

BUKU AJAR



Etika Profesi



Deisy Christina Andih, SE., M.Si
Vesty Like Sambeka, S.Pi., M.Si

ETIKA PROFESI

Deisy Christina Andih, SE., M.Si
Vesty Like Sambeka, S.Pi., M.Si

Penerbit POLIMDO PRESS



ETIKA PROFESI

Hak Cipta © Deisy Christina Andih, SE., M.Si
© Vesty Like Sambeka, S.Pi., M.Si

Hak Penerbit pada POLIMDO PRESS

Penerbit POLIMDO PRESS Politeknik Negeri Manado.
Jl. Raya Politeknik, Kelurahan Buha Kecamatan Mapanget
Manado – Sulawesi Utara, PO BOX 1256
Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu
Kantor Pusat Lantai 1, Kampus Politeknik Negeri Manado
<http://p4m.polimdo.ac.id/polimdopress>
polimdopress@polimdo.ac.id

Cetakan Buku Pertama, Nopember 2021

ISBN : 978-623-7580-74-4

iii ; 66 hal. ; 21 x 29,7 cm

Setting & Layout : Bertje H. Sumakul, SE
Cover Design : Rafly I. Tuuk, S.Tr.Kom

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan cara apapun, termasuk fotocopy tanpa izin tertulis dari penerbit. Pengutipan harap menyebutkan sumber.

Dicetak oleh POLIMDO PRESS

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas tuntunan dan pertolonganNya sehingga penulis dapat menyelesaikan buku ajar Etika Profesi. Terima kasih juga kepada pihak-pihak yang sudah membantu penulis menyelesaikan buku ajar ini.

Etika merupakan dasar didalam seseorang untuk bertingkah laku yang baik dimanapun dia berada. Etika profesi sangat bermanfaat bagi siapapun didalam kehidupan sosialnya baik itu dalam pergaulan sehari-hari, didalam kegiatan apapun dan dimanapun khususnya didalam kampus dan didunia kerja. Etika profesi mengatur seseorang untuk berkomunikasi dengan orang-orang disekitarnya dan berpenampilan yang benar.

Mata kuliah Etika Profesi dirancang secara mendasar dengan menyajikan 6 topik utama yakni Beberapa Pengertian Dasar, Etika dan Etiket Dalam Praktek, Etiket Kantor, Berpenampilan Sesuai Dengan Profesi, Table Manner atau Etiket Makan, Pengembangan Kepribadian. Sistem perkuliahan ini dilaksanakan dengan mengkombinasikan antara perkuliahan tatap muka, tugas mandiri dan praktek.

Manado, November 2021

Penyusun,

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat | 1 |
| 1.3 Ruang Lingkup | 1 |
| 1.4 Petunjuk Penggunaan Buku | 2 |
| BAB 2 BEBERAPA PENGERTIAN DASAR | 3 |
| Tujuan Pembelajaran | 3 |
| Pengantar | 3 |
| 2.1 Pengertian Etika | 3 |
| 2.2 Tujuan Etika | 4 |
| 2.3 Sistematika Etika | 4 |
| 2.4 Pengertian Etiket | 5 |
| 2.5 Pengertian Moral | 5 |
| 2.6 Persamaan Etika Dan Etiket | 5 |
| 2.7 Perbedaan Etika Dan Etiket | 5 |
| Ringkasan | 5 |
| Latihan Soal | 6 |
| Test Formatif | 6 |
| BAB 3 ETIKA DAN ETIKET DALAM PRAKTEK | 8 |
| Tujuan Pembelajaran | 8 |
| Pengantar | 8 |
| 3.1 Etika Dalam Praktek | 8 |
| 3.2 Etiket Dalam Praktek | 10 |
| Ringkasan | 15 |
| Latihan Soal | 18 |
| Test Formatif | 18 |
| BAB 4 ETIKET KANTOR | 20 |
| Tujuan Pembelajaran | 20 |
| Pengantar | 20 |
| 4.1 Etiket Kantor | 20 |
| 4.2 Etiket Komunikasi Kantor | 23 |

| | |
|---|-----------|
| Ringkasan | 24 |
| Latihan Soal | 26 |
| Test Formatif | 26 |
| BAB 5 BERPENAMPILAN YANG SESUAI DENGAN PROFESI | 28 |
| Tujuan Pembelajaran | 28 |
| Pengantar | 28 |
| 5.1 Kondisi Fisik | 28 |
| 5.2 Kebersihan Dan Kerapihan | 29 |
| 5.3 Tata Busana | 30 |
| Ringkasan | 31 |
| Latihan Soal | 33 |
| Test Formatif | 33 |
| BAB 6 TABLE MANNER ATAU ETIKET MAKAN | 34 |
| Tujuan Pembelajaran | 34 |
| Pengantar | 34 |
| 6.1 Etiket Meja Makan | 34 |
| 6.2 Keadaan Darurat Di Meja Makan | 37 |
| Ringkasan | 40 |
| Latihan Soal | 43 |
| Test Formatif | 43 |
| BAB 7 PENGEMBANGAN KEPRIBADIAN | 45 |
| Tujuan Pembelajaran | 45 |
| Pengantar | 45 |
| 7.1 Pengertian Pengembangan | 45 |
| 7.2 Pengertian Kepribadian | 46 |
| 7.3 Beberapa Jenis Teori Terbentuknya Kepribadian | 47 |
| 7.4 Pengembangan Pribadi | 50 |
| 7.5 Tujuan Pengembangan Kepribadian | 50 |
| 7.6 Usaha Mengembangkan Diri | 50 |
| Ringkasan | 54 |
| Latihan Soal | 58 |
| Test Formatif | 58 |
| DAFTAR PUSTAKA | 61 |
| GLOSARIUM | 62 |
| INDEKS | 64 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Etika profesi menjadi hal yang sangat penting di zaman sekarang. Dunia mengalami krisis multidimensional sehingga menyadarkan betapa pentingnya etika dimanapun seseorang berada. Karena selama etika tidak dipraktekkan dalam kehidupan sehari-hari khususnya ditempat kerja maka pasti akan terjadi pelanggaran-pelanggaran atau kesalahan-kesalahan. Sebagai profesional ada tanggung jawab yang harus diperhatikan dan dipraktekkan dimana organisasi atau tempat mereka bekerja. Para Profesional harus memiliki sikap yang tahu menjaga etika mereka. Karena sekalipun seseorang itu memiliki Pendidikan yang tinggi dan pengalaman yang banyak namun apabila ia tidak memiliki etika yang baik maka tentunya ia tidak dapat diterima didalam sebuah organisasi. Sebaliknya apabila ia memiliki etika maka ia akan disenangi dan akan mendapatkan karir yang baik. Untuk itu sangatlah penting diajarkan kepada mahasiswa tentang etika profesi.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Buku ajar ini disusun sebagai sumber belajar yang memberikan tambahan pengetahuan dan ketrampilan tentang konsep etika profesi dan bagaimana mempraktekkan etika disuatu tempat. Setelah menggunakan buku ajar ini diharapkan mahasiswa dapat memiliki ketrampilan dalam mempraktekkan bagaimana mereka menempatkan diri bki didalam pergaulan sehari-hari maupun dikantor.

