BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Etika di dalam lingkungan kerja dan kantor diperlukan suatu hubungan yang mengatur bagaimana seharusnya manusia mempunyai sopan santun, tata krama dan lain-lain. Norma-norma tersebut berguna untuk menjaga hubungan antar individu yang terlibat agar mereka senang, tenang, tentram, terlindung tanpa merugikan kepentingannya serta terjamin agar perbuatannya yang tengah dijalankan sesuai dengan adat kebiasaan yang berlaku dan tidak bertentangan dengan hak-hak asasi pada umumnya, hal itulah yang mendasari tumbuh kembangnya etika dimasyarakat kita yang sangat mempengaruhi kehidupan manusia. Etika memberikan manusia cara bagaimana menjalani hidupnya melalui rangkaian tindakan sehari-hari, itu berarti etika membantu untuk mengambil sikap dan bertindak secara tepat dalam menjalankan hidup. Etika pada akhirnya membantu kita untuk mengambil keputusan tentang tindakan apa yang perlu kita lakukan dan yang perlu kita pahami bersama bahwa etika ini dapat diterapkan dalam segala aspek atau sisi kehidupan kita.

Masalah etika merupakan masalah penilaian baik dan buruk, sopan atau tidak sopan tingkah laku dan perbuatan seseorang. Etika menjadi tolak ukur seseorang berinteraksi dengan orang lain guna mengetahui perilaku individu, batasan norma-norma, dan tata susila yang berlaku dalam masyarakat. Etika akan memberikan semacam batasan maupun standar yang akan mengatur pergaulan manusia di dalam kelompok sosialnya. Etika dibuat dalam bentuk tertulis yang secara sistematis dibuat berdasarkan prinsip-prinsip moral yang ada. Etika sangat erat kaitannya dengan manusia sebagai makhluk sosial yang perlu berinteraksi dengan masyarakat terutama dalam lingkungan kantor. Etika juga menentukan bagaimana cara berpenampilan yang menarik, bersikap, berbicara atau bercakap, dan sopan santun, bertutur kata sangat penting dalam kehidupan manusia dikarenakan bisa menjadi tolak ukur keperibadian seseorang.

TVRI Sumsel sebagai lembaga penyiaran publik yang siarannya mengutamakan tayangan yang sifatnya “pro-publik”, ini mempunyai arti bahwa LPP

TVRI Sumsel wajib memberi pelayanan informasi, pendidikan, hiburan yang sehat, dan dapat jadi sarana perekat sosial dalam masyarakat serta untuk melestarikan budaya bangsa dengan program siaran yang berorientasi pada kepentingan masyarakat atau publik. TVRI menuntut setiap karyawan untuk memiliki etika normatif yang baik, yaitu etika yang berusaha menetapkan berbagai sikap dan pola perilaku ideal yang seharusnya dimiliki oleh manusia. Etiket kantor yang tinggi harus diterapkan karyawan LPP TVRI Sumsel guna keberhasilan pada LPP tersebut. Karyawan perlu memahami etiket kantor agar mengetahui dan menjalankan perilaku dengan baik, bukan penting bagi karyawan saja tetapi penting bagi orang lain dan masyarakat luar. Etiket pada karyawan TVRI hendaknya memiliki prinsip *Logodititah Rica Poa*, yaitu loyalitas, *good memory*, *direction*, *tideness*, *tact*, *honesty*, *reability*, *initiative*, *common sense*, *alertness*, *poise*, *adability*.

Logodititah Rica Poa dalam keseharian karyawan TVRI mencakup berbagai azas mengenai kedisiplinan bekerja. Karyawan wajib untuk mematuhi semua peraturan yang ada di dalam perusahaan seperti *Loyalty* (Loyalitas), setiap karyawan haruslah benar-benar menjaga reputasi perusahaan dimanapun karyawan tersebut berada, loyal dan hormat terhadap perusahaan, hal ini ditunjukkan dalam keseharian karyawan seperti menaati perintah dari atasan. *Good memory* (Ingatan yang tajam), ingatan penting bagi karyawan dalam menjalankan tugas sehingga setiap yang dilakukan selalu teliti. Karyawan TVRI dalam kesehariannya selalu bersikap teliti ketika diberikan tugas, hal ini agar apa yang diinginkan perusahaan dapat tercapai. *Descreation* (rahasia) penting untuk dijalankan setiap karyawan karena menyangkut keberlangsungan perusahaan. TVRI sebagai perusahaan penyiaran negara berupaya melakukan setiap agenda dengan baik, yang didalamnya ada rahasia yang harus dijaga. *Tideness* (teratur dalam bekerja) Karyawan TVRI dituntut untuk bekerja sesuai perintah atasan. TVRI menginginkan setiap karyawan melakukan pekerjaan sesuai kebutuhan kantor. *Tact* (bijaksana) Karyawan/Kepala Bagian di TVRI dituntut untuk bijak dalam setiap pengambilan keputusan. *Honesty* (kejujuran) karyawan TVRI haruslah memiliki kejujuran dalam tingkah laku di dalam maupun luar kantor,

