

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Kejayaan seseorang terletak kepada etikanya yang baik, etiket yang baik selalu membuat seseorang menjadi aman, tenang dan mulia selalu melaksanakan kewajiban-kewajibannya. Dia melakukan kewajiban terhadap dirinya sendiri yang menjadi hak dirinya, terhadap Tuhan yang menjadi hak Tuhannya, terhadap makhluk lain dan terhadap sesama manusia.

Kedudukan etiket dalam kehidupan manusia menempati tempat yang penting, sebagai individu maupun masyarakat dan bangsa, sebab jatuh bangunnya suatu masyarakat tergantung kepada bagaimana etiketnya. Apabila etiketnya baik, sejahteralah lahir dan batinnya, tetapi bila etiketnya rusak, maka rusaklah lahir dan batinnya.

#### **2.1 Pengertian Etika, Etiket, dan Etika Kerja**

##### **2.1.1 Pengertian Etika**

Secara etimologis, kata etika berasal dari kata Yunani '*ethos*'(tunggal) yang berarti adat, kebiasaan, watak, akhlak, sikap, perasaan dan cara berpikir. Bentuk jamaknya *ta etha*. Sebagai bentuk jamak dari *ethos*, *ta etha* berarti adat-kebiasaan atau pola pikir yang dianut oleh suatu kelompok orang yang disebut masyarakat atau pola tindakan yang dijunjung tinggi dan dipertahankan oleh masyarakat tersebut. Bentuk jamak inilah yang menjadi acuan dengannya istilah etika yang dipakai dalam sejarah peradaban manusia hingga saat ini tercipta. Etika adalah *ta etha* atau adat-kebiasaan yang baik yang dipertahankan, dijunjung tinggi dan diwariskan secara turun-temurun. Yosephus (2010:3).

Selain etika, kita juga harus dapat mengetahui apa itu etiket, agar tidak terjadi salah pengertian dari istilah dan etiket disamakan artinya. Namun etika dan etiket mempunyai pengertian yang berbeda. Untuk mengetahui perbedaan antara kedua istilah tersebut maka dalam hal ini dibahaslah mengenai pengertian etiket.

### **2.1.2 Pengertian Etiket**

Etiket berasal dari bahasa Prancis (*etiquette*) yang berarti kartu undangan. Dalam arti sempit, etiket sering disebut dengan etika yang artinya tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Sedangkan dalam arti luas, etiket sering disebut tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dalam bermasyarakat. Tingkah laku ini perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan masyarakat. Hal ini disebabkan norma-norma atau kebiasaan masyarakat berbeda sesuai dengan masing-masing daerah atau negara. (Kasmir, 2005:79).

Jadi, etiket adalah tata cara berhubungan dengan manusia lainnya, dengan menggunakan kartu undangan. Maka akan dapat menimbulkan suasana keakraban antara yang mengundang dengan yang diundang. Yang bertujuan agar norma-norma yang berlaku dihargai sehingga setiap undangan merasa dihargai atau dapat saling menghormati satu sama lainnya.

### **2.1.3 Pengertian Etika Kerja**

Etika kerja mengatur anda bersikap, bertindak di dalam lingkungan dimana anda bekerja. Hal ini menyangkut hubungan anda dengan atasan, sesama rekan kerja ataupun dengan bawahan maupun tamu perusahaan. Jadi, etika kerja merupakan adat/kebiasaan seseorang yang membuat/mendorong seseorang untuk secara pribadi bertanggung jawab pada pekerjaan dan tanggung jawabnya. Sering dikaitkan dengan karakter seseorang.

Dalam menjalankan etiket terdapat beberapa komponen dimana satu sama lainnya harus saling mendukung. Komponen ini adalah cara kita, sikap dan perilaku, cara berpenampilan, cara berpakaian, cara berbicara, cara bertanya, gerak-gerik dan komponen lainnya. Jika salah satu saja komponen ini tidak dilakukan secara baik, hasilnya menjadi lain. bahkan bukan tidak mungkin akan menggagalkan suasana yang diinginkan seperti dalam tujuan etiket pelayanan.

Etiket pelayanan untuk berbagai acara atau kegiatan perlu ada ketentuan yang mengaturnya. Ketentuan ini dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya. Artinya, apabila salah satu aspek diabaikan, pelayanan dari komponen lainnya menjadi tidak berguna.

#### **2.1.4 Etiket Secara Umum**

Menurut Kasmir (2005:81), adapun ketentuan yang diatur dalam etika secara umum sebagai berikut:

##### **1. Sikap dan Perilaku**

Artinya sikap dari perilaku sehari-hari yang ditunjukkan karyawan kepada dalam hal ini pengunjung pada saat berhubungan atau pada saat berada dalam satu ruangan, pengunjung seringkali memperhatikan sikap dan perilaku ini, baik sengaja atau tidak, terutama sikap yang mau menolong dan peduli terhadap kebutuhan para pengunjung.

