

**ETIKA RESEPSIONIS DALAM MENERIMA TAMU DI PT INDAH KIAT  
PULP & PAPER PRODUCT TBK SERANG BANTEN**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi  
Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan**



Oleh:

**AIDA FITRIE AZIEZACH**

**1501085003**

**BIDANG KEAHLIAN ADMINISTRASI PERKANTORAN  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Etika Resepsionis Dalam Menerima Tamu  
di PT Indah Kiat Pulp & Paper Product Tbk  
Serang Banten

Nama : Aida Fitrie Aziezach  
NIM : 1501085003

Setelah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi, dan direvisi sesuai saran penguji

Program Studi : Pendidikan Ekonomi / Bidang Keahlian Administrasi Perkantoran

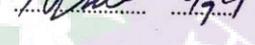
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas : Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Hari : Jum'at

Tanggal : 16 Agustus 2019

### Tim Penguji

	Nama Jelas	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua (merangkap Pembimbing II)	: Drs. H. M. Jamil Latief, MM, M.Pd.		
Sekretaris	: Dr. Hj. Onny Fitriana S, M.Pd.		16/8/19
Pembimbing I	: Dr. Hj. Sri Astuti, M.Pd.		16/8/19
Penguji I	: Supriansyah, M.Pd		16/8/19
Penguji II	: Purnama Syaepurrohman, Ph.D		16/8/19

Disahkan oleh,  
Dekan



  
Dr. Desvian Bandarsyah, M.Pd  
NIDN 03.1712. 6903

## ABSTRAK

**Aida Fitrie Aziezach**, *Etika Resepsionis Dalam Menerima Tamu di PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Serang Banten Skripsi*. Jakarta : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Etika Resepsionis Dalam Menerima Tamu di PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Serang Banten. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Informan peneniliti adalah Resepsionis, Costumer Service, dan Security. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengambilan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menyimpulkan dalam etika resepsionis dalam menerima tamu ada tiga bagian penting yaitu tata krama, norma dan etika komunikasi. Tata krama meliputi 3 aspek yaitu memberi kesan menyenangkan kepada tamu; menjaga rahasia perusahaan, dan; menciptakan suasana menyenangkan dan ramah terhadap tamu. Norma menerima tamu meliputi empat aspek yaitu berpenampilan rapih; bersih dan sopan; berperilaku sopan, dan; menghafal nama tamu dan senantiasa bersikap tenang. Etika komunikasi menerima tamu meliputi tiga aspek yaitu tujuan komunikasi, sarana komunikasi, dan aksi komunikasi.

**Kata Kunci : Etika Resepsionis Dalam Menerima Tamu, Penelitian Kualitatif, PT Indah Kiat**

## **ABSTRACT**

**Aida Fitrie Aziezach.** *The Ethics Receptionist In Guest Reception of PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Serang Banten, Thesis.* Jakarta: Faculty of Teacher Training and Education, University of Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, 2019.

Research Intended to describe the ethics receptionist in guest reseption of PT Indah Kiat Pulp & Paper Product Tbk. The research used qualitative research method. Sampling technique used was purposive sampling technique. The main informants were the Receptionist, Costumer Service and Security. The research result showed that the ethics receptionist guest reception consisted from the manners; norms of guest reception, and; the communication ethics of guest reception. The manners of guest reception has three aspects: firstly giving guest a pleasant impression; secondly keeping company secrets and leaders, and; thirdly creating a pleasant and welcoming atmosphere. The norms of receiving guest has four elements: neat, clean, and polite; behave politely; memorize the guest name; and always be calm. The communication of receiving guest is done covers 3 aspects : the purpose of communication; the means of communication, and: the communication action.

