

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Etika

Menurut Keraf (2009) Etika berasal dari kata Yunani “Ethos” artinya karakter, watak kesusilaan atau adat. Dalam pengertian ini etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik pada diri seseorang maupun pada suatu masyarakat atau kelompok masyarakat. Etika berkaitan dengan nilai-nilai, tata cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu orang ke orang lain, kebiasaan ini lalu terungkap dalam perilaku berpola yang terus berulang sebagai sebuah kebiasaan.

2.2 Pengertian Etika Profesi

Menurut Rini dan Hanifati (2015:14) Profesi adalah sebagai pekerjaan yang dilakukan dengan mengandalkan keahlian dan keterampilan yang tinggi dengan melibatkan komitmen pribadi (moral) yang mendalam.

Sedangkan professional adalah orang yang melakukan pekerjaan “purna waktu” (seluruh waktunya) dan hidup dari pekerjaan itu dengan mengandalkan keahlian dan keterampilan serta punya komitmen pribadi yang mendalam atas pekerjaan itu.

Ada 3 hal yang membedakan pekerjaan seorang professional sebagai sebuah profesi dan pekerjaan sebagai hobi, yaitu:

1. Pekerjaan sebagai hobi dijalankan terutama dari kepuasan dan kepentingan pribadi.
2. Pekerjaan sebagai hobi tidak mempunyai kaitan langsung yang serius dengan kehidupan dan kepada orang lain.
3. Pekerjaan sebagai hobi bukan merupakan sumber utama dari nafkah hidupnya.

2.3 Prinsip-prinsip Etika Profesi

1. Prinsip Tanggung Jawab
Merupakan salah satu prinsip pokok bagi kaum profesional dengan demikian mereka harus bertanggung jawab dalam 2 arah:
 - a. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaanmya dan hasilnya

- b. Bertanggung jawab atas dampak profesinya terhadap kehidupan dan kepentingan orang lain khususnya orang-orang yang dilayaninya.
- 2. Prinsip Keadilan
Prinsip ini terutama menuntut orang yang profesional agar adil dalam menjalankan profesinya, tidak merugikan hal dan kepentingan pihak tertentu, khususnya orang yang dilayaninya dalam rangka melaksanakan profesinya selain itu mereka tidak boleh melakukan diskriminasi terhadap siapapun termasuk orang yang mungkin tidak membayar jasa profesinya.
- 3. Prinsip Integritas Moral
Dari ciri-ciri diatas jelas bahwa orang yang professional juga harus punya integritas pribadi atau moral yang tinggi, karena mereka punya komitmen pribadi untuk menjaga keluhannya profesinya, nama baiknya dan juga kepentingan orang lain atau masyarakat.

2.4 Pengertian Etik Kantor

Etiket kantor cenderung menitik-beratkan cara berbusana, cara berbicara yang sopan, cara duduk, cara menerima tamu baik di rumah maupun di kantor atau di dalam pertemuan lainnya. Dalam bahasa Indonesia, etiket diterjemahkan dalam sopan santun, tata krama dan aturan umum serta kepatuhan kepada aturan-aturan yang berlaku secara umum.

Menurut Rini dan Hanifati (2016:39), Kantor adalah tempat yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan pekerjaan dalam mengambil suatu keputusan untuk mencapai tujuan yang telah dicapai. Sedangkan etiket kantor dikenal dengan istilah “LOGODITITAH RICA POA” yaitu:

- 1. Loyalitas (*loyalty*)
Harus ada pada setiap kantor, hormat pada pimpinan, loyal terhadap perusahaan dan betul-betul keluar pendapat-pendapat yang baik yang tentang pimpinan dan perusahaan, karena kehormatan dan reputasi perusahaan/kantor terletak pada seluruh karyawan.
- 2. Ingatan yang kuat/tajam (*good memory*)
Maksudnya kita harus selalu mempersiapkan diri dalam melaksanakan tugas sehingga kita mampu melaksanakan semua tugas-tugas kita tersebut.

3. Rahasia (*descretion*)
Setiap karyawan maupun pimpinan harus mampu menyimpan rahasia yang berkenaan dengan kantor/perusahaannya tersebut.
4. Rapi dalam bekerja (*tideness*)
Melakukan pekerjaan sesuai dengan urutan kepentingannya.
5. Bijaksana (*tact*)
Berani mengambil kebijaksanaan yang benar (berani membela yang benar dan menunjukkan yang salah).
6. Jujur (*Honesty*)
Setiap karyawan dan pimpinan diharapkan dapat jujur dari segi:
 - a. Uang
 - b. Materi Kantor
 - c. Waktu
7. Handal (*reability*)
Melakukan sesuatu pekerjaan sampai selesai/tuntas dan tetap bekerja walaupun tak ada pimpinan.
8. Inisiatif (*initiative*)
Selalu tidak pernah diam, kalau tidak ada pekerjaan seorang karyawan yang penuh dengan inisiatif akan mencari apa yang dapat dilakukan.
9. Problematika (*common senses*)
Selalu waspada, hati-hati dalam mengerjakan pekerjaan/tugas.
10. Kesiapan (*alertness*)
Hindari bekerja seperti robot (kita bekerja harus mempunyai inisiatif, tanggung jawab, dan sebagainya).
11. Sikap yang tenang (*poise*)
Mengerjakan pekerjaan selalu dalam suasana hati yang tenang walaupun pekerjaan menumpuk.
12. Kecakapan (*adability*)
Seorang karyawan harus dapat menyesuaikan diri.