1.3 Ruang Lingkup

Buku ajar ini bukan hanya membahas keilmuan manajemen tapi juga dimulai dengan Pendahuluan, Beberapa Pengertian Dasar, Etika dan Etiket Dalam Praktek, Etiket Kantor, Berpenampilan Sesuai Dengan Profesi, Table Manner atau Etiket Makan, Pengembangan Kepribadian.

1.4 Petunjuk Penggunaan Buku

Baca terlebih dahulu pendahuluan, latar belakang, tujuan, ruang lingkup, manfaat, petunjuk penggunaan buku, setelah itu baca dan pahami pembahasannya kemudian kerjakan soal latihan yang ada pada buku ajar. Untuk menguatkan pemahaman tentang materi baca kembali ringkasan yang disediakan. Jika masih memerlukan tambahan sumber belajar cari disumber bacaan yang disediakan dibuku ajar, tahap terakhir dalam menggunakan buku ajar ini adalah mengerjakan assesmen atau soal tes formatif.

BAB 2

BEBERAPA PENGERTIAN DASAR

Tujuan Pembelajaran

Setelah mempelajari topik ini, mahasiswa mampu :

- Memahami pengertian dasar etika
- Memahami pengertian etiket
- Memahami pengertian moral
- Menjelaskan apa yang dimaksud dengan etika, etiket dan moral
- Menjelaskan persamaan dan perbedaan etika dan etiket
- Menjelaskan sistematika etika

Topik ini akan menguraikan beberapa pengertian dasar yang akan terkait langsung dengan pokok-pokok bahasan dalam buku ajar ini seperti pengertian etika dan tujuannya, etiket dan moral.

Pengantar

Dalam kehidupan social betapa penting seseorang mentaati aturan-aturan yang berlaku dimana dia berada. Aturan-aturan yang dibuat untuk mengatur seseorang dalam berperilaku. Etika membuat seseorang tahu membedakan mana yang baik dan yang buruk.

2.1 Pengertian Etika

Dalam setiap aspek kehidupan manusia, maka 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.

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 Kansi (1997) perkataan etika yang digunakan dengan Bahasa Indonesia disebut juga susila atau kesusilaan yang berasal dari bahasa Sanskerta 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 tuntunan 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).

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.

2.2 Tujuan Etika

Adapun tujuan mengetahui 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. Jadi jika tiap-tiap anggota masyarakat menjalankan tingkah laku yang baik, maka itu berarti bahwa seluruh tindakan masyarakat tertuju pada yang baik.

2.3 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.

Etika Umum membahas tentang prinsip-prinsip dasar dari moral secara umum. 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 bagaimana memuat kewajiban manusia terhadap dirinya sendiri, sedangkan etika sosial membahas tentang kewajiban manusia terhadap manusia lainnya. Etika

sosial terdiri dari etika keluarga, etika politik, etika lingkungan hidup dan etika pekerjaan/profesi.

2.4 Pengertian Etiket

Secara umum etiket diartikan sebagai aturan sopan santun dalam pergaulan hidup. 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 tingkah laku yang baik dalam pergaulan atau dalam behubungan 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.

2.5 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 yang sadar akan perbuatannya.

2.6 Persamaan Etika dan Etiket

Etika dan Etiket mempunyai kesamaan yang mendasar dimana kedua-duanya membahas tentang perilaku manusia. Keduanya mengatur perilaku manusia secara normatif dalam arti bahwa keduanya memberi hormat bagi perilaku manusia.

2.7 Perbedaan Etika dan Etiket

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 berlaku secara umum.

Ringkasan

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.**” Adapun tujuan mengetahui 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. Jadi jika tiap-tiap anggota masyarakat menjalankan tingkah laku yang baik, maka itu berarti bahwa seluruh tindakan masyarakat tertuju pada yang baik.

Secara umum etiket diartikan sebagai aturan sopan santun dalam pergaulan hidup. 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 yang sadar akan perbuatannya. Etika dan Etiket mempunyai kesamaan yang mendasar dimana kedua-duanya membahas tentang perilaku manusia. Keduanya mengatur perilaku manusia secara normatif dalam arti bahwa keduanya memberi hormat bagi perilaku manusia. 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 berlaku secara umum.

Latihan Soal :

1. Apa yang dimaksud dengan Etika, Etiket dan Moral ?
2. Jelaskan perbedaan dan persamaan Etika Dan Etiket !
3. Sebutkan/jelaskan tujuan dari Etika?
4. Sebutkan/Jelaskan sistematika dari Etika!

Test Formatif

PILIH BENAR ATAU SALAH

1. (B – S) Etiket adalah peraturan atau ketentuan yang menetapkan tingkah laku yang baik dalam pergaulan atau dalam behubungan dengan orang lain
2. (B – S) Salah satu tujuan etika adalah Supaya manusia tahu mana yang baik dan mana yang buruk
3. (B – S) Kesamaan yang mendasar dimana kedua-duanya membahas tentang perilaku manusia
4. (B – S) Aturan-aturan hidup yang berlandaskan ajaran Tuhan Yang Maha Esa disebut moral

PILIHAN BERGANDA

1. Salah satu tujuan dari etika adalah sbb :
 - A. Supaya manusia tahu mana yang baik dan mana yang buruk
 - B. Supaya manusia tahu mana yang harus dilakukan
 - C. Supaya manusia tahu aturan

- D. Supaya manusia berbuat baik
 - E. Semua Benar
2. Aturan sopan santun dalam pergaulan hidup disebut :
- A. Etika Pergaulan
 - B. Etiket Pergaulan
 - C. Moral
 - D. Etiket
 - E. Semua Salah
3. Moral adalah
- A. Aturan-aturan hidup yang berlandaskan ajaran Tuhan Yang Maha Esa
 - B. Aturan-aturan hidup yang berlandaskan kepercayaan
 - C. Aturan pergaulan
 - D. Aturan kerohanian
 - E. Semua benar
4. Etika dan Etiket mempunyai kesamaan yang mendasar dimana kedua-duanya membahas tentang :
- A. Perilaku manusia
 - B. Tata tertib
 - C. Pergaulan
 - D. Kehidupan
 - E. Semua benar
5. **Etika** yang disebut juga “Etik” berasal dari bahasa latin :
- A. Ethica
 - B. Ethos
 - C. Ethics
 - D. Ethena
 - E. Semua salah

ESSAY

Sebutkan apa yang dimaksud dengan Etika, etiket dan moral serta jelaskan perbedaan dan persamaannya

BAB 3

TIKA DAN ETIKET DALAM PRAKTEK

Tujuan Pembelajaran

Setelah Mempelajari Topik ini Mahasiswa mampu

- Memahami Etika dalam praktek
- Menjelaskan Etika pribadi, sosial dan umum
- Menjelaskan bagaimana harus menerapkan etika baik terhadap diri pribadi maupun orang lain
- Memahami Etiket dalam praktek
- Menjelaskan Etiket pergaulan
- Menerapkan Etiket pergaulan secara luas

Pengantar

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 dimanam perbedaan status tersebut dijabatani.

3.1 Etika Dalam Praktek

Etika adalah 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.

Etika Memiliki Nilai Praktis yaitu :

Bagaimana hidup dalam lingkungan atau keluarganya. Bagaimana tindakannya terhadap sesama manusia dalam masyarakat.

