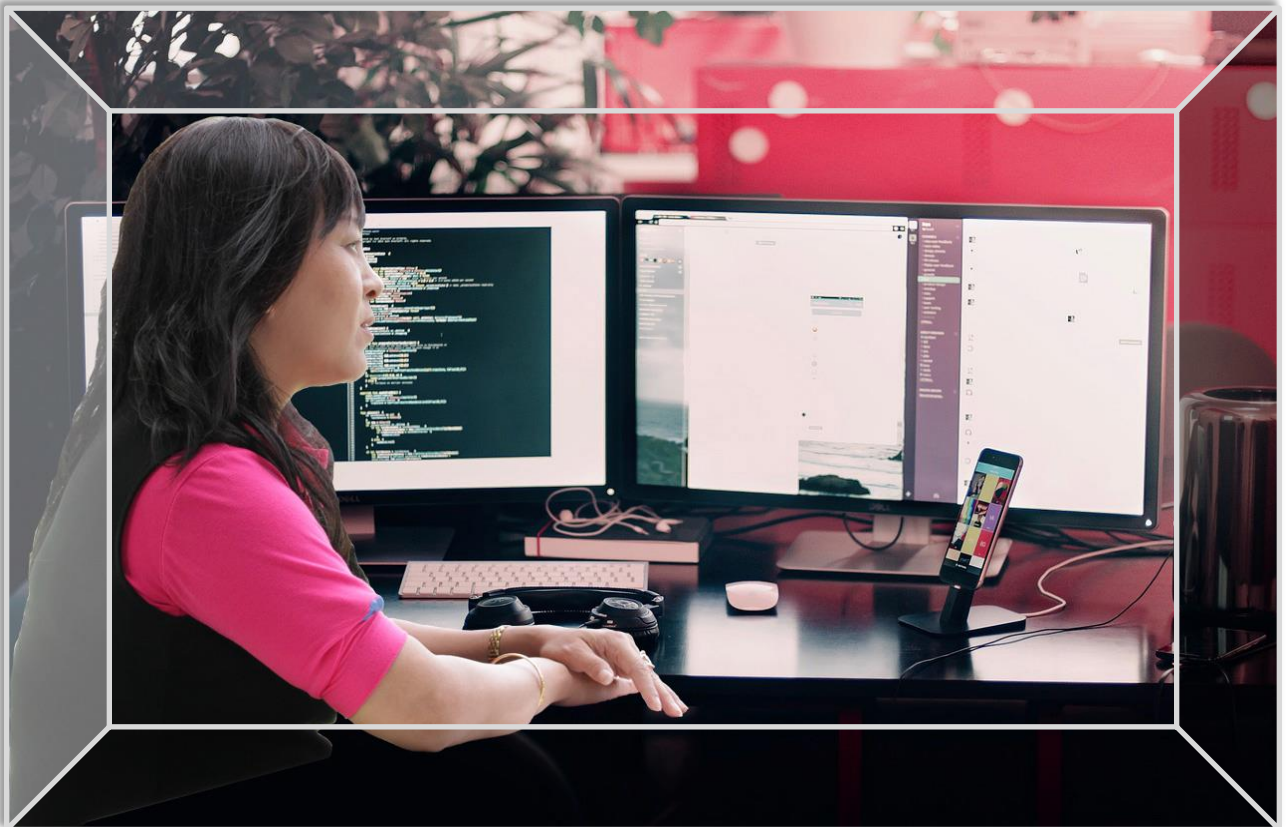


MODUL ETIKA PROFESI



Penulis:
Dr. Selfy Manueke,SE,MHRMgt&IR



POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Program Studi Administrasi Bisnis
Tahun 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena dengan pimpinan dan penyertaan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan modul Etika Profesi ini

Modul ini bertujuan untuk membantu dosen dan mahasiswa dalam proses belajar mengajar untuk Mata Kuliah Etika Profesi di Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado. Modul ini dapat dijadikan pedoman untuk membekali mahasiswa dalam mempelajari dan mempraktekkan etika dengan baik dan sesuai dengan tuntutan dunia kerja.

Untuk memahami keseluruhan modul ini, mahasiswa dapat mengikuti urutan kegiatan pembelajaran yang dimulai dari Modul 1 sampai dengan Modul 7 sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester.

Penyusunan modul ini terselenggara atas bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis tak lupa menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Ever Notje Slat, MT selaku Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Ibu Dra. Maryke Alelo, MBA selaku Wakil Direktur Bidang Akademik
3. Bapak DR. Ir. Efendy Rasjid, MSi, MM selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
4. Ibu Martine Lapod, SE, MSi selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
5. Ibu Iyam L. Dua, SE, MSi selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis

yang telah memberikan motivasi dan bantuan baik secara moril maupun materil sehingga penyusunan modul ini dapat terlaksana.

Tersusunnya modul ini belumlah sempurna, untuk itu, saran serta kritik yang kiranya dapat dikembangkan dalam modul ini sangatlah diharapkan penulis untuk penyempurnaan modul ini.

Selanjutnya, kiranya modul ini dapat bermanfaat untuk pembelajaran dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang etika profesi.

Manado, Desember 2018

Penulis,

Selfy Manueke

DAFTAR ISI

	<u>Hal.</u>
Cover Modul	i
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Modul_1. Beberapa Pengertian Dasar	1
Tujuan Pembelajaran.....	<u>2</u>
A. Pendahuluan.....	<u>3</u>
B. Pengertian Etika	<u>1</u>
C. Pengertian Etiket.....	<u>4</u>
D. Pengertian Moral	<u>10</u>
E. Persamaan dan Perbedaan Etik dan Etiket.....	<u>11</u>
F. Etika dalam Perkembangan IPTEK	<u>12</u>
Latihan 1.....	<u>13</u>
Umpan Balik dan Tindak Lanjut	<u>13</u>
Modul_2 Sistematika Etika	<u>14</u>
Tujuan Pembelajaran.....	<u>15</u>
A. Pendahuluan	<u>16</u>
B. Sistematika Etika	<u>16</u>
C. Etika Umum	<u>17</u>
D. Etika Khusus.....	<u>18</u>
Latihan 2.....	<u>20</u>
Umpan Balik dan Tindak Lanjut	<u>20</u>
Modul_3. Etika Profesi	21
Tujuan Pembelajaran.....	22
A. Pendahuluan.....	23
B. Profesi.....	23
C. Etika Profesi	24
D. Prinsip Etika Profesi.....	25
E. Kode Etik Profesi.....	26
F. Menerapkan Etika Profesi	28
Latihan 3	31
Umpan Balik dan Tindak Lanjut	31
Modul_4. Etiket Kantor	32
Tujuan Pembelajaran.....	33
A. Pendahuluan.....	34

	B. Pengertian Kantor	34
	C. Etiket Kantor	34
	D. Etiket Komunikasi Kantor	39
	Latihan 4.....	45
	Umpan Balik dan Tindak Lanjut	46
Modul_5.	Berpenampilan yang sesuai dengan Profesi	47
	Tujuan Pembelajaran.....	48
	A. Pendahuluan.....	49
	B. Pengertian Penampilan.....	49
	C. Kondisi Fisik	50
	D. Kebersihan dan Kerapihan	50
	E. Tata Busana.....	54
	F. Praktek Wiraga	58
	Latihan 5.....	61
	Umpan Balik dan Tindak Lanjut	61
Modul_6.	Table Manner atau Etiket Jamuan Makan	62
	Tujuan Pembelajaran.....	63
	A. Pendahuluan.....	64
	B. Pengertian Table Manner... ..	64
	C. Tata Cara Umum di meja makan.....	69
	D. Menata meja makan	74
	E. Menu Makanan.....	76
	F. Keadaan Darurat di meja makan.....	77
	G. Jamuan makan prasmanan	78
	Latihan 6	79
	Umpan Balik dan Tindak Lanjut	80
Modul_7.	Pengembangan Kepribadian dan Etika	81
	Tujuan Pembelajaran.....	82
	A. Pendahuluan.....	83
	B. Pengertian Pengembangan.....	83
	C. Pengertian Kepribadian.....	84
	D. Beberapa Jenis Teori Terbentuknya Kepribadian...	86
	E. Pengembangan Pribadi	87
	F. Tujuan Pengembangan Pribadi	88
	G. Upaya Mengembangkan Diri	88
	H. Faktor Penghambat Pengembangan Pribadi.....	96
	I. Hubungan Pengembangan Pribadi dan Etika.....	97
	Latihan 7	98
	Umpan Balik dan Tindak Lanjut	98
	DAFTAR PUSTAKA	99

Latar Belakang

Mata Kuliah Etika Profesi adalah salah satu mata kuliah wajib pada Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado. Dalam proses pembejarannya, Mata Kuliah Etika Profesi ini belum memiliki materi pembelajaran yang dibakukan oleh institusi berdasarkan kurikulum yang berlaku. Untuk itu, guna melengkapi kurikulum di program studi, manajemen Politeknik Negeri Manado berinisiatif mendorong dan mendanai pembuatan materi pembelajaran yang dinamakan dengan modul pembelajaran yang salah satu modul yang diusulkan oleh Pimpinan Jurusan dan Program Studi adalah Modul Etika Profesi.

Modul Etika Profesi ini memuat 7 sub modul yang terdiri dari:

- Modul 1. Beberapa Pengertian Dasar;
- Modul 2. Sistematika Etika;
- Modul 3. Etika profesi;
- Modul 4. Etiket Kantor;
- Modul 5. Penampilan yang sesuai dengan profesi;
- Modul 6. Table Manner/Aturan Jamuan Makan;
- Modul 7. Pengembangan Kepribadian dan Etika

Setiap sub modul diatas memuat tujuan pembelajaran, baik umum maupun khusus, materi pokok pembelajaran, dan latihan yang dapat dikerjakan oleh mahasiswa setelah mempelajari setiap modul tersebut. Di setiap sub modul juga terdapat umpan balik dan tindak lanjut yang menjadi acuan bagi dosen untuk mengevaluasi ketercapaian tujuan pembelajaran.



Modul 1

Beberapa Pengertian Dasar



POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Program Studi Administrasi Bisnis
Tahun 2018



Tujuan Pembelajaran:

Tujuan Pembelajaran Umum:

Setelah mempelajari Modul 1 ini, saudara akan mampu menyimpulkan beberapa pengertian dasar mengenai sikap dan perilaku manusia yang harus dilakukan dalam bermasyarakat.

Tujuan Pembelajaran Khusus:

Setelah mempelajari Modul 1 ini, saudara akan mampu:

- ***Menjelaskan pengertian etika***
- ***Menjelaskan pengertian etiket***
- ***Menjelaskan pengertian moral***
- ***Menjelaskan persamaan dan perbedaan etika dan etiket***
- ***Menjelaskan peran etika dalam IPTEK***

A. Pendahuluan

Modul ini akan menguraikan beberapa pengertian dasar yang akan terkait langsung dengan pokok-pokok bahasan dalam modul ini seperti pengertian etika dan tujuannya, etiket, moral, perbedaan dan persamaan etika dan etiket, dan etika dalam perkembangan IPTEK.

B. Pengertian Etika

Dalam setiap aspek kehidupan manusia, manusia berkeinginan untuk hidup pantas dan teratur, oleh karena itu maka timbul peraturan-peraturan yang disebut norma, kaidah atau etika yang dibutuhkan oleh manusia itu sendiri.

Etika adalah salah satu pedoman bagi manusia untuk bertingkah laku baik dan benar berdasarkan aturan-aturan atau norma-norma, nilai-nilai dan kaidah-kaidah yang sesuai dan yang berlaku pada masyarakat secara universal.

Apakah yang dimaksud dengan Etika itu ?

Etika, yang disebut juga “Etik” berasal dari bahasa latin “**Ethica**” dan dari bahasa Yunani “**Ethos**”, berarti “***norma-norma, nilai-nilai, kaidah-kaidah, ukuran-ukuran bagi tingkah laku yang baik***”.

Menurut Kansil dan Kansil (1997), perkataan Etika yang digunakan dengan bahasa Indonesia disebut juga susila atau kesusilaan yang berasal dari bahasa Sansekerta, yaitu su artinya indah dan sila artinya kelakuan. Oleh karena itu kesusilaan mengandung arti kelakuan yang baik yang berwujud kaidah, norma (peraturan hidup kemasyarakatan).

Menurut Mahmoedin (1994), Etika adalah tuntutan yang menghendaki perilaku, sikap dan tindakan yang diakui sehubungan dengan suatu jenis kegiatan manusia. Selanjutnya, menurut Keraf (1995), Etika adalah sebuah refleksi dan rasional mengenai nilai dan norma moral yang menentukan dan diwujudkan dalam sikap dan pola perilaku hidup manusia baik secara pribadi maupun kelompok.

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, Etika adalah “ilmu yang mempelajari tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral; suatu kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak; dan nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat” (Kansil dan Kansil 1997:1).

Selanjutnya, menurut Semiawan, (1984:8), Etika adalah cabang filsafat yang mempelajari pandangan-pandangan dan persoalan-persoalan moral atau kesusilaan.

Etika diartikan juga sebagai ilmu dan filsafat yang menghendaki ukuran yang umum, dimana ukuran-ukuran tersebut tidak berlaku hanya untuk sebagian manusia tetapi untuk semua. Dengan kata lain, etika adalah aturan-aturan umum yang dianut oleh umat manusia.

Dari pengertian-pengertian diatas, dapatlah ditarik kesimpulan sementara bahwa etika adalah suatu ilmu yang dapat dijadikan pedoman dalam mengatur sikap dan perilaku yang baik sesuai dengan aturan-aturan dan kaidah-kaidah yang berlaku dimasyarakat secara umum dan universal. Dengan mempelajari Etika, manusia dapat membedakan mana yang baik dan yang buruk.

Dari beberapa pengertian diatas, dapatlah dirumuskan tujuan etika adalah:

- ❖ Supaya manusia tahu mana yang baik dan mana yang buruk
- ❖ Mempengaruhi dan mendorong kehendak kita supaya mengarah kepada yang berfaedah dan berguna bagi sesama manusia.

Tujuan-tujuan diatas dapat menggambarkan bahwa, jika tiap-tiap anggota masyarakat menjalankan tingkah laku yang baik, maka berarti seluruh tindakan masyarakat tertuju pada yang baik.

C. Pengertian Etiket

Secara umum Etiket diartikan sebagai aturan sopan santun dalam pergaulan hidup manusia dan dalam bidang kehidupan manusia dimana manusia itu melakukan interaksi dengan manusia lainnya. Aturan sopan santun, walaupun tak tertulis, dimaksudkan agar seseorang bertindak semestinya terhadap orang lain. Menurut Hutabarat (1997:2) “Etiket adalah peraturan atau ketentuan yang menetapkan tingkahlaku yang baik dalam pergaulan atau dalam berhubungan dengan orang lain”. Selanjutnya, Etiquette menurut kamus Webster berarti Cara tingkah laku yang diharuskan oleh pendidik, kebiasaan-kebiasaan sosial atau diharuskan oleh mereka yang berwenang. Etiket yang biasa disebut juga Tata Krama adalah kebiasaan sopan santun yang disepakati dalam lingkungan pergaulan antar manusia setempat (Semiawan, 1984:7).

Etiket yang dikenal sekarang ini adalah berasal dari Perancis dimana ditahun 1600-an, Raja Lodewyk ke-14 membuat daftar fungsi para pejabat lengkap dengan ketentuan mengenai tempat, waktu dan jenis pakaian. Sejak saat itu terbentuklah ketertiban dan keteraturan dalam istana Raja-raja zaman itu dan tata tertib dan tata aturan tersebut menjadi pedoman bagi golongan atas.

Etiket berasal dari bahasa Perancis “Etiquette”, yang berarti tiket atau kartu undangan yang lazim dipakai oleh Raja-raja Perancis bila mengadakan suatu pesta.

Dewasa ini, Etiket lebih menitikberatkan pada cara berbicara yang sopan, cara berpakaian, cara duduk, cara menerima tamu baik dirumah maupun dikantor, serta sopan santun lainnya yang berlaku dimasyarakat umum. Dengan demikian, etiket adalah aturan sopan santun dalam pergaulan, baik dalam pergaulan sehari-hari maupun dikantor-kantor.

Etiket itu sendiri bersumber pada rasa hormat pada suatu status sosial tertentu, yang menunjukkan beda antara orang-orang yang statusnya berlainan. Misalnya, Etiket yang berlaku bagi bangsa Barat akan mungkin berbeda dengan bangsa Timur. Namun, dengan dibekali Etiket, manusia dapat saling berinteraksi satu dengan yang lain.

Dalam pergaulan antar manusia, norma-norma atau aturan-aturan ditentukan oleh etiket. Seperti contoh etiket yang berlaku secara universal yaitu, hormat

pada orang tua, guru, kaum wanita, komandan, kepala kantor. Hal-hal tersebut itulah yang menyebabkan timbulnya aturan-aturan pergaulan hidup tertentu.

Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa:

Etiket adalah gejala universiil yang artinya bahwa disamping terdapat perbedaan-perbedaan antar bangsa dan atau suku bangsa, terdapat pula tatacara atau kebiasaan yang dapat diterima oleh berbagai bangsa dalam hubungan pergaulan.

Untuk mewujudkan hal yang dimaksud diatas, ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kehidupan sosial seorang individu antara lain:

❖ **Self-Confidence**

Self-confidence yang baik akan memperkuat rasa percaya anda.

❖ **Self-Control**

Merupakan cara mengontrol terhadap kesabaran, kemarahan dan rasa tidak puas, sehingga anda tidak mudah terpancing oleh emosi dalam situasi apapun.