hal ini sesuai dengan AD/ART perusahaan. *Reability* (handal) Karyawan TVRI dituntut perusahaan untuk dapat bekerja mandiri tanpa harus dilihat oleh pimpinan, setiap pekerjaan yang diberikan dituntut selesai tepat pada waktunya. *Initiative* (inisiatif) diperlukan oleh karyawan TVRI sebab perusahaan penyiaran haruslah memberikan pembaharuan informasi terhadap masyarakat. *Common Sense* (masuk akal) apa yang dilakukan oleh setiap karyawan haruslah sesuai dengan problematika yang ada. TVRI sebagai perusahaan penyiaran haruslah memberikan pengetahuan terhadap masyarakat. *Alertness* (kesiapan) bersikap ceroboh bukanlah karakter karyawan TVRI, karyawan TVRI dituntut memiliki kesigapan dalam setiap tingkah laku. Insiatif dibutuhkan untuk menyelaraskan waktu agar setiap pekerjaan selesai pada waktunya. *Poise* (sikap tenang) menjadi penting untuk karyawan TVRI yang berada dilapangan untuk tetap memberikan informasi dalam keadaan genting sekalipun. *Adability* (kecakapan) setiap karyawan TVRI haruslah menyesuaikan diri karena dituntut untuk dapat membaur.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara pendahuluan pada LPP TVRI Sumsel beberapa karyawan belum menerapkan etiket kantor dengan baik, misalnya dari segi penampilan ada beberapa pegawai yang tidak memakai pakaian seragam atau pakaian dinas, dan memakai sandal dalam melaksanakan aktivitas kerjanya. Karyawan masih sering berkomunikasi menggunakan bahasa daerah, belum menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar.

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 PADA KARYAWAN LPP TVRI SUMSEL”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi permasalahan yang akan dibahas penulis yaitu “Bagaimana penerapan etiket kantor pada karyawan LPP TVRI Sumsel ?”.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Penulis membatasi ruang lingkup pembahasan mengenai penerapan etiket kantor pada karyawan LPP TVRI Sumsel, supaya pembahasan dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari perumusan masalah yang ada. Penelitian dilakukan di LPP TVRI Sumsel Jalan Pom 9 Kampus No. 1, Lorok Pakjo, Ilir Barat I, Palembang, Sumatera Selatan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penulisan

Berdasarkan permasalahan dalam penelitian ini, tujuan yang hendak dicapai oleh penulis adalah untuk menganalisis sejauh mana penerapan etiket kantor pada karyawan LPP TVRI Sumsel.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis
Menambah pengetahuan serta wawasan bagi penulis mengenai kenyataan yang berkaitan dengan etiket kantor di LPP TVRI Sumsel
2. Bagi Perusahaan
Sebagai bahan masukan positif bagi LPP TVRI dalam menjalankan kegiatan perkantoran, demi kelancaran kegiatan perusahaan baik untuk sesama karyawan maupun masyarakat luar.
3. Bagi Pihak Lain
Sebagai bahan bacaan yang bermanfaat dan juga dapat menambah pengetahuan serta wawasan bagi pihak lain dalam mengetahui ilmu mengenai etiket kantor di sebuah perusahaan.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menghindari pembahasan yang menyimpang dari topik yang dibahas, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini pada LPP TVRI Sumsel.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari objeknya.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada.