Manusia Yang Beretika (Bersusila) ialah manusia yang bertingkah laku baik, yaitu manusia itu memiliki kepribadian yang baik, ia bertanggung jawab kepada siapapun yang berhak menuntut jawab dengan sah atas apa yang diperbuatnya serta bertanggung jawab kepada “kata hatinya”. Yang dimaksudkan dengan “Kata Hati” adalah kesadaran moral yang sudah timbul dan berkembang. Kesadaran moral/etis adalah pengetahuan tentang ada baik dan buruk.

Selanjutnya masalah etika juga mencakup pilihan antara yang baik dan yang lebih baik atau mungkin juga antara yang buruk dan yang lebih. Sebagai manusia sosial, manusia diberikan kesempatan untuk memilih dan memilah mana yang baik dan yang lebih baik sesuai dengan norma-norma yang berlaku dan harus diberlakukan secara universal.

Sebagai manusia sosial pula, manusia harus melaksanakan etika dalam hidupnya baik secara pribadi, sosial dan umum.

Secara 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 kehidupannya pribadi hal-hal baik dan berdasarkan norma-norma susila yang ada. Sehingga secara umum, manusia yang lain akan menilai sikap dan kepribadian seseorang.

Berikut ini adalah contoh-contoh untuk **Etika Pribadi**, **Etika Sosial** dan **Etika Umum**, **Etika kantor** dan **Etika profesi** adalah sebagai berikut :

Etika 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 pebuatannya 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

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 Umum

Adalah aturan-aturan yang diberlakukan secara umum. Manusia lain tidak mengetahui. Contohnya membuang air kecil dikolam renang walaupun tidak diketahui orang, melanggar **etika umum** sebab kolamnya akan menjadi kotor dan dapat mengakibatkan timbulnya penyakit.

Etika Kantor

Adalah aturan-aturan, norma-norma, nilai dan kaidah yang diberlakukan oleh kantor tertentu dengan maksud semua pegawainya dapat melaksanakan hal yang baik dan benar. Dalam kantor, **Etika memberikan petunjuk kepada anda supaya memperlakukan siapa saja dengan cara yang adil, benar dan bersikap yang pantas**. Hal-hal yang perlu diperhatikan yaitu :

- ❖ Saling memberi nasehat
- ❖ Hendaknya memberi teladan yang baik bagi yang lain
- ❖ Jangan membentuk kelompok

- ❖ Jangan merusak administrasi instansi
- ❖ Menyimpan arsip rahasia
- ❖ Jangan membocorkan rahasia kantor
- ❖ Membayar pajak dengan benar
- ❖ Hargailah waktu
- ❖ Jangan menuntut balas jasa, upeti atau uang pelican
- ❖ Jangan menunda pekerjaan

Etika Profesi

Adalah bagian dari etika sosial yaitu filsafat atau pemikiran rasional tentang kewajiban dan tanggung jawab manusia sebagai anggota masyarakat. Yang dimaksud dengan Profesi adalah pekerjaan yang dilakukan sebagai kegiatan pokok agar dapat menghasilkan nafkah hidup dan yang mengandalkan/mengedepankan keahlian yang khusus. Oleh karena persyaratan keahlian yang khusus itulah sehingga pengertian profesi dibedakan dengan pekerjaan, kendati tidak dapat disangkal bahwa sangat sulit untuk membedakan atau memisahkan kedua istilah tersebut. Pengertian profesi diatas merupakan profesi pada umumnya sedangkan ada lagi profesi yang luhur dimana profesi 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.

Agar supaya etika profesi dapat ditegakkan dengan baik maka profesi pada umumnya maupun profesi luhur hendaknya memiliki prinsip-prinsip yang dapat dijadikan pedoman bagi tercapainya suatu komitmen yang telah disepakati dalam memajukan suatu usaha/organisasi terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Prinsip-prinsip Etika pada umumnya dapat berupa prinsip menjalankan profesinya secara bertanggung jawab dan hormat terhadap hak-hak orang lain. Sedangkan prinsip-prinsip Etika Profesi yang luhur 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 rahasiam atasannya langsung kepada pimpinan perusahaan yang lain supaya bisa mendapatkan tambahan insentif dari perusahaan.

3.2 Etiket Dalam Praktek

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. Atiket 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 ituah yang menyebabkan timbulnya aturan-aturan pergaulan hidup tertentu. Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa : Untuk mewujudkan hal yang dimaksud diatas, ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kehidupan sosial seseorang individu antara lain. mempengaruhi kehidupan sosial seorang individu antara lain:

1. **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 modulmodul 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 + 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.

□ **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.

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.

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.

Ringkasan

Etika 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 pebuatannya 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

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 Umum

Adalah aturan-aturan yang diberlakukan secara umum. Manusia lain tidak mengetahui. Contohnya membuang air kecil dikolam renang walaupun tidak diketahui orang, melanggar **etika umum** sebab kolamnya akan menjadi kotor dan dapat mengakibatkan timbulnya penyakit.

Etika Kantor

Adalah aturan-aturan, norma-norma, nilai dan kaidah yang diberlakukan oleh kantor tertentu dengan maksud semua pegawainya dapat melaksanakan hal yang baik dan benar. Dalam kantor, Etika memberikan petunjuk kepada anda supaya memperlakukan siapa saja dengan cara yang adil, benar dan bersikap yang pantas. Hal-hal yang perlu diperhatikan yaitu :

- ❖ Saling memberi nasehat
- ❖ Hendaknya memberi teladan yang baik bagi yang lain
- ❖ Jangan membentuk kelompok
- ❖ Jangan merusak administrasi instansi
- ❖ Menyimpan arsip rahasia
- ❖ Jangan membocorkan rahasia kantor
- ❖ Membayar pajak dengan benar
- ❖ Hargailah waktu
- ❖ Jangan menuntut balas jasa, upeti atau uang pelican
- ❖ Jangan menunda pekerjaan

Etika Profesi

Adalah bagian dari etika sosial yaitu filsafat atau pemikiran rasional tentang kewajiban dan tanggung jawab manusia sebagai anggota masyarakat. Yang dimaksud dengan Profesi adalah pekerjaan yang dilakukan sebagai kegiatan pokok agar dapat menghasilkan nafkah hidup dan yang mengandalkan/mengedepankan keahlian yang khusus.

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 ituah yang menyebabkan timbulnya aturan-aturan pergaulan hidup tertentu. Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa : Untuk mewujudkan hal yang dimaksud diatas, ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kehidupan sosial seseorang individu antara lain.

mmpengaruhi kehidupan sosial seorang individu antara lain:

1. **Self-Confidence**

Self-confidence yang baik akan memperkuat rasa percaya anda.

2. **Self-Control**

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

3. **Body Language**

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

4. **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.

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).

