aturan umum serta kepatuhan kepada aturan-aturan yang berlaku secara umum.

Kantor adalah tempat yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan pekerjaan dalam mengambil suatu keputusan untuk mencapai tujuan yang telah dicapai. Sedangkan etiket kantor dikenal dengan istilah “**LOGODITITAH RICA POA**”, yaitu:

1. Loyalitas

Harus ada pada setiap kantor, hormat pada pimpinan, loyal terhadap perusahaan dan betul-betul mengeluarkan pendapat-pendapat yang baik mengenai pimpinan dan perusahaan karena kehormatan dan reputasi perusahaan atau kantor terletak pada seluruh karyawan.

2. Good Memory

Ingatan yang kuat atau tajam. Maksudnya kita harus selalu mempersiapkan diri dalam melaksanakan tugas sehingga kita mampu melaksanakan tugas-tugas kita tersebut.

3. Direction

Setiap karyawan maupun pimpinan harus mampu menyimpan rahasia yang berkenaan dengan kantor atau perusahaan tersebut.

4. Tideness

Melakukan pekerjaan sesuai dengan urutan kepentingannya.

5. Tact

Berani mengambil kebijaksanaan yang benar (berani membela yang benar dan menunjukkan yang salah).

6. Honesty

Setiap karyawan dan pimpinan diharapkan dapat jujur dari segi:

- a. Uang
  - b. Materi Kantor
  - c. Waktu
7. Reability
    - a. Handal atau tanggung jawab
    - b. Melakukan suatu pekerjaan sampai selesai atau tuntas dan tetap bekerja walaupun tidak ada pimpinan
  8. Initiative
 

Selalu tidak pernah diam, kalau tidak ada pekerjaan seorang karyawan yang penuh dengan inisiatif akan mencari apa yang dapat dilakukan.
  9. Common Sense
 

Selalu waspada, hati-hati dalam mengerjakan pekerjaan atau tugas
  10. Alertness
 

Hindari bekerja seperti robot (kita bekerja harus mempunyai inisiatif, tanggung jawab dan sebagainya).
  11. Poise
 

Mengerjakan pekerjaan selalu dalam suasana hati yang tenang walaupun pekerjaan menumpuk.
  12. Adability
 

Seorang karyawan harus dapat menyesuaikan diri.

### **2.3 Etika Kantor Secara Umum**

Menurut Kasmir(2005:81), adapun ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut:

1. Sikap dan Perilaku
 

Artinya sikap dari perilaku sehari-hari yang ditunjukkan karyawan kepada dalam hal ini pengunjung pada saat berhubungan atau pada saat berada dalam satu ruangan, pengunjung seringkali memperhatikan sikap dan perilaku, baik sengaja atau tidak sengaja terutama sikap yang ingin membantu atau kepedulian terhadap pengunjung yang membutuhkan bantuan.

## 2. Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik yang dapat membuat pengunjung terkesan. Penampilan karyawan juga harus selalu terlihat senang dan gembira termasuk pada saat berhubungan dengan para pengunjung. Penampilan juga harus selalu dijaga dan diperhatikan selama jam kerja.

## 3. Cara Berpakaian

Cara berpakaian yaitu cara menggunakan baju, celana atau aksesoris yang melekat pada pakaian tersebut. Pakaian yang dikenakan harus serasi atau sesuai antara baju dan celana. Warna yang digunakan juga tidak terkesan berlebihan. Lalu, pakaian yang dikenakan juga harus bersih dan rapi sehingga para pengunjung senang dan nyaman saat berada didekat karyawan.

## 4. Cara Berbicara

Cara berbicara yaitu cara berkomunikasi dengan pengunjung. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa yang diinginkan pengunjung. Berbicara kepada pengunjung harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele. Jangan berbicara hal-hal yang bukan pada pokok permasalahan kecuali jika hanya sekedar menanyakan kabar dan hindari pembicaraan yang bersifat mengejek.

