

**PENERAPAN ETIKET KANTOR PADA KARYAWAN LPP TVRI SUMSEL  
PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

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

**Disusun Oleh:**

**BAGUS KARA  
0615 3060 1141**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2018**

**PENERAPAN ETIKET KAN  
SUMSEL**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama Mahasiswa : Bagus Kara  
NPM : 0615 3060 1141  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Penerapan Etiket Kantor pada Karyawan LPP  
TVRI SUMSEL Palembang

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat  
Pada Jurusan Administrasi Bi  
Politeknik**

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Dan Dinyatakan LULUS

D

**Pada Hari:  
SENIN**


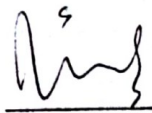
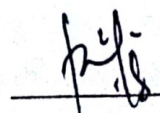
BA  
06


**Tanggal:  
6 Agustus 2018**

N

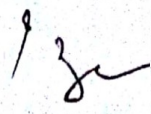
**TIM PENGUJI**

**Pembimbing I,**

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Jusmawi Bustan, S.E.,M.M. Ketua		11-08-2018
2.	Nirwan Rasyid, SE.,M.M. Anggota		08-08-2018
3.	Fetty Mareta, S.E.,M.M. Anggota		18-08-2018

  
**Rini, S.E., M.AB.  
NIP 19601228199032002**

**Ketua Jurusan**

  
**Dr. A. Jalaluddin  
NIP 19**



### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bagus Kara  
NPM : 0615 3060 1141  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Etika Profesi  
Judul Laporan Akhir : Penerapan Etiket Kantor pada Karyawan LPP  
TVRI SUMSEL Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konskuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 10 Juli 2018

Yang membuat pernyataan



Bagus Kara  
NPM 061530601141

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Berusahalah memiliki Etika yang baik, karena Etika akan selalu menjadikanmu orang yang berguna”*

*(Bagus Kara)*

*Kupersembahkan Untuk:*

- 1. Kedua Orang Tua*
- 2. Kakak dan Adik*
- 3. Seluruh Dosen*

*Jurusan Administrasi*

*Bisnis*

- 4. Para Sahabat dan*

*Teman*

- 5. Almamaterku*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini yang berjudul **“PENERAPAN ETIKET KANTOR PADA KARYAWAN LPP TVRI SUMSEL PALEMBANG”** ini selesai tepat pada waktunya.

Laporan ini disusun berdasarkan pada hasil penelitian, untuk memenuhi syarat kelulusan yang diadakan di Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya pada Jurusan Administrasi Bisnis. Penulis mengharapkan dengan disusunnya Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama penulis dalam hal bertujuan untuk memperoleh ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari terdapat kebatasan pengetahuan dan 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 2018

Bagus Kara

Penulis

## UCAPAN TERIMAKASIH

Syukur Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa penulisan laporan akhir ini tidak dapat berjalan dengan baik dan lancar tanpa bantuan, bimbingan, dukungan dan doa dari berbagai pihak hingga menyelesaikan laporan ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, SE., M.hum.Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Rini, S.E.,M.AB., selaku dosen pembimbing I yang telah membantu dan membimbing laporan akhir ini.
5. Bapak Heri Setiawan, S.E.,M.AB., selaku dosen pembimbing II yang telah membantu dan membimbing laporan ini.
6. Bapak/Ibu dosen dan staf jurusan Adminstrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah mendidik, membimbing dan mengarahkan penulis selama kurang lebih tiga tahun.
7. Ibu Titin Andrianti, S.Sos., yang telah membantu penulis dalam memperoleh data, izin penyebaran kuesioner dan hal lain yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
8. Bapak Drs. Rafdizon., yang telah membantu penulis dalam memperoleh data melalui wawancara, dan hal lain yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
9. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat, motivasi, dan doa dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2015.  
Akhir kata semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan rahmat-Nya atas segala kebaikan dalam membantu penyelesaian laporan akhir ini dan semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Palembang, Juli 2018

Penulis

## **ABSTRACT**

Office etiquette in Indonesian is translated into courtesy, manners and general rules and compliance with applicable rules. Office etiquette tends to emphasize on how to dress, how to speak politely, how to sit, and how to receive guests both at home and at work or at other meetings. The purpose of writing this final report is to find out how far Application of Office Etiquette on Employees in LPP TVRI SUMSEL Palembang. Informants and Respondents writing this final report is employee LPP TVRI SUMSEL Palembang. Data for the writing of this report obtained through observation, interviews, questionnaires and research literature. The data is processed using Qualitative and Quantitatif Descriptive Analytical Techniques. Based on the information and data obtained, the authors conclude that the Application of Office Etiquette on the Employees LPP TVRI SUMSEL Palembang has been running well, although getting good results the authors continue to provide advice to LPP TVRI SUMSEL Palembang in order to progress the LPP TVRI and achieve common goals.