Latihan Soal:

1. Jelaskan tata cara perkenalan.
2. Jelaskan apa saja yang perlu diperhatikan saat bercakap-cakap
3. Jelaskan etiket dalam menelepon

Test Formatif

PILIH BENAR ATAU SALAH

1. (B – S) aturan-aturan, kaidah-kaidah dan norma-norma yang diberlakukan secara pribadi disebut etika social
2. (B – S) Membuang air kecil dikolam renang walaupun tidak diketahui orang, melanggar etika social
3. (B – S) First Impresion adalah kesan pertama, yaitu pandangan (penilaian) seseorang terhadap seorang individu
4. (B – S) Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam mengadakan pembicaraan melalui telepon adalah tersenyum

PILIHAN BERGANDA

1. Kaidah-kaidah dan norma-norma yang diberlakukan secara pribadi dan harus dilakukan oleh pribadi tersebut disebut :
 - A. Etika pribadi
 - B. Etika social
 - C. Etika pergaulan
 - D. Etiket pribadi
 - E. Semua salah
2. Pejabat pemerintah mempergunakan uang negara untuk kepentingan pribadi melanggar etika :
 - A. Etika Sosial
 - B. Etika Umum
 - C. Etika Pribadi
 - D. Etika Pergaulan
 - E. Semua salah
3. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan agar dapat berbicara dengan efektif adalah:
 - A. Rasa percaya pada diri yang kuat.
 - B. Keluwesan dalam pergaulan
 - C. Mempunyai persepsi yang tepat terhadap lingkungan dan individu yang terlibat dalam interaksi tersebut.
 - D. Dapat memahami dan menguasai situasi.

- E. Semua benar
- 4. Hal-hal yang harus dihindari dalam suatu percakapan adalah:
 - A. Memotong pembicaraan lawan bicara
 - B. Memonopoli suatu pembicaraan
 - C. Membicarakan (membual) tentang diri sendiri
 - D. Membicarakan kekurangan atau keburukan orang lain
 - E. Semua benar
- 5. Membuang air kecil dikolam renang walaupun tidak diketahui orang, melanggar etika:
 - A. Etika umum
 - B. Etika Sosial
 - C. Etika Pergaulan
 - D. Etika kantor
 - E. Semua salah

ESSAY

1. Sebutkan Faktor-faktor yang perlu diperhatikan agar dapat berbicara dengan efektif dan hal-hal yang harus dihindari

BAB 4

ETIKET KANTOR

Tujuan Pembelajaran

Setelah mempelajari Topik ini Mahasiswa mampu

- Memahami dan Menjelaskan pengertian kantor
- Menjelaskan apa yang dimaksud dengan etiket kantor
- Menjelaskan bagaimana sikap seseorang selama berada di kantor
- Menjelaskan apa yang dimaksud etiket komunikasi kantor
- Menjelaskan komunikasi yang dilakukan secara lisan dan tulisan

Pengantar

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. 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.

4.1 Etiket Kantor

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 di kantor, dan memperhatikan tatacara yang ada di kantor tersebut baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

- Memberi Salam

Ucapan selamat disampaikan dengan perasaan tulus disertai dengan muka cerah dan diikuti dengan senyum.

Adapun beberapa ucapan yang umum diucapkan :

1. Selamat pagi
 2. Selamat siang
 3. Selamat sore
 4. Selamat malam
 5. Hallo
 6. How do you do
 7. Apa kabar
 8. Nice to meet you dan lain-lain.
- Etika Berbicara
1. Hendaknya pembicaraan selalu didalam kebaikan
 2. Suara dapat didengar
 3. Jangan membicarakan sesuatu yang tidak berguna
 4. Janganlah membicarakan semua yang didengar
 5. Menghindari perdebatan dan saling membantah
 6. Tenang dalam berbicara, tidak tergesa-gesa
 7. Menghindari sikap memaksakan diri
 8. Menghindari sikap adu domba
 9. Mendengarkan orang lain berbicara
 10. Jangan memonopoli pembicaraan
 11. Menghindari perkataan kasar
 12. Jangan memandang rendah lawan bicara
- Etika Memberi Nasehat
1. Hendaknya ikhlas didalam memberikan nasihat
 2. Hendaknya nasehat dengan cara yang baik dan tutur kata yang lembut serta mudah
 3. Hendaknya orang yang dinasehati sedang sendirian
 4. Hendaknya pemberi nasehat mengerti betul dengan apa yang dinasehatkan
 5. Hendaknya orang yang memberi nasehat memperhatikan kondisi orang yang akan dinasehati
 6. Hendaknya pemberi nasehat menjadi teladan bagi orang yang dinasehati
 7. Hendaknya pemberi nasehat sabar terhadap kemungkinan yang menyimpannya
- Etika Chating Di Kantor
1. Sopan
Awali dengan kata-kata “ Anda sibuk..?”
 2. Jangan kebanyakan basa basi

Jangan membahas hal-hal yang tidak perlu

3. Hormati jam sibuknya

Anda bias bertanya kapan dia ada waktu tidak sibuk dan siap untuk diajak chatting

4. Jangan mengganggu

Kendati seorang terlihat online, bukan berarti dia bias diganggu

5. Jangan Bohong

6. Jangan memaksakan diri

- Etika Wawancara

1. Penampilan

2. Intonasi

3. Semangat dan Bahasa tubuh

4. Jelas dan transparan

5. Dari awal sampai akhir focus pada pertanyaan

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 seefisien 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.

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.

4.2 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.

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

Ringkasan

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 seefisien mungkin oleh setiap orang yang terlibat dalam kantor tersebut.

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.

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.

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, bawahan dan yang selevel

Latihan Soal :

1. Apa yang dimaksud dengan Etiket Kantor?
2. Jelaskan serta memberikan contoh bagaimana bahasa tubuh digunakan saat berkomunikasi dengan atasan, bawahan dan selevel.
3. Bagaimana berkomunikasi secara langsung/lisan?
4. Bagaimana berkomunikasi secara tulisan?
5. Media apa saja yang dapat digunakan untuk berkomunikasi baik intern maupun ekstern pada suatu kantor.

Test Formatif

PILIH BENAR ATAU SALAH

1. (B – S) Ucapan selamat disampaikan dengan perasaan tulus disertai dengan muka cerah dan diikuti dengan senyum merupakan praktek dalam etiket kantor
2. (B – S) Komunikasi tidak langsung dapat dilakukan melalui media cetak
3. (B – S) Komunikasi langsung lisan contohnya dengan bahasa tubuh ini terdiri dari raut wajah (expression)
4. (B – S) Pedoman dalam membina hubungan kerja dikantor yaitu dengan bersikap sopan dan ramah serta tidak membedakan satu dengan yang lain.

PILIHAN BERGANDA

1. Salah satu contoh etika berbicara dikantor sbb :
 - A. Hendaknya pembicaraan selalu didalam kebaikan
 - B. Suara dapat didengar
 - C. Jangan membicarakan sesuatu yang tidak berguna
 - D. Janganlah membicarakan semua yang didengar
 - E. Semua benar
2. Ketentuan dan tata tertib perusahaan yang harus ditaati antara lain seperti:
 - A. Datang tepat pada waktunya dan tidak sering terlambat.
 - B. Bila berhalangan hadir atau akan datang terlambat, supaya memberitahu terlebih dahulu.
 - C. Selama jam kerja tidak boleh berhias dibelakang meja
 - D. merokok dan/atau makan serta berdagang dikantor untuk kepentingan pribadi.
 - E. Semua benar

3. Komunikasi tidak langsung dapat dilakukan melalui media-media seperti
 - A. Media cetak; fax, majalah, brosur, pamflet
 - B. Media visual; film, slide, transparansi sheet, foto dan lukisan
 - C. Media auditif; radio, telepon, tape recorder
 - D. Media audiovisual; televisi, video, internet
 - E. Semua benar
4. Komunikasi tulisan dapat dilakukan melalui beberapa aspek dibawah ini:
 - A. Gunakan kertas yang tepat, baik bentuk maupun ukurannya, kertasnya bersih tidak ada coretan atau bekas hapusan.
 - B. Perhatikan bentuk surat atau memo, sesuai dengan aturan yang berlaku
 - C. Untuk surat, memo, nama serta alamat yang dituju dan yang mengirim jelas.
 - D. Menggunakan bahasa yang tepat, dapat dimengerti
 - E. Semua benar
5. 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 disebut :
 - A. Etika Sosial
 - B. Etika Umum
 - C. Etika kantor
 - D. Etiket kantor
 - E. Semua salah

ESSAY

Sebutkan dan jelaskan aspek-aspek dalam komunikasi tulisan dan komunikasi tidak langsung.