##### **2. Penampilan**

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku dapat membuat pengunjung terkesan. Penampilan karyawan juga harus selalu terlihat senang dan gembira termasuk pada saat berhubungan dengan para pengunjung. penampilan ini harus selalu dijaga selama jam kerja secara prima.

##### **3. Cara Berpakaian**

Cara berpakaian, artinya cara menggunakan baju, celana, atau aksesoris yang melekat dalam pakaian itu. Pakaian yang dikenakan harus serasi atau sesuai antara baju dan celana termasuk warna yang digunakan. Warna yang digunakan tidak terkesan berlebihan. Kemudian, pakaian yang dikenakan juga harus bersih, rapi dan necis, sehingga para pengunjung senang selalu berada dekat dengannya.

##### **4. Cara Berbicara**

Cara berbicara, artinya cara kita berkomunikasi dengan pengunjung. hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa-apa yang pengunjung inginkan. Berbicara kepada pengunjung harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele. Janganlah berbicara hal-hal yang bukan pada pokok permasalahan, kecuali jika hanya sekedar basa-basi. Itupun hanya berbicara misalnya, menanyakan tentang kabar. Hindari pembicaraan yang bersifat mengejek.

### 5. Gerak-gerak

Gerak-gerak, artinya pergerakan anggota badan yang diperlihatkan di depan pengunjung. Gerak-gerak meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki. Jangan sampai gerak-gerak yang kita lakukan dapat mengakibatkan pengunjung tersinggung. Kemudian gerak-gerak kita juga jangan sampai membuat pengunjung merasa dicurigai, misalnya memandang dengan pandangan sinis. Mimik wajah maksudnya adalah ekspresi wajah yang diperlihatkan kepada pengunjung. mimik yang diperlihatkan sebaiknya tenang, gembira, tidak cemberut atau kusut. Pandangan mata pada saat kita memandang pengunjung harus dengan sopan termasuk dalam hal menatap para pengunjung. begitu pula dengan pergerakan tangan yaitu pada saat kita menunjuk tangan atau jari.

### 6. Cara Bertanya

Dalam praktiknya, pengunjung memiliki sifat yang berbeda-beda diantara sekian banyak pengunjung, ada yang banyak diam, ada pula yang cerewet atau banyak tanya. Pengunjung yang diam maksudnya tidak banyak bicara, pemalu dan jika tidak ditanya sulit untuk mengemukakan keinginannya. Sebaliknya ada pengunjung yang banyak tanya artinya serba ingin tahu sedetail mungkin bahkan terkadang yang tidak ada hubungannya dengan masalah yang dihadapinya juga ditanyakan. Bagi pengunjung yang pendiam, karyawanlah yang berinisiatif untuk bertanya atau memulai setiap pembicaraan. Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat pengunjung mau bicara. Kemudian, bagi pengunjung yang banyak bertanya, karyawan sebaiknya banyak mendengarkan dengan baik dan menjawab dengan baik pula.

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengunjung, karyawan selalu dituntut agar dapat memuaskan pengunjung tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etiket sehingga kedua belah pihak, baik pengunjung maupun karyawan perusahaan dapat saling menghargai satu sama lainnya.

## 2.2 Aspek-aspek Etika Kerja

Menurut Sinamo (2005), setiap manusia memiliki spirit/roh keberhasilan, yaitu motivasi murni untuk meraih dan menikmati keberhasilan. Roh inilah yang menjelma menjadi perilaku yang khas seperti kerja keras, disiplin, teliti, tekun, integritas, rasional, bertanggung jawab dan sebagainya melalui keyakinan, komitmen, dan

penghayatan atas paradigma kerja tertentu. Dengan ini maka orang berproses menjadi manusia kerja yang positif, kreatif, dan produktif.

Ada delapan aspek etika kerja sebagai berikut:

1. Kerja adalah rahmat, karena kerja merupakan pemberian dari Yang Maha Kuasa, maka individu harus dapat bekerja dengan tulus dan penuh syukur.
2. Kerja adalah amanah, kerja merupakan titipan berharga yang dipercayakan pada kita sehingga secara moral kita harus bekerja dengan benar dan penuh tanggung jawab.
3. Kerja adalah panggilan, kerja merupakan suatu dharma yang sesuai dengan panggilan jiwa kita sehingga kita mampu bekerja dengan penuh integritas.
4. Kerja adalah aktualisasi, pekerjaan adalah sarana bagi kita untuk mencapai hakikat manusia yang tertinggi sehingga kita akan bekerja keras dengan penuh semangat.
5. Kerja adalah ibadah, bekerja merupakan bentuk bakti dan ketaqwaan kepada Sang Khalik, sehingga melalui pekerjaan individu mengarahkan dirinya pada tujuan agung Sang Pencipta dalam pengabdian.
6. Kerja adalah seni, kerja dapat mendatangkan kesenangan dan kegairahan kerja sehingga lahirlah daya cipta, kreasi baru, dan gagasan inovatif.
7. Kerja adalah kehormatan, pekerjaan dapat membangkitkan harga diri sehingga harus dilakukan dengan tekun dan penuh keunggulan.
8. Kerja adalah pelayanan, manusia bekerja bukan hanya untuk memenuhi kebutuhannya sendiri saja tetapi untuk melayani sehingga harus bekerja dengan sempurna dan penuh kerendahan hati.