## 5. Gerak-gerik

Gerak-gerik yaitu pergerakan anggota badan yang diperlihatkan di depan pengunjung. Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata dan pergerakan anggota badan. Jangan membuat pengunjung merasa dicurigai dan merasa tersinggung. Pandangan mata pada saat memandang pengunjung harus dengan sopan termasuk dalam hal menatap pengunjung.

## 6. Cara bertanya

Dalam praktiknya, pengunjung memiliki sifat yang berbeda-beda. Bagi pengunjung yang pendiam maka karyawanlah yang harus mempunyai inisiatif untuk bertanya atau memulai setiap pembicaraan. Kemudian

bagi pengunjung yang banyak bertanya maka karyawan yang sebaiknya banyak mendengarkan dengan baik dan menjawab dengan baik pula.

Telah diketahui dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengunjung, karyawan selalu dituntut agar dapat memberikan rasa puas dan senang tanpa melanggar etika kantor kepada pengunjung.

#### **2.4 Etiket Bagi Pimpinan Kantor**

Hak seorang atasan atau pimpinan dalam memberikan instruksi pada bawahan tidak terlepas dari keharusan untuk memperlakukan bawahan dengan hormat dan sopan namun juga harus memberikan contoh yang baik. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan pimpinan dalam menerapkan etiket kantor, yaitu:

##### **1. Permintaan lebih baik dari perintah**

Dalam memberikan perintah-perintah lakukan dengan:

- a. Meminta bukan berteriak untuk menghindari berkurangnya gairah kerja karyawan atau bawahan agar karyawan member responsi yang baik dengan bekerja lebih giat.
- b. Memperlihatkan kita untuk bekerja sama, bukan semata-mata pengabdian, maksudnya untuk membantu karyawan/bawahan merasa bahwa ia merupakan bagian dari suatu kesatuan kantor tersebut.

Namun dengan meminta karyawan untuk melakukan tugas/perintah tersebut bukan berarti kita harus membujuk bawahan/karyawan agar mau bekerja. Setiap tugas harus dijalankan tanpa ragu-ragu dan ditetapkan cara pelaksanaannya. Penerapan etiket tersebut diatas untuk menghindari atasan atau pimpinan berlaku sebagai diktator.

##### **2. Memberi contoh**

Jika kita ingin mendisiplinkan bawahan, seorang pimpinan harus memberikan contoh yang baik dengan menaati aturan-aturan yang ada. Memang seorang pimpinan mempunyai hak-hak istimewa sebagai

pimpinan, tetapi bukan untuk dipamerkan karena sikap seperti ini tidaklah sopan.

3. Tunjukkan kepercayaan kepada karyawan

Suasana kantor/kerja yang lebih menyenangkan dan lebih produktif adalah dengan memperlihatkan kepada bawahan bahwa kita mempercayai mereka, dengan demikian diharapkan bawahan akan bekerja sebaik mungkin. Bila terjadi penyelewengan atau penyalahgunaan kepercayaan dan ini bias saja terjadi maka disiplinkanlah mereka.

4. Tunjukkan loyalitas pada karyawan

Jika kita yakin seorang karyawan salah, maka kita bisa langsung mengoreksinya tanpa melaporkan pada pimpinan dengan cara yang lebih halus. Kepada pimpinan boleh dikatakan misalnya bahwa kita akan meneliti persoalannya dan kemudian kita membicarakannya dengan karyawan yang bersangkutan secara pribadi dengan demikian kita bersikap loyal terhadap bawahan.

5. Informasi yang bersifat rahasia

Setiap atasan dalam suatu kedudukan sebagai pimpinan berhak mendapatkan informasi yang tidak boleh diketahui oleh semua karyawan. Pimpinan juga harus berhati-hati dengan kata-kata yang diucapkan.

6. Jangan perbincangkan kasus seorang bawahan dengan bawahan lain

Jangan perbincangkan prestasi kerja atau pribadi seorang bawahan dengan bawahan lain. Kecuali jika diperlukan dalam hubungan kerja, karena hal tersebut tidaklah sopan terutama terhadap karyawan/bawahan yang diperbincangkan.