**Keyword : The Ethics Receptionist In Guest Reception, Qualitative Research, Indah Kiat Paper and Pulp Inc. Company**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	10
C. Pertanyaan Penelitian .....	11
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Sub Fokus Penelitian..	10
1. Menerima Tamu .....	10
2. Teori Etika Menerima Tamu .....	12
3. Tugas Sekretaris Menerima Tamu .....	14
4. Menerima Tamu Kantor .....	20
5. Menyapa Tamu Kantor .....	25
6. Jenis-jenis Tamu Kantor .....	21
7. Langkah-langkah Dalam Menerima Tamu .....	27
8. Melayani Tamu Kantor .....	28
9. Melayani Tamu Teman Pimpinan .....	29

10. Melayani Tamu Asing .....	30
11, Rencana dan Jadwal Penerimaan Tamu .....	30
12. Tata Ruang Tamu .....	32
13. Tata Cara Mengantar Tamu.....	32
14. Kesalahan-Kesalahan dalam Menerima Tamu .....	34
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	44

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Alur Penelitian .....	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	44
C. Latar Penelitian .....	47
D. Metode dan Prosedur Penelitian .....	48
E. Peran Peneliti.....	49
F. Data dan Sumber Data .....	49
G. Tehnik dan Prosedur Pengumpulan Data .....	52
H. Tehnik Analilis Data .....	54
I. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	56

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

A. Deskripsi Wilayah Penelitian .....	59
B. Prosedur Memasuki <i>Setting</i> Penelitian.....	64
C. Temuan Penelitian.....	65
1. Tata Krama Etika Menerima Tamu.....	65
2. Norma-norma Etika Menerima Tamu .....	71
3. Etika Komunikasi Menerima Tamu .....	77
D. Pembahasan .....	81
1. Tata Krama Etika Menerima Tamu .....	81
a. Memberi Kesan menyenangkan Kepada Tamu....	81
b. Menjaga Rahasia Perusahaan dan Pimpinan .....	84
c. Menciptakan Suasana Menyenangkan dan Ramah Terhadap Tamu.....	86
2. Norma-norma Etika Menerima Tamu .....	89

a. Berepnampilan Rapih, Bersih dan Sopan .....	89
b. Berperilaku Sopan .....	91
c. Menghafal Nama Tamu .....	93
d. Senantiasa Bersikap Tenang .....	94
3. Etika Komunikasi Menerima Tamu .....	97
a. Tujuan Komunikasi .....	97
b. Sarana komunikasi.....	99
c. Aksi Komunikasi .....	101
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	103
B. Saran .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>107</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

#### **Pendahuluan**

Etika dalam perkembangannya sangat mempengaruhi kehidupan manusia. Etika memberi manusia orientasi bagaimana ia menjalani hidupnya melalui rangkaian tindakan sehari-hari. Itu berarti etika membantu manusia untuk mengambil sikap dan bertindak secara tepat dalam menjalani hidup ini. 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, dengan demikian etika ini dapat dibagi menjadi beberapa bagian sesuai dengan aspek atau sisi kehidupan manusia nya.

Pada dasarnya pengertian etika apabila diartikan intinya sama saja yaitu hal yang berkaitan dengan perilaku baik dan benar dalam kehidupan manusia. Etika merupakan dasar yang penting didalam pergaulan serta menjadi landasan penting bagi sebuah peradaban yang akan menjadi kesan mendalam dan terpatri terus di benak seseorang. Etika bukan hanya sekedar penampilan fisik, tetapi masih banyak faktor lain yang dapat mendukung seseorang untuk menampilkan sosoknya yang memiliki etika yang tinggi. Untuk etika di kantor memiliki perbedaan yang lebih rumit dari pada etika di tempat-tempat informal lainnya, dimana etika ini erat kaitannya dengan hubungan antara atasan dan bawahan.

Dalam pelaksanaan etika resepsionis dalam menerima tamu masih terjadi kesalahan-kesalahan yang membuat tamu merasa kurang nyaman tidak sesuai yang di harapkan oleh seorang tamu dan terjadi ketidaknyamanan yang membuat tamu tidak betah pada saat bertamu, dengan demikian untuk mengurangi dan mencegah terjadinya kesalahan dan ketidaknyamanan tersebut perlu adanya etika menerima tamu yang baik dan benar.

Etika dalam kantor akan diperhatikan karena menyangkut harkat dan martabat kita di dalam kantor. Karena penilaian setiap teman dalam kantor akan berbeda antara satu dengan yang lain. Etika tidak hanya dilaksanakan karena menunjang kepribadian namun masih ada aspek lain yang mengaitkan antara etika dan pekerjaan, yaitu etika dalam berprofesi.