Selain delapan aspek diatas. Adapun aspek etika kerja lainnya yang terdiri dari:

1. Interpersonal Skills

Interpersonal skills ini termasuk kebiasaan, sikap, tingkah laku dan penampilan. Perkembangan interpersonal skills dipengaruhi oleh keluarga, teman dan observasi kita pada dunia sekitar dan merupakan tanggung jawab masing-masing pribadi.

2. Inisiatif

3. Dapat diandalkan

### **2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Etika Kerja**

Etika kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

- a. Sifat Manusia

Sifat manusia tidak bisa ditinggalkan ataupun dihilangkan. Sifat manusia terbagi menjadi beberapa bagian di antaranya adalah sifat baik dan sifat buruk. Sifat baik ini sangatlah penting dan wajib bagi manusia untuk dijaga dan dilestarikan. Cara menjaga dan melestarikannya bisa dilakukan dengan cara melakukan perbuatan yang bisa memberi kesenangan bagi diri sendiri dan bagi orang lain. Sedangkan sifat manusia yang buruk, ini yang menjadi masalah berat yang harus dilakukan pencarian solusinya. Sifat buruk sangat mempengaruhi etika. Sifat ini membuat seseorang bisa lupa kendali di antaranya bisa berubah-ubah.

- b. Aturan-aturan agama

Setiap agama mengandung suatu ajaran etika yang menjadi pegangan bagi perilaku para penganutnya. Ajaran berperilaku baik sedikit berbeda, tetapi secara menyeluruh perbedaan tidak terlalu besar. Pada dasarnya agama merupakan suatu sistem nilai. Sistem nilai ini tentunya akan mempengaruhi atau menentukan pola hidup para penganutnya. Cara berpikir, bersikap dan bertindak seseorang pastilah

diwarnai oleh ajaran agama yang dianutnya jika ia bersungguh-sungguh dalam kehidupan beragama.

c. Budaya

Masyarakat yang memiliki sistem nilai budaya maju akan memiliki etika kerja yang tinggi dan sebaliknya, masyarakat yang memiliki sistem nilai budaya yang konservatif akan memiliki etika kerja yang rendah, bahkan bisa sama sekali tidak memiliki etika kerja. Oleh karena itu, etika kerja sangat ditentukan oleh nilai-nilai budaya yang ada dan tumbuh pada masyarakat yang bersangkutan. Etika kerja juga sangat berpegang teguh pada moral etika dan bahkan Tuhan. Etika kerja berdasarkan nilai-nilai budaya dan agama ini merupakan suatu tradisi yang disebarkan secara turun-temurun.

d. Sosial Politik

Tinggi rendahnya etika kerja suatu masyarakat dipengaruhi oleh ada atau tidaknya struktur politik yang mendorong masyarakat untuk bekerja keras dan dapat menikmati hasil kerja keras mereka dengan penuh. Etika kerja harus dimulai dengan kesadaran akan pentingnya arti tanggung jawab kepada masa depan bangsa dan bernegara. Dorongan untuk mengatasi kemiskinan, kebodohan dan keterbelakangan hanya mungkin timbul, jika masyarakat secara keseluruhan memiliki orientasi kehidupan yang teracu ke masa depan yang lebih baik. Orientasi ke depan itu harus diikuti oleh penghargaan yang cukup kepada kompetisi dan pencapaian (*achievement*). Orientasi ini akan melahirkan orientasi lain, yaitu semangat profesionalisme yang menjadi tulang-punggung masyarakat modern.

e. Kondisi Lingkungan/Geografis

Etika juga dapat muncul dikarenakan faktor kondisi geografis. Lingkungan alam yang mendukung mempengaruhi manusia yang berada di dalamnya melakukan usaha untuk dapat mengelola dan mengambil manfaat, dan bahkan dapat mengundang pendatang untuk turut mencari penghidupan di lingkungan tersebut.

f. Pendidikan

Etika kerja tidak dapat dipisahkan dengan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan sumber daya manusia akan membuat seseorang mempunyai etika kerja keras. Meningkatnya kualitas penduduk dapat tercapai apabila ada pendidikan yang merata dan keterampilan, sehingga semakin meningkat pula aktivitas dan produktivitas masyarakat sebagai pelaku ekonomi.