BAB 5

BERPENAMPILAN YANG SESUAI DENGAN PROFESI

Tujuan Pembelajaran

Setelah Mempelajari Topik ini Mahasiswa Mampu :

- Menjelaskan kondisi fisik untuk berpenampilan yang baik
- Menjelaskan kesehatan dan kebersihan seseorang
- Memahami dan menjelaskan cara berbusana yang baik

Pengantar

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.

5.1 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)

5.2 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.

5.3 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. Untuk 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 adalahsilk, 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.

Ringkasan

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.

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)

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.

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. Untuk 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.

Latihan Soal :

1. Bagaimana merawat tubuh, wajah, tangan dan kaki?
2. Bagaimana berbusana yang baik dan menarik sesuai dengan tempat?

Test Formatif

PILIH BENAR ATAU SALAH

1. (B – S) Makan makanan yang cukup gizi adalah salah satu usaha untuk menjaga kondisi fisik
2. (B – S) Menjaga bau badan dan bau mulut adalah merupakan perawatan tubuh yang harus dilakukan.
3. (B – S) Berbusana yang baik merupakan salah satu perwujudan dari identitas pribadi dan komunikasi pribadi terhadap orang lain
4. (B – S) Sepatu dan berpakaian akan mempengaruhi penampilan seseorang

ESSAY

Sebutkan dan jelaskan hal-hal yang harus dilakukan seseorang dalam berpenampilan yang menarik

BAB 6

TABLE MANNER ATAU ETIKET MAKAN

Tujuan Pembelajaran

Setelah Mempelajari Topik ini Mahasiswa Mampu :

- Memahami pengertian table manner
- Memahami manfaat pengetahuan table manner
- Memahami dan menerapkan aturan-aturan dalam jamuan makan dirumah, restoran dan jamuan makan prasmanan.

Pengantar

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.

6.1 Etiket Meja Makan

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).

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).

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.

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, isendok dengan cara menciduknya kearah 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 posis 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) diletakan 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.

6.2. 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.

Etiket Makan

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.

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 mejameja 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.

Ringkasan

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).

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.

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.

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, isendok dengan cara menciduknya kearah 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 seselai makan dengan menggunakan sendok dan garpu, letakkan dengan posisi terbuka dan dengan posis 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) diletakan disebelah kanan diatas tatakannya dengan posisi terbuka menghadap keatas.

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 mejameja 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 mejameja makan berarti peralatan makan seperti gelas, piring, sendok, garpu, pisau, dan peralatan makan lainnya dapat di ambil dari meja tersebut.

Latihan Soal :

1. Apa yang dimaksud dengan Table Manner?
2. Jelaskan cara duduk dimeja makan
3. Jelaskan cara berbicara dimeja makan
4. Jelaskan cara makan minum dimeja makan

Test Formatif

PILIH BENAR ATAU SALAH

1. (B – S) Aturan meja makan sering dikenal dengan istilah table manner
2. (B – S) Serbet harus dipergunakan untuk menyeka keringat.
3. (B – S) Pada waktu makan sebaiknya tidak bersenandung atau bersiul.
4. (B – S) Duduklah dengan punggung lurus dan tegak, jangan membungkuk atau bersandar malas atau setengah berbaring

PILIHAN BERGANDA

1. Beberapa hal yang perlu diperhatikan pada saat menghadiri jamuan makan secara prasmanan, yaitu :
 - A. Tamu dipersilahkan untuk mengambil makanan sendiri sesuai dengan pilihan makanan yang disukai dari meja prasmanan dengan berbagai jenis makanan yang disajikan.
 - B. Bila hendak mengambil makanan, jangan terlalu berdesak-desakan. Jangan seolah-olah makanan akan habis dengan cepatnya. Budayakan untuk antri sesuai dengan urutan makanan.
 - C. Pada Jenis jamuan makanan prasmanan, terkadang pengundang menyediakan meja-meja makan khusus, namun bila tidak berarti tamu harus mencari tempat duduk sendiri.
 - D. Pada acara ini peralatan makan semua disediakan diatas meja-meja yang telah diatur oleh si pengundang. Bila pengundang menyediakan mejameja makan berarti peralatan makan seperti gelas, piring, sendok, garpu, pisau, dan peralatan makan lainnya dapat di ambil dari meja tersebut.
 - E. Semua benar
2. Cara Makan Minum yang benar pada jamuan makan adalah
 - A. Buka dan letakkan lap makan diatas pangkuan.
 - B. Serbet harus dipergunakan untuk menyeka bibir dan jari tangan.
 - C. Serbet tidak boleh dipergunakan untuk menyeka keringat ataupun hidung.
 - D. Serbet inipun jangan digunakan untuk menyeka/membersihkan sendok, garpu, piring.
 - E. Semua benar

3. Cara duduk yang benar saat jamuan makan:
 - A. Letakkan/tempatkan kursi tidak terlalu jauh dari meja
 - B. Letakkan tangan/lengan pada masing-masing sisi dari “table cover”.
 - C. Duduklah dengan punggung lurus dan tegak
 - D. Jangan membungkuk atau bersandar malas atau setengah berbaring.
 - E. Semua benar
4. Cara Berbicara yang benar adalah:
 - A. Hindarilah berbicara pada saat mulut penuh berisi makanan.
 - B. Usahakanlah menyelesaikan/menghabiskan makanan pada saat yang bersamaan.
 - C. Hindarilah kebiasaan berbicara dengan gerakan yang berlebihan.
 - D. Jangan menyela pembicaraan orang lain.
 - E. Semua benar
5. Tata cara dimeja makan disebut
 - A. Etiket makan
 - B. Etika makan
 - C. Etiket meja makan
 - D. Etika meja makan
 - E. Semua salah

ESSAY

Sebutkan tata cara yang harus ditunjukkan pada saat anda sedang berada dijamuan makan

BAB 7

PENGEMBANGAN KEPERIBADIAN

Tujuan Pembelajaran

Setelah Mempelajari Topik ini Mahasiswa Mampu :

- ❖ Menjelaskan Pengertian Pengembangan dan Kepribadian
- ❖ 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.

Pengantar

Pengembangan pribadi tidak hanya terbentuk dengan sendirinya. Hal itu haruslah diupayakan dengan sungguh-sungguh oleh pribadi itu sendiri. Jika tidak maka ketinggalan-keinggalan 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.

7.1 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.

7.2 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 sub sistem 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 bersamaan dalam satu Id. Contohnya, seorang karyawan dapat berkeinginan untuk memberikan penghargaan dan sekaligus dapat mencacinya. Dari contoh diatas dapat diartikan bahwa konsepsi Id adalah sumber dari ketidaksadaran.