2. Sumber Data

Sumber data yang penulis peroleh ialah dari perusahaan dan para karyawan di LPP TVRI SUMSEL dan dari buku-buku yang berkaitan dengan etiket kantor dan laporan akhir ini.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan laporan akhir ini adalah:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

a. Observasi

Observasi adalah suatu cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data/informasi mengenai individu objek atau kejadian yang menjadi target penelitian melalui pengamatan terhadap target penelitian. Penulis melakukan Observasi nonpartisipan dalam mengamati kondisi lingkungan di LPP TVRI SUMSEL.

b. Wawancara

Menurut Syahirman dan Umiyati (2016:114) Wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden. Perbedaan peran dari pewawancara dan resmponden adalah jelas. mereka umumnya tidak saling kenal, dan

pewawancara mengendalikan tema pembicaraan dan pola dikusi. Akibatnya terjadi kondisi yang tidak seimbang bagi responden. Responden ditanya untuk memberi tanggapan, nyaris tanpa harapan untuk menerima manfaat segera atau langsung dari kerjasama ini. Jika berlangsung dengan baik, wawancara ini merupakan teknik pengumpulan data yang sangat memuaskan.

c. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, perilaku dan karakteristik beberapa orang di dalam suatu organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca, mempelajari serta mengutip kalimat dan pendapat para ahli dari buku-buku literatur, jurnal dan artikel yang dianggap penting bagi penulis dan berhubungan dengan judul yang diambil dalam pembuatan laporan akhir ini. Selain itu juga dapat digunakan sebagai landasan teori yang digunakan sebagai pedoman dan evaluasi dalam penelitian ini.

1.5.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Idealnya semua individu (populasi) yang akan dijadikan subjek penelitian diamati, tetapi karena adanya keterbatasan baik biaya, tenaga dan waktu hal tersebut sulit dilakukan. Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, di mana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang di perlukan (Kuncoro, 2003:108).

2. Sampel

Pada penelitian ini, penulis menentukan sampel menggunakan teknik sampel aksidental. Sampel aksidental adalah sampel yang diambil dari siapa saja yang kebetulan ada, misalnya siapa saja yang dijumpai saat berada di lingkungan TVRI Palembang dengan memberikan kuesioner. Sampel ini sama sekali tidak representatif tentu saja tidak mungkin diambil suatu kesimpulan yang bersifat generalisasi (Sugiyono, 2016:76).

3. *Key Informan* (narasumber kunci)

Key Informan (narasumber kunci) adalah teknik yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data melalui hasil wawancara, yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.

1.5.5 Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan penulis dalam penulisan proposal ini adalah sebagai berikut:

1. Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif

Data Kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar. Setelah data dikumpulkan maka selanjutnya penulis akan menganalisa dan mendeskripsikan data-data yang telah diperoleh sehingga mendapatkan suatu kesimpulan.

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian.

b. Reduksi Data

Reduksi Data adalah memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam mengenai hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencarinya jika sewaktu-waktu diperlukan.

c. Kesimpulan

Kesimpulan adalah pernyataan singkat, jelas, dan sistematis dari keseluruhan hasil analisis, pembahasan, dan pengujian hipotesis dalam sebuah penelitian.

2. Metode Deskriptif Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala *numerik* (angka). Dalam penelitian ini data kuantitatif didapat melalui perhitungan dari jawaban responden dalam kuesioner berdasarkan alternatif jawaban yang ada pada Skala Likert. Menurut Yusi dan Idris (2016:80), banyak sekali jenis skala yang telah dikembangkan dalam ilmu-ilmu sosial, salah satunya yaitu skala Likert. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata, berikut pernyataan positif yang penulis gunakan dalam kuesioner:

- a. Sangat Setuju (SS) = 5
- b. Setuju (S) = 4
- c. Kurang Setuju (KS) = 3
- d. Tidak Setuju (TS) = 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Untuk mengolah data kuantitatif, penulis menggunakan perhitungan secara persentase yang digunakan untuk menghitung persentase jawaban responden dari indikator Etiket Kantor pada kuesioner yang penulis bagikan.

Menurut Yusi dan Idris (2009:79), rumus persentase dan kriteria interpretasi skor adalah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\sum Skor Penelitian}{\sum Skor Idea} \times 100$$

Keterangan:

IS : Interpretasi Skor

Σ Skor Penelitian : Jawaban Responden x Bobot Nilai (0-1)

Σ Skor Ideal : Skala nilai tertinggi x Jumlah Responden

Hasil perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan di interpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan.

Tabel 1.1
Interpretasi Skor/Angka

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

Sumber: Yusi dan Idris (2009:80)