Etika tentunya menunjang banyak sekali aspek. Misalnya dalam hal penyelesaian tugas tentu saja kita sebagai karyawan apalagi sebagai seorang penerima tamu harus cekatan dalam menyelesaikan pekerjaan yang pimpinan berikan pada kita agar saat diberikan pekerjaan kedua tidak mendapatkan beban yang terlalu berat. Etika berprofesi harus dijunjung dimanapun kita bekerja, karena kalau pimpinan senang dengan hasil kerja kita yang rapi, teliti, cekatan, tepat waktu maka kita akan mendapatkan sanjungan yang berbeda pula.

Dengan demikian menurut Dr. Durotul Yatimah, Etika seorang sekretaris atau petugas penerima tamu harus di jaga selalu ia harus ramah, sopan, bijaksana

taktis dan komunikatif.<sup>1</sup>

Selain memiliki keterampilan dasar yang bagus, pemimpin menginginkan penerima tamu mempunyai attitude yang baik, memiliki pengetahuan yang luas dan kreatif serta memiliki pemahaman yang tepat tentang pekerjaannya. Seorang penerima tamu tidak hanya kaum wanita saja tetapi juga para pria.

Dalam beberapa hal pria mempunyai kelebihan dibandingkan wanita, serta mempunyai kemampuan kerja fisik yang lebih tangguh dibandingkan seorang wanita.

Hal tersebut akan berbeda apabila penerima tamu pimpinan tersebut adalah seorang wanita, maka gunjingan serta omongan miring masyarakat akan banyak bermunculan. Intensitas pertemuan antara sekretaris dan pimpinan sangat tinggi, mengingat bahwa tugas seorang penerima tamu adalah sebagai pembantu pimpinan.

Tanpa bantuan seorang penerima tamu, kinerja pimpinan akan terhambat karena pimpinan akan melakukan pekerjaannya sendiri mulai dari hal-hal yang sepele seperti membuat surat atau membalas surat dari perusahaan lain. Tanggung jawab penerima tamu tidak hanya sebatas itu saja, sebagai seorang yang dipercaya oleh pimpinan, maka penerima tamu harus bisa menjaga rahasia perusahaan.

Etika hakikat kebaikan yang perlu dilaksanakan dan dihayati oleh penerima tamu. Etika meliputi kejujuran, kesetiaan, tanggung jawab, dan

---

<sup>1</sup> Dr. Durotul Yatimah, M. Pd 2013. *Kesekretarian modern Administrasi perkantoran*. Bandung : CV Pustaka Setia., hal. 85

dedikasi. Yang termasuk etika menerima tamu antara lain: cara berbusana, cara menerima tamu.

Penampilan utama penerima tamu dapat diukur dari kepribadian. Oleh karena itu, seorang penerima tamu hendaknya berperilaku sesuai dengan norma dan etika.

Pada saat ini banyak pemikiran mengenai etika penerima tamu yang telah melencong, terutama dalam berbusana. Selain dalam penampilan, ada juga masalah mengenai etika dalam berkomunikasi dengan bawahan. Dalam suatu perusahaan, ada seorang penerima tamu yang kurang menjalin hubungan baik dengan bawahan. Dia cenderung lebih banyak diam, cuek dan bersikap acuh terhadap bawahannya. Selain itu dia juga kurang bersosialisasi dengan sesama karyawan, bahkan banyak yang menilai bahwa sekretaris tersebut sombong dengan karyawan satu kantor. Sehingga banyak karyawan yang kurang suka dengan sikap tersebut.

Cara berjalan juga selalu diamati dan selalu diperhatikan oleh karyawan. Ada sekretaris yang saat berjalan kakinya diseret yang dapat menimbulkan bunyi khas. Sehingga pada saat mengantarkan suatu pekerjaan ke bagian lain, dengan suara berjalan saja sudah bisa dijadikan suatu penanda apabila sekretaris tersebut sedang berjalan.