Keywords: Office Etiquette



## ABSTRAK

Etiket Kantor dalam bahasa Indonesia diterjemahkan dalam sopan santun, tata krama dan aturan umum serta kepatuhan kepada aturan-aturan yang berlaku. Etiket Kantor cenderung menitik-beratkan dalam cara berbusana, cara berbicara yang sopan, cara duduk, dan cara menerima tamu baik dirumah maupun di kantor atau di dalam pertemuan lainnya. Tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh Penerapan Etiket Kantor pada Karyawan di LPP TVRI SUMSEL Palembang. Responden penulisan laporan akhir ini adalah karyawan LPP TVRI SUMSEL Palembang. Data untuk penulisan laporan ini diperoleh melalui observasi, wawancara, kuesioner dan riset kepustakaan. Data tersebut diolah menggunakan metode teknik analisis Deskriptif Kualitatif dan Kuantitatif. Berdasarkan informasi dan data yang diperoleh maka penulis menyimpulkan bahwa Penerapan Etiket Kantor pada Karyawan LPP TVRI SUMSEL Palembang sudah berjalan dengan baik, walaupun mendapatkan hasil yang baik penulis tetap memberikan saran kepada LPP TVRI SUMSEL Palembang guna untuk kemajuan LPP TVRI tersebut dan tercapainya tujuan bersama.

Kata Kunci: Etiket Kantor

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vi
ABSTRACT .....	viii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	4
1.4.1 Tujuan Penulisan .....	4
1.4.2 Manfaat Penulisan .....	4
1.5 Metodologi Penelitian.....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitan .....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data .....	5
1.5.4 Populasi dan Sampel .....	7
1.5.5 Teknik Analisis Data .....	8
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	

2.1 Pengertian Etika .....	11
2.2 Pengertian Etika Profesi .....	11
2.3 Prinsip-Prinsip Etika Profesi .....	12
2.4 Pengertian Etiket Kantor .....	12
2.5 Sikap Kerja Karyawan .....	14
2.5.1 Etos Kerja .....	16
2.6 Etika Karyawan .....	16
2.6.1 Tata Sopan Santun Karyawan.....	16
2.6.2 Tata Krama Pergaulan.....	17

### **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Perusahaan .....	19
3.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	23
3.3 Struktur Organisasi.....	24
3.4 Uraian Tugas .....	26
3.5 Hasil Jawaban Responden .....	32

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Penerapan Etiket Kantor pada Karyawan LPP TVRI SUMSEL Palembang.....	35
4.1.1 Etiket Kantor .....	36
4.1.2 Disiplin Bekerja .....	38
4.1.3 Penampilan .....	39
4.1.4 Bercakap .....	41
4.1.5 Kerjasama .....	41
4.1.6 Sopan Santun .....	43
4.1.7 Analisa Wawancara Penerapan Etiket Kantor pada Karyawan LPP TVRI SUMSEL Palembang .....	44

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	47
5.2 Saran .....	47

### **DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN**

### **DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Interpretasi Skor/Angka .....	10
Tabel 3.1 Hasil Jawaban Responden pada LPP TVRI SUMSEL Palembang....	33
Tabel 3.2 Beberapa Penerapan Etiket Kantor dan Sanksinya.....	34
Tabel 4.1 Kriteria Interpretasi Skor/Angka.....	36
Tabel 4.2 Hasil rekapitulasi kuesioner untuk Jawaban Etiket Kantor.....	36
Tabel 4.3 Hasil rekapitulasi kuesioner untuk Jawaban Disiplin Kerja.....	38
Tabel 4.4 Hasil rekapitulasi kuesioner untuk Jawaban Penampilan.....	39
Tabel 4.5 Hasil rekapitulasi kuesioner untuk Jawaban Bercakap.....	41
Tabel 4.6 Hasil rekapitulasi kuesioner untuk Jawaban Kerjasama.....	41
Tabel 4.7 Hasil rekapitulasi kuesioner untuk Jawaban Sopan Santun .....	43

## **DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Logo TVRI .....	21
Gambar 3.2 Struktur Organisasi LPP TVRI SUMSEL.....	25

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 3 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 7 Kuesioner
- Lampiran 8 Daftar Wawancara
- Lampiran 9 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 10 Surat Jawaban Izin Pengambilan Data