❖ **Body Language**

Merupakan hal yang dapat dimengerti oleh setiap orang, sehingga dapat digunakan sebagai salah satu faktor yang akan mempengaruhi hubungan sesama manusia.

❖ **First Impression**

Adalah kesan pertama, yaitu pandangan (penilaian) seseorang terhadap seorang individu yang didapatkan dari kesan pertama, dan kesan ini akan mempengaruhi penilaian dalam hubungan selanjutnya.

Secara umum, **Etiket** memiliki dasar-dasar yang dapat dijadikan acuan, yaitu sebagai berikut:

- ❖ ***Bersikap sopan kepada siapa saja.***
- ❖ ***Memberi perhatian kepada orang lain.***
- ❖ ***Berusaha selalu menjaga perasaan orang lain.***
- ❖ ***Bersikap ingin membantu.***
- ❖ ***Memiliki rasa toleransi yang tinggi.***
- ❖ ***Dapat menguasai diri, mengendalikan emosi dalam situasi apapun.***

Selanjutnya, ciri-ciri seseorang yang memiliki etiket atau tata krama yang baik adalah sebagai berikut:

- ❖ **Memiliki rasa percaya diri ketika menghadapi masyarakat dari tingkat manapun.**
- ❖ **Tingkah laku dan ucapannya selalu mencerminkan perhatian kepada orang lain dan mempertimbangkan kepentingan orang lain.**
- ❖ **Bersikap sopan, ramah dan selalu menunjukkan sikap yang menyenangkan dan bersahabat kepada orang lain.**
- ❖ **Bisa menguasai diri sendiri dan selalu berusaha tidak menyinggung, mengganggu, menyakiti perasaan dan pikiran orang lain.**

- ❖ Selalu berusaha tidak mengecewakan, tidak membuat gusar apalagi memarahi orang lain, walaupun diri sendiri dalam keadaan sedih, kesal, lelah ataupun jenuh.

Untuk memupuk rasa percaya diri, seseorang harus selalu menyediakan waktu untuk membaca mengenai pengetahuan umum; mengikuti setiap berita aktual; memperdalam setiap bidang ilmu yang anda kuasai; jangan segan bertanya apabila tidak mengerti; siap menerima kritik membangun; memperhatikan saran-saran penampilan; berani berdiskusi, hal tersebut merupakan upaya untuk menguji apakah pendapat kita dapat diterima oleh suatu lingkungan tertentu; banyak bergaul dengan berbagai lapisan masyarakat; melatih diri dalam berbagai macam keterampilan; mempelajari berbagai bahasa asing, ataupun daerah untuk dipergunakan secara aktif ataupun pasif.

Etiket terdiri dari Etiket sosial, Etiket Kantor, dan Etiket Jamuan Makan. Etiket Kantor dan Etiket Jamuan Makan akan dibahas pada modul-modul selanjutnya.

Etiket Sosial atau ***Etiket Pergaulan***, adalah etiket yang berlaku secara umum dalam pergaulan sosial, seperti Berjabat tangan; Perkenalan yang sederhana; Penempatan pria dan wanita; Cara bercakap-cakap; Merokok; Menjenguk.

☑ **Tata Cara Perkenalan**

Suatu hubungan antar individu biasanya dimulai dengan suatu perkenalan, dan hal ini mungkin akan menjadi pertemuan pertama yang akan melahirkan “**First Image**”. Untuk itu, setiap individu perlu mengetahui *cara perkenalan yang lazim dilakukan*, yaitu:

- ❖ Pada waktu mengenalkan orang, ucapkan namanya dengan jelas.
- ❖ Tipe individu bisa terdiri dari introvert dan extrovert oleh karena itu pada waktu mengenalkan seseorang berikan sedikit informasi tentang orang tersebut.
- ❖ Lakukan Personal Contact (kontak pribadi) dengan cara seperti:
 - Jabatlah tangannya dalam waktu 3-4 detik.
 - Pandanglah mata orang yang diperkenalkan pada anda
 - Tersenyum
 - Tubuh sedikit dibungkukkan ke depan



Berikut ini adalah hal-hal yang perlu diperhatikan dalam *suatu perkenalan*:

- ❖ Orang yang lebih muda diperkenalkan kepada yang lebih tua.
- ❖ Seorang pria dikenalkan kepada wanita.
- ❖ Wanita dikenalkan kepada pria, apabila pria itu orang yang perlu dihormati seperti; Kepala Negara, Menteri, Gubernur, Duta Besar, Ulama/Tokoh Agama atau pria yang berumur jauh lebih tua \pm 20 tahun.
- ❖ Anda boleh mengenalkan diri terlebih dahulu apabila hal tersebut sekiranya diperlukan.
- ❖ Hindari perkenalan di tempat yang ramai seperti: jalan raya, pasar, lift, restoran, dsb.
- ❖ Nama yang terdengar tidak jelas boleh ditanyakan kembali.

Selanjutnya, **manfaat etiket** dalam kehidupan seorang manusia adalah membuat anda menjadi disegani, dihormati, disenangi orang lain, memudahkan hubungan baik anda dengan orang lain; memberi keyakinan pada diri sendiri dalam setiap situasi; dan menjadikan anda dapat memelihara suasana yang baik dalam berbagai lingkungan baik itu lingkungan keluarga, pergaulan dan tempat dimana anda bekerja.

D. Pengertian Moral

Moral diartikan sebagai aturan-aturan hidup yang berlandaskan ajaran Tuhan Yang Maha Esa. Moral diartikan juga sebagai kesadaran akan diri sendiri,

apakah bersalah atau tidak. Jadi, orang yang memiliki moral adalah orang yang sadar akan perbuatannya.

E. Persamaan dan Perbedaan Etika dan Etiket

Etika dan Etiket mempunyai kesamaan yang mendasar dimana keduanya membahas tentang perilaku manusia. Keduanya mengatur perilaku manusia secara normatif, dalam arti bahwa keduanya memberi norma bagi perilaku manusia.

Sedangkan perbedaannya adalah Etika menyangkut kesadaran terhadap melakukan sesuatu, membedakan sesuatu apakah hal itu dapat dilakukan atau tidak. Etika tidak hanya terbatas pada cara/perbuatan yang dilakukan tapi justru etika memberi norma tentang perbuatan. Sedangkan etiket menyangkut cara atau tata krama yang harus dilakukan manusia. Etiket hanya terbatas pada tata cara yang bertingak-laku secara umum.

Dalam praktek, etika dapat memberi petunjuk yang dapat menjadi pegangan dalam menghadapi persoalan-persoalan hidup menurut norma susila yang baik dalam suatu masyarakat. Sedangkan Etiket dapat menjadi sarana yang memungkinkan dalam pergaulan hidup sehari-hari dimana perbedaan status tersebut dijumpai.

F. Etika dan Perkembangan IPTEK

Seiring dengan pesatnya perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi diharapkan taraf hidup manusia yang seutuhnya dapat dipertahankan dan tingkatkan. Oleh karena itu, disamping memahami dan menggunakan ilmu pengetahuan dan teknologi maka setiap insan manusia yang menggunakan ilmu pengetahuan dan teknologi harus memahami dan mendalami aturan-aturan atau etika yang terkait dengan ilmu pengetahuan dan teknologi itu sendiri.

Pemahaman terhadap etika tersebut harus benar-benar dihayati dan kemudian diterapkan pada saat penggunaan ilmu pengetahuan dan teknologi. Teknologi merupakan hasil ciptaan manusia agar dapat mempermudah pelaksanaan pekerjaan. Namun pada kenyataannya, keberadaan teknologi memberi dampak pada nilai sosial manusia tersebut dimana nilai sosial semakin berkurang, yang artinya teknologi semakin berpengaruh besar pada kehidupan manusia tersebut, misalnya penggunaan teknologi dalam berdemokrasi semakin bebas. Di era sekarang ini manusia semakin bebas berkreasi dan semakin bebas berpendapat tanpa mempedulikan perasaan orang lain. Kebebasan berpendapat tidak dilarang asalkan pendapat yang disampaikan benar dan tidak merugikan orang lain karena terkadang tanpa disadari oleh manusia tersebut bahwa ia telah melanggar etika sosial bermasyarakat melalui teknologi informasi. Contohnya, penyebaran berita-berita bohong atau hoax. Untuk itu diperlukan aturan-aturan yang mengatur tentang kebebasan berpendapat

melalui teknologi informasi. Sebagai contoh Undang-Undang ITE yang membatasi kebebasan berpendapat melalui teknologi informasi.

Latihan 1:

1. Apa yang dimaksud dengan Etika?
2. Apa yang dimaksud dengan Etiket?
3. Apa yang dimaksud dengan Moral ?
4. Jelaskan perbedaan dan persamaan etika dan etiket.
5. Bagaimana etika dapat berperan dalam pesatnya perkembangan IPTEK?

Umpan Balik dan Tindak Lanjut:

Untuk mengevaluasi ketercapaian materi dalam Modul I ini maka dosen akan meminta umpan balik dari mahasiswa dengan cara:

1. Membuat pertanyaan yang menarik untuk merangsang analisis berpikir dari mahasiswa tentang peran dan fungsi etika, etiket dan moral dalam kehidupan bermasyarakat.
2. Pertanyaan yang dibuat melibatkan beberapa mahasiswa.
3. Ketika mahasiswa memberikan jawaban yang tepat, dosen harus memberikan penguatan seperti anggukkan kepala dan atau acungan jempol.
4. Namun apabila jawaban itu belum tepat, dosen dapat memberikan kesempatan lagi untuk berpikir.



Modul 2 Sistematika Etika



POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Program Studi Administrasi Bisnis
Tahun 2018



Tujuan Pembelajaran:

Tujuan Pembelajaran Umum:

Setelah mempelajari Modul 2 ini, saudara akan mampu menjelaskan bagian-bagian dari etika yang berlaku di masyarakat baik secara umum maupun secara khusus di bidang-bidang sosial lainnya.

Tujuan Pembelajaran Khusus:

Setelah mempelajari Modul 2 ini, saudara akan mampu:

- ***Menjelaskan Etika Umum***
- ***Menjelaskan Etika Khusus***
- ***Menjelaskan Etika Individual***
- ***Menjelaskan Etika Sosial***

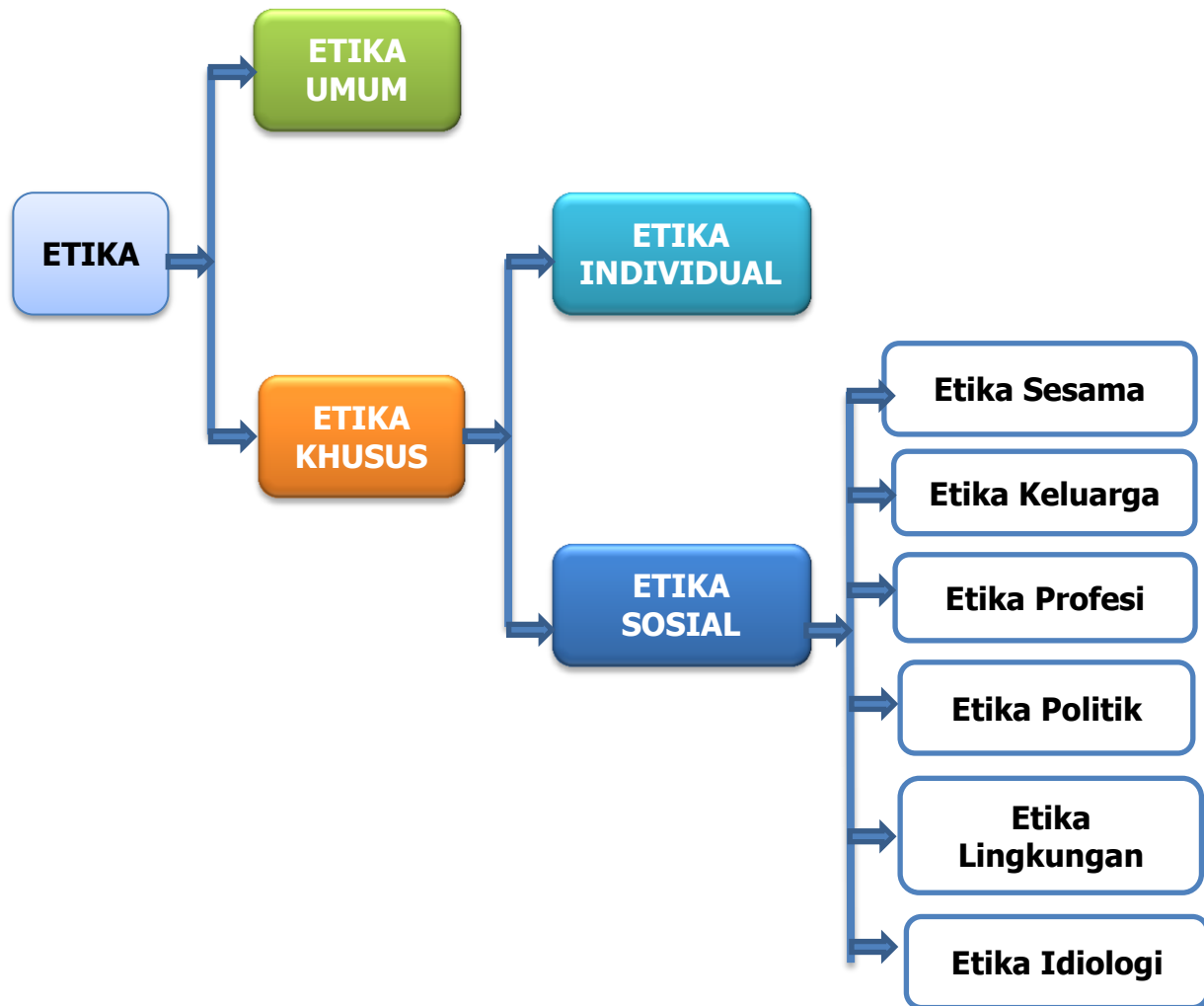
A. Pendahuluan

Modul ini membahas sistematika etika yang terdiri dari etika umum dan etika khusus. Etika khusus menguraikan tentang etika individual/pribadi dan etika sosial, dimana etika sosial menguraikan tentang beberapa bidang etika sosial dalam masyarakat, seperti etika dengan sesame, etika keluarga, etika profesi, etika politik, etika lingkungan, dan etika idiologi.

B. Sistematika Etika

Secara sistematis, Etika dapat dikategorikan menjadi dua bagian yaitu, Etika Umum dan Etika Khusus yang kemudian dibedakan lagi menjadi Etika individual dan Etika sosial (Kansil dan Kansil 1997:3).

Etika Umum membahas tentang prinsip-prinsip dasar dari moral. Sedangkan Etika Khusus menerapkan prinsip-prinsip dasar dari moral itu pada masing-masing bidang kehidupan manusia, yaitu bagaimana seseorang harus bertindak dalam bidang yang bersangkutan, atau bagaimana bidang itu perlu ditata supaya menunjang pencapaian kebaikan manusia sebagai manusia. Etika khusus yang bersifat individual adalah memuat kewajiban manusia terhadap dirinya sendiri, sedangkan etika sosial membahas tentang kewajiban manusia terhadap manusia lainnya. Etika sosial terdiri dari etika terhadap sesame, etika keluarga, etika profesi, etika politik, etika lingkungan, dan etika idiologi. Untuk itu dapat digambarkan skema tentang etika sebagai berikut:



Gambar 2.1 Sistematika Etika

C. Etika Umum

Etika Umum, mengajarkan tentang kondisi-kondisi & dasar-dasar bagaimana seharusnya manusia bertindak secara etis, bagaimana pula manusia bersikap etis, teori-teori etika dan prinsip-prinsip moral dasar yang menjadi pegangan bagi manusia dalam bertindak serta tolok ukur dalam menilai baik atau

buruknya suatu tindakan. Etika umum dapat pula dianalogkan dengan ilmu pengetahuan, yang membahas mengenai pengertian umum dan teori-teori etika.

D. Etika Khusus

Etika Khusus, merupakan penerapan prinsip-prinsip moral dasar dalam bidang kehidupan. Penerapan ini bisa berwujud : Bagaimana seseorang bersikap dan bertindak dalam kehidupannya dan kegiatan profesi khusus yang dilandasi dengan etika moral. Namun, penerapan itu dapat juga berwujud Bagaimana manusia bersikap atau melakukan tindakan dalam kehidupan terhadap sesama

Etika Khusus dibagi menjadi dua yaitu Etika Individual/Pribadi dan Etika Sosial.

Etika Individual yaitu menyangkut kewajiban dan sikap manusia terhadap dirinya sendiri. Secara individu/pribadi, manusia lain tidak mengetahui apa yang akan dilakukannya, namun sebagai manusia sosial, manusia itu harus dapat memikirkan bahwa hasil dari perbuatan baik atau tidak baiknya pasti akan diketahui oleh manusia lain. Oleh karena itu, secara pribadi haruslah ia menerapkan dalam kehidupan pribadinya hal-hal baik dan berdasarkan norma-norma susila yang ada. Sehingga secara umum, manusia yang lain akan menilai sikap dan kepribadian seseorang.

Etika Individual/Pribadi adalah aturan-aturan, kaidah-kaidah dan norma-norma yang diberlakukan secara pribadi dan harus dilakukan oleh pribadi tersebut. Manusia lain tidak akan mengenali secara pribadi manusia itu tapi dari hasil

perbuatannya kemudian dapat diketahui manusia lain. Contohnya: Seorang jutawan yang menghamburkan uangnya untuk memikat istri-istri orang lain sehingga merusak hubungan keluarga. Secara pribadi, ia berhasil mengembangkan kekayaannya *tapi* gagal mengembangkan *etika pribadinya*. Mengapa? Perbuatannya memikat istri orang, dicela oleh seluruh masyarakat.