Walaupun sudah berusaha melakukan yang terbaik untuk menerima tamu, tetap ada kesalahan yang mungkin tidak disadari oleh penerima tamu, kesalahan tersebut antara lain: lupa menanyakan identitas tamu, salah menulis identitas tamu, tidak memberikan informasi yang lengkap mengenai pimpinan dan bisa saja

seorang penerima tamu tidak mengantarkan tamu ke ruangan pimpinan. Semua itu bisa karena penerima tamu terlalu sibuk dengan pekerjaan kantor atau sibuk dengan tugas-tugas yang diberikan pimpinan kepadanya.

Dalam kehidupan sosial, apabila kita menerima tamu berarti kita menerima seseorang atau sekelompok orang yang datang ke rumah kita, dan mereka harus kita sambut dengan ramah. Tamu harus kita hormati dan kita hargai apa pun kepentingannya, entah itu kepentingan pribadi ataupun kepentingan pihak lain. Prinsip ini berlaku dalam kehidupan organisasi. Rasulullah SAW bersabda :

*“Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir, maka muliakanlah tamunya” (Muttaffaq ‘alihin)*

Dalam kehidupan organisasi, keberadaan dan kehadiran tamu tidak bisa dihindarkan, bahkan merupakan sebuah kebutuhan, selama organisasi tersebut melakukan interaksi dan menjalin relasi dengan lingkungannya. Kepentingan atau keperluan tersebut misalnya memecahkan permasalahan karena mereka sebagai konsumen, menjalin kerja sama, ingin menggunakan keluaran organisasi tersebut, ingin menjadi konsumen atau calon konsumen, hendak menggunakan jasa organisasi tersebut atau hanya sekedar berkunjung saja.

Dapat dikatakan penerima tamu adalah penjaga pintu gerbang bagi pimpinan. Namun, tidak berarti penerima tamu hanya menjaga tanpa membuat keputusan apa pun saat menerima tamu. Penerima tamu berperan sebagai penyaring tamu yang akan ditemui pimpinan. Dengan demikian, penerima tamu akan terlibat langsung karena pelaksana dalam menerima tamu tersebut.

Dalam hal ini menangani tamu, ada sebagian penerima tamu yang belum

mengetahui dan menguasai prosedur bagaimana cara menangani menerima tamu yang baik. Apabila ada tamu dari perusahaan lain, penerima tamu harus melayani berbagai jenis tamu tersebut misalkan tamu yang sudah mengadakan perjanjian terlebih dahulu, tamu yang belum mengadakan perjanjian, tamu relasi pimpinan, tamu dari instansi pemerintah, tamu pegawai sendiri dan tamu keluarga pimpinan. Jadi sangat penting untuk belajar tentang etika dalam menerima tamu.

Dalam perusahaan yang saya teliti, tamu yang datang pertama-tama diterima oleh bagaikan resepsionis. Bagian resepsionis ini yang pertama-tama memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu, sekaligus menanyakan keperluan dan kepentingan kehadiran tamu tersebut. Biasanya resepsionis juga memberikan petunjuk atau bahkan mengantarkan tamu menemui pihak-pihak yang dituju. Sehubungan dengan hal ini, perlu untuk diingat dan diperhatikan bahwa tamu yang datang ke suatu organisasi biasanya sangat membutuhkan seseorang yang dapat memandu, terutama jika seorang tersebut merasa asing baginya. Dengan demikian, pelayanan yang baik terhadap tamu mulai saat tamu tiba sampai dengan tamu meninggalkan perusahaan. Pelayanan ini sangat penting karena hal tersebut merupakan manifestasi penghargaan perusahaan terhadap tamu. Dengan cara demikian, tamu pun merasa dihargai keberadaan dan kehadirannya, sehingga merasa senang ke perusahaan kita.

Setelah tamu diterima resepsionis, mungkin sekali tamu langsung lolos menemui pimpinan, karena resepsionis memang tidak tahu secara mendetail agenda kegiatan masing-masing pimpinan. Oleh karena itu, tentu saja mau tidak mau, resepsionis harus berhadapan dan memberikan pelayanan terbaik terhadap

tamu tersebut.