Id secara konstan merupakan upaya untuk mendapatkan penghargaan, pemuasan dan kesenangan. Hal ini secara pokok diwujudkan melalui "libido" dan "agresi". Libido mengarah pada hubungannya dengan keinginan seksual dan kesenangan-kesenangan, tetapi juga kehangatan, makanan dan konfortabel. Sedangkan Agresi mendorong Id kearah kerusakan, termasuk diantaranya keinginan perang, berkelahi, berkuasa dan semua tindakan-tindakan yang bersifat merusak. Selanjutnya, hasrat mendapatkan pangkat yang tinggi dan nafsu untuk menyingkirkan kawan ataupun lawan secara sadis terjadi pada saat yang bersamaan pada diri seseorang sebagai perwujudan adanya libido dan agresi yang ditimbulkan dari Id.

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.

7.3 Beberapa Jenis Teori Terbentuknya Kepribadian

Ada beberapa pandangan dari beberapa ahli tentang terbentuknya kepribadian manusia 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.

10 Aspek kepribadian

Kepribadian bias dilihat dari berbagai aspek, menurut Melania H ada 10 aspek kepribadian yang bias dijadikan sebagai standar untuk mengetahui dan mengembangkan kepribadian seseorang diantaranya :

1. Sikap/Sifat Individu
 - Mau mawas diri
 - Gunakan imajinasi untuk mengatasi kebiasaan dan kecenderungan yang tidak diinginkan
 - Citra diri berada dalam genggaman
2. Pengetahuan
 - Wawasan luas
 - Memiliki keinginan untuk belajar/membaca
 - Tidak puas mengerti persoalan secara dangkal
 - Cari informasi dari ensiklopedi, perpustakaan, museum
 - Hadiri forum seminar dan sebagainya
3. Ketrampilan
 - Menguasai ketrampilan harian bersifat feminim/maskulin
 - Ketrampilan professional :
 - Ketrampilan berbicara
 - Jangan bersungut, komat-kamit
 - Gunakan kata yang tepat
4. Kecerdasan
 - Kecerdasan tidak tergantung pada tinggi rendahnya Pendidikan
 - Secara mental semua orang ingin membebaskan diri dari keharusan berpikir
 - Gunakan system sendiri waktu belajar
5. Kesehatan
 - Makan/tidur cukup dan olah raga
 - Pikiran tenang. Mekanisme tubuh yang peik akan berfungsi mulus dalam pikiran senang. Menikmati kesehatan emosional
 - Kesibukan/hobby
6. Penampilan
 - Busana baik, bersih, rapi, dan serasi dan tidak over dressed
 - Bersikap wajar tidak over acting, feminim/maskulin
 - Ekspresi mengundang persahabatan

- Eye contact mantap
7. Sikap terhadap orang lain
 - Mengakui bahwa martabat manusia sama
 - Tenggang rasa, menghargai orang lain, tidak mementingkan diri sendiri
 - Sikap negative yang harus dihindari, meremehkan dan melanggar hak orang lain
 - Bersedia memberi pujian dan menegur serta minta maaf
 - Dapat dipercaya/toleransi
 8. Pengendalian diri/emosi
 - Tidak cepat terpengaruh
 - Menyingkirkan prasangka, kecurigaan, ketakutan, pesimisme, rendah diri, iri hati. Lakukan sesuatu untuk mengatasinya.
 - Pengendalian diri fisik
 9. Nilai/Keyakinan
 - Menentukan arah hidup, cita-cita. Hal ini akan mendorong keluar dari kelesuan
 - Memiliki keberanian secara fisik
 - Tidak takut menyongsong hari depan
 10. Peranan/Kedudukan
 - Makin banyak peran, makin tinggi kedudukan makin diperhatikan, dielukan
 - Berusaha secara sehat memperoleh peranan dan kedudukan
 - Formal/Non Formal

Murray mengkalifikasikan kebutuhan-kebutuhan atas dasar perasaan, kehendak dan tujuan. Adapun tipe kebutuhan ini yakni :

1. Kebutuhan primer dan sekunder

Kebutuhan primer (primary needs atau Viscerogenic need) meliputi peristiwa-peristiwa-peristiwa organik, khas tertuju pada kepuasan badan (kebutuhan udara, air, makanan dan seks). Kebutuhan sekunder (Secondary needs atau psychogenic needs) timbul dari kebutuhan utama tadi dan ditandai oleh kekurangan hubungan vocal dengan proses organis yang tertentu atau pemanasan badan (kebutuhan untuk menemukan, konstruksi, kecakapan, pengenalan, otonomi dan membedakan).
2. Kebutuhan teraga dan tak teraga

Kebutuhan teraga (over needs) khas terdapat didalam motor behavior, sedangkan covert needs terdapat didalam dunia fantasi atau mimpi. Covert needs adalah hasil daripada perkembangan super ego.
3. Focal needs dan diffuse needs

Ada kebutuhan yang terdapat pada lingkungan tertentu. Adapula kebutuhan yang begitu umum sehingga ada didalam setiap hampir setiap lingkungan. Jika seseorang akan mengubah sesuatu objek maka orang itu sering mengalami fiksasi (jika kebutuhan tersebut terbentuk pada objek yang tidak tepat)

4. Proactive needs dan reactive needs

Effect needs adalah kebutuhan yang ditujukan pada keinginan, tindakan tertentu. Proses activity adalah modal needs cenderung untuk membentuk tindakan tertentu. Proses activity adalah tindakan-tindakan yang dibawa lahir, seperti melihat, mendengar, bercakap, berpikir dan sebagainya. Modal needs termasuk pengerjaan sesuatu dengan suatu tingkat kualitas yang sangat baik seperti pola-pola music, keindahan badan dan sebagainya

5. Proses activit, modal needs dan effect needs

Proactive needs sebagian besar ditentukan dari dalam. Seseorang akan bergerak secara spontan jika dorongan itu timbul dari dalam. Reactive needs diartikan sebagai akibat dari peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam lingkungan. Keduanya berinteraksi.

7.4 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.

7.5. 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

7.6 Usaha Mengembangkan Diri

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

1. Pengenalan diri melalui introspeksi dan umpan balik.
2. Upaya Pembentukan Sikap
3. Menerima Diri
4. Menghayati dan Mengamalkan perilaku baru.
5. Karakterisasi Perilaku Baru

Selain beberapa cara tersebut diatas, untuk mencapai tujuan pengembangan pribadi, ada beberapa program yang perlu dilaksanakan secara bertahap yaitu :

1. Pengenalan diri

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 Kita dapat mencatat, mengkoreksi 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?

Ada beberapa cara untuk mengenali diri yaitu menurut Hary Ingham dan Joseph Luft dan “JOHARI WINDOW”, 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 tidakdiketahui 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
- V. diketahui baik oleh diri sendiri maupun orang lain. Contohnya tekanantekanan yang kita rasakan dibawah alam sadar (trauma atau mimpi buruk).

Manfaat Pengenalan Diri adalah untuk memperoleh penerimaan diri (self acceptance) dan konsep diri (self concept) yang baik. Dengan adanya konsep diri yang baik dan positif, seseorang akan mudah meminta umpan balik (feedback) dari orang lain serta mempunyai harga diri yang kuat dimana menjadikan pribadi orang tersebut sebagai pribadi yang mempunyai kepercayaan diri dalam berinteraksi dengan lingkungannya.