g. Struktur Ekonomi

Tinggi rendahnya etika kerja suatu masyarakat dipengaruhi oleh ada atau tidaknya struktur ekonomi, yang mampu memberikan insentif bagi anggota masyarakat untuk bekerja keras dan menikmati hasil kerja keras mereka dengan penuh.

h. Motivasi Intrinsik Individu

Individu yang akan memiliki etika kerja yang tinggi adalah individu yang bermotivasi tinggi. Etika kerja merupakan suatu pandangan dan sikap, yang tentunya didasari oleh nilai-nilai yang diyakini seseorang. Keyakinan inilah yang menjadi suatu motivasi kerja. Maka etika kerja juga dipengaruhi oleh motivasi seseorang. Motivasi ini bukan bersumber dari luar diri, tetapi yang tertanam/terinternalisasi dalam diri sendiri, yang sering disebut dengan motivasi intrinsik.

## 2.4 Jenis-jenis Etika

Wacana tentang jenis-jenis etika pada dasarnya identik dengan analisis tentang pendekatan-pendekatan ilmiah terhadap tingkah dan tindakan manusia dalam bingkai moralitas. Sampai saat ini umumnya disepakati oleh para filsuf-etikawan perihal adanya dua jenis pendekatan ilmiah terhadap perilaku moral manusia sebagai dua jenis etika. Kedua pendekatan tersebut tiada lain adalah pendekatan deskriptif (etika deskriptif) dan pendekatan normatif (etika normatif).

1. Etika Deskriptif

Kata bahasa latin *descriptio* (*describere*) berarti menulis, menggores, atau menggambarkan. Secara etimologis istilah ini

mengisyaratkan bahwa pada dasarnya etika deskriptif menggambarkan atau melukiskan realitas moral atau tingkah serta tindakan manusia apa adanya atau sebagaimana adanya tingkah dan tindakan manusia apa adanya atau sebagaimana adanya tingkah dan tindakan tersebut. Sesuai dengan maknanya, etika deskriptif memang hanya menggambarkan atau melukiskan dan berhenti dengan menggambarkan atau melukiskan tingkah dan perbuatan manusia. Yosephus (2010:14).

Jadi, etika deskriptif ialah etika yang berusaha meneropong secara kritis dan rasional sikap dan perilaku manusia dan apa yang dikejar oleh manusia dalam hidup ini sebagai sesuatu yang bernilai. Etika deskriptif memberikan fakta sebagai dasar untuk mengambil keputusan tentang perilaku atau sikap yang mau diambil.

## 2. Etika Normatif

Etika normatif merumuskan prinsip etis sedemikian rupa agar dapat dipertanggungjawabkan secara rasional sehingga dapat diterapkan dalam kehidupan konkret sehari-hari. Dengan perkataan lain, etika normatif membuat prinsip etis menjadi masuk akal dan operasional sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini sekaligus menjelaskan posisi dan peran filsuf moral atau etikawan. Berbeda dengan posisi dan peran filsuf moral atau etikawan dalam etika deskriptif (tidak melibatkan diri atau bersikap netral), dalam etika normatif filsuf moral atau etikawan justru dituntut untuk berperan aktif dengan memberikan penilaian-penilaian moral terhadap tingkah dan tindakan manusia. Yosephus (2010:17).

Jadi, etika normatif yaitu etika yang berusaha menetapkan berbagai sikap dan pola perilaku ideal yang seharusnya dimiliki oleh manusia dalam hidup ini sebagai sesuatu yang bernilai. Etika normatif memberi penilaian sekaligus memberi norma sebagai dasar dan kerangka tindakan yang akan diputuskan.

## 2.5 Pengertian Pekerjaan, Profesi, Profesional, dan Profesionalisme

### 2.5.1 Pengertian Pekerjaan

Sugeng (2013), pekerjaan dalam arti luas adalah aktivitas utama yang dilakukan oleh manusia. Dalam arti sempit, istilah pekerjaan digunakan untuk suatu tugas atau kerja yang menghasilkan uang bagi seseorang. Jadi, pekerjaan yaitu sebuah aktifitas antar manusia untuk saling memenuhi kebutuhan dengan tujuan tertentu, dalam hal ini pendapatan atau penghasilan. Penghasilan tersebut yang nantinya akan digunakan sebagai pemenuhan kebutuhan, baik ekonomi, psikis maupun biologis.

### 2.5.2 Pengertian Profesi

Menurut Abdullah (2006:683), profesi adalah suatu masyarakat etika (*moral community*) yang memiliki cita-cita dan nilai-nilai bersama. Kata profesi berasal dari bahasa Latin, yaitu '*professues*' yang berarti suatu kegiatan atau pekerjaan yang semula dihubungkan dengan sumpah dan janji yang bersifat religius. Pemakaian istilah profesi memiliki ikatan batin dengan pekerjaannya, merupakan keahlian khusus dalam pekerjaannya. Jika terjadi pelanggaran sumpah terhadap profesinya sama dengan pelanggaran sumpah jabatan yang dianggap telah menodai kesucian profesinya tersebut. Artinya, kesucian profesi tersebut perlu dipertahankan. Pelakunya haram mengkhianati atau menyalahgunakan profesinya. Istilah profesi menjadi keterampilan atau keahlian khusus seseorang sebagai suatu pekerjaan dan dilaksanakan secara terus-menerus, serius yang merupakan sumber utama bagi nafkah hidupnya.