Dalam menerima tamu, ada etika yang harus kita ketahui, untuk menciptakan suasana yang menyenangkan di lingkungan kerja tersebut agar tamu merasa nyaman dan mempunyai kesan baik ketika melakukan kerja sama. Selain itu, seorang penerima tamu juga harus mengetahui dan memahami sifat, kedudukan atau pangkat dan perilaku tamu yang datang ke kantor. Seorang spenerima tamu wajib menanyakan nama, keperluan, dan mengantar tamu untuk bertemu pimpinan yang akan ditemuinya.

Tamu yang datang ke perusahaan harus mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya karena kegiatan menerima dan melayani tamu merupakan suatu hal yang sering kali harus dilakukan oleh pimpinan, dengan tujuan menjalin komunikasi yang baik dengan pihak luar sebagai pendukung kegiatan perusahaan. Jadi, tidak hanya komunikasi secara tulisan tetapi juga komunikasi secara lisan, baik secara langsung maupun menggunakan alat. Ini semua merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh pimpinan.

Pegawai yang bertugas menerima dan melayani tamu harus dapat membedakan tamu penting yang memang harus ditemui oleh pimpinan dan tamu bisa ditemui oleh pejabat lain. Hal ini penting dilakukan. Bila semua tamu harus diterima oleh pimpinan, tentu akan menyita waktu yang mestinya digunakan untuk melakukan kegiatan perusahaan lainnya.

Setiap tamu membawa arti bisnis tersendiri, karena itu cara menerima tamu harus dipelajari menurut sopan santun yang berlaku umum dilaksanakan secara baik agar dapat memberikan kesan yang profesional, menyenangkan, dan

memuaskan yang pada gilirannya memberikan keuntungan bagi perusahaan yang bersangkutan. Pada dasarnya tamu organisasi yang datang ke perusahaan atau instansi adalah manusia yang ingin disambut dan dilayani dengan baik sekaligus ingin dihormati. Seorang sekretaris harus pandai-pandai dalam bersikap sehingga tidak menyinggung perasaan orang atau tamu tersebut.

Tata cara menerima tamu mengatur tamu pada dasarnya tergantung dari besar kecilnya organisasi yang bersangkutan. Pada organisasi yang kecil, penerimaan tamu pada umumnya berlangsung ditangani oleh tiap-tiap bagian. Hal tersebut berarti bahwa setiap tamu dapat langsung menemui pejabat yang dimaksudkan. Sementara itu, pada organisasi-organisasi yang besar, tata cara penerimaan tamu ditangani oleh bagian tersendiri di bawah pengawasan seorang office manager. Terlepas dari besar kecilnya organisasi, tata cara pengurusan tamu sebaiknya ditangani sebaik-baiknya.

Menerima tamu merupakan salah satu pekerjaan yang tidak dapat dilepaskan dari tanggung jawab seorang sekretaris. Dan hal tersebut sudah tercantum dalam UU Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) dan (5) yang berisi :

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara

adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

3. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
4. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggaraan adalah satuan kerja penyelenggaraan pelayanan publik yang berada dilingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
5. Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksanaan adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.<sup>2</sup>

Oleh karena itu, penerima tamu profesional harus mengetahui dengan baik karakter tamu-tamu yang datang, kemudian menyikapi kehadiran mereka secara etis. Lebih dari itu, seorang penerima tamu juga dituntut kemampuannya mengorganisasikan tamu - tamu yang hadir, kemudian menyinkronkannya dengan kegiatan pimpinan atau perusahaan secara keseluruhan.

---

<sup>2</sup> UU Republik Indonesia No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik,hal.4

Berbagai kendala seperti kurangnya etika resepsionis dalam menerima tamu, selalu menjadi alasan buruknya melayani tamu yang berkunjung di hampir sebagian besar instansi pemerintahan maupun swasta, Berdasarkan atas pemikiran tersebut maka, dirasa perlu untuk melakukan penelitian tentang Etika Resepsionis Dalam Menerima Tamu di PT Indah Kiat Pulp & Paper Product Tbk.