7. Jangan buka rahasia pribadi

Informasi apapun yang diperoleh seorang karyawan baik melalui daftar riwayat hidup atau karena hubungan baik secara pribadi dengan dia jangan sekali-kali rahasia di beberkan kepada karyawan lain.

## 8. Rahasia kantor jangan dibebaskan

Kita bertanggung jawab kepada kantor dan juga bawahan dalam rangka melindungi agar rahasia kantor tidak dibocorkan. Oleh karena itu pimpinan tidak boleh menceritakan rahasia kantor kepada bawahan. Hal ini akan membahayakan lancarnya pekerjaan kantor.

### 2.4.1 Sopan Santun Terhadap Pejabat Menengah

Jika seorang pejabat yang pangkat tinggi bekerja sama dengan pejabat-pejabat menengah dengan sikap yang sopan terhadap apra pejabat menengah tersebut akan memberikan hasil pekerjaan yang sangat memuaskan. Bila mereka tidak diperlakukan sopan maka berarti ia menghalangi mereka berusaha bekerja dengan baik atau akibat yang lebih buruk lagi berkurangnya wibawa atasan dimata mereka.

### 2.4.2 Sopan Santun Terhadap Bawahan

Aturan-aturan sopan santun terhadap bawahan, yaitu:

1. Ingat untuk selalu meminta dengan ramah dan mengatakan terima kasih

Lebih baik kita meminta tolong mengerjakan dan mengucapkan terima kasih kepada sekretaris karena kata-kata tersebut akan member hasil yang memuaskan dan akan membuat beban pekerjaan sehari-hari dan pekerjaan akan terasa ringan dan menyenangkan.

2. Jangan menyalahkan bawahan, jika segala hal tidak berjalan dengan lancar

Jika bawahan membuat kesalahan, tunjukkan padanya sehingga diingat agar tidak terjadi lagi kesalahan yang sama. Jangan membuat dia kambing hitam untuk segala kesalahan. Dengan memperbaiki kesalahan-kesalahan bukan mencari-cari dan memperlihatkan kesalahan-kesalahan.

3. Gagasan perlu dihargai

Pejabat yang memperlakukan bawahannya seperti mesin dengan sendiinya akan mencatat reaksi-reaksi seperti mesin pula. Katakana kepadanya bahwa kecerdasan dan pendapatnya sangat dihargai bila perlu katakan “man” kita coba dulu menerapkan pendapat Anda.

4. Jangan mendorong karuawan/bawahan lebih cepat

Tidak perlu kita mendorong seorang karyawan yang dapat diandalkan untuk bekerja lebih keras dan lebih cepat lagi sebaiknya bekerja sesuai dengan keinginan dan kecepatannya sendiri karena ia telah menerima tanggung jawab dan akan menyelesaikan secepatnya.

5. Jangan memperbincangkan bawahan dengan orang lain

Ini adalah sesuatu aturan kesopanan yang dihargai setiap bawahan, selain bekerja sama dengan bawahan tentu kita mengetahui hal-hal yang dalam hidup pribadinya. Sebagai seorang pimpinan ingin agar bawahannya tidak menggembor-gemborkan hal-hal pribadinya demikian pula dengan bawahan sendiri. Disamping itu pimpinan yang bijaksana tidak akan member komentar apapun tentang pekerjaannya sebenarnya kepada orang lain.

6. Jangan coba-coba mengubah bawahan saudara

Adalah tidak sopan untuk terus-menerus mengemukakan kesalahan yang dieprbuat, jika sifatnya yang baik jauh lebih besar dari sifat-sifatnya kurang cocok.

7. Perhatikan sikap yang penuh humor

Kata-kata yang ramah dan hal-hal yang menyenangkan kadang-kadang amat dibutuhkan. Suatu ucapan yang tepat pada saat yang tepat dalam menghasilkan mukjizat terhadap diri bawahan jika pekerjaan menumpuk dan juga pada diri pimpinannya sendiri.