Kode etik profesi diusahakan untuk mengatur tingkah laku etika suatu kelompok khusus dalam masyarakat melalui ketentuan-ketentuan tertulis yang diharapkan dapat dipegang teguh oleh sekelompok profesional tertentu.

Menurut Abdullah (2006:684), ada dua jenis profesi yaitu:

1. Profesi khusus, yaitu para profesional melaksanakan profesinya secara khusus untuk mendapatkan nafkah atau penghasilan tertentu sebagai tujuan pokoknya. Misalnya profesi dibidang ekonomi, politik, hukum kedokteran, pendidikan, teknik, humas dan sebagai jasa konsultan.
2. Profesi umum, yaitu para profesional yang melaksanakan profesinya, tidak lagi untuk mencari nafkah sebagai tujuan utamanya, tetapi sudah merupakan dedikasi atau jiwa pengabdianya semata-mata. Misalnya, kegiatan profesi di bidang dakwah keagamaan, sosial, budaya dan seni.

### 2.5.3 Pengertian Profesional

Menurut Perdana (2013), profesional adalah orang yang mempunyai profesi atau pekerjaan purna waktu dan hidup dari pekerjaan itu dengan mengandalkan suatu keahlian yang tinggi. Atau seorang profesional adalah seseorang yang hidup dengan mempraktekkan suatu keahlian tertentu atau dengan terlibat dalam suatu kegiatan tertentu yang menurut keahlian, sementara orang lain melakukan hal yang sama sebagai sekedar untuk senang-senang atau untuk mengisi waktu luang.

Untuk mencapai sukses dalam bekerja, seseorang harus mampu bersikap profesional. Profesional tidak hanya berarti ahli saja. Namun, selain memiliki keahlian juga harus bekerja pada bidang yang sesuai dengan keahlian yang dimilikinya tersebut. Seorang profesional tidak akan pernah berhenti menekuni bidang keahlian yang dimiliki. Selain itu, seorang profesional juga harus selalu melakukan inovasi serta mengembangkan kemampuan yang dimiliki supaya mampu bersaing untuk tetap menjadi yang terbaik di bidangnya.

### 2.5.4 Pengertian Profesionalisme

Menurut Perdana (2013), profesionalisme merupakan komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuannya secara terus menerus. “Profesionalisme” adalah sebutan yang mengacu kepada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalnya. Dalam bekerja, setiap manusia dituntut untuk bisa memiliki profesionalisme karena di dalam profesionalisme tersebut terkandung kepewaaian atau keahlian dalam mengoptimalkan ilmu pengetahuan, skill, waktu, tenaga, sumber daya, serta sebuah strategi pencapaian yang bisa memuaskan semua bagian/elemen. Profesionalisme juga bisa merupakan perpaduan antara kompetensi dan karakter yang menunjukkan adanya tanggung jawab moral.

## 2.6 Perbedaan Profesi dan Profesional

Adapun perbedaan antara profesi dan profesional menurut Isnanto (2009:11), adalah sebagai berikut:

1. Profesi
  - a. Mengandalkan suatu keterampilan atau keahlian khusus
  - b. Dilaksanakan sebagai suatu pekerjaan atau kegiatan utama (purna

- waktu)
- c. Dilaksanakan sebagai sumber utama nafkah hidup
- d. Dilaksanakan dengan keterlibatan pribadi yang mendalam
- 2. Profesional
  - a. Orang yang tahu akan keahlian dan keterampilannya
  - b. Meluangkan seluruh waktunya untuk pekerjaan atau kegiatan
  - c. Bangga akan pekerjaannya

## 2.7 Ciri-ciri Profesi

Menurut Keraf (1998:39), ada beberapa ciri-ciri yang bersifat umum dan selalu melekat pada profesi yaitu:

1. Adanya keahlian dan keterampilan khusus
 

Profesi selalu mengandaikan adanya suatu keahlian dan keterampilan khusus tertentu yang dimiliki oleh sekelompok orang yang profesional untuk bisa menjalankan pekerjaannya dengan baik. Keahlian dan keterampilan khusus ini umumnya dimiliki dengan kadar, lingkup dan tingkat yang melebihi keahlian dan keterampilan orang kebanyakan lainnya. Ini berarti kaum profesional ini lebih ahli dan terampil dalam bidang profesinya daripada orang-orang lain. Keahlian dan keterampilan ini biasanya dimilikinya berkat pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang diperolehnya selama bertahun-tahun. Bahkan pendidikan dan pelatihan itu (formal maupun informal) dijalannya dengan tingkat seleksi yang sangat ketat dan keras. Pengetahuan atau keahlian dan keterampilan ini memungkinkan orang yang profesional itu mengenali dengan cukup cepat dan tepat persoalan yang dihadapi serta solusi yang tepat untuk itu. Dengan kata lain, pengetahuan dan keterampilan ini memungkinkan orang profesional itu menjalankan tugasnya dengan tingkat keberhasilan dan mutu yang paling baik.
2. Adanya komitmen moral yang tinggi
 