## **B. Fokus Penelitian**

### 1. Fokus

Untuk mempermudah penelitian ini dan agar lebih terarah dan berjalan dengan baik, maka perlu kiranya dibuat suatu fokus masalah. Oleh karena itu, peneliti membuat fokus penelitian hanya pada “Etika Resepsionis Dalam Menerima Tamu di PT Indah Kiat Pulp & Paper Product Tbk”

### 2. Sub Fokus

- a. Tata Krama Etika Resepsionis Dalam Menerima Tamu di PT Indah Kiat Pulp & Paper Product Tbk
- b. Norma- norma Etika Resepsionis Dalam Menerima Tamu di PT Indah Kiat Pulp & Paper Product Tbk
- c. Komunikasi Etika Resepsionis Dalam Menerima Tamu di PT Indah Kiat Pulp & Paper Product Tbk

Penelitian di lapangan bisa jadi fokus yang diteliti dapat meluas atau menyempit tergantung dari situasi yang ada atau yang akan terjadi di lapangan.

## **C. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana Tata Krama Etika Resepsionis Dalam Menerima Tamu di PT Indah Kiat Pulp & Paper Product Tbk ?
2. Bagaimana Norma-norma Etika Resepsionis Dalam Menerima Tamu di PT Indah Kiat Pulp & Paper Product Tbk?
3. Bagaimana Komunikasi Etika Resepsionis Dalam Menerima Tamu di PT Indah Kiat Pulp & Paper Product Tbk ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Dengan adanya pertanyaan penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Tata Krama Etika Resepsionis Dalam Menerima Tamu di PT Indah Kiat Pulp & Paper Product Tbk
2. Untuk mengetahui Norma-norma Etika Resepsionis Dalam Menerima Tamu di PT Indah Kiat Pulp & Paper Product Tbk
3. Untuk mengetahui Komunikasi Etika Resepsionis Dalam Menerima Tamu di PT Indah Kiat Pulp & Paper Product Tbk

#### **E. Manfaat Penelitian**

Untuk penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti, PT Indah Kiat Pulp & Paper Product Tbk dan Program Studi.

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan peneliti dapat menghasilkan pengetahuan dalam berbagai sudut pandang mengenai Etika Resepsionis Dalam Menerima Tamu.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan bahan masukan

b. Bagi PT Indah Kiat Pulp & Paper Product Tbk

Dapat menjalin hubungan yang teratur, sehat, dan dinamis antara lembaga perguruan tinggi, serta menumbuhkan hubungan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat.

c. Bagi Program Studi Pendidikan Ekonomi

Mengembangkan keilmuan dan penelitian, baik penelitian yang sudah ada maupun yang akan dilakukan dan juga menambah bahan bacaan pada perpustakaan UHAMKA.

## DAFTAR PUSTAKA

- Lawalata, Ch. Crolin. 2012. *Panduan Lengkap Pekerjaan Sekretaris Padang* : Akademik Permata
- CHR. Jimmy Gaol. 2015. *Kendala dan Sukses Sekretaris Perusahaan dan Organisasi*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Yatimah, Durotul. 2013. *Kesekretariatan Modern*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA
- Nuraida, Ida. 2014. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta : PT. Kanisius
- Wursanto, Ignatus. 2006. *Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Nieke Prihardini Soetanto. 2014. *Teori Praktik Administrasi Kesekretariatan*. Jakarta: Kencana
- Sedamayanti. 2014. *Manajemen Kesekretariatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kombinasi ( Mixed Methode)*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi ( Mixed Methode)*. Bandung: Alfabeta
- Susatyo Herlambang. 2014. *Manajemen Kesekretariatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Ursula Ernawati. 2004. *Pedoman Lengkap Kesekretariatan*. Yogyakarta: GRAHA ILMU
- Yusuf. A. Muri. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Grub.
- Priansa, Donni Juni. 2015. *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- UU Republik Indonesia No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Buku PT Indah Kiat Pulp & Paper Product Tbk Serang-Banten

<http://www.ikserang.com/iks/index.php>

<https://britama.com/index.php/2012/11/sejarah-dan-profil-singkat-inkp/>

<https://m.merdeka.com/indah-kiat-pulp-paper/profil/>