## 2.5 Etiket Sebagai Karyawan

Syarat-syarat untuk karyawan:

### 1. Kesopanan untuk karyawan

Kesopanan merupakan syarat terpenting dalam pergaulan sehingga tidak biasa dijalankan oleh karyawan yang kasar dan kurang ajar. Bila kesopanan digabungkan dengan kegembiraan serta kejujuran maka dapat dipastikan bahwa pekerjaan dikantor sangat berhasil.

### 2. Penilaian pribadi

Kerapian, kebersihan dan kesederhanaan sangat penting dalam memberikan kesan yang meraiik, karyawan harus menghindari rias muka/rambut yang berlebihan-lebihan, tata rias(make up) yang keterlaluan dan pemakaian minyak wangi yang sangat merangsang juga tangan dan kuku harus kelihatan terawat dengan baik. Sepatu harus menurut model yang biasa dipakai. Pria sebaiknya ke kantor memakai celana yang berwarna terang dengan potongan biasa saja. Tangan, kuku dan rambut yang rapi adalah hal-hal penting bila berhubungan dengan masyarakat.

### 3. Kebiasaan

Makan, minum dan mengunyah permen karet/merokok sebaiknya dilarang pada waktu menjalankan tugas. Bila membuang ingus, lakukanlah dengan diam-diam dan sedapat mungkin jangan sampai terlihat orang, gosoklah gigi sehabis makan, bila ada waktu berkumurlah dengan baik.

### 4. Usahakanlah untuk mengingat nama-nama

Adala suatu sikap yang terpuji untuk menegur orang yang kita temui dengan memanggil namanya agar hubungan bisnis lebih baik kita berusaha untuk mengingat nama-nama tamu. Berbicaralah secara wajar dengan tamu, memberi tanggapan yang bersifat merendahkan diri adalah tidak baik.

#### 5. Permintaan keterangan

Suatu permintaan tentang keterangan yang dibutuhkan tamu dan lain-lain. Sebaiknya diteruskan pada bagian-bagian yang bertanggung jawab. Jangan member jawaban/keterangan melalui telepon, jika tidak mengenal suara si pembicara kecuali kalau memang mempunyai wewenang. Pertanyaan yang berkenaan dengan wewenang atasan jangan dijawab.

#### 6. Tamu-tamu pribadi

Adalah wajar bila tamu-tamu menegur kita dikantor kalau mereka ada urusan dinas, tetapi janganlah mengundang mereka atau memenuhi keinginan mereka untuk masuk ke tempat pekerjaan kita secara pribadi hanya untuk berbincang-bincang.

#### 7. Tindak-tanduk pribadi

Setiap karyawan harus mengerti dan bersikap hati-hati dalam tindak-tanduk pribadi. Masalah pribadi seorang karyawan tidak perlu diketahui teman sejawat. Janganlah menjadi buah bibir orang di kantor jika seseorang mempunyai masalah di kantor.

### **2.6 Pedoman Perilaku (Code Of Conduct) Bank Sumsel Babel**

Adapun pedoman perilaku ini bertujuan untuk:

1. Memberikan pedoman atau kepastian perilaku yang harus ditaati oleh pengurus dan pegawai pada saat berhadapan dengan situasi yang dilematis. Pedoman ini adalah yang bersifat memerintah atau melarang dan karenanya menuntut sebuah standar nilai sebagai acuan bagi tindakan yang akan dilakukan atau yang akan dihindari. Perilaku yang kemudian terbentuk dan dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen pada akhirnya akan menciptakan keteraturan dalam pengelolaan Bank.
2. Menciptakan suasana kerja yang sehat dan nyaman dalam lingkungan Internal Bank yang diperoleh karena adanya kejelasan sikap perusahaan yang akan melindungi pengurus dan pegawai dari tekanan atau perilaku manipulatif yang mungkin terjadi di perusahaan.