Komitmen moral ini biasanya dituangkan, khususnya untuk profesi yang luhur, dalam bentuk aturan khusus yang menjadi pegangan bagi setiap orang yang mengemban profesi yang bersangkutan. Aturan ini berlaku sebagai semacam kaidah moral yang khusus bagi orang-orang yang mempunyai profesi tersebut. Ia merupakan aturan main dalam menjalankan atau mengemban profesi tersebut, yang biasanya disebut sebagai kode etik. Kode etik ini harus dipenuhi dan ditaati oleh semua orang yang mempunyai profesi. Biasanya kode etik ini berisi tuntutan keahlian dan komitmen moral yang berada di atas tingkat rata-rata

harus dipenuhi dan tidak boleh dilanggar kalau ia masih mau tetap mengemban profesi tersebut. Karena itu, kode etik merupakan suatu tuntutan yang sangat keras sebagai syarat minimal yang harus dipenuhi bagi orang yang mempunyai profesi tersebut. Dengan kode etik atau komitmen moral pada umumnya ini, menjadi jelas bagi kita bahwa keahlian saja tidak cukup untuk menyebut seseorang sebagai orang yang profesional. Maka, kode etik atau komitmen moral pada akhirnya memperlihatkan dengan jelas bahwa orang yang profesional bukan saja ahli dan terampil, melainkan juga adalah orang yang punya komitmen moral yang tinggi. Ia bukan sekadar tukang yang pandai tetapi adalah juga manusia yang punya hati dan naluri moral yang tinggi.

### 3. Orang yang profesional

Orang yang profesional adalah orang yang hidup dari profesinya. Pertama, ini berarti ia hidup sepenuhnya dari profesi ini. Biasanya ia dibayar dengan gaji yang sangat tinggi sebagai konsekuensi dari pengarahannya seluruh tenaga, pikiran, keahlian, keterampilan. Singkatnya, seluruh hidupnya demi profesinya ini. Kedua, ini berarti profesinya telah membentuk identitas orang tersebut. Ia tidak bisa lagi dipisahkan dari profesinya itu. Yang berarti, ia menjadi dirinya berkat dan melalui profesinya. Maka, ia tampil dan dikenal dalam masyarakat melalui dan karena profesinya. Profesi lalu menjadi sebuah bentuk sosialisasi peran dalam masyarakat. Konsekuensinya, orang yang profesional bangga dan bahagia dengan profesinya terlepas dari status sosial profesinya.

### 4. Pengabdian kepada masyarakat

Adanya komitmen moral yang terutang dalam kode etik profesi ataupun sumpah jabatan menyiratkan bahwa orang-orang yang mengemban profesi tertentu, khususnya profesi luhur, lebih mendahulukan dan mengutamakan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadinya. Kendati kepentingan pribadi secara moral baik, atas dasar tuntutan profesinya mereka lebih mengutamakan pengabdian kepada klien, pasien, atau masyarakat yang meminta bantuan dan pelayanan mereka. Demikian pula, karena hanya mereka yang memiliki keahlian dan keterampilan khusus di bidang tersebut, keahlian dan keterampilan khusus itu terutama dimaksudkan untuk melayani kepentingan masyarakat yang membutuhkannya (tanpa berarti pelayanan itu selalu diberikan secara cuma-cuma). Ini kemudian berkembang menjadi sikap hidup profesional. Yaitu, bahwa orang yang profesional akan melayani, mengabdikan dan membantu masyarakat dengan keahlian dan keterampilannya sampai tuntas, yaitu sampai ada hasil yang memuaskan, baik bagi orang yang dilayani maupun bagi orang profesional itu sendiri. Dengan kata lain, orang yang

profesional punya komitmen moral untuk memecahkan persoalan yang dihadapi kliennya sampai tuntas.

