

**PENERAPAN ETIKA KERJA BAGIAN CUSTOMER SERVICE PADA PT  
BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA SELATAN DAN  
BANGKA BELITUNG CABANG SAKO KENTEN PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III**

**Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis**

**Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**Widya Agustri Putri**

**0611 3060 0479**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**PALEMBANG**

**2014**

**PENERAPAN ETIKA KERJA BAGIAN CUSTOMER SERVICE PADA  
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA SELATAN DAN  
BANGKA BELITUNG CABANG PEMBANTU SAKO KENTEN  
PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Peryaratan Menyetesalkan  
Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya  
Palembang**

**Oleh:  
WIDYA AGUSTRI PUTRI  
0611 3060 0479**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

  
**Purwati, S.E., M.M.  
NIP 196507111988032002**

**Pembimbing II,**

  
**H. Markoni, SE, MBA  
NIP 196103251989031001**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

  
**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP 197208182003121002**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Widya Agustri Putri  
NIM : 0611 3060 0479  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Penerapan Etika Kerja Bagian *Customer Service*  
Pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera  
Selatan dan Bangka Belitung Cabang Sako Kenten  
Palembang.

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Dan Dinyatakan LULUS


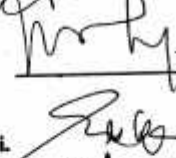


Pada hari:

Selasa

Tanggal:

14 Juli 2014

**TIM PENGUJI**

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Yuseli Herawati, S.E., M.M.</u> Ketua		_____
2.	<u>Markoni Badri, S.E., M.B.A.</u> Anggota		_____
3.	<u>Munfaridi Zamhari, S.E., M.Si.</u> Anggota		11/7/2014
4.	<u>Albushori, S.E., M.AB.</u> Anggota		_____

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Widya Agustri Putri  
NIM : 0611 3060 0479  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Etika Profesi  
Judul Laporan Akhir : Penerapan Etika Kerja Bagian Customer Service  
Pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera  
Selatan dan Bangka Belitung Cabang Sako  
Kenten Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isisnya 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 konsekuensinya.

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

Palembang, Juni 2014

Yang membuat pernyataan,


Widya Agustri Putri

0611 3060 0479

**MOTTO:**

**JANGAN MENILAI SESEORANG HANYA DENGAN CERITANYA**

**Kupersembahkan kepada:**

- ❖ **Kedua Orang Tua Tercinta**
- ❖ **Keluarga Besar**
- ❖ **Sahabat seperjuangan**
- ❖ **Masa depan dan Almamaterku**

## **KATA PENGANTAR**

**Assalamu'aikum Wr. Wb.**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Adapun judul dari Laporan Akhir ini adalah **“PENERAPAN ETIKA KERJA BAGIAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA SELATAN DAN BANGKA BELITUNG CABANG SAKO KENTEN PALEMBANG”**.

Tujuan penulisan Laporan Akhir ini untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Laporan Akhir ini membahas mengenai penerapan etika kerja karyawan yang kurang diperusahaan. Penulis menyadari bahwa baik dari segi teknik maupun materi belum dapat dinilai sempurna. Hal ini karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca Laporan Akhir ini yang bersifat membangun guna menuju kearah perbaikan dimasa mendatang.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, penulis berharap semoga dukungan dan bantuan yang telah diberikan dapat mendapatkan balasan dari Allah SWT. Akhirnya penulis panjatkan do'a semoga Allah SWT selalu senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

**Amin Yaa robbal alamin**

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

Palembang, Juni 2014

Penulis,

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa didalam penulisan Laporan Akhir ini tidak akan pernah tersusun tanpa bantuan dari beberapa pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak RD Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Purwati, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, petunjuk dan bimbingannya dalam penulisan Laporan Akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang berguna.
6. Kepada staff, Teller dan *Customer Service* Bank Sumsel Babel Cabang Sako Kenten Palembang yang telah membantu dan mengizinkan mengambil data.
7. Kedua orang tua tercinta dan keluarga yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Kepada sahabat tercinta dan tersayang sailormon yang telah menemani dan membantu membuat Laporan Akhir ini
9. Kepada Rini, Verina, Meutia, Novan terutama kelas 6NA dan Seluruh teman-teman seangkatan, sealmamater telah memberikan dukungan.
10. Dan semua orang yang telah mendo'akan dan membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga bantuan dan jerih payah dari semua pihak akan mendapat ridho berkat dari Allah SWT. Akhirnya penulis mengharapkan semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebaik-baiknya.

Palembang, Juni 2014

Penulis,



## **ABSTRACT**

This final report entitled The application of working ethics at Customer Service division in supporting branch of PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Sako Kenten Palembang. This Branch is located in Sako Kenten Palembang. This final report is made to know the application of working ethics in that branch. This report is made using interview, library research and questionnaire methods data with Slovin Scale and showed with percentage. The result of this final report will inform us that PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan branch Sako Kenten Palembang still needs improvements to develop the application of their employees working ethics. They should give a punishment to the employees who does not obey the regulation.

Keyword: Working ethic, Employee, Slovin Scale.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	4
1.4.1 Tujuan Penulisan.....	4
1.4.2 Manfaat Penulisan.....	5
1.5 Metodologi Penelitian.....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.5.3 Metode pengumpulan data.....	6
1.6 Analisis data.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Etika .....	10
2.1.1 Etika .....	10

2.2	Macam-macam Etika .....	10
2.3	Teori etika .....	11
2.4	Prinsip-prinsip Etika .....	12
2.5.	Etika Secara Umum .....	13
2.6.	Customer Service.....	13
2.6.1.	Pengertian Customer Service.....	14
2.7.	Peranan Customer Service.....	16
2.8..	Syarat Seorang Customer Service .....	18
2.9.	Fungsi Customer Service.....	20
2.10.	Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik Terhadap Nasabah.....	20

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

3.1.	Sejarah Singkat Perusahaan .....	27
3.1.1.	Kepemilikan PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Sako Kenten Palembang.	
3.2.	Visi dan Misi Perusahaan .....	28
3.2.1.	Visi Perusahaan .....	28
3.2.2.	Misi Perusahaan.....	28
3.3.	Struktur Organisasi dan Uraian tugas .....	29
3.3.1.	Struktur Organisasi .....	29
3.3.2.	Uraian Tugas .....	30
3.4.	Produk-produk Bank Sumsel Babel .....	32
3.4.1.	Tabunganku.....	33
3.4.2.	Tabungan Tasbih.....	33
3.4.3.	Tabungan Pesirah.....	
3.4.4.	Giro Demang.....	
3.5.	Profil Responden .....	33
3.6.	Data Hasil Wawancara.....	34

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

4.1.	Penerapan Etika Kerja Karyawan pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Sako Kenten Palembang.....	
4.2.	Usaha-usaha untuk memperbaiki penerapan Etika Kerja pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Sako Kenten Palembang.....	

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....55

5.2. Saran .....56

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR GAMBAR**

**Gambar 3.3.1. Struktur Organisasi..... 21**

## **DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1 Profil Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Nasabah .....</b>	<b>26</b>
<b>Tabel 4.1.1. Rekapitulasi Kuesioner Penerapan Etika Kerja.....</b>	<b>30</b>