3. Mengurangi risiko kerugian Bank karena tuntutan pihak ketiga akibat kelalaian yang dilakukan oleh pengurus dan pegawai. Pemahaman dan implementasi nilai-nilai etis yang terkandung dalam Pedoman Perilaku akan senantiasa mendorong individu dalam perusahaan untuk bertindak profesional dan beretika serta menghindari tindakan yang melanggar hukum (unlawfull). Karenanya prinsip kehati-hatian yang diterapkan akan semaksimal mungkin menghindarkan individu dan/atau perusahaan dari kerugian material maupun kerugian reputasi.
4. Mendorong perbaikan mutu produk dan layanan Bank Smsel bila diterapkan secara konsisten dalam jangka panjang. Pengelolaan perusahaan, pengembangan nilai perusahaan dan pada akhirnya menuju pada peningkatan reputasi atau citra perusahaan.

Pedoman perilaku ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi:

#### 1. Internal Bank Sumsel

- a. Meningkatkan kredibilitas perusahaan karena perilaku etis yang telah dijadikan sebagai budaya Bank
- b. Menghilangkan keragu-raguan untuk berperilaku secara etis
- c. Sebagai mekanisme pencegahan penyalahgunaan wewenang dan kecurangan
- d. Mencegah timbulnya benturan kepentingan, sehingga pada akhirnya meningkatkan integritas, kejujuran, dan profesionalisme pengurus dan pegawai
- e. Memelihara keharmonisan di antara pengurus dan pegawai, dan
- f. Meningkatkan etos kerja bagi pengurus dan pegawai

#### 2. Eksternal Bank Sumsel

- a. Mendorong peningkatan reputasi (good image) Bank Sumsel di mata pihak eksternal perusahaan, dan

- b. Ikut mendorong peningkatan citra Pemerintahan Daerah dan masyarakat Sumatera Sekatan dan Kepulauan Bangka Belitung selaku pemilik Bank Sumsel.

### **2.6.1 Etika Kerja**

Sumsel adalah perusahaan perbankan yang memperlakukan pegawai sebagai asset dan mitra perusahaan, sehingga kesuksesan pencapaian tujuan perusahaan sangat tergantung pada peran serta pegawai untuk mewujudkannya. Untuk itu perusahaan berkomitmen menumbuhkan lingkungan kerja yang nyaman dan harmonis melalui penetapan Etika Kerja perusahaan, yaitu pedoman perilaku untuk bekerja di dalam Perusahaan, yang dikembangkan dari nilai-nilai luhur yang telah dan diharapkan akan terus tumbuh dan berakar di seluruh jajaran Bank Sumsel dan menjiwai pola interaksi di antara pengurus dan pegawai Bank Sumsel.

Pada dasarnya, setiap pengurus dan pegawai Bank Sumsel dilarang melakukan tindakan atau menggunakan ucapan yang mengandung unsur pelecehan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan gender, latar belakang, suku, agama, ras, antar golongan (SARA) dan hal lain yang bertentangan dengan norma kesusilaan dan kesopanan. Lebih rinci etika kerja adalah sebagai berikut:

#### **1. Perilaku Atasan**

- a. Seorang atasan adalah pengurus dan/atau pegawai Bank Sumsel yang diberikan otorisasi untuk memimpin pegawai lainnya dalam Perusahaan.
- b. Pernyataan Komitmen

Setiap pengurus dan/atau pegawai Bank Sumsel yang bertindak sebagai atasan harus menjadi panutan, member pengarahan

bimbingan dan pembinaan kepada bawahannya dengan bersikap jujur, profesional dan adil.

c. Perilaku yang Dilarang

- Memperlakukan bawahan secara tidak adil
- Menggunakan kata-kata kasar dan tidak senonoh atau yang dapat diartikan sebagai penghinaan.
- Menekan dan memprovokasi bawahannya untuk kepentingan yang bertentangan dengan tujuan perusahaan.
- Memanfaatkan jabatannya untuk kepentingan pribadi atau kelompok
- Bersikap pendendam, arrogant, subjektif, sombong, angkuh, egois dan otoriter
- Melempar kesalahan pada orang lain/bawahan