5. Ada izin khusus untuk menjalankan suatu profesi  
Karena setiap profesi, khususnya profesi luhur, menyangkut kepentingan orang banyak, dan terkait dengan nilai-nilai luhur kemanusiaan berupa keselamatan, keamanan, kelangsungan hidup, kesehatan dan sebagainya. Maka untuk menjalankan suatu profesi yang berkaitan dengan kepentingan orang banyak itu diperlukan izin khusus. Izin khusus ini bertujuan untuk melindungi masyarakat dari pelaksanaan profesi yang tidak becus. Dengan kata lain, izin merupakan bentuk perlindungan awal atas kepentingan masyarakat. Izin mencegah agar kepentingan masyarakat tidak dirugikan oleh profesi tertentu.
6. Kaum profesional  
Biasanya menjadi anggota dari suatu profesi. Tujuan organisasi ini terutama adalah untuk menjaga dan melindungi keluhuran profesi tersebut. Tugas pokoknya adalah menjaga agar standar keahlian dan keterampilan tidak dilanggar, kode etik tidak dilanggar dan berarti menjaga agar kepentingan masyarakat tidak dirugikan oleh pelaksanaan profesi tersebut oleh anggota mana pun. Dalam konteks ini, organisasi tersebut akan mengeluarkan izin praktek (atau memberi rekomendasi untuk mendapatkan) bagi anggota baru serta menindak anggota yang melanggar baik kode etik profesinya maupun standar keahlian dan keterampilan yang dituntut secara minimal oleh profesi tersebut. Ini menunjukkan bahwa organisasi itu juga berfungsi untuk menjaga agar tujuan profesi tersebut yang terkait dengan hakikatnya bisa terwujud melalui pekerjaan setiap anggotanya.

Dengan melihat ciri-ciri umum profesi diatas, kita dapat menyimpulkan bahwa kaum profesional adalah orang-orang yang memiliki tolak ukur perilaku yang berada diatas rata-rata. Di satu pihak ada tuntunan dan tantangan yang sangat berat, tetapi di lain pihak ada suatu kejelasan mengenai pola perilaku yang baik dalam rangka kepentingan masyarakat. Seandainya semua bidang kehidupan dan bidang kegiatan menerapkan suatu standar profesional yang tinggi, bisa diharapkan akan tercipta suatu kualitas masyarakat yang semakin baik.

## 2.8 Teori-teori Etika Profesi

Menurut Yosephus (2010:21), teori etika profesi ada dua, yaitu:

### 1. Etika Deontologis

Kata Yunani '*deon*' merujuk kepada keniscayaan atau keharusan atau kewajiban. Secara etimologis, deontologi berarti ilmu atau teori tentang kewajiban. Dalam konteks ini, etika deontologis hanya merujuk kepada sistem yang mengikat bukan karena konsekuensi atau akibat-akibat yang ditimbulkan, melainkan semata-mata hanya karena norma atau sistem tersebut benar dan baik. Oleh karena benar dan baik, maka sistem tersebut wajib dilakukan. Dengan demikian, pada tataran deontologis bisa dikatakan bahwa sesuatu itu wajib ditaati atau harus dilakukan karena dikehendaki oleh Sang Khalik atau Sang Pencipta (norma agama) atau karena disadari sebagai wajib (norma hukum).

Karena itu, etika deontologis menekankan kewajiban manusia untuk bertindak secara baik. Menurut etika deontologis, suatu tindakan itu baik bukan dinilai dan dibenarkan berdasarkan akibat atau tujuan baik dari tindakan itu, melainkan berdasarkan tindakan itu sendiri sebagai baik pada dirinya sendiri. Dengan kata lain, tindakan itu bernilai moral yang karena tindakan itu dilaksanakan berdasarkan kewajiban yang memang harus dilaksanakan terlepas dari tujuan atau akibat dari tindakan itu.

### 2. Etika Teleologis

Kata Yunani '*telos*' berarti tujuan, sementara '*logos*' berarti ilmu, doktrin atau wacana. Dengan demikian, teleologis merupakan disiplin ilmu atau studi tentang gejala-gejala yang menunjukkan arah, tujuan atau maksud serta bagaimana sesuatu diperoleh dalam dan melalui suatu proses. Dalam konteks ini, suatu tindakan diterima sebagai benar atau keliru dan baik-baik atau jelek tergantung pada buruknya akibat yang akan ditimbulkan oleh tindakan tersebut. Jadi, etika teleologis menjelaskan bahwa perilaku seseorang adalah benar jika menghasilkan hal-hal yang baik dan keliru akan menyebabkan kerugian bagi orang lain dan bagi orang yang melakukan tindakan tersebut.

Suatu tindakan tergantung pada tujuan atau hasil dari tindakan tersebut. Oleh karena ditentukannya tujuan, maka norma

etika dengan sendirinya akan menjadi konsep-konsep yang bersifat relatif terhadap tujuan.

## 2.9 Prinsip-prinsip Etika Profesi

Tuntutan profesional sangat erat hubungannya dengan suatu kode etik untuk masing-masing profesi. Kode etik itu berkaitan dengan prinsip etika tertentu yang berlaku untuk suatu profesi. Di sini akan dikemukakan empat prinsip etika profesi yang paling kurang berlaku untuk semua profesi pada umumnya. Tentu saja prinsip-prinsip ini sangat minimal sifatnya, karena prinsip-prinsip etika pada umumnya yang berlaku bagi semua orang, juga berlaku bagi kaum profesional sejauh mereka adalah manusia.