Etika Sosial yaitu mengenai sikap dan kewajiban, serta pola perilaku manusia sebagai anggota bermasyarakat. Etika Sosial adalah aturan-aturan, kaidah-kaidah dan nilai-nilai yang diberlakukan dilingkungan masyarakat dimana interaksi dengan manusia lainnya terjadi. Contohnya: Seorang pejabat pemerintah mempergunakan uang negara untuk kepentingan pribadi. Menggunakan uang pemerintah melanggar *etika sosial* sebab pejabat tersebut menghambat kelancaran pelayanan kepada masyarakat.

Etika Sosial meliputi banyak bidang antara lain Etika terhadap sesame, Etika keluarga, Etika profesi, Etika politik, Etika lingkungan, Etika ideologi.

Dari sistematika diatas dapatlah dilihat bahwa Etika Profesi yang merupakan bahasan inti dari modul ini merupakan bidang Etika Khusus atau terapan yang berasal dari Etika Sosial. Etika profesi merupakan bagian dari etika sosial yang menyangkut bagaimana mereka harus menjalankan profesinya secara profesional agar diterima oleh masyarakat. Dengan etika profesi diharapkan kaum profesional dapat bekerja sebaik mungkin, serta dapat

mempertanggungjawabkan tugas yang dilakukan dari segi tuntutan pekerjaannya

Latihan 2

1. Jelaskan sistematika etika.
2. Apa yang dimaksud dengan etika umum dan khusus?
3. Apa yang dimaksud dengan etika khusus?
4. Jelaskan apa yang dimaksud dengan etika individual.
5. Jelaskan apa yang dimaksud dengan etika sosial.
6. Jelaskan masing-masing etika sosial yang berlaku.

Umpan Balik dan Tindak lanjut

Untuk mengevaluasi ketercapaian materi dalam Modul 2 ini maka dosen akan meminta umpan balik dari mahasiswa dengan cara:

1. Menanyakan kembali apakah mahasiswa mampu menguraikan Sistematika Etika?
2. Memberikan penguatan apabila jawaban yang diberikan tepat. Penguatan itu dapat berupa kata-kata seperti bagus, tepat, atau berupa simbol seperti anggukan kepala atau OK.
3. Mengulangi lagi atau menanyakan kepada mahasiswa yang lain apa pendapat mereka terhadap jawaban yang kurang tepat.



Modul 3 Etika Profesi



POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Program Studi Administrasi Bisnis
Tahun 2018



Tujuan Pembelajaran:

Tujuan Pembelajaran Umum:

Setelah mempelajari Modul 3 ini, saudara akan mampu menjelaskan area etika profesi yang harus dijalankan oleh para pelaku organisasi.

Tujuan Pembelajaran Khusus:

Setelah mempelajari Modul 3 ini, saudara akan mampu:

- ***Menjelaskan apa yang dimaksud dengan Profesi***
- ***Menjelaskan apa yang dimaksud dengan Etika Profesi***
- ***Menerapkan Etika Profesi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan***

A. Pendahuluan

Modul ini akan memberikan penjelasan tentang pengertian profesi, professional, etika profesi dan menerapkan etika profesi dalam pelayanan kepada masyarakat. Petugas pelayanan harus memperhatikan bagaimana melindungi kepentingan pelanggan, dan memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan.

B. Pengertian Profesi

Profesi dapat dikategorikan kedalam 2 bagian yaitu, profesi pada umumnya dan profesi yang luhur (Kansil dan Kansil, 1997). Secara umum *Profesi adalah pekerjaan yang dilakukan sebagai kegiatan pokok agar dapat menghasilkan nafkah hidup dan yang mengandalkan/mengedepankan keahlian yang khusus.*

Walaupun profesi dibedakan dengan pekerjaan oleh karena persyaratan keahlian yang khusus, namun tidak dapat disangkal bahwa sangat sulit untuk membedakan atau memisahkan kedua istilah tersebut.

Dengan demikian, pengertian Profesi diatas merupakan profesi pada umumnya sedangkan Profesi yang luhur adalah profesi yang pada hakikatnya merupakan suatu pelayanan pada manusia atau masyarakat (Kansil dan Kansil, 1997). Contoh profesi yang luhur adalah rohaniawan, dokter, wartawan, hakim, advokat, notaris, jaksa dan polisi.

Seseorang yang melaksanakan profesinya harus memiliki sifat-sifat, antara lain:

1. Harus menguasai ilmu pengetahuan yang terkait dengan tugas dan tanggung jawabnya atau hard skills.
2. Harus mampu menerapkan prinsip-prinsip etika atau soft skills
3. Harus memiliki integritas yang tinggi.
4. Harus mampu bekerja secara profesional. Secara profesional berarti hasil yang dikerjakan memuaskan atau akan dirasakan memuaskan oleh atasan yang memberi pekerjaan.

C. Etika Profesi

Etika Profesi adalah bagian dari etika sosial yaitu filsafat atau pemikiran rasional tentang kewajiban dan tanggung jawab manusia sebagai anggota masyarakat lebih khusus dalam profesi dimaka manusia itu harus memberikan pertanggungjawaban atas apa yang manusia itu lakukan.

Agar supaya etika profesi dapat ditegakkan dengan baik maka baik profesi pada umumnya maupun profesi luhur hendaknya memiliki prinsip-prinsip dan disertai kode etik atau persyaratan-persyaratan yang harus dipatuhi setiap orang yang terlibat dalam suatu organisasi, untuk dapat dijadikan pedoman bagi tercapainya suatu komitmen yang telah disepakati dalam memajukan suatu usaha/organisasi terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Prinsip-prinsip Etika Profesi pada umumnya dapat berupa prinsip menjalankan profesinya secara bertanggung jawab, komitmen, kejujuran dan hormat

terhadap hak-hak orang lain. Sedangkan prinsip-prinsip Etika Profesi yang luhur terdapat pula dua prinsip yaitu mendahulukan kepentingan orang yang dibantu, apakah itu klien atau pasien, dan mengabdikan pada tuntutan luhur profesi. Contohnya, adalah seorang advokat tidak boleh mengelabui hakim dengan menyatakan orang yang dibelanya tidak bersalah demi untuk memenangkan perkara dan mendapat bayaran tinggi dari kliennya. Contoh lainnya, seorang sekretaris, tidak boleh membocorkan rahasia atasannya langsung kepada pimpinan perusahaan yang lain supaya bisa mendapatkan tambahan insentif dari perusahaan.

D. Prinsip etika profesi

Ada beberapa prinsip etika profesi (Yoel Hulu, 2015) yaitu:

1. Prinsip Standar Teknis, profesi dilakukan sesuai keahlian
2. Prinsip Kompetensi, melaksanakan pekerjaan sesuai jasa profesionalnya, kompetensi dan ketekunan
3. Prinsip Tanggungjawab, profesi melaksanakan tanggung jawabnya sebagai professional
4. Prinsip Kepentingan Publik, menghormati kepentingan public
5. Prinsip Integritas, menjunjung tinggi nilai tanggung jawab professional
6. Prinsip Objektivitas, menjaga objektivitas dalam pemenuhan kewajiban
7. Prinsip Kerahasiaan, menghormati kerahasiaan informasi
8. Prinsip Prilaku Profesional, berperilaku konsisten dengan reputasi profesi

E. Kode etika profesi

Kode etik profesi adalah norma yang ditetapkan dan diterima oleh kelompok profesi yang mengarahkan atau memberi petunjuk kepada anggotanya bagaimana seharusnya berbuat dan sekaligus menjamin mutu moral profesi itu dimata masyarakat (Bartens, 1985). Kode etik profesi adalah produk etika terapan karena dihasilkan berdasarkan penerapan pemikiran etis atas suatu profesi. Kode etik profesi dapat berubah dan diubah seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga anggota kelompok profesi tidak akan ketinggalan jaman.

Selanjutnya, kode etik profesi adalah hasil pengaturan diri profesi yang bersangkutan dan ini perwujudan moral yang hakiki, yang tidak dapat dipaksakan dari luar. Kode etik profesi hanya berlaku efektif apabila dijiwai oleh cita-cita dan nilai-nilai yang hidup dalam lingkungan profesi itu sendiri. Kode etik profesi pada dasarnya adalah norma perilaku yang sudah dianggap benar dan tentunya lebih efektif lagi apabila norma perilaku itu dirumuskan secara baik, sehingga memuaskan semua pihak. Dengan demikian, kode etik profesi adalah kriteria prinsip profesional yang telah ditetapkan, yang harus diketahui dengan pasti oleh anggota kelompok profesi, baik yang lama, baru, ataupun yang akan menjadi anggota kelompok profesi. Hal ini berarti bahwa kode etik profesi menentukan standar kewajiban profesional para anggota kelompok profesi.

Kode etik profesi perlu dirumuskan dan dijabarkan secara tertulis agar para pelaku profesi dapat memahami dengan pasti sehingga menerapkan kode etik profesi tersebut. Menurut Sumaryono (1995), kode etik profesi dapat dijadikan:

- a. Sebagai sarana kontrol sosial
- b. Sebagai pencegah campur tangan pihak lain
- c. Sebagai pencegah kesalahpahaman dan konflik

Ada beberapa hal yang menjadi penyebab pelanggaran kode etik profesi yang biasanya terjadi di lingkungan organisasi (Yoel Hulu, 2015), antara lain :

a. Pengaruh jabatan

Misalnya yang melakukan pelanggaran kode etik profesi itu adalah pimpinan atau orang yang memiliki kekuasaan yang tinggi pada profesi tersebut, maka bisa jadi orang lain yang posisi dan kedudukannya berada di bawah orang tersebut, akan enggan untuk melaporkan kepada pihak yang berwenang memberikan sanksi, karena kekhawatiran akan berpengaruh kepada jabatan dan posisinya pada profesi tersebut.

b. Pengaruh masih lemahnya penegakan hukum di Indonesia, sehingga menyebabkan pelaku pelanggaran kode etik profesi tidak merasa khawatir melakukan pelanggaran.

c. Tidak berjalannya kontrol dan pengawasan dari masyarakat.

d. Organisasi profesi tidak dilengkapi dengan sarana dan mekanisme bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan.

e. Rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai substansi kode etik profesi, karena buruknya pelayanan sosialisasi dari pihak profesi sendiri

f. Belum terbentuknya kultur dan kesadaran dari para pengemban profesi untuk menjaga martabat luhur profesinya.

g. Pengaruh sifat kekeluargaan

Misalnya, yang melakukan pelanggaran adalah keluarga atau dekat hubungan kekerabatannya dengan pihak yang berwenang memberikan sanksi terhadap pelanggaran kode etik pada suatu profesi, maka ia akan cenderung untuk tidak memberikan sanksi kepada kerabatnya yang telah melakukan pelanggaran kode etik tersebut. Faktor yang mempengaruhi pelanggaran etika, antara lain:

- **Kebutuhan individu, contohnya korupsi karena alasan ekonomi**
- **Tidak ada pedoman, karena area “abu-abu”, sehingga tak ada panduan**
- **Perilaku dan kebiasaan individu contohnya kebiasaan yang terakumulasi tak dikoreksi**
- **Lingkungan tidak etis contohnya pengaruh dari komunitas**
- **Perilaku orang yang ditiru contohnya efek primordialisme yang kebablasan**

Sedangkan sanksi pelanggaran etika antara lain:

- **Sanksi Sosial, skala relative kecil, dipahami sebagai kesalahan yang dapat “dimaafkan”.**
- **Sanksi Hukum, skala besar, merugikan hak pihak lain. Hukum pidana menempati prioritas utama, diikuti oleh hukum Perdata.**

F. Menerapkan Etika Profesi dalam Pelayanan kepada pelanggan:

Ada 4 elemen kompetensi yang diharapkan dapat dicapai pada saat menerapkan etika profesi dalam pelayanan kepada pelanggan berkaitan dengan

profesi administrasi profesional (SK Menteri Ketenagakerjaan, No. 183 Tahun 2016 tentang SKKNI):

1. Melindungi kepentingan pelanggan
2. Menghasilkan layanan yang berkualitas
3. Menjamin kualitas kinerja
4. Menjaga hubungan kerja yang harmonis

1. Elemen Kompetensi 1: Melindungi kepentingan pelanggan

Untuk melindungi kepentingan pelanggan maka petugas dalam pelayanan harus memperhatikan dan melaksanakan beberapa kriteria unjuk kerja, sebagai berikut:

- 1) Menerapkan kelangsungan pelayanan dan aliran informasi sesuai dengan tuntutan kerja.
- 2) Menyediakan kebutuhan atas keutuhan dan keamanan informasi pada saat pribadi dan organisasi membutuhkan.
- 3) Menyelesaikan dengan segera bila terjadi konflik dengan pihak yang relevan.
- 4) Menjaga kepentingan pelanggan termasuk kerahasiaan dan hak miliknya

2. Elemen Kompetensi 2: Menghasilkan layanan yang berkualitas

Untuk menghasilkan layanan yang berkualitas maka petugas pelayanan harus memperhatikan dan melaksanakan beberapa kriteria unjuk kerja, sebagai berikut:

- 1) Menyediakan layanan yang sesuai kebutuhan operasional, keuntungan pelanggan dan atasan.
- 2) Melakukan pekerjaan sesuai standar layanan SOP organisasi
- 3) Menjaga proses yang berkualitas ketika mengembangkan pelayanan
- 4) Memberikan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan atasan

3. Elemen Kompetensi 3: Menjamin kualitas kinerja

Untuk menjamin bahwa kualitas kinerja petugas dalam pelayanan maka harus diperhatikan dan dilaksanakan beberapa kriteria unjuk kerja, sebagai berikut:

- 1) Menerapkan keterampilan, pengetahuan, dan kualifikasi kinerja.
- 2) Memberikan pelayanan yang oleh seseorang difasilitasi.
- 3) Menyediakan informasi yang berkualitas dan sesuai standar kepada atasan dan pelanggan
- 4) Merencanakan tahapan pekerjaan dan kemampuan untuk menyelesaikan tahapan proyek.
- 5) Menerapkan tanggung jawab terhadap tugas dan pekerjaan

4. Elemen Kompetensi 1: Menjaga hubungan kerja yang harmonis

Untuk menjaga hubungan kerja yang harmonis maka petugas pelayanan harus memperhatikan dan melaksanakan beberapa kriteria unjuk kerja, sebagai berikut:

- 1) Memperlakukan kolega dan karyawan secara wajar dan profesional.

- 2) Melakukan layanan bagi kolega, pelanggan dan karyawan sesuai prosedur
- 3) Meningkatkan keterampilan profesional dan pengetahuan secara berkelanjutan.

Latihan 3:

1. Jelaskan apa yang dimaksud dengan profesi dan profesional.
2. Jelaskan apa yang dimaksud dengan etika profesi.
3. Jelaskan apa yang dimaksud dengan fungsi etika profesi dan prinsip-prinsip etika profesi.
4. Apa saja kompetensi yang diharapkan pada saat menerapkan etika profesi dalam pelayanan?

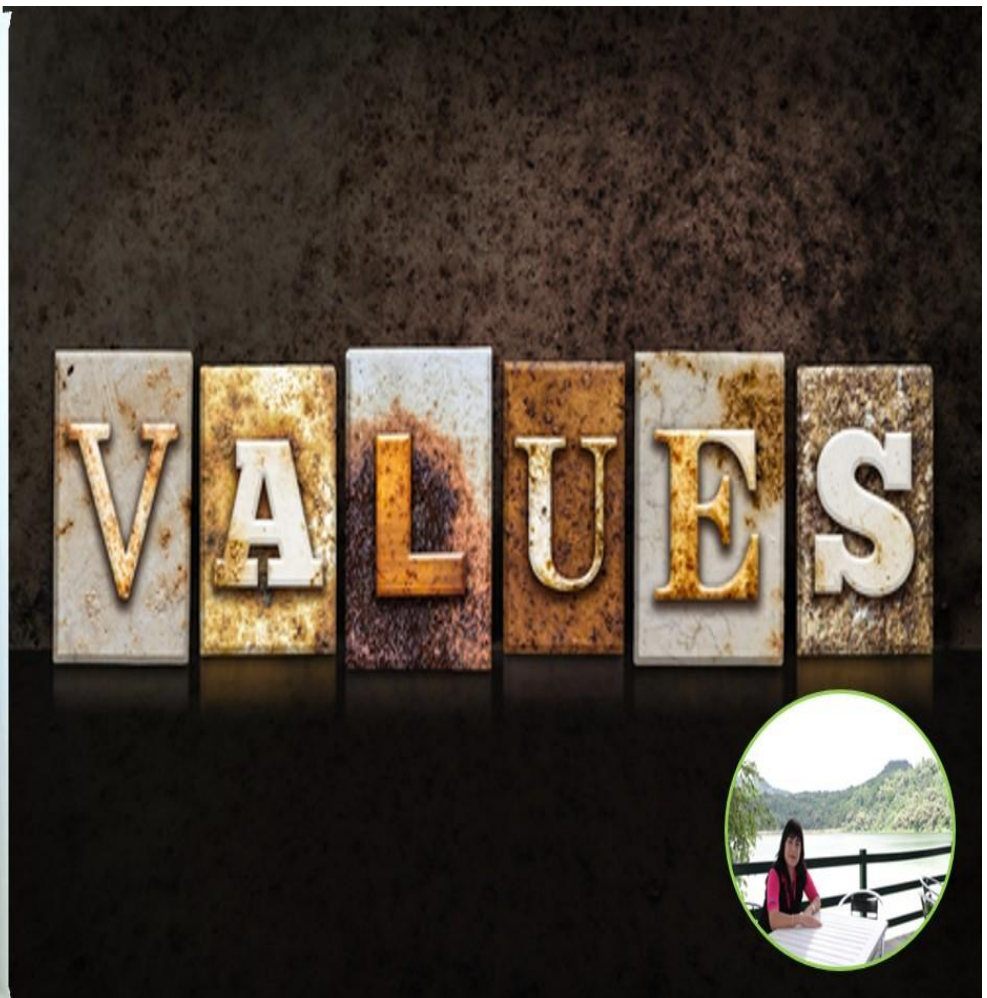
Umpan balik dan tindak lanjut

Untuk mengevaluasi ketercapaian Modul ini, dosen dapat melakukan role play dengan melibatkan sejumlah mahasiswa, dengan cara:

1. Dosen membentuk kelompok mahasiswa (maksimum 5 kelompok)
2. Dalam setiap kelompok, satu mahasiswa berperan sebagai manajer suatu perusahaan. Beberapa mahasiswa sebagai karyawan. Beberapa mahasiswa sebagai pihak yang berkepentingan dengan perusahaan/organisasi tersebut (pelanggan).
3. Setiap kelompok mendiskusikan semua peran dan membuat skenario tentang penerapan etika profesi dalam perusahaan/organisasi
4. Selanjutnya, setiap kelompok dapat memperagakannya.
5. Dosen mengamati aktivitas peragaan tersebut dan memberikan komentar.
6. Mahasiswa yang tidak termasuk dalam kelompok juga mengamati aktivitas peragaan dan memberikan komentar.