d. Perilaku yang Dibenarkan

- Menegur dan memperingatkan bawahan yang melakukan kekeliruan secara wajar sesuai peraturan yang berlaku
- Menindaklanjuti setiap pelanggaran kepatuhan etika
- Mendengarkan keluhan bawahan dan mengupayakan solusi atas setiap permasalahan pekerjaan
- Memiliki jiwa kepemimpinan dan wawasan yang luas
- Memastikan bawahannya telah menjalankan tugas sebagaimana mestinya dan mentaati ketentuan yang berlaku
- Membangun kepercayaan dilingkungan kerja untuk menciptakan kerjasama yang baik
- Membangun komunikasi yang terbuka dan konstruktif dengan bawahan
- Mendorong bawahan untuk kreatif dan inovatif dalam bekerja
- Memberik kesempatan kepada bawahan untuk mengembangkan diri
- Menghargai pendapat bawahan

- Melindungi dan memperhatikan bawahan serta tanggap terhadap masalah bawahannya

## 2. Perilaku Bawahan

a. Seorang bawahan adalah orang yang bekerja di bawah pengawasan orang lain dan bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas dan perintah atasan sesuai dengan tujuan perusahaan

### b. Pernyataan Komitmen

Setiap pegawai Bank Sumsel yang bertindak sebagai bawahan bekerja secara profesional dan bertanggung jawab serta jujur dalam menjalankan setiap tugas yang diembannya.

### c. Perilaku yang Dilarang

- Melakukan kegiatan atau mengambil keputusan yang bukan wewenangnya
- Menggunakan kata-kata kasar dan tidak senonoh
- Tidak memiliki inisiatif, tidak kreatif dan selalu minta petunjuk
- Tidak bertanggung jawab dan tidak disiplin
- Tidak mau bekerjasama untuk kepentingan perusahaan
- Tidak memiliki etos kerja yang tinggi

### d. Perilaku yang Dibenarkan

- Mengemukakan pendapat dan menyampaikan kritik membangun kepada atasan dengan cara dan kata-kata yang sopan
- Melaporkan pelanggaran kepatuhan etika atau penyimpangan yang terjadi
- Bekerja dengan baik, kreatif dan inovatif
- Mengembangkan diri dan potensi untuk menjaga profesionalisme dalam bekerja

- Disiplin, menghargai waktu, bersikap terbuka, jujur, kooperatif dan berpikir positif dalam melaksanakan tugas
- Menghargai atasan dan mengingatkan atasan jika berbuat salah
- Memberi masukan yang objektif kepada atasan

### 3. Perilaku Sesama Pegawai Bank Sumsel Babel

a. Setiap pegawai bank sumsel merupakan individu yang saling berkaitan dan berkontribusi dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang ditetapkan.

#### b. Pernyataan Komitmen

Sesama pegawai Bank Sumsel membangun semangat kebersamaan dan kekeluargaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

#### c. Perilaku yang Dilarang

- Melakukan tindakan atau menggunakan kata-kata yang mengandung penghinaan, kasar dan tidak senonoh.
- Memprovokasi, menghasut, mengadu domba, mengancam, melakukan tindakan permusuhan dan perilaku tidak menyenangkan lainnya yang mengakibatkan ketidaknyamanan dalam hubungan kerja
- Melakukan penekanan dan intimidasi untuk kepentingan yang bertentangan dengan tujuan perusahaan
- Membiarkan teman dalam kesalahan/kesulitan
- Menunda pekerjaan
- Mengutamakan kepentingan pribadi
- Tidak menghargai pendapat orang lain
- Tidak mau bekerja sama dan saling tidak percaya

d. Perilaku yang Dibenarkan

- Saling memberi masukan dan berbagi pengetahuan dan pengalaman yang positif
- Bekerjasama secara positif dalam rangka mengembangkan kreativitas dan produktivitas
- Bekerjasama sebagai suatu tim dengan mengutamakan harmonis dan focus dalam pencapaian tujuan
- Memelihara hubungan baik antar pegawai dengan bersikap sopan, jujur, wajar, saling terbuka dan saling menghormati
- Mengembangkan sikap menghargai perbedaan pendapat
- Memupuk sikap peduli dan empati
- Membangun komunikasi yang baik
- Berpenampilan pantas sesuai dengan lingkungan kerja