Menurut Keraf (1998:43), prinsip etika profesi ada empat, yaitu:

1. Prinsip Tanggung jawab  
Tanggung jawab adalah salah satu prinsip pokok bagi kaum profesional. Bahkan sedemikian rupa pokoknya sehingga seakan tidak harus lagi dikatakan, karena sebagaimana diuraikan diatas orang profesional sudah dengan sendirinya berarti orang yang bertanggung jawab. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaannya dan terhadap hasilnya serta bertanggung jawab atas dampak profesinya itu terhadap kehidupan dan kepentingan orang lain, khususnya kepentingan orang-orang yang dilayaninya. Karena orang yang profesional tidak hanya diharapkan melainkan juga dari dalam dirinya sendiri menuntut dirinya untuk bekerja sebaik mungkin dengan standar di atas rata-rata, dengan hasil yang maksimum dan dengan mutu yang terbaik. Ia bertanggung jawab menjalankan pekerjaannya sebaik mungkin dan dengan hasil yang memuaskan. Dengan kata lain, ia sendiri dapat mempertanggungjawabkan tugas pekerjaannya itu berdasarkan tuntutan profesionalitasnya baik terhadap orang lain yang terkait langsung dengan profesinya maupun juga terhadap dirinya sendiri.
2. Prinsip Keadilan  
Prinsip ini terutama menuntut orang yang profesional agar dalam menjalankan profesinya ia tidak merugikan hak dan kewajiban dan kepentingan pihak tertentu, khususnya orang-orang yang dilayaninya dalam rangka profesinya. Demikianlah pula, prinsip ini menuntut agar dalam menjalankan profesinya orang yang profesional tidak boleh melakukan diskriminasi terhadap siapa pun, termasuk orang

yang mungkin tidak membayar jasa profesionalnya. Prinsip “siapa yang datang pertama mendapat pelayanan pertama” merupakan perwujudan sangat konkret prinsip keadilan dalam arti yang seluas-luasnya. Jadi, orang yang profesional tidak boleh membeda-bedakan pelayanannya dan juga kadar dan mutu pelayanannya itu. Jangan sampai terjadi bahwa mutu dan intensitas pelayanan profesional dikurangi kepada orang yang miskin hanya karena orang miskin itu tidak membayar secara memadai.

### 3. Prinsip Otonomi

Prinsip ini merupakan prinsip yang dituntut oleh kalangan profesional terhadap dunia luar agar mereka diberi kebebasan sepenuhnya dalam menjalankan profesinya. Karena, hanya kaum profesional ahli dan terampil dalam bidang profesinya, tidak boleh ada pihak luar yang ikut campur tangan dalam pelaksanaan profesi tersebut. Ini terutama ditujukan kepada pihak pemerintah. Yaitu, bahwa pemerintah harus menghargai otonomi profesi yang bersangkutan profesinya dan karena itu tidak boleh mencampuri urusan pelaksanaan profesi tersebut. Otonomi ini juga penting agar kaum profesional itu bisa secara bebas mengembangkan profesinya, bisa melakukan inovasi, dan kreasi tertentu yang kiranya berguna bagi perkembangan profesi itu dan kepentingan masyarakat luas. Jadi, otonomi itu hanya berlaku sejauh pelaksanaan profesi tidak sampai merugikan kepentingan bersama. Dengan kata lain, kaum profesional memang otonom dan bebas dalam menjalankan tugas profesinya asalkan tidak merugikan hak dan kepentingan pihak tertentu, termasuk kepentingan umum. Sebaliknya, kalau hak dan kepentingan pihak tertentu dilanggar, maka otonomi profesi tidak lagi berlaku dan karena itu pemerintah wajib ikut campur tangan dengan menindaki pihak yang merugikan pihak lain tadi.

### 4. Prinsip Integritas Moral

Berdasarkan hakikat dan ciri-ciri profesi di atas, terlihat jelas bahwa orang yang profesional adalah juga orang yang punya integritas pribadi atau moral yang tinggi. Karena, ia punya komitmen pribadi untuk menjaga keluhuran profesinya, nama baiknya dan juga kepentingan orang lain atau masyarakat. Dengan demikian, sebenarnya prinsip ini merupakan tuntutan kaum profesional atas dirinya sendiri bahwa dalam menjalankan tugas profesinya ia tidak akan sampai merusak nama baiknya serta citra dan martabat profesinya. Maka, ia sendiri akan menuntut dirinya sendiri untuk bertanggung jawab atas profesinya serta tidak melecehkan nilai yang dijunjung tinggi dan diperjuangkan profesinya. Dengan kata lain, prinsip integritas moral menunjukkan bahwa orang tersebut punya pendirian yang teguh, khususnya dalam memperjuangkan nilai yang dianut profesinya.