Modul 4 Etika Kantor



POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Program Studi Administrasi Bisnis
Tahun 2018



Tujuan Pembelajaran:

Tujuan Pembelajaran Umum:

Setelah mempelajari Modul 4 ini, saudara akan mampu menguraikan area etiket kantor yang harus dijalankan oleh para anggota yang terlibat dalam penyelenggaraan kantor.

Tujuan Pembelajaran Khusus:

Setelah mempelajari Modul 4 ini, saudara akan mampu:

- ***Menjelaskan apa yang dimaksud dengan Etiket Kantor***
- ***Menjelaskan bagaimana sikap seseorang selama berada di kantor***
- ***Menjelaskan apa yang dimaksud Etiket Komunikasi Kantor***

A. Pendahuluan

Modul ini membahas tentang pengertian kantor, penerapan etiket kantor dimana setiap anggota dalam kantor tersebut berinteraksi satu dengan yang lainnya, dan etiket dalam berkomunikasi di kantor serta etiket penggunaan media komunikasi kantor.

B. Pengertian Kantor

Kantor merupakan tempat pelaksanaan kegiatan-kegiatan manajemen ataupun berbagai tugas resmi lainnya dari pimpinan organisasi dan stafnya.

Di kantor, bila anda seorang karyawan, senantiasa berhubungan dengan banyak orang, sebab itu anda perlu memperhatikan etiket yang berlaku di kantor anda. Atau bilamana akan mengunjungi kantor yang lain, anda harus cepat tanggap terhadap aturan-aturan yang diberlakukan pada kantor tersebut.

C. Etiket kantor

Etiket kantor dapat diartikan sebagai aturan-aturan sosial yang digunakan dalam bertingkah laku secara jujur dan tulus, dan selalu beritikad baik yang dapat diterima oleh pimpinan dan karyawan di semua lingkungan kantor. Saling menghormati adalah hal yang diharuskan bagi setiap orang baik secara vertikal kepada atasan dan/atau bawahan, maupun secara horisontal kepada rekan sekerja dan/atau setingkat.

Setiap kantor mempunyai tata cara, tata aturan tersendiri, namun secara umum tata aturan atau etiket pada suatu kantor dapat berupa:

Tutur-Sapa

Menegur dan membalas sapaan dari seseorang di kantor, misalnya dengan ucapan selamat pagi, atau dengan senyuman dan anggukan kepala. Bila anda menjadi karyawan baru; anda harus mempunyai inisiatif untuk berkenalan, memperhatikan sapaan terhadap rekan kerja dan terlebih atasan (lebih baik menggunakan sebutan Bapak atau Ibu), memberitahukan dan/atau menanyakan hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan dikantor, dan memperhatikan tatacara yang ada di kantor tersebut baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

Selama jam kerja

Diharapkan agar anda selalu berusaha memenuhi ketentuan dan tata tertib perusahaan yang sudah ditentukan seperti:

- ❖ Datang tepat pada waktunya dan tidak sering terlambat.
- ❖ Bila berhalangan hadir atau akan datang terlambat, supaya memberitahu terlebih dahulu.
- ❖ Selama jam kerja tidak boleh berhias dibelakang meja, merokok dan/atau makan serta berdagang dikantor untuk kepentingan pribadi.

Sarana Bekerja

Sarana dan prasarana dikantor merupakan aset yang perlu dikelola se efektif dan se efisien mungkin oleh setiap orang yang terlibat dalam kantor tersebut.

Beberapa hal berikut ini hendaknya diperhatikan oleh setiap orang yang ada dikantor, yaitu:

- ❖ Tidak terlalu sering mempergunakan fasilitas kantor untuk urusan pribadi, seperti telepon, komputer dan atau alat tulis.
- ❖ Tidak membawa barang-barang milik kantor ke rumah.

Membina hubungan kerja di kantor

Perlu disadari oleh masing-masing pihak yang terlibat dalam kantor bahwa interaksi/hubungan kerja tidak akan terhindari dan harus dijaga agar tidak terjadi konflik yang dapat menyebabkan hubungan kedua belah pihak menjadi renggang dan tidak bisa kerjasama. Oleh karena itu beberapa hal berikut ini dapat menjadi pedoman dalam membina hubungan kerja dikantor, yaitu:

- ❖ Hendaknya bersikap sopan dan ramah serta tidak membedakan satu dengan yang lain.
- ❖ Hendaknya selalu menghindari penyebaran gosip yang dapat meresahkan pihak lain.
- ❖ Jangan membuat keributan yang dapat mengganggu pihak lain.

Berbicara melalui telepon

Berbicara/berkomunikasi melalui telepon adalah sesuatu yang sering terjadi dan adalah komunikasi yang tercepat bila dibandingkan dengan mengunjungi tempat dan orang yang akan diajak berkomunikasi. Untuk itu, dalam bertelepon, anda harus mengucapkan tiap-tiap kata dan kalimat dengan nada yang jelas.

☑ ***Etiket Menelepon***



Telepon merupakan sarana penting dalam berkomunikasi jarak jauh. Pembicaraan melalui telepon akan mempengaruhi hubungan dan citra seseorang bahkan suatu organisasi. Artinya, bila menggunakan telepon yang cara yang baik dan benar tentunya citra positif akan tercipta namun sebaliknya bila penggunaan telepon tidak digunakan dengan benar maka citra negatif yang akan diperoleh.

Pelayanan telepon yang baik akan memberikan gambaran yang baik bagi suatu perusahaan, sebaliknya jika pembicaraan telepon tidak memuaskan bisa menggagalkan usaha perusahaan tersebut.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mengadakan pembicaraan melalui telepon yaitu:

- ❖ **Bersikaplah wajar dengan suara yang ramah seolah berhadapan langsung dengan lawan bicara karena sikap yang tulus, keramahan dan jalan pikiran anda akan dapat dirasakan oleh lawan bicara, kendati si lawan bicara tidak melihat secara langsung.**
- ❖ **Membiasakan diri untuk selalu tersenyum pada waktu menelepon akan menjadikan suara terdengar merdu dan ramah dan akan memberi kesan bahwa anda benar-benar ingin membantu.**
- ❖ **Pergunakan telepon secara efisien, penjelasan hendaknya diberikan secara tepat, singkat dan mudah dimengerti.**
- ❖ **Jagalah sikap dan perasaan anda walaupun dalam keadaan kesal, jangan sampai nada kesal terdengar oleh lawan bicara.**
- ❖ **Dalam pembicaraan telepon, volume suara harus diperhatikan dengan baik dan kata-kata harus diucapkan dengan jelas.**
- ❖ **Pembicaraan telepon harus diakhiri dengan ramah dan tidak tergesa-gesa.**
- ❖ **Ucapan terima kasih harus selalu diberikan karena akan memberi kesan bahwa anda senang mendapat kesempatan berbicara dengannya.**

Menerima tamu



Setiap tamu yang berkunjung ke kantor tentu memiliki maksud dan tujuan kedatangannya, apakah tamu itu akan terima atau tidak. Dalam pelayanan terhadap tamu-tamu tersebut hendaknya selalu bersikap ramah, sopan; berikanlah perhatian penuh kepada para tamu; dan selalu mempergunakan bahasa yang sopan dalam menerima tamu.

D. Etiket Komunikasi Kantor

Etiket sebagaimana pengertiannya yang merupakan tata krama, tata aturan pada suatu lingkungan masyarakat tertentu, harus berlaku pula pada suatu kantor terutama untuk tata aturan dalam berkomunikasi. Tata aturan berkomunikasi dapat berbentuk komunikasi langsung-lisan, komunikasi tulisan dan komunikasi tidak langsung.

Komunikasi Langsung-Lisan



Berkomunikasi secara langsung dan lisan dengan orang lain, banyak kali kita tidak hanya menggunakan bahasa verbal atau kata-kata, tapi juga bahasa gerak tubuh (body language). Bahasa tubuh ini terdiri dari raut wajah (expression), gerakan tangan atau kaki (gestures), sikap (postures), dan penampilan (appearance) dan kebersihan diri (personal hygiene). Bahasa tubuh ini selalu terbawa saat kita berkomunikasi dimana dan kapan saja. Oleh karena itu kita harus menyadari bagaimana bahasa tubuh yang baik dan sopan yang harus ditunjukkan pada setiap orang saat berkomunikasi. Kita pun perlu memperhatikan apa dan bagaimana bahasa tubuh yang tepat untuk setiap orang yang berbeda.

Pada suatu kantor, komunikasi dapat berlangsung secara spontanitas seperti tersebut dibawah ini:

- ❖ Ucapkan salam bila baru bertemu
- ❖ Sikap tubuh menunjukkan bahwa anda memperhatikan komunikator, misalnya: tubuh menghadap pembicara, pandangan mata tertuju pada lawan bicara
- ❖ Sikap saat bicara: wajar, menarik, gerak anggota badan dan mimik tidak berlebihan.
- ❖ Suara jelas dan dapat didengar
- ❖ Tidak memborong pembicaraan, bersedia mendengar
- ❖ Tidak memotong pembicaraan secara tidak tepat, apalagi dilakukan berulang-ulang, terutama bila komunikasi dalam kelompok. Dalam berkomunikasi

di kantor, kita harus dapat membedakan kepada siapa kita akan berkomunikasi, dan tentunya tidak akan sama bahasa tubuh kita bila kita menghadap atasan atasan, bawahan dan yang selevel.

Etiket dalam percakapan



Percakapan merupakan unsur penting dalam hubungan sesama manusia, nilai suatu percakapan akan mempengaruhi suasana dan kelanjutan dari suatu hubungan.

Seni dalam suatu percakapan adalah bukan hanya mengetahui apa yang akan dikatakan tetapi mengetahui/menyadari apa yang tidak boleh dikatakan.

Daerah komunikasi terdiri dari : ekspresi wajah (facial expression), posisi tubuh (body position), suara yang jelas (good and clear voice), pemilihan kata (choice

of words), dan cara untuk menggunakan mata dalam memandang lawan bicara (ways of using the eyes).

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan agar dapat berbicara dengan efektif adalah:

- ❖ Rasa percaya pada diri yang kuat.
- ❖ Keluwesan dalam pergaulan
- ❖ Mempunyai persepsi yang tepat terhadap lingkungan dan individu yang terlibat dalam interaksi tersebut.
- ❖ Dapat memahami dan menguasai situasi.
- ❖ Mengetahui apa yang diharapkan dari interaksi
- ❖ Memperhatikan wajah lawan bicara kita
- ❖ Berbisik-bisik kepada seseorang untuk waktu yang lama

Selanjutnya, ***hal-hal yang dapat menjadikan suatu percakapan menjadi menarik*** adalah: keinginan yang sungguh-sungguh untuk berbicara; memberikan selingan-selingan yang bersifat humor; kedua belah pihak banyak mengetahui tentang banyak hal; masing-masing atau salah satu pihak dapat menyesuaikan diri dengan lawan bicara; penjelasan yang diberikan singkat namun mudah dimengerti; memberikan perhatian kepada lawan bicara ; mengetahui saat yang tepat untuk memberi pujian (compliment) dan dapat menjadi pendengar yang baik

Sedangkan *hal-hal yang harus dihindari dalam suatu percakapan* adalah:

- ❖ Memotong pembicaraan lawan bicara
- ❖ Memonopoli suatu pembicaraan
- ❖ Membicarakan (membual) tentang diri sendiri
- ❖ Membicarakan kekurangan atau keburukan orang lain
- ❖ Berbicara dengan menganggap seolah-olah orang lain tidak tahu apa-apa
- ❖ Memaksa seorang pendiam atau pemalu untuk berbicara
- ❖ Membicarakan hal-hal yang dapat menimbulkan pertentangan
- ❖ Membicarakan tentang penyakit, kematian dan hal-hal negatif yang berhubungan dengan lawan bicara.
- ❖ Menanyakan harga barang yang sedang digunakan oleh lawan bicara anda.
- ❖ Menanyakan hal-hal yang bersifat pribadi.
- ❖ Membicarakan berita-berita yang kebenarannya masih simpang siur (bergosip).

Jadi adalah lebih baik kalau topik yang akan dipercakapkan dalam suatu percakapan berkisar pada topik-topik umum seperti kebudayaan, adat istiadat, olahraga, sejarah, cuaca dan hal-hal yang bersifat aktual. Untuk itu disarankan agar setiap orang perlu memperbanyak pengetahuan-pengetahuan umum agar dalam percakapan, komunikasi dapat berjalan lancar dan pergaulan serta wawasan menjadi lebih luas.

Komunikasi Tulisan



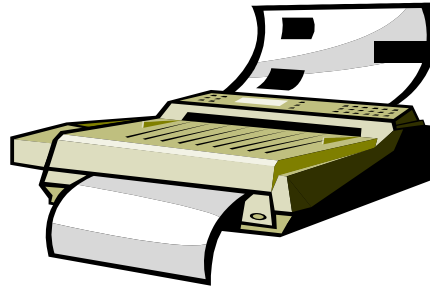
Komunikasi tulisan dapat dilakukan melalui beberapa aspek dibawah ini:

- ❖ Gunakan kertas yang tepat, baik bentuk maupun ukurannya, kertasnya bersih tidak ada coretan atau bekas hapusan.
- ❖ Perhatikan bentuk surat atau memo, sesuai dengan aturan yang berlaku
- ❖ Untuk surat, memo, nama serta alamat yang dituju dan yang mengirim jelas.
- ❖ Menggunakan bahasa yang tepat, dapat dimengerti
- ❖ Hindari penggunaan kalimat yang tidak perlu atau berulang-ulang
- ❖ Penyampaian maksud secara sistematis, jelas dan sesuai dengan pola yang berlaku umum

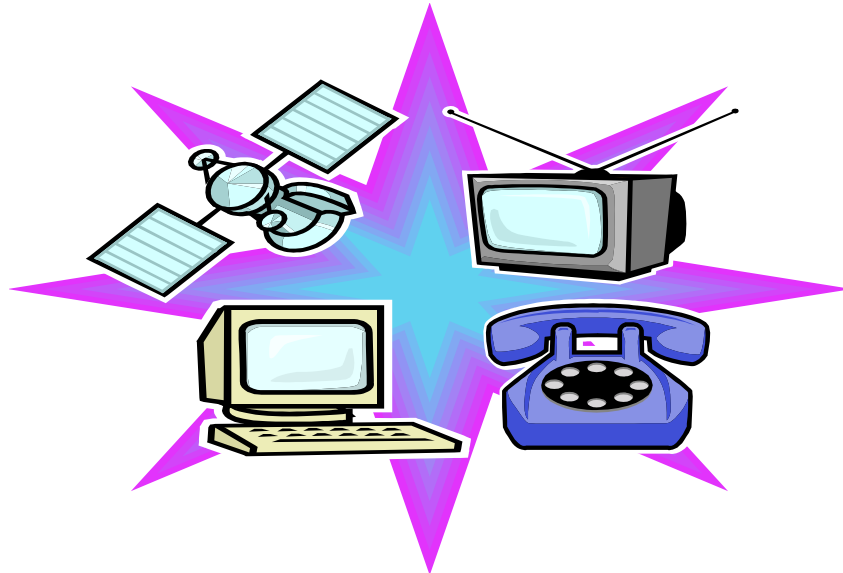
Komunikasi Tidak Langsung

Komunikasi tidak langsung dapat dilakukan melalui media-media seperti tersebut dibawah ini:

- ❖ Media cetak; fax, majalah, brosur, pamflet



- ❖ **Media visual; film, slide, transparansi sheet, foto dan lukisan**
- ❖ **Media auditif; radio, telepon, tape recorder**
- Media audiovisual; televisi, video, internet**



Latihan 4:

1. Apa yang dimaksud dengan Etiket Kantor?
2. Jelaskan serta memberikan contoh bagaimana bahasa tubuh digunakan saat berkomunikasi dengan atasan, bawahan dan selevel.
3. Jelaskan apa dan bagaimana komunikasi yang dilakukan di dalam sebuah kantor?
4. Bagaimana berkomunikasi secara langsung/lisan?