2. Umpan Balik (Feedback)

Umpan Balik merupakan proses dimana seseorang memberi tahu keadaan orang lain berdasarkan pengamatan dan perasaannya terhadap tingkah laku seseorang yang lain. Adapun tujuan dari adanya umpan balik adalah untuk membantu perkembangan pribadi seseorang demi kebaikannya dan merupakan suatu elemen penting dalam mendidik.

Bagaimana agar umpan balik menjadi efektif?

- Menunjukkan sikap penerimaan termasuk juga cara membawakan/menyampaikan respons.
- Adanya keterbukaan dari yang bersangkutan
- Adanya kepercayaan dari kedua belah pihak
- Memiliki perhatian terhadap kebutuhan orang lain.

3. Upaya Pembentukan Sikap

Ada beberapa hal yang dapat dijadikan pedoman dalam upaya pembentukan sikap

- Memiliki mental yang kuat
- Sebelum bertindak, pikirkan untung ruginya
- Antusias/positive thinking perlu diterapkan
- Belajar meyakini diri sendiri dengan mengurangi rasa kuatir, menyesali diri, meragukan diri, iri hati, tidak berdaya yang berlebihan
- Tingkatkan kemampuan untuk mendapatkan apa yang menjadi tujuan sendiri
- Jangan biarkan perkecualian terjadi sebelum kebiasaan baru berakar pada kehidupan
- Berlatihlah pada setiap kesempatan.

Dengan berpedoman pada hal-hal diatas berarti akan terjadi perubahan sikap pada diri manusia. Sikap seseorang dapat terbentuk karena kebiasaan, dengan kata lain sikap dapat diubah. Bila seseorang menginginkan perubahan pada perilakunya/sikapnya yang kurang baik (negatif), perubahan ke arah yang lebih baik (positif) akan terjadi apabila ia mau merubahnya dan menjadikannya sebagai suatu kebiasaan baru.

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 syaraf semakin mudah dan akhirnya kemampuan reaksi menjadi otomatis.

4. Pengembangan Diri

Dalam hubungan dengan pengembangan diri, kita harus dapat membuka diri untuk menerima koreksi dari orang lain (feedback) agar pengembangan pribadi kita dapat

tercapai. Juga kita harus dapat *mengintrospeksi diri kita sendiri (self introspection)* apakah yang kita lakukan sudah sesuai dengan etika, etiket dan norma-norma kehidupan yang lain.

Jadi untuk mencapai suatu pengembangan diri yang diharapkan, seseorang harus mengenali dirinya sendiri dan mau berupaya untuk mengadakan perubahan-perubahan terhadap kekurangan-kekurangan yang dimilikinya sehingga pribadi seseorang bisa menjadi dewasa dan matang dalam menghadapi kehidupannya.

Kepribadian Yang Matang

Bagaimana memiliki kepribadian yang matang? Untuk mencapai suatu kepribadian yang matang, ada beberapa criteria 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 tindakantindakan 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.

Ringkasan

Ada beberapa pandangan dari beberapa ahli tentang terbentuknya kepribadian manusia 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.

Ada beberapa hal yang dapat dijadikan pedoman dalam upaya pembentukan sikap

- Memiliki mental yang kuat
- Sebelum bertindak, pikirkan untung ruginya

- Antusias/positive thinking perlu diterapkan
- Belajar meyakini diri sendiri dengan mengurangi rasa takut, menyesali diri, meragukan diri, iri hati, tidak berdaya yang berlebihan
- Tingkatkan kemampuan untuk mendapatkan apa yang menjadi tujuan sendiri
- Jangan biarkan perkecualian terjadi sebelum kebiasaan baru berakar pada kehidupan
- Berlatihlah pada setiap kesempatan.

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

1. Pengenalan diri melalui introspeksi dan umpan balik.
2. Upaya Pembentukan Sikap
3. Menerima Diri
4. Menghayati dan Mengamalkan perilaku baru.
5. Karakterisasi Perilaku Baru

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).

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

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

1. Pengenalan diri melalui introspeksi dan umpan balik.
2. Upaya Pembentukan Sikap
3. Menerima Diri
4. Menghayati dan Mengamalkan perilaku baru.
5. Karakterisasi Perilaku Baru

Selain beberapa cara tersebut diatas, untuk mencapai tujuan pengembangan pribadi, ada beberapa program yang perlu dilaksanakan secara bertahap yaitu :

Pengenalan diri

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 Kita dapat mencatat, mengkoreksi satu persatu hal-hal yang baik pada diri kita dan hal-hal yang tidak baik pada diri kita.

Manfaat Pengenalan Diri adalah untuk memperoleh penerimaan diri (self acceptance) dan konsep diri (self concept) yang baik. Dengan adanya konsep diri yang baik dan positif,

seseorang akan mudah meminta umpan balik (feedback) dari orang lain serta mempunyai harga diri yang kuat dimana menjadikan pribadi orang tersebut sebagai pribadi yang mempunyai kepercayaan diri dalam berinteraksi dengan lingkungannya.

Umpan Balik (Feedback)

Umpan Balik merupakan proses dimana seseorang memberi tahu keadaan orang lain berdasarkan pengamatan dan perasaannya terhadap tingkah laku seseorang yang lain.

Adapun tujuan dari adanya umpan balik adalah untuk membantu perkembangan pribadi seseorang demi kebaikannya dan merupakan suatu elemen penting dalam mendidik.

Bagaimana agar umpan balik menjadi efektif?

- Menunjukkan sikap penerimaan termasuk juga cara membawakan/menyampaikan respons.
- Adanya keterbukaan dari yang bersangkutan
- Adanya kepercayaan dari kedua belah pihak
- Memiliki perhatian terhadap kebutuhan orang lain.

Upaya Pembentukan Sikap

Ada beberapa hal yang dapat dijadikan pedoman dalam upaya pembentukan sikap

- Memiliki mental yang kuat
- Sebelum bertindak, pikirkan untung ruginya
- Antusias/positive thinking perlu diterapkan
- Belajar meyakini diri sendiri dengan mengurangi rasa kuatir, menyesali diri, meragukan diri, iri hati, tidak berdaya yang berlebihan
- Tingkatkan kemampuan untuk mendapatkan apa yang menjadi tujuan sendiri
- Jangan biarkan perkecualian terjadi sebelum kebiasaan baru berakar pada kehidupan
- Berlatihlah pada setiap kesempatan.

Dengan berpedoman pada hal-hal diatas berarti akan terjadi perubahan

sikap pada diri manusia. Sikap seseorang dapat terbentuk karena kebiasaan, dengan kata lain sikap dapat diubah. Bila seseorang menginginkan perubahan pada perilakunya/sikapnya yang kurang baik (negatif), perubahan ke arah yang lebih baik (positif) akan terjadi apabila ia mau merubahnya dan menjadikannya sebagai suatu kebiasaan baru.

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 syaraf semakin mudah dan akhirnya kemampuan reaksi menjadi otomatis.

Pengembangan Diri

Dalam hubungan dengan pengembangan diri, kita harus dapat membuka diri untuk menerima koreksi dari orang lain (feedback) agar pengembangan pribadi kita dapat tercapai. Juga kita harus dapat *mengintrospeksi diri kita sendiri (self introspection)* apakah yang kita lakukan sudah sesuai dengan etika, etiket dan norma-norma kehidupan yang lain.