5. Bagaimana berkomunikasi secara tulisan?
6. Media apa saja yang dapat digunakan untuk berkomunikasi baik intern maupun ekstern pada suatu kantor.

Umpan balik dan tindak lanjut

Untuk mengevaluasi ketercapaian Modul ini, dosen dapat melakukan role play dengan melibatkan sejumlah mahasiswa, dengan cara:

1. Dosen membentuk kelompok mahasiswa (maksimum 5 kelompok)
2. Dalam setiap kelompok, satu mahasiswa berperan sebagai manajer suatu perusahaan. Beberapa mahasiswa sebagai karyawan. Beberapa mahasiswa sebagai pihak yang berkepentingan dengan perusahaan/organisasi tersebut/pelanggan.
3. Setiap kelompok menentukan jenis organisasi/perusahaan dan mendiskusikan semua peran dan membuat skenario dalam melakukan b.erkomunikasi di kantor.
4. Dosen memperhatikan penerapan etiket kantor dan memberi komentar.
5. Selanjutnya, setiap kelompok dapat memperagakannya.



Modul 5

Berpenampilan Sesuai dengan Profesi



POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Program Studi Administrasi Bisnis
Tahun 2018



Tujuan Pembelajaran:

Tujuan Pembelajaran Umum:

Setelah mempelajari Modul 5 ini, saudara akan mampu menguraikan dan mempraktekkan tentang berpenampilan yang sesuai dengan profesi yang diemban oleh para anggota profesi.

Tujuan Pembelajaran Khusus:

Setelah mempelajari Modul 5 ini, saudara akan mampu:

- ***Menjelaskan kondisi fisik untuk berpenampilan yang baik***
- ***Menjelaskan kesehatan dan kebersihan seseorang***
- ***Memahami dan menjelaskan cara berbusana yang baik***
- ***Menjelaskan dan mempraktekkan praktek wiraga yang sesuai dengan kondisi para anggota profesi***

A. Pendahuluan

Modul ini membahas tentang penampilan yang sesuai dengan profesi dengan kegiatan pembelajaran tentang kondisi fisik, kebersihan dan kerapihan dalam hal perawatan rambut, perawatan wajah, perawatan tangan dan kaki; busana; sikap badan termasuk cara duduk, cara berjalan, dan cara makan dan minum.

B. Pengertian Penampilan

Penampilan merupakan salah satu aspek penting dalam pergaulan hidup sehari-hari, baik dilingkungan masyarakat secara umum maupun dilingkungan kantor. Untuk itu, penampilan yang sopan dan rapi perlu mendapat perhatian lebih dan harus menjadikannya sebagai suatu kebiasaan pribadi. Penampilan dapat menimbulkan rasa hormat dari orang lain terhadap kita, dan juga penampilan yang rapi dan sopan dapat memberikan kesan bahwa kita menghormati orang lain yang kita jumpai.

Dewasa ini, terutama pada lingkungan di kantor, baik pimpinan dan karyawannya harus memperhatikan penampilan yang sesuai dengan suasana kantor karena penampilan yang kurang baik dapat mempengaruhi reputasi kantor tersebut. Semua yang terlibat di kantor harus selalu berupaya membangun citra kantornya yang salah satunya dengan berpenampilannya yang baik dan menarik.

Penampilan yang baik dapat terpancar dari keseluruhan penampilan tubuh kita, agar seseorang dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan sebaik-baiknya dan dapat menampilkan diri secara terampil dan sesuai dengan profesinya.

Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan adalah menjaga kondisi fisik; menjaga kesehatan dan kebersihan dalam hal perawatan rambut, perawatan wajah, perawatan tangan dan kaki; busana; sikap badan termasuk cara duduk, cara berjalan, dan cara makan dan minum.

C. Kondisi fisik

Kesehatan bila tidak dijaga dengan baik akan memberikan masalah yang besar dan sangat berpengaruh baik pencapaian suatu prestasi kerja yang baik. Untuk itu, beberapa hal yang harus diperhatikan sehubungan dengan upaya menjaga kesehatan agar tetap prima, yaitu sebagai berikut:

- Makan makanan yang cukup gizinya.
- Olah-raga seperti senam, jalan kaki, renang
- Istirahat yang cukup (orang dewasa membutuhkan 6 sampai 7 jam istirahat dalam sehari)

D. Kebersihan dan Kerapihan

Untuk berpenampilan yang baik, seseorang harus memperhatikan perawatan kesehatan, kebersihan dan pemeliharaan lingkungannya. Beberapa bagian dibawah ini perlu diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

- Perawatan tubuh (badan):

Bau badan dan bau mulut merupakan hal-hal yang harus dihindari karena bila keadaan tersebut dibiarkan secara berlarut-larut akan mengganggu penampilan secara keseluruhan.

Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengurangi bahkan menghindarinya adalah sebagai berikut:

- 1) untuk mengurangi bau badan maka harus dihindari memakan makanan yang berbau merangsang dan tajam; makan secara teratur dengan memperbanyak sayur mayur dan buah-buahan; secara teratur meminum jamu (John Robert Powers).
- 2) sedangkan untuk mengurangi bau mulut maka harus menjaga kebersihan gigi; menghindari penyakit lambung; menjauhi makanan yang berbau merangsang, seperti, petai, bawang, durian, dan lain-lain.

- Perawatan Rambut:

Rambut yang sehat akan tampak bersih dan berkilat, dan pertumbuhannya akan tampak subur bila dirawat dengan baik. Untuk itu, rambut harus dijaga kebersihan dan kerapiannya, yaitu minimal sebulan sekali rambut dipotong, minimal seminggu 2 kali rambut dicuci dan 1 bulan sekali rambut di 'creambath'.



- Perawatan Wajah:



Perawatan wajah sangat penting untuk diperhatikan agar kelembaban kulit tetap terjaga. Untuk itu, pemilihan bahan kosmetik bagi wanita harus sesuai dengan kondisi kulit wajah. Untuk perawatan disarankan agar setiap hari (diwaktu malam setelah selesai beraktivitas) selalu membersihkan wajah dengan menggunakan susu pembersih (Cleansing Milk) untuk bagian-bagian

wajah yang lain selain mata, alis dan bibir. Untuk mata, alis dan bibir dapat menggunakan pembersih make up mata (eye make up remover).

Setelah membersihkan wajah dengan susu pembersih, dapat melanjutkan pembersihannya dengan air dan cleansing foam (Sabun untuk wajah). Bila perlu (terlebih untuk kulit kering) dapat menggunakan krim malam. Untuk pria, disamping menjaga kebersihan wajah juga harus memperhatikan kerapihan kumis dan janggut.

- Perawatan tangan dan kaki:

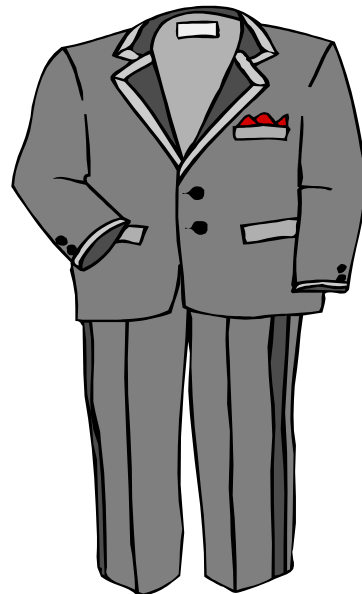


Kebersihan tangan dan kaki pun hendaknya mendapat perhatian, untuk itu bersihkan secara teratur kurang lebih satu minggu sekali. Bila perlu dapat melakukan manicure dan pedicure ke salon. Kuku adalah salah satu hal penting yang harus dijaga kebersihan dan kerapihannya. Adalah suatu hal yang sia-sia bagi seseorang apabila sudah berdandan dengan rapih dan dengan parfum yang harum baunya tapi ternyata kuku-kuku kelihatan kotor. Oleh karena itu,

perawatannya harus selalu diperhatikan. Usahakan untuk kuku-kuku sama panjang dan tidak kelihatan kuning ujung-ujung kukunya.

Disamping kondisi fisik diatas, hal lain yang perlu diperhatikan adalah sepatu dan pakaian. Hal-hal tersebut merupakan faktor penunjang lain yang dapat mempengaruhi penampilan seseorang. Oleh karena itu, kebersihan dan keserasian antara pakaian dan sepatu yang digunakan serta kondisi lingkungan dan aturan yang berlaku perlu di pertimbangkan. Juga sepatu dan pakaian yang akan digunakan haruslah dalam keadaan bersih dan rapih agar penampilan selalu kelihatan menarik.

E. Tata busana



Berbusana yang baik merupakan salah satu perwujudan dari identitas pribadi dan komunikasi pribadi terhadap orang lain. Berbusana yang baik dan sesuai merupakan juga penampilan secara keseluruhan.

Setiap orang hendaknya menyadari keberadaan diri sendiri, apakah ia bertubuh gemuk atau kurus, memiliki kaki yang berbentuk O, X dan yang memiliki betis yang besar. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan bila seseorang memiliki bentuk tubuh dan bentuk kaki seperti tersebut diatas, yaitu:

- Bila berbadan gemuk, hindarilah memakai pakaian yang ketat, celana yang ketat dan celana yang ada ploy atau rok pakai karet.
- Bila bentuk tubuh seperti buah pear (bagian pinggung lebar), jangan menggunakan rok lebar, dan sebaiknya rok diketatkan.
- Bila memiliki kaki berbentuk O, jangan memakai celana yang ketat, bahan yang keras dan kaku, bentuk celana berbentuk beigy small bottom pipe dengan bahan drill atau jeans.
- Bila memiliki kaki berbentuk X, jangan memakai celana yang ketat, tidak boleh mengenakan celana yang bahannya dari katun yang lemas.
- Bila memiliki betis besar, jangan mengenakan rok sebatas lutut, dan ketat. Kenakanlah rok dibawah lutut dan berbentuk klok.

Disamping itu, pemilihan bahan, warna dan potongan pakaian harus diperhatikan dengan saksama. Warna harus sedapat-dapatnya disesuaikan dengan warna kulit pemakai dan juga keadaan dimana busana itu akan

digunakan. Potongan pakaian atau mode busana haruslah memperhitungkan kesesuaian dengan bentuk tubuh dan tempat.

Dalam berbusana, tidak selalu harus memakai pakaian yang paling kita sukai, karena pada acara-acara tertentu menuntut mode pakaian tertentu pula, misalnya dalam acara jamuan makan resmi, seorang wanita diharapkan mengenakan gaun panjang yang sampai ke tumit.

Berikut ini adalah contoh-contoh berbusana yang baik dan sesuai dengan waktu yaitu pagi hari, sore hari dan malam hari.

Berbusana pada pagi hari dapat mengikuti saran-saran sebagai berikut (John Roberts Power, 1994):

Pada pagi hari, warna dapat berupa warna pastel, hijau muda, biru muda, crème, atau 100% terang, dengan bahan 100% katun atau 30% sintetis, 70% katun dan tidak mengkilap. Sedangkan motif bahan yang dapat digunakan adalah yang tidak mencolok, bunga-bunga kecil, garis-garis, kotak-kotak dan polos.

Pada sore hari dapat mengenakan busana dengan warna 50% terang dan 50% gelap atau 100% gelap tambah perhiasan terang. Bahan yang digunakan adalah silk, organza dan 50% mengkilap dengan motif bunga-bunga yang meriah, motif abstrak.

Selanjutnya, berbusana pada malam hari, warna dapat 100% gelap atau 100% terang. Bahan yang digunakan silk atau bahan mewah dengan motif polos atau kombinasi.

Disamping, bahan, warna dan potongan kain yang harus diperhatikan, kebersihan dan kerapihan pakaian harus pula diperhatikan sebab dari kebersihan dan kerapihan busana yang digunakan akan mencerminkan suatu penampilan pribadi yang baik dan menarik.

Selanjutnya, yang termasuk pula tata busana adalah setiap aksesoris yang digunakan baik oleh pria maupun wanita. Bagi pria, dasi, tas dan aksesoris lain yang digunakan haruslah serasi dengan busana yang digunakan. Demikian juga wanita, perhiasan yang dimulai dari anting, kalung, gelang, tas dan aksesoris lainnya haruslah sesuai dengan busana, waktu dan tempat. Terutama bila, kekantor, setiap orang baik wanita maupun pria harus menampilkan aksesoris sederhana. Sebaiknya, tidak mengenakan aksesoris secara berlebihan, sehingga tidak memberikan kesan bahwa hanya ingin memamerkan harta kekayaan. Contohnya, sebaiknya tidak mengenakan gelang kroncong pada saat dikantor sebab disamping memberi kesan memamerkan kekayaan, juga tidak mengganggu teman kerja karena bunyi dari gelang tersebut.

F. Praktek Wiraga

Duduk, berdiri dan berjalan merupakan beberapa aspek yang sangat menunjang bagi terlaksananya penampilan yang menarik. Hal-hal tersebut harus dipertimbangkan dan diperhatikan oleh setiap orang yang ingin selalu berpenampilan menarik. Bila tidak, busana dan rias wajah yang serasi dan menarik akan dirusakkan.

Bagaimana cara duduk yang baik dan anggun bagi Pria dan Wanita?

Bagi Pria, cara duduk yang baik adalah:

- Duduk dengan punggung yang tegak
- Kedua kaki dibuka dengan maksimum lebar selebar bahu. Kedua kaki bisa bertumpuh satu dengan yang lain, namun harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi. Bila pada situasi formal saat menghadap atasan, sebaiknya duduk dengan tidak bertumpuh kaki apalagi dengan memegang pergelangan kaki.
- Jangan menyandarkan punggung pada sandaran kursi dengan kesan malas
- Tangan diletakkan diatas paha

Bagi Wanita, cara duduk yang anggun adalah:

- Duduk dengan punggung yang tegak
- Kedua kaki bisa saling bertumpuh satu dengan yang lainnya.

- Bisa pula dengan posisi normal yaitu telapak kaki yang satu menyerong dan yang satunya lagi lurus dengan posisi dekat dengan lengkungan telapak kaki yang diserongkan. Contohnya bila telapak kaki kiri yang diserongkan, haruslah menyerong dan menghadap ke arah seperti arah jarum jam 10, dan telapak kaki kanan lurus mengarah seperti arah jarum jam 12 dimana tumit telapak kaki kanan berdekatan dengan lengkungan telapak kaki kiri, dan sebaliknya. Perlu diperhatikan bahwa pada posisi normal, kedua lutut harus selalu bersentuhan.
- Kedua kaki bisa diserongkan ke kiri dan atau ke kanan, bisa pula kaki yang satu di tumpuh di bagian belakang kaki yang lainnya.
- Tangan dapat diletakkan diatas pangkuan (paha).

Bagaimana Cara Berdiri yang baik dan anggun bagi Pria dan Wanita?

Bagi Pria, Cara Berdiri yang baik adalah:

- Berdiri dengan tegap dan jangan membungkuk.
- Posisi tubuh yang baik pada saat berdiri adalah dengan membuka kedua kaki dengan posisi yang sama selebar bahu.
- Jangan memasukkan telapak tangan dengan semua jari ke saku celana. Sebaiknya memasukkan telapak tangan dengan jempol dibiarkan diluar, dan sebaliknya memasukkan jempol dengan membiarkan jari-jari yang lain diluar.

- Posisi tangan saat berdiri dapat diletakkan dipanggul belakang dan juga bisa dilipat. Kedua posisi tangan ini dilakukan dan disesuaikan dengan situasi dan kondisi serta tempat.

Bagi Wanita, cara berdiri yang anggun adalah:

- Berdiri dengan tegap dan tidak membungkuk
- Kedua kaki jangan dibuka lebar saat berdiri. Posisi kaki normal adalah dengan menyerongkan telapak kaki yang satu dan yang satunya lagi lurus dengan posisi dekat dengan lengkungan telapak kaki yang diserongkan. Contohnya bila telapak kaki kiri yang diserongkan, haruslah menyerong dan menghadap ke arah seperti arah jarum jam 10, dan telapak kaki kanan lurus mengarah seperti arah jarum jam 12 dimana tumit telapak kaki kanan berdekatan dengan lengkungan telapak kaki kiri, dan sebaliknya.
- Posisi tangan saat berdiri dapat diletakkan dipanggul belakang; dilipat didepan. Posisi tangan ini dilakukan dan disesuaikan dengan situasi dan kondisi serta tempat.

Bagaimana Cara berjalan yang baik bagi Pria dan Wanita?

Secara umum (kecuali peragawati yang sementara berjalan di Cat Walk), cara berjalan biasa dan baik dipandang adalah dengan One Line (satu jalur) dan atau side by side, yang artinya tidak serong kekiri dan kekanan. Namun, terdapat pengecualian bagi mereka yang memiliki kaki yang berbentuk O dan X. Bagi

yang berbentuk O, saat berjalan telapak kaki sebaiknya menyamping. Sedangkan bagi mereka yang memiliki bentuk kaki X, saat berjalan telapak kaki harus side by side lurus.

Latihan:

1. Apa yang dimaksud dengan penampilan?
2. Bagaimana berpenampilan yang menarik
3. Bagaimana merawat tubuh, wajah, tangan dan kaki?
4. Bagaimana berbusana yang baik dan menarik sesuai

Umpan Balik dan Tindak lanjut

Untuk mengevaluasi ketercapaian Modul ini, dosen dapat melakukan role play dengan melibatkan sejumlah mahasiswa, dengan cara:

1. Dosen membentuk kelompok mahasiswa (maksimum 4 mahasiswa).
2. Mahasiswa memperagakan kompetensi yang ada dalam modul ini seperti bagaimana menjaga kondisi fisik agar tetap fit
3. Mahasiswa memperagakan kompetensi merawa rambut, wajah, dan tangan dan kaki.
4. Selanjutnya, mahasiswa memperagakan praktek wiraga
5. Dosen mengamati aktivitas peragaan tersebut dan memberikan komentar.
6. Mahasiswa yang tidak termasuk dalam kelompok juga mengamati aktivitas peragaan dan memberikan komentar.



Modul 6 Table Manner/Aturan Jamuan Makan



POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Program Studi Administrasi Bisnis
Tahun 2018



Tujuan Pembelajaran:

Tujuan Pembelajaran Umum:

Setelah mempelajari Modul 6 ini, saudara akan mampu menguraikan dan mempraktekkan table manner atau aturan jamuan makan agar dalam pergaulan saudara dapat menyesuaikan diri dengan mudah dengan para anggota profesi baik anggota profesi internal maupun eksternal.

Tujuan Pembelajaran Khusus:

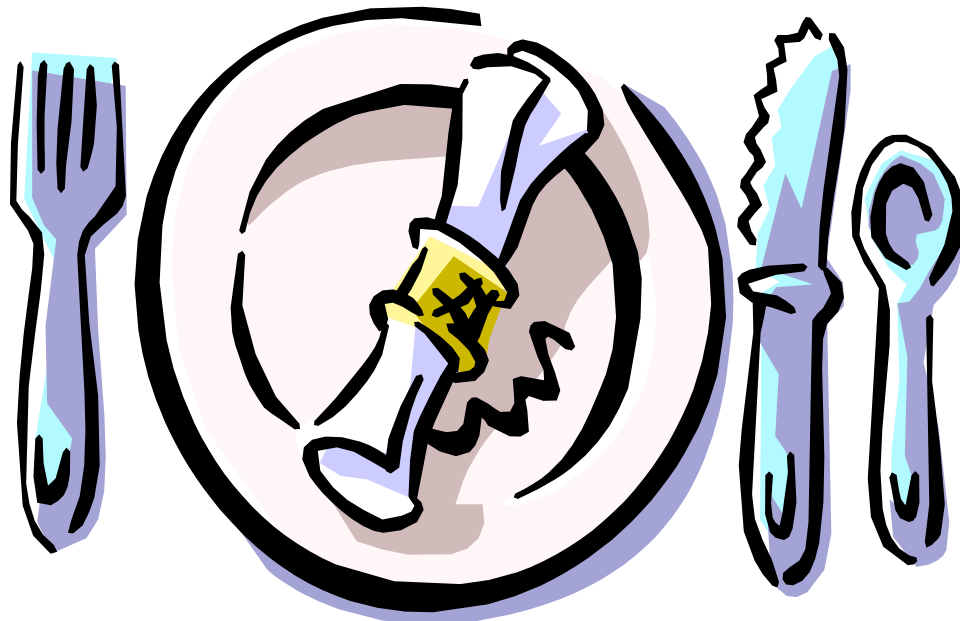
Setelah mempelajari Modul 6 ini, saudara akan mampu:

- ***Menjelaskan Pengertian Table Manner***
- ***Menjelaskan tata cara umum di meja makan***
- ***Menjelaskan dan menerapkan aturan-aturan dalam jamuan makan.***

A. Pendahuluan

Modul ini membahas tentang pengertian Table Manner atau Etiket Makan, tata cara umum di meja makan, menata meja makan, menu makanan, keadaan darurat di meja makan dan jamuan makan prasmanan (buffet).

B. Pengertian Table Manner atau Etiket Makan



Etiket makan (table manner) sudah dikenal orang sejak zaman dahulu dan hingga kini. Sejalan dengan perkembangan waktu, maka berkembanglah etiket makan yang berbeda-beda sesuai dengan tempat dan waktu sehingga sampailah pada tata cara makan internasional atau etiket makan internasional atau sering pula diistilahkan table manner yang berlaku didunia internasional (Kleinsteuber, 1997:1).

Aturan-aturan makan yang berlaku secara internasional perlu dipelajari dan dipahami agar kita tidak tersisihkan dalam pergaulan bersama dengan masyarakat internasional. Hal ini pula penting sebab di Indonesia sendiri, aturan-aturan makan yang biasa dilakukan masyarakat internasional telah dipraktekkan terutama di hotel-hotel berbintang maupun melati dimana banyak wisatawan-wisatawan mancanegara menginap.

Etiket makan (table manner) adalah aturan-aturan yang digunakan pada acara jamuan makan, dirumah, direstoran-restoran dan hotel, baik secara table set ataupun prasmanan. Aturan-aturan makan/etiket makan tentunya tidak akan terbiasa bagi masyarakat timur bila tidak dipraktekkan secara terus menerus. Untuk itu, perlu dipelajari dan selanjutnya dapat dipraktekkan pada acara-acara jamuan makan baik dirumah maupun direstoran dan apakah dengan aturan meja yang telah ditentukan dan atau secara prasmanan (buffet).

Menurut Hutabarat (1997:103), jamuan makan dapat dibagi dalam 3 kategori yaitu jamuan makan yang informal, setengah formal dan jamuan makan yang formal. Jamuan makan ini dapat dilakukan di rumah, restoran-restoran dan restoran di hotel.

Jamuan makan yang informal ditunjukkan dengan tidak adanya pelayan yang bertugas melayani tamu yang makan, artinya melayani diri sendiri; dan juga menu makanan hanya terdiri dari dua atau tiga menu makanan.

Selanjutnya, jamuan makan setengah formal ditunjukkan dengan pelayanan langsung oleh nyonya dan tuan rumah namun kadang-kadang dibantu oleh pelayan; dan juga ditunjukkan oleh menu makanan yang terdiri dari tiga atau empat jenis menu makanan.

Sedangkan jamuan makan formal ditunjukkan oleh pelayanan yang tersedia sepenuhnya, artinya terdapat pelayan yang bertugas melayani tamu yang sedang makan, dan jumlah makanan yang tersedia terdiri 4 atau 5 jenis.

Bila hendak makan bersama keluarga dirumah, setiap keluarga dapat memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- ❖ Tidak perlu berdandan berlebihan, namun sebaiknya datang ke meja makan dalam keadaan telah mandi, bercukur, bersisir, dan berpakaian bersih.
- ❖ Mengucapkan salam dengan wajah ramah kepada seluruh anggota keluarga.

Etiket makan di restoran perlu diketahui oleh setiap orang apalagi bila mereka hidup di kota-kota besar. Baik wanita maupun pria perlu mengetahui etiket makan di restoran.

Ada beberapa petunjuk yang dapat diberikan sehubungan dengan etiket makan di restoran, yaitu:

- ❖ Mengunjungi restoran seyogianya menjadi saat-saat yang menyenangkan
- ❖ Sopan santun dan tenggang rasa (misalnya saat pembayaran bon) perlu diperhatikan
- ❖ Wanita sebaiknya memberi kesempatan pada pria untuk berlaku gallant (galan)
- ❖ Setelah pria menjemput si wanita atau melakukan janji bertemu dengannya, si pria lah yang pertama melangkah ke dalam restoran.
- ❖ Si pria mempersilakan si wanita duduk lebih dulu, serta memberinya kesempatan untuk duduk di tempat yang lebih baik.
- ❖ Si pria mengusulkan menu makanan, atau menanyakan makanan apa yang akan dipesat si wanita
- ❖ Si wanita mengetahui, kira-kira seberapa besar anggaran yang disiapkan si pria
- ❖ Si pengundang memesan pada pelayan, pesanan bagi yang diundang disebutkan terlebih dahulu
- ❖ Jangan terlalu keras berbicara
- ❖ Sedapat mungkin, makan dimulai bersama

- ❖ Jangan berbicara dengan mulut penuh makanan
- ❖ Roti disobek-sobek dengan tangan, seukuran mulut, jangan digigit.
- ❖ Bila akan minum anggur, setelah mencicipi minuman anggung, si pria memberikan persetujuan pada pelayan untuk mengisi gelas minuman.
- ❖ Tegukan pertama dilakukan bersama-sama
- ❖ Gelas dipegang pada ujung bawahnya
- ❖ Mulut gelas dilap terlebih dahulu
- ❖ Si pengundang melunasi bon secara tidak mencolok
- ❖ Waktu meninggalkan restoran, si pria membiarkan wanita berjalan di muka
- ❖ Sebagai catatan: pada kesempatan-kesempatan penting atau besar, meja dipesan terlebih dahulu. Bila perlu, menunya juga dipesan di muka; ketidakjelasan siapa yang membayar, jangan didiskusikan di depan pelayan; diantara teman dekat, suasana saling bebas karena sudah saling mengenal dan mempercayai. Walaupun demikian, sopan santun dan tenggang rasa tetap dijaga.

Manfaat adanya suatu pertemuan dalam perjamuan antara lain:

- ❖ Memberikan citra umum mengenai keluarga, usaha dan/atau daerah.
- ❖ Mendapatkan relasi/kenalan/teman baru yang mungkin dapat bermanfaat untuk kepentingan usaha (banyak kontak usaha pada masa kini di lakukan saat makan bersama).

- ❖ Memberikan suasana akrab dalam kepentingan bersama atas suatu masalah.

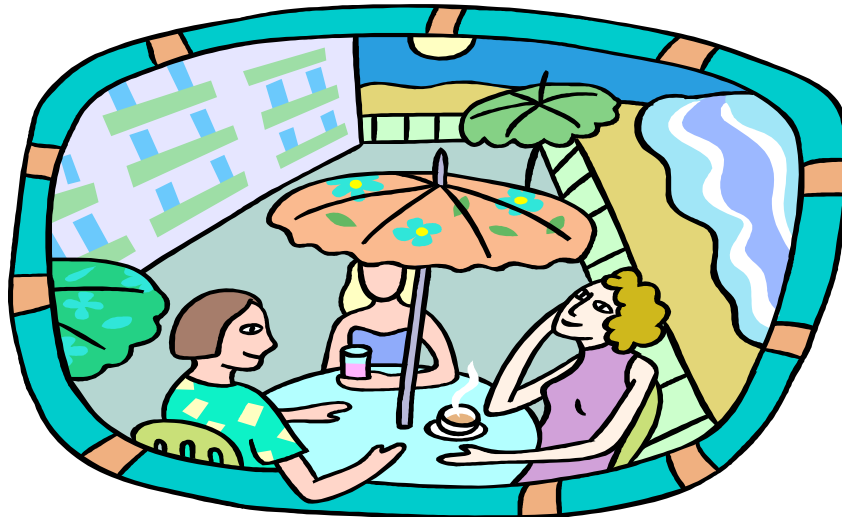
Menghadapi jamuan makan, ada beberapa aturan/tata krama yang harus dipatuhi agar datang ke tempat perjamuan tidak hanya untuk menikmati makanannya tapi pula dapat menunjukkan suatu sikap yang sopan dan beretiket yang baik dalam hal :

- ❖ Cara duduk di meja makan,
- ❖ Cara menggunakan peralatan makan yang disesuaikan dengan menu,
- ❖ Cara makan,
- ❖ Cara berbicara di meja makan
- ❖ Cara mempergunakan serbet.
- ❖ Memperhatikan urutan makanan yang kemudian harus disesuaikan dengan peralatan makan seperti garpu, pisau, sendok. Urut-urutannya seperti Makanan Pembuka (Appetiser), Makanan Utama (Main Course), dan Makanan Penutup (Dessert).

C. Tata Cara Umum di Meja Makan

Beberapa petunjuk dibawah ini merupakan tata cara umum saat berada di meja makan. Hal ini dimaksudkan agar selama berada di meja makan interaksi seseorang dengan yang lain dapat berlangsung tertib dan menyenangkan. Dengan demikian setiap orang dapat secara menyenangkan menikmati

hidangan/makanan yang disiapkan oleh tuan/nyonya rumah maupun yang tersedia saat berada di restoran, baik yang disajikan secara table set maupun secara prasmanan. Adapun petunjuk umum selama dimeja makan adalah sebagai berikut:



Cara duduk:

- ❖ Letakkan/tempatkan kursi tidak terlalu jauh dari meja
- ❖ Letakkan tangan/lengan pada masing-masing sisi dari “table cover”.
 - ❖ Duduklah dengan punggung lurus dan tegak, jangan membungkuk atau bersandar malas atau setengah berbaring.
 - ❖ Sikap-sikap yang harus dijaga selama makan: Kedua belah siku tidak boleh dikembangkan; siku atau lengan tidak diletakkan diatas meja; dan usahakan agar siku selalu dalam posisi yang dekat dengan tubuh.

Cara Berbicara:

- ❖ Hindarilah berbicara pada saat mulut penuh berisi makanan.

- ❖ Usahakanlah menyelesaikan/menghabiskan makanan pada saat yang bersamaan.
- ❖ Hindarilah kebiasaan berbicara dengan gerakan yang berlebihan.
- ❖ Jangan menyela pembicaraan orang lain.
- ❖ Jangan merokok selama proses makan sedang berlangsung. Merokok bisa dilakukan bila piring “Main Course” (Makanan pokok) telah disingkirkan.
- ❖ Bila merokok jangan lupa bahwa orang lain mungkin tidak tahan akan bau rokok.
 - ❖ Jangan mengajak bicara lawan anda yang baru menyuap.

Cara Makan Minum

- ❖ Buka dan letakkan lap makan diatas pangkuan.
- ❖ Serbet harus dipergunakan untuk menyeka bibir dan jari tangan.
- ❖ Serbet tidak boleh dipergunakan untuk menyeka keringat ataupun hidung.
- ❖ Serbet inipun jangan digunakan untuk menyeka/membersihkan sendok, garpu, piring.
- ❖ Bila hendak keluar ruang makan sebaiknya serbet diletakkan diatas meja disamping piring makan dengan lipatan rapih.
- ❖ Letakkan roti dan mentega diatas piring roti.
- ❖ Peganglah roti dengan tangan, dan potonglah serta oleskan mentega dengan pisau mentega, dan makanlah dengan mempergunakan tangan.
- ❖ Gunakan peralatan makan dengan benar. Pergunakan “cutlery”/peralatan makan yang terletak paling luar sebelah kanan dengan pasangannya

disebelah kiri (kalau ada) untuk makanan yang dihidangkan pertama, demikian seterusnya. Peralatan makan yang terletak disebelah atas lap makan/piring makan adalah untuk hidangan penutup.

- ❖ Isi makanan dalam mulut jangan terlalu penuh dan jangan menambah makanan, minum atau berbicara bila mulut masih penuh.

- ❖ Usaplah bibir dengan serbet baru kemudian minum.

- ❖ Minuman tidak boleh disedot sampai berbunyi. Air minum harus langsung ditelan dan tidak boleh dikumur-kumur terlebih dahulu.

- ❖ Mulut sebaiknya terkatup sewaktu mengunyah untuk menghindari suara yang dapat mengganggu sesama undangan.

- ❖ Telan dahulu makanan yang ada dimulut sebelum anda berbicara.

- ❖ Mintalah tolong pada kawan anda bila ingin mengambil makanan yang jauh letaknya dari tempat duduk anda.

- ❖ Jangan berkumur dengan minuman (air) setelah selesai makan.

- ❖ Apabila tangan kiri anda tidak dipergunakan, jangan bertumpuk diatas meja.

- ❖ Pergunakanlah pisau untuk melepaskan makanan dari garpu, jangan dengan jari anda.

- ❖ Pada waktu makan sebaiknya tidak bersenandung atau bersiul.

- ❖ Minum hendaknya dilakukan bila mulut tidak berisi makanan. Bibir hendaknya dibersihkan sebelum minum dan jangan mengunyah pada saat gelas berada pada mulut anda.

❖ Pergunakanlah pisau untuk memotong makanan dan garpu untuk mengambil dan membawa makanan ke mulut.

❖ Bila makan, hendaknya makanan yang digerakkan menuju mulut dan bukan sebaliknya. Makanan bisa dipotong-potong terlebih dahulu di atas piring kemudian di makan mempergunakan garpu dengan tangan kanan.

❖ Makanan yang berkuah, seperti sup dan bakso jangan dihirup hingga berbunyi dan apabila masih panas hendaknya jangan ditiup.

❖ Jika sup dihidangkan dalam piring cekung, isilah sendok dengan cara menciduknya ke arah tengah dan masukkan sisi sendok ke mulut. Namun bila ada potongan daging, sayuran, dimasukkan ke mulut dari ujungnya.

❖ Jika sup hampir habis, miringkan piring yang cekung ke tengah-tengah meja untuk memudahkan pencidukkan.

❖ Jika sup dihidangkan dalam cangkir bertelinga satu atau dua, ciduklah sup beberapa kali dengan sendok, setelah itu sup dapat langsung diminum. Cangkir sup bertelinga satu dapat diangkat dengan menggunakan satu tangan dan bila bertelinga dua angkat dengan ke dua belah tangan.

❖ Bila sup telah habis disantap letakkan sendok diatas piring cekung dang posisi terlentang dan tangkai miring ke sebelah kanan bawah seperti jam 04.00, namun bila sup dihidangkan dalam cangkir letakkan sendok diatas tatakannya.

❖ Menyantap roti yang disediakan sebagai pelengkap sup, dapat dilakukan dengan cara menyobek kecil menggunakan jari tangan. Jangan dipotong dengan pisau atau dimakan dalam keadaan utuh.

- ❖ Bila selesai makan dengan menggunakan sendok dan garpu, letakkan dengan posisi terbuka dan dengan posisi sejajar lurus atau menyerong dengan tangkai mengarah sudut kanan bawah. Hal yang sama pula berlaku bila selesai makan dengan menggunakan garpu dan pisau. Namun apabila hanya sendok (untuk teh atau kopi) diletakkan disebelah kanan diatas tatakannya dengan posisi terbuka menghadap keatas.
- ❖ Pisau adalah untuk memotong, hendaknya dipegang secara wajar (dengan tangan kanan) dan bukan seperti memegang alat tulis.
- ❖ Garpu dipegang dengan tangan kiri dan sendok dengan tangan kanan.