Jadi untuk mencapai suatu pengembangan diri yang diharapkan, seseorang harus mengenali dirinya sendiri dan mau berupaya untuk mengadakan perubahan-perubahan terhadap kekurangan-kekurangan yang dimilikinya sehingga pribadi seseorang bisa menjadi dewasa dan matang dalam menghadapi kehidupannya.

Kepribadian Yang Matang

Bagaimana memiliki kepribadian yang matang? Untuk mencapai suatu kepribadian yang matang, ada beberapa criteria 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 tindakantindakan 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.

Latihan Soal

1. Sebutkan dan jelaskan teori terbentuknya kepribadian!
2. Jelaskan bagaimana seseorang dapat mengembangkan dirinya!
3. Sebutkan pedoman-pedoman dalam upaya pembentukan sikap!

Test Formatif

PILIH BENAR ATAU SALAH

1. (B – S) Ciri-ciri seseorang memiliki kepribadian yang matang adalah Mau menerima penilaian-penilaian orang lain tentang diri pribadi kita
2. (B – S) Dalam hubungan dengan pengembangan diri, kita harus dapat membuka diri untuk menerima koreksi dari orang lain
3. (B – S) Salah satu contoh pedoman dalam pembentukan sikap antarlain Sebelum bertindak, pikirkan untung ruginya
4. (B – S) Teori nurture menganggap bahwa kepribadian manusia terbentuk dari seberapa jauh lingkungan mempengaruhi/membentuk pribadi manusia itu

PILIHAN BERGANDA

1. Ciri ciri pribadi yang berbudi dan berkehendak yang baik dan benar, yaitu:
 - A. Mau menyelami perasaan orang lain, tidak egoistis
 - B. 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.
 - C. Mau memaafkan kesalahan orang lain dan juga mau mengakui kesalahan yang diperbuatnya sehingga orang lain merasa tidak senang.
 - D. 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
 - E. Semua benar
2. Membuka diri untuk menerima koreksi dari orang lain (feedback) merupakan :
 - A. Pengembangan diri
 - B. Penguatan diri
 - C. Karakter
 - D. Tingkah laku
 - E. Semua benar
3. Beberapa cara yang dapat dilakukan agar pengembangan diri dapat berlangsung, yaitu:
 - A. Pengenalan diri melalui introspeksi dan umpan balik.
 - B. Upaya Pembentukan Sikap
 - C. Menerima Diri
 - D. Menghayati dan Mengamalkan perilaku baru.
 - E. Semua benar
4. 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 disebut teori :
 - A. Teori Konvergensi
 - B. Teori Nurture
 - C. Teori Nature
 - D. Teori Perilaku
 - E. Semua salah
5. Pengembangan kepribadian bertujuan untuk :
 - A. Mengembangkan potensi (nature) dengan mempertimbangkan pengaruh lingkungan (nurture) seoptimal mungkin
 - B. Memberikan pedoman dasar dalam upaya pengembangan pribadi selanjutnya

- C. Mempelajari sikap-sikap positif guna menunjang peran sebagai individu
- D. Mempelajari sikap-sikap positif guna menunjang peran sebagai makhluk sosial
- E. Semua benar

ESSAY

1. Sebutkan apa yang dimaksud dengan pengembangan kepribadian, tujuan pengembangan kepribadian dan upaya-upaya untuk mengembangkan kepribadian

DAFTAR PUSTAKA

- Ruslan, Rosadi. 2001; *“Etika Kehumasan, Konsepsi & Aplikasi”*. PT.Raja Grafindo.Jakarta
- Sarumpaet.R.I. 2006; *“Etiket Bergaul”*. Cetakan keduapuluh. Copyright Ind Publishing House.Bandung.
- Rismawaty.2008; *“Kepribadian & Etika Profesi”*. Graha Ilmu.Yogyakarta.

GLOSARIUM

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

Etika adalah norma-norma, nilai-nilai, kaidah-kaidah, ukuran-ukuran bagi tingkah laku yang baik

Etika Pribadi adalah aturan-aturan, kaidah-kaidah dan norma-norma yang diberlakukan secara pribadi dan harus dilakukan oleh pribadi tersebut.

Etika Sosial adalah aturan-aturan, kaidah-kaidah dan nilai-nilai yang diberlakukan dilingkungan masyarakat dimana interaksi dengan manusia lainnya terjadi.

Etika Umum adalah aturan-aturan yang diberlakukan secara umum. Manusia lain tidak mengetahui.

Etika Kantor adalah aturan-aturan, norma-norma, nilai dan kaidah yang diberlakukan oleh kantor

Etiket adalah aturan sopan santun dalam pergaulan hidup.

Etiket makan (table manner) adalah aturan-aturan yang digunakan pada acara jamuan makan, dirumah, direstoran-restoran dan hotel, baik secara table set ataupun prasmanan

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

Moral diartikan sebagai aturan-aturan hidup yang berlandaskan ajaran Tuhan Yang Maha Esa.

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

Self-confidence adalah rasa percaya diri yang baik

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

Teori Nature merupakan teori yang menyatakan bahwa kepribadian manusia terbentuk dari hasil bawaan lahir. Dengan kata lain, bahwa kepribadian manusia sangat tergantung pada potensi yang dimilikinya.

Teori Nurture merupakan teori yang 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 teori yang menyatakan 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.

Umpan Balik merupakan proses dimana seseorang memberi tahu keadaan orang lain berdasarkan pengamatan dan perasaannya terhadap tingkah laku seseorang yang lain.

INDEKS

A

Aturan 7,8,12,33

E

Etika 6,7,8,9,11,12,13,14

Etiket 6,7,8,9,11,14,15,16,17,18,21,33,37,38

J

Johari Window 55

K

Kantor 7,8,12,33

Kebersihan 28

Kepribadian 42,43,44

Kerapihan 28

Komunikasi 24,25

Kondisi Fisik 27

M

Moral 9

N

Norma 7

P

Penampilan 27

Percakapan 16,17

Perilaku 7,8,9

Perkenalan 15

Profesi 6,13,27

T

Table Manner 6,33

Tamu 24
Tata Busana 29
Tata Cara 15
Telepon 17,24
Tutur Sapa 21,25

ETIKA PROFESI



Deisy Ch. Andih, SE, MSi telah menempuh Pendidikan di Program Sarjana di bidang Ekonomi Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado dan Pasca Sarjana Universitas Padjajaran Bandung dengan bidang ekonomi manajemen. Sebagai pengajar di Jurusan Pariwisata, adapun mata kuliah yang diampu diantaranya Pengantar Manajemen, Pemasaran Pariwisata, Pemasaran Hotel, Teknik Pelayanan Prima, Manajemen MICE, Etika Profesi dan Kewirausahaan.



Vesty Like Sambeka, SPi, MSi telah menempuh Pendidikan di Program Sarjana dibidang Perikanan di Universitas Sam Ratulangi Manado dan Program Pasca Sarjana dibidang wilayah pesisir dan laut di Universitas Sam Ratulangi Manado. Sebagai pengajar di Jurusan Pariwisata, adapun mata kuliah yang diampu diantaranya Teknik pelayanan prima, Sistem Manajemen Mutu, Etika Profesi.



ISBN 978-623-7580-74-4