D. Menata Meja Makan



Penataan meja makan juga harus dipersiapkan dengan baik karena dengan menata meja makan dengan baik maka selera makan dapat meningkat dan dengan demikian jamuan makan akan sangat menyenangkan baik bagi tuan/nyonya rumah maupun tamu-tamu yang diundang. Adapun beberapa petunjuk untuk menata meja dapat diikuti, sebagai berikut:

- ❖ Taplak Meja Putih (Damask) menggantung kurang lebih 30 cm ditambah alas bawah taplak.
- ❖ Serbet (Damask) 40 cm x 40 cm atau 60 cm x 60 cm
- ❖ Piring diletakkan berjarak 2,5 cm dari pinggir meja dan jarak antara piring satu dengan lainnya 60 cm.
- ❖ Garpu diletakkan di kiri dari piring, pisau, sendok dan garpu kecil untuk kerang atau udang disebelah kanan.
- ❖ Pada waktu mulai makan gunakan selalu alat makan yang paling luar kemudian berturut-turut yang disebelahnya.
- ❖ Gelas terletak disebelah kanan, yang berukuran paling besar disediakan untuk air biasa, setiap jenis anggur disajikan dalam gelas berukuran yang sama.
- ❖ Karangan bunga sebaiknya berukuran rendah dan diletakkan ditengah meja.
- ❖ Untuk jamuan makan malam lilin berwarna putih dengan tempat yang tinggi.
- ❖ Meja untuk buffet berukuran 20 cm lebih tinggi dari meja biasa dan taplak meja menyentuh lantai.

Jenis-jenis Set-Up (Cover) meja makan secara internasional, yaitu:

French Cover :

Cover atau Set up ini, lengkap dari appetiser sampai dengan dessert ditaruh diatas meja; biasa dipakai pada jamuan-jamuan resmi (Gala Dinner) atau di

restoran utama; dilengkapi dengan Water Goblet, Red Wine Glass, White Wine Glass dan Champagne; kadang-kadang memakai Show Plate

American Cover:

Cover atau Set-Up ini sederhana; dilengkapi dengan Napkin, Dinner Knife & Fork, Barbeque Plate & Knife dan Water Golbet; dan Cover (Set-Up) biasanya di pakai di Coffee Shop.

Banquet Cover

Di set-up sesuai dengan menu-nya dimana set-up ini hampir sama dengan American Cover, hanya ditambah dengan dessert set sebelah atas. Set-up ini bisa dipakai Gala Dinner atau Buffet Dinner biasa.

E. Menu Makanan

Menu serta jenis pesanan untuk jamuan makan dapat berupa:

Menu merupakan salah hal yang sangat penting apabila akan menjamu tamu pada suatu jamuan makan. Jamuan makan secara internasional biasanya mengikuti susunan menu sebagai berikut;

1. Appetizer (makanan pembangkit selera, dapat berbentuk makanan panas/dingin);
2. Soup (sup); Main Course (hidangan utama, dapat berupa ikan, daging dan nasi/kentang);
3. Dessert (makanan pembasuh mulut, seperti podeng, ice cream);

4. Coffee/Tea.

Adapun *jenis pemesanan menu* yaitu, A'la Carte; Table D'hote; Set Menu Banquet/Buffet; Doorknob (khusus untuk memesan makanan pagi (breakfast) di kamar melalui room service).

F. Keadaan darurat di meja makan

Pada acara jamuan makan, sering terjadi hal-hal yang kurang menyenangkan terutama kepada tamu-tamu yang sedang menikmati hidangan. Untuk itu, ada beberapa hal yang dapat dilakukan bila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan saat berada di meja makan, yaitu:

- ❖ Apabila anda menjatuhkan makanan dimeja makan, ambilah makanan tersebut dan letakkan dipiring makan anda. Makanan kering dengan tangan dan makanan basah dengan garpu atau sendok.
- ❖ Apabila anda menumpahkan air dimeja makan tetap tenang dan duduk dikursi, mintalah maaf kepada tuan/nyonya rumah. Beritahukanlah pada pramusaji apabila di restoran/hotel.
- ❖ Apabila anda termakan tulang atau benda keras lainnya ambilah dengan jari atau sendok, kemudian letakkan dipiring anda.
- ❖ Apabila anda mendapatkan seutas benda asing, rambut misalnya, jangan mengatakan sesuatu, tutuplah benda tersebut, anda boleh memanggil pramusaji dan minta ganti makanannya.

- ❖ Untuk makanan yang terselip digigi, jangan sekali-kali memasukkan jari kedalam mulut meskipun anda tutup dengan serbet, sebaiknya dilakukan diluar/toilet.
- ❖ Mintalah maaf apabila anda bersin atau tersedak sesuatu selama jamuan makan.

G. Jamuan makan Prasmanan (Buffet)



Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan pada saat menghadiri jamuan makan secara prasmanan, yaitu :

- ❖ Tamu dipersilahkan untuk mengambil makanan sendiri sesuai dengan pilihan makanan yang disukai dari meja prasmanan dengan berbagai jenis makanan yang disajikan. Oleh karena itu, bila hendak mengambil makanan, jangan terlalu berdesak-desakan. Jangan seolah-olah makanan

akan habis dengan cepatnya. Budayakan untuk antri sesuai dengan urutan makanan.

- ❖ Pada Jenis jamuan makanan prasmanan, terkadang pengundang menyediakan meja-meja makan khusus, namun bila tidak berarti tamu harus mencari tempat duduk sendiri.
- ❖ Pada acara ini peralatan makan semua disediakan diatas meja-meja yang telah diatur oleh si pengundang. Bila pengundang menyediakan meja-meja makan berarti peralatan makan seperti gelas, piring, sendok, garpu, pisau, dan peralatan makan lainnya dapat di ambil dari meja tersebut.

Secara umum, biasanya aturan pelaksanaan acara ini di ketahui setelah memasuki ruang jamuan makan, oleh karena itu kesiapan serta etiket makan pada acara ini harus diperhatikan. Jangan langsung menyerbu meja makan melainkan hendaknya mengikuti urutan-urutan jenis makanan yang tersedia dan berdasarkan aturan-aturan/etiket makan yang ada. Aturan yang umum yaitu jenis makanan terdiri dari makanan pembuka, makanan utama dan makanan penutup. Hendaknya jangan langsung menyerbu makanan utama tapi kemudian mengambil makanan pembuka dan makanan penutup.

Latihan 6:

1. Apa yang dimaksud dengan Table Manner?
2. Bagaimana sikap yang harus ditunjukkan pada saat makan bersama dimeja makan?
3. Bagaimana mengatur/menata meja makan?
4. Bagaimana cara menggunakan peralatan makan?

5. Bagaimana menempatkan dan menggunakan serbet?
6. Apa saja yang perlu diperhatikan bila akan makan bersama dengan keluarga?
7. Apa saja yang perlu diperhatikan bila akan makan bersama di restoran dan di acara makan prasmanan?

Umpan balik dan tindak lanjut

Untuk mengevaluasi ketercapaian Modul ini, dosen dapat melakukan role play dengan melibatkan sejumlah mahasiswa, dengan cara:

1. Dosen membentuk kelompok mahasiswa (maksimum 5 kelompok)
2. Setiap kelompok memperagakan bagaimana mengatur/menata meja makan.
3. Setiap kelompok memperagakan posisi duduk di meja makan.
4. Setiap kelompok memperagakan cara makan yang baik dan benar
5. Selanjutnya, setiap kelompok dapat memperagakan bagaimana tindakan saat ada terjadi darurat di meja makan/atau keadaan yang tidak diinginkan, dan apa yang akan dilakukan setelah selesai makan.
6. Dosen mengamati aktivitas peragaan tersebut dan memberikan komentar.
7. Mahasiswa yang tidak termasuk dalam kelompok juga mengamati aktivitas peragaan dan memberikan komentar



Modul 7 Pengembangan Kepribadian dan Etika



POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Program Studi Administrasi Bisnis
Tahun 2018



Tujuan Pembelajaran:

Tujuan Pembelajaran Umum:

Setelah mempelajari Modul 7 ini, saudara akan mampu menguraikan dan mempraktekkan pengembangan kepribadian atau sikap/perilaku yang sesuai dengan prinsip-prinsip etika.

Tujuan Pembelajaran Khusus:

Setelah mempelajari Modul 7 ini, saudara akan mampu:

- *Menjelaskan pengertian pengembangan pribadi*
- *Menjelaskan jenis-jenis teori kepribadian*
- *Memahami dan menjelaskan tujuan pengembangan kepribadian*
- *Menjelaskan tahap-tahap pengembangan pribadi*
- *Menjelaskan bagaimana seseorang memiliki kepribadian yang matang*
- *Menjelaskan faktor-faktor penghambat pengembangan pribadi*
- *Menjelaskan hubungan pengembangan kepribadian dan etika*

A. Pendahuluan

Pengembangan pribadi tidak hanya terbentuk dengan sendirinya. Hal itu haruslah diupayakan dengan sungguh-sungguh oleh pribadi itu sendiri. Jika tidak maka ketinggalan-ketinggalan terhadap perkembangan peradaban manusia akan ditemui oleh pribadi-pribadi tersebut. Disamping itu pula, tanpa disadari, pribadi-pribadi tersebut dapat ditinggalkan oleh orang lain dan kemungkinan untuk maju sangat sempit.

Untuk itulah, pengembangan kepribadian perlu diperhatikan dan diupayakan oleh pribadi tersebut secara terus menerus dengan berdasarkan pada etika dan etiket yang baik. Modul-modul yang disajikan dalam modul Etika Profesi ini tidak akan terpahami dan terlaksana apabila seseorang tidak mengupayakan dirinya untuk bersikap dengan baik dan benar untuk merubah hal-hal yang negatif dan yang merugikan dirinya sendiri.

Oleh karena itu, modul ini akan menguraikan beberapa pengertian menyangkut pengembangan dan kepribadian, serta akan mengulas bagaimana upaya-upaya yang dapat dilakukan agar seseorang dapat mengembangkan pribadinya dengan baik dan sesuai dengan keadaan dan perkembangan-perkembangan yang terjadi, serta membahas hubungan pengembangan kepribadian dan etika.

B. Pengertian Pengembangan (Development)

Pengembangan dapat diartikan sebagai suatu peningkatan/ perubahan, dari sesuatu yang ada saat ini menuju kepada yang diharapkan. Pengembangan

juga dapat diartikan sebagai usaha sengaja yang dilakukan oleh seseorang untuk meningkatkan sesuatu yang dipunyai pribadi tersebut, baik secara kuantitas maupun kualitas.

C. Pengertian Kepribadian (Personality)

Kepribadian dapat diartikan sebagai jumlah total pola karakteristik dari perasaan, pikiran dan perilaku yang merupakan cara unik seseorang berinteraksi dengan lingkungannya dan dirinya sendiri (Residen Bagian Psikiatri UCLA, Maulany, 1997). Selanjutnya, kepribadian menurut Gordon W. Allport (Kawengian, 1996) adalah suatu organisasi dinamis dalam diri individu yang sistem psikofisiknya menentukan karakteristik tingkah laku serta cara berpikirnya.

Sedangkan, menurut Thoha (2000:59), kepribadian dapat diartikan sebagai suatu sistem yang dinamis dan memberikan dasar dari semua perilaku. Kepribadian tersebut terdiri dari tiga subsistem yaitu Id, Ego, dan Superego.

Konsepsi Id adalah subsistem dari kepribadian dimana subsistem ini merupakan penampungan dan sumber semua kekuatan jiwa yang menyebabkan berfungsinya sistem. Konsepsi Id dapat dikatakan sebagai sumber dari ketidaksadaran. Subsistem tersebut berisi pengharapan dan keinginan-keinginan yang berasal dari insting-insting psikologi yang telah dipunyai sejak lahir dan didalam rangka mencari pemuasan dari keinginan-keinginannya subsistem kepribadian ini tidak akan terbelenggu oleh faktor-faktor seperti etik, moral, alasan, atau logika. Terkadang terdapat dua hal bertentangan yang

terjadi bersama-sama dalam satu Id. Contohnya, seorang karyawan dapat berkeinginan untuk memberikan penghargaan dan sekaligus dapat mencacinya. Id secara konstan merupakan upaya untuk mendapatkan penghargaan, pemuasan dan kesenangan. Walaupun tetap diakui bahwa Id sebagai kekuatan dan merupakan sumber yang amat penting dari daya berpikir dan upaya bertindak, tapi setiap individu harus dapat belajar untuk mengendalikan Id nya supaya tidak berkembang menjadi pengrusak.

Konsepsi Ego adalah kebalikan dari Id, yaitu sebagai sumber rasa sadar. Ia mewakili logika dan yang dihubungkan dengan prinsip-prinsip realitas. Ego merupakan subsistem yang mempunyai fungsi ganda dimana ia melayani dan sekaligus mengendalikan subsitem Id dan Superego dengan cara berinteraksi dengan lingkungan luar. Ego akan bereaksi terhadap keinginan-keinginan Id dengan mempertimbangkan terlebih dahulu apakah keinginannya itu dapat memuaskan atau tidak. Agar Ego dapat mengatasi konflik dengan Id, maka ia banyak mendapat bantuan dari Superego.

Konsepsi Superego adalah sebenarnya kekuatan moral dari personalitas. Ia adalah sumber norma atau standard yang tidak sadar yang menilai dari semua aktivitas ego. Dalam hal ini superego menetapkan suatu norma yang memungkinkan Ego memutuskan apakah sesuatu itu benar atau salah. Ia sebagai mediator terhadap hukum dan ia berkembang dari saling interaksinya ego dan masyarakat. Kesadaran dalam superego dikembangkan melalui penyerapan dari nilai-nilai kultural dan moral dalam masyarakat. Superego membantu seseorang dengan menolong Ego melawan impulsnya Id. Namun

dalam keadaan tertentu superego dapat juga berlawanan sehingga menimbulkan konflik dengan Ego.

Setelah melihat subsistem-subsistem dari kepribadian diatas dapatlah ditarik suatu kesimpulan bahwa setiap manusia mempunyai Id, Ego dan Superego. Dan tentunya, setiap manusia harus bisa menyadari, yang mana dari subsistem ini yang dominan. Namun hendaknya diantara ketiga subsistem tersebut harus ada keseimbangan agar kepribadian menjadi baik. Setelah dibahas dapatlah ditunjukkan bahwa jika seseorang mengembangkan Id nya lebih besar dari Ego dan Superego dapat terjadi dua kemungkinan yaitu kemungkinan positif atau kemungkinan negatif.

Dari beberapa pengertian kepribadian diatas, dapatlah ditarik kesimpulan bahwa *kepribadian dapat diartikan sebagai pola kebiasaan/sikap yang terhimpun dalam diri pribadi seseorang yang digunakan untuk berinteraksi dan mampu menyesuaikan diri terhadap rangsangan-rangsangan baik dari dalam dirinya maupun dari luar (lingkungan).*

D. Beberapa Jenis Teori Terbentuknya Kepribadian

Ada beberapa pandangan dari beberapa ahli tentang terbentuknya kepribadian manusia (Kawengian, 1996), yaitu:

Teori Nature

Menurut teori ini bahwa kepribadian manusia terbentuk dari hasil bawaan lahir. Dengan kata lain, bahwa kepribadian manusia sangat tergantung pada potensi yang dimilikinya.

Teori Nurture

Teori ini menganggap bahwa kepribadian manusia terbentuk dari seberapa jauh lingkungan mempengaruhi/membentuk pribadi manusia itu. Jadi perkembangan pribadi manusia terletak pada seberapa besar lingkungan mempengaruhinya.

Teori Konvergensi

Yaitu bahwa kepribadian manusia terbentuk sebagai hasil interaksi dari “nature” dan “nurture”. Jadi kepribadian manusia merupakan hasil interaksi dari potensi yang dimiliki manusia sejak lahir dan seberapa besar lingkungan mempengaruhi perwujudan potensi yang dimiliki.

Dari beberapa teori diatas dapatlah diambil kesimpulan bahwa terbentuknya kepribadian seseorang tergantung dari seberapa besar pengaruh yang dihasilkan baik dari diri sendiri dan lingkungan dimana seseorang tersebut berada, dan tentunya akan terdapat perbedaan kepribadian antara satu orang dengan yang lainnya. Untuk itu, setiap pribadi harus mampu beradaptasi dan mampu mengenali, memahami dan menghormati pribadi yang lain. Hal ini dimaksudkan agar pergaulan antar sesama dapat terjadi secara baik dan harmonis.

E. Pengembangan Pribadi

Pengembangan pribadi adalah suatu usaha peningkatan kualitas dan kuantitas terhadap segi-segi yang baik (positif) yang ada pada diri manusia, dan

mengurangi/menekan segi-segi negatif yang dimiliki oleh manusia tersebut (John Robert Powers, 1994)

F. Tujuan Pengembangan Kepribadian

Pengembangan kepribadian bertujuan mengembangkan potensi (nature) dengan mempertimbangkan pengaruh lingkungan (nurture) seoptimal mungkin serta memberikan pedoman dasar dalam upaya pengembangan pribadi selanjutnya, serta mempelajari sikap-sikap positif guna menunjang peran sebagai individu maupun makhluk sosial (Kawengian, 1996).

G.. Usaha Mengembangkan Diri

Beberapa cara yang dapat dilakukan agar pengembangan diri dapat berlangsung, yaitu:

1. Pengenalan diri melalui introspeksi dan umpan balik.

Metode pengenalan diri merupakan suatu cara yang dapat membantu kita dalam melihat diri kita sendiri, yaitu apa, siapa, mengapa dan bagaimana kita sebenarnya.

Mengenali diri dimaksudkan untuk memperoleh pengetahuan tentang totalitas diri yang tepat dengan menyadari segi keunggulan yang dimiliki maupun segi kekurangan-kekurangannya (Kawengian,1996). Kita dapat mencatat, mengoreksi satu persatu hal-hal yang baik pada diri kita dan hal-hal yang tidak baik pada diri kita.

Ada beberapa pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengenali diri kita melalui introspeksi, yaitu:

SIAPA SAYA MENURUT PIKIRAN SAYA?

APAKAH SAYA SEORANG YANG RAMAH? Atau

APAKAH SAYA SESEORANG YANG KURANG MENARIK?

Mengenali diri kita dapat diketahui melalui umpan balik, yaitu melalui penilaian orang lain terhadap diri kita. Umpan Balik merupakan proses dimana seseorang memberi tahu keadaan orang lain berdasarkan pengamatan dan perasaannya terhadap tingkah laku seseorang yang lain.

Menurut Hary Ingham dan Joseph Luft dan “JOHARI WINDOW” dikutip dari Handout Etika Bisnis (Kawengian, 1996), menyatakan bahwa manusia memiliki 4 daerah pengenalan diri:

- I. ***Daerah terbuka (public area)*** atau daerah umum, adalah daerah dimana baik diri sendiri maupun orang lain mengetahui diri kita. Contohnya: nama, alamat, profesi/pekerjaan, hobby, dll.
- II. ***Daerah buta (blind spot area)***, daerah buta, yaitu daerah tidak diketahui oleh diri sendiri tapi diketahui oleh orang lain. Contohnya, tingkah laku kita/perbuatan yang tidak kita sadari tetapi justru orang lain mengetahuinya.
- III. ***Daerah tersembunyi (hidden area)***, daerah tersembunyi (pribadi) adalah dimana kita mengetahui tetapi orang lain tidak mengetahuinya. Contohnya hal-hal yang bersifat rahasia.

- IV. ***Daerah gelap/tidak diketahui (unknown area)***, adalah daerah yang diketahui baik oleh diri sendiri maupun orang lain. Contohnya tekanan-tekanan yang kita rasakan dibawah alam sadar (trauma atau mimpi buruk).

2. Upaya Pembentukan sikap

Pembentukan sikap yang baru dan sesuai dengan yang diinginkan haruslah diupayakan secara sadar oleh diri sendiri, karena sesuatu yang baru tidaklah terjadi begitu saja. Dalam hal ini seseorang harus berupaya untuk mengembangkan kebiasaan yang baru dengan baik.

Bagaimana usaha mengembangkan kebiasaan yang baru?

Usaha untuk mengembangkan kebiasaan yang baru dapat dilakukan melalui beberapa hal berikut ini (John Robert Powers, 1994), yaitu:

- ❖ Tumbuhkan pada diri sendiri suatu motif yang kuat
- ❖ Setiap kali akan bertindak, pikirkan untung ruginya
- ❖ Antusias dan Positive Thinking
- ❖ Belajar menyakini diri sendiri
- ❖ Kurangi rasa khawatir diri, meragukan diri, iri hati, tidak bisa membuat diri senang dalam situasi dan kondisi yang dihadapi.
- ❖ Tingkatkan kemampuan untuk mendapatkan apa yang menjadi tujuan sendiri
- ❖ Jangan biarkan perkecualian terjadi sebelum kebiasaan baru berakar pada kehidupan

- ❖ Berlatih pada setiap kesempatan

3. Menerima Diri

Dengan berpedoman pada hal-hal diatas berarti akan terjadi perubahan sikap pada diri manusia. Sikap seseorang dapat terbentuk karena kebiasaan, untuk itu seseorang harus menyadari diri sendiri dan mau menerima diri untuk perubahan tersebut, tabah menerima hal yang negatif, berani mengubah hal yang negatif dan memiliki kebijaksanaan mengenai arah perubahan (John Robert Powers, 1994). Dengan demikian sikap dapat diubah sesuai dengan yang diharapkan.

4. Menghayati dan Mengamalkan Perilaku Baru

Bila seseorang menginginkan perubahan pada perilakunya/sikapnya yang kurang baik (negatif), maka perubahan ke arah yang lebih baik (positif) akan terjadi apabila ia mau menghayati dan mengamalkan perilaku barunya sehingga ia mampu melakukan perilaku barunya.

5. Karakterisasi Perilaku Baru

Perilaku baru harus dikarakterisasi agar perilaku itu dapat terjadi secara permanen. Menurut para ahli bahwa dalam otak manusia terdapat banyak akar syaraf dimana setiap kali ada pengalaman baru, arus syaraf akan mengirim rangsang pada pusat syaraf/otak. Untuk merangsang dibutuhkan kemauan kita agar akar syaraf dapat melacak jejak baru secara lengkap dimana jejak yang

dibuat oleh arus syaraf akan berbekas dan setiap kali memperoleh rangsang yang sama, jalan atau rute arus syaraf semakin mudah dan akhirnya kemampuan reaksi menjadi otomatis (John Robert Powers, 1994).

Berapa lama proses pembentukan/perubahan kebiasaan? Menurut Maxwell Maltz dalam bukunya “Psycho-Cybernetics”, yang dikutip dari bukunya Decker, (1991:45) bahwa untuk merubah kebiasaan diperlukan duapuluh satu hari, dan untuk merubah kebiasaan apapun memerlukan pelatihan -penyusunan, membentuk, dan mencetak pikiran kita. Jadi, dapatlah dikatakan bahwa merubah kebiasaan tidak terjadi secara drastis namun harus melalui proses seperti tersebut diatas dan harus dilakukan secara terus menerus selama duapuluh satu hari.

Jadi untuk mencapai suatu pengembangan diri yang diharapkan, seseorang harus mengenali dirinya sendiri dan mau berupaya untuk mengadakan perubahan terhadap kekurangan-kekurangan yang dimilikinya dan berupaya untuk merubah kebiasaan-kebiasaan kurang baik yang telah terbentuk sehingga pribadi seseorang bisa menjadi pribadi yang matang dan memiliki konsep diri yang baik dalam menghadapi kehidupan masa depannya.

Bagaimana memiliki **kepribadian yang matang**? Untuk mencapai suatu kepribadian yang matang, ada beberapa criteria (Kawengian, 1996), yaitu:

1. Perluasan diri

Ada beberapa hal yang perlu ditunjukkan bilamana seseorang memiliki kepribadian yang matang. Ia tidak lagi memusatkan perhatiannya pada diri sendiri tapi juga mengarahkan perhatiannya kepada kepentingan orang lain.

Ia memiliki kemampuan mengadakan hubungan yang akrab, hangat, berpartisipasi dengan orang lain dengan penuh penerimaan.

2. Kemampuan melihat diri sendiri secara objektif,

Yaitu kemampuan memahami dan mengenal diri sendiri sebagaimana adanya. Dalam hal ini seseorang harus mampu mengenali dan melakukan perubahan-perubahan bilamana diri/pribadi kita melakukan hal-hal yang negatif atau kurang terpuji, baik terhadap diri sendiri maupun orang lain.

3. Memiliki suatu arah

Memiliki filsafat hidup yang mempersatukan dan mengarahkan tindakan-tindakan ke suatu arah tertentu.

4. Mempunyai prilaku yang positif

Yaitu menggantikan sikap-sikap yang bersifat negatif menjadi sikap-sikap yang positif dengan berpikir yang positif.

Seseorang yang memiliki kepribadian yang matang dapat tergambar dari ciri-ciri pribadi yang berbudi dan berkehendak yang baik dan benar, yaitu.

- Mau menyelami perasaan orang lain, tidak egoistis
- Mau menerima penilaian-penilaian orang lain tentang diri pribadi kita. Dan melihat penilaian itu dari segi positifnya dan bukan menganggap itu suatu celaan. Sehingga kita dapat mengoreksi diri pribadi dengan versi orang lain.
- Mau memaafkan kesalahan orang lain dan juga mau mengakui kesalahan yang diperbuatnya sehingga orang lain merasa tidak senang.
- Menghindari diri pribadi dari sebab-sebab kita dicela oleh orang lain, misalnya: suka mengumpat, mencaci maki, berbuat mesum, lamban, tidak

luwes dalam segala tindakan, tidak memelihara keadaan tubuh, eksentrik, dan lain sebagainya.

- Sanggup menahan emosi apabila dihadapkan pada hal yang bisa menyebabkan kita marah, curiga, jengkel.
- Sabar dan bijaksana dan bisa menganalisa suatu keadaan dengan waktu yang tepat, dan selalu berusaha mengekang diri untuk berusaha mengemukakan kesalahan orang lain yang telah membuat diri kita rugi, aib oleh tindakannya.
- Mengusahakan diri untuk sopan, tertib dan selalu berusaha menguasai keadaan dimana kita dihadapkan pada suatu masalah yang bagaimanapun sulitnya dan mencari pengertian antara sesama manusia yang kita jumpai dalam pergaulan hidup.
- Mengatur diri dimana kita harus menunjukkan keanggunan/keagungan kita dan dimana pula kita harus merendahkan diri.
- Berusaha untuk selalu hanya memberikan kritik-kritik yang membangun dan menyatakannya dengan sopan dan tidak menyakitkan hati. Untuk itu pertimbangkanlah sebelum mengkritik.
- Hindarkanlah kebiasaan mencela terhadap segala sesuatu yang ada disekeliling kita. Agar kita dapat terhindar dari celaan. Hal ini akan membawa hidup kita menjadi tenang, bahagia dan gembira dalam pergaulan hidup kita.
- Menyatakan simpati terhadap keberhasilan atau keberuntungan orang lain.

Apa yang dimaksud dengan konsep diri? Konsep diri adalah bagaimana seseorang memandang diri sendiri dan situasi disekelilingnya. Seseorang akan

dikatakan memiliki konsep diri yang baik, yaitu orang tersebut biasanya terbuka, tidak mengalami hambatan untuk berbicara dengan orang lain bahkan dalam situasi yang masih asing sekalipun, dan cepat tanggap terhadap situasi sekelilingnya (John Robert Powers, 1994).

6. Upaya Pengembangan diri

Dalam upaya pengembangan diri, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, dipelihara dan dikembangkan oleh setiap orang yang ingin mengembangkan diri dengan baik, yaitu:

- Berpikir yang sehat dan positif terhadap sesuatu hal yang dihadapi.
- Berpikir kreatif/penuh ide-ide yang selalu dilontarkan untuk hal-hal yang positif
- Berpikir senang, gembira, penuh bahagia dan tidak berpura-pura.
- Mengerti akan arti hidup yang selalu penuh dengan problem dan menyenangkan sehingga anda sanggup mengatasi masalah-masalah tersebut dengan penuh ketabahan hati.
- Menghindari wajah yang murung, sembrono, tidak memelihara tubuh, statis sehingga kita menjadi bahan celaan orang lain.
- Mengerti aturan-aturan sopan santun yang umum yang dapat memberikan pedoman untuk bertingkah laku yang baik dan sesuai dalam masyarakat. Hal ini juga dapat menunjukkan bahwa kita menghargai orang lain.

H. Faktor-faktor penghambat pengembangan pribadi

Untuk mencapai suatu pengembangan diri yang diinginkan, tidak akan terlepas dari adanya hambatan-hambatan. Adapun hambatan dan rintangan yang dapat menghalangi dalam upaya pencapaian suatu pengembangan diri yang matang dan sesuai dengan yang diharapkan adalah sebagai berikut (Kawengian, 1996):

Penghambat yang berasal dari diri sendiri, yaitu

- Tidak adanya tujuan hidup yang jelas.
- Kurang motivasi atau selalu adanya penilaian negatif dari diri sendiri.
- Tidak mampu/enggan menilai diri sendiri, takut menerima kenyataan terhadap adanya kekurangan.
- Faktor usia dimana terkadang bila sudah tua, mereka beranggapan bahwa tidak produktif lagi.

Penghambat yang berasal dari lingkungan, yaitu

- Sistem yang dianut. Kadang-kadang sistem yang berlaku dalam lingkungan kita menghambat pengembangan diri kita untuk melakukan perubahan.
- Tanggapan/sikap kebiasaan dalam lingkungan kebudayaan.

Dengan memperhatikan penghambat-penghambat dalam proses pengembangan pribadi, seseorang perlu memahami dan mampu mengantisipasi serta mampu mengendalikan hambatan-hambatan yang ditemui agar pengembangan kepribadian ke arah yang lebih baik dan menyenangkan baik

bagi diri sendiri maupun orang lain dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan.

I. Hubungan Pengembangan Kepribadian dan Etika

Pengembangan kepribadian dan etika memiliki hubungan yang sangat erat karena beberapa alasan sebagai berikut:

- Kepribadian adalah pola kebiasaan atau sikap yang harus diperhatikan dan dibentuk. Apabila pembentukan sikap yang baik berhasil maka penerapan etika akan berhasil.
- Kepribadian adalah pola kebiasaan atau sikap yang terhimpun dalam diri pribadi seseorang yang digunakan untuk berinteraksi dan mampu menyesuaikan diri terhadap rangsangan-rangsangan baik dari dalam dirinya maupun dari luar (lingkungan).
- Etika diartikan sebagai suatu sikap atau perilaku yang ditunjukkan oleh seorang pribadi
- Etika adalah tuntutan yang menghendaki perilaku, sikap dan tindakan yang diakui sehubungan dengan suatu jenis kegiatan manusia. Selanjutnya, menurut Keraf (1995), Etika adalah sebuah refleksi dan rasional mengenai nilai dan norma moral yang menentukan dan diwujudkan dalam sikap dan pola perilaku hidup manusia baik secara pribadi maupun kelompok.

Latihan:

1. Apa yang dimaksud dengan pengembangan?
2. Jelaskan apa yang dimaksud dengan kepribadian?
3. Sebutkan dan beri penjelasan singkat teori-teori kepribadian.
4. Sebutkan dan jelaskan tahap-tahap pengembangan pribadi.
5. Bagaimana proses pengenalan diri menurut konsep JOHARI Window?
6. Apa yang menjadi tujuan pengembangan pribadi?
7. Apa manfaat pengembangan pribadi bagi seseorang?
8. Bagaimana menjadi seorang pribadi yang matang?
9. Apa saja yang menjadi hambatan dalam upaya pengembangan pribadi?

Umpan balik dan tindak lanjut

Untuk mengevaluasi ketercapaian Modul ini, dosen dapat melakukan role play dengan melibatkan sejumlah mahasiswa, dengan cara:

1. Dosen membentuk kelompok mahasiswa (maksimum 5 kelompok).
2. Dalam setiap kelompok, satu mahasiswa berperan sebagai manajer suatu perusahaan. Beberapa mahasiswa sebagai karyawan.
3. Setiap kelompok menentukan jenis perusahaan/organisasi kemudian mendiskusikan semua peran dan membuat skenario tentang macam-macam karakter manusia.
4. Bagaimana karakter itu dapat diubah atau tidak dapat diubah.
5. Selanjutnya, setiap kelompok dapat memperagakannya, dosen mengamati aktivitas peragaan tersebut dan memberikan komentar.
6. Mahasiswa yang tidak termasuk atau tidak terlibat dalam kelompok juga mengamati aktivitas peragaan dan memberikan komentar.

DAFTAR PUSAKA

-
- Ashton, C, 1999, *Hotel Courtesy, Kiat Praktis Etiket Perhotelan dilengkapi Catatan Percakapan Bahasa Inggris*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Decker, B., (1991), *Seni Berkomunikasi*, Binarupa Aksara.
- Handout, *Table Manner Course*, Hotel Sahid Kawanua Manado, 2001
- Handout, *Table Manner Course*, Manado Beach Hotel, 1995
- Handout, Pixy Cosmetics, PT Tancho Indonesia
- Hutabarat, H.E.P, 1997, *Etiket, Pedoman Praktis Untuk Membawa Diri dalam Pergaulan Antar Bangsa*, PT BPK Gunung Mulia, Jakarta.
- John Robert Powers 1994, *Program Public Relations, Personal Development Schools*, Jakarta.
- Kansil, C.S.T., dan Kansil, C.S.T., 1997, *Pokok-Pokok Etika Profesi Hukum*, PT Pradnya Paramita, Jakarta.
- Kawengian, E.M.H., (1996), *Etika Bisnis*, Handout, Politeknik Negeri Manado.
- Kleinstauber, A., 1997, *Seri Etiket, Table Manners (Etiket Makan)*, PT Primamedia Pustaka, Jakarta.
- Maulany, R.F., (1997), *Buku Saku Psikiatri*, Penerbit Buku Kedokteran, Jakarta.
- Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia, (2016), Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 183 Tahun 2016 Tentang *Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan Dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen*

- Perjalanan Golongan Pokok Aktivitas Administrasi Kantor, Aktivitas Penunjang Kantor Dan Aktivitas Penunjang Usaha Lainnya Bidang Administrasi Profesional***
- Semiawan, C., 1994, *Tata Krama Pergaulan*. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Suyono, R.P., (2001), *Etiket Jamuan Makan dan Komunikasi*, Grasindo, Jakarta.
- Thoha, M., (2000), *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Yoel Hulu, (2015), *Materi Pembelajaran Etika Profesi*
<http://yoelhulu.blogspot.com/2015/06/materi-pembelajaran-etika-profesi.html> diambil pada tanggal 16 Desember 2018.