2.5 Sikap Kerja Karyawan

Menurut Wursanto (2006:57) sikap kerja karyawan yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya jangan merokok sewaktu bertugas
2. Hindarilah makan dan minum di tempat tugas
3. Hendaklah berdiri untuk menyambut tamu

4. Memberikan salam kepada tamu
5. Tamu yang tidak diundang atau tidak diharapkan kehadirannya hendaklah tetap dilayani dengan sopan
6. Apabila kebetulan yang menunggu lebih dari satu orang, sebaiknya perkenalkanlah mereka satu sama lain.

Menurut Rini dan Hanifati (2015) Sebagai seorang karyawan tentunya harus mempunyai sikap tertentu dengan baik, adapun syarat-syarat sikap untuk karyawan:

1. Kesopanan untuk karyawan

Kesopanan merupakan syarat terpenting dalam pergaulan sehingga tidak biasa dijalankan oleh karyawan yang kasar dan kurang ajar. Bila kesopanan digabungkan dengan kegembiraan serta kejujuran maka dapat dipastikan bahwa pekerjaan kita dikantor sangat berhasil.

2. Penilaian Pribadi

Kerapian, kebersihan dan kesederhanaan sangat penting dalam memberikan kesan yang menarik, karyawan harus menghindari rias muka/rambut yang berlebih-lebihan, tat arias yang keterlaluan dan pemakaian minyak wangi yang sangat merangsang juga tangan dan kuku harus terawatt dengan baik.

3. Kebiasaan

Makan, minum dan mengunyah permen karet/merokok sebaiknya dilarang pada waktu menjalankan tugas. Bila membuang ingus, lakukanlah dengan diam-diam dan sedapat mungkin jangan sampai terlihat orang, gosoklah gigi sehabis makan, bila ada waktu berkumurlah dengan baik.

4. Usahakanlah untuk mengingat nama-nama

Adalah suatu sikap yang terpuji untuk menegur orang yang kita temui dengan memanggil namanya. Hubungan bisnis lebih baik kita berusaha untuk mengingat nama-nama para tamu. Berbicaralah secara wajar dengan tamu, memberi tanggapan yang bersifat merendahkan diri adalah tidak baik.

5. Permintaan Keterangan

Suatu permintaan tentang keterangan yang dibutuhkan tamu dan lain-lain, sebaiknya diteruskan pada bagian-bagian yang bertanggung jawab. Jangan memberi jawaban/keterangan melalui telepon, jika tidak mengenal suara si pembicara kecuali kalau memang mempunyai wewenang.

6. Tamu-tamu Pribadi

Adalah wajar bila tamu-tamu menegur kita dikantor kalau mereka ada urusan dinas, tetapi janganlah mengundang mereka/memenuhi keinginan mereka untuk masuk ketempat pekerjaan kita secara pribadi, hanya untuk berbincang-bincang.

7. Tindak-tanduk Pribadi

Setiap karyawan harus mengerti dan bersikap hati-hati dalam tindak-tanduk pribadi. Masalah pribadi seorang karyawan tidak perlu diketahui teman sejawat. Janganlah menjadi buah bibir orang-orang dikantor jika seseorang mempunyai masalah dikantor.

2.5.1 Etos Kerja

Etos Kerja adalah sikap yang muncul atas kehendak dan kesadaran sendiri yang didasari oleh sistem orientasi nilai budaya terhadap kerja (Sukardewi, 2013). Sikap ini tidak saja dimiliki oleh individu, tetapi juga oleh kelompok bahkan masyarakat. Menurut Tasmara (2002) Etos dibentuk oleh berbagai kebiasaan, pengaruh budaya, serta sistem nilai yang diyakininya.

2.6 Etika Karyawan

Menurut Rini dan Hanifati (2015:46) Etika karyawan adalah norma-norma, nilai, kaedah, ukuran yang diterima dan ditaati oleh sekretaris yang berupa aturan atau hal-hal yang sudah menjadi kebiasaan yang baik.

Karyawan perlu memahami etika, agar karyawan mengetahui dan menjalankan perilaku yang baik bukan kepentingan bagi karyawan saja, melainkan penting bagi orang lain dan masyarakat luar.

2.6.1 Tata Sopan Santun Karyawan

Dalam rangka menerapkan tata sopan santun, ada beberapa hal yang perlu dipahami, yaitu:

1. Dalam hal ketepatan waktu karyawan wajib member perhatian terhadap ketepatan, bila pimpinan mengalami keterlambatan dalam menepati janjinya.
2. Bila istri pimpinan atau wanita yang telah berumur berkunjung ke kantor, sebaiknya karyawan berdiri untuk menyapanya guna menunjukkan rasa hormat.
3. Beberapa hal yang harus dihindari Karyawan:
 - a. Tidak hadir tanpa alasan yang tepat.
 - b. Membicarakan rahasia perusahaan.
 - c. Menggunakan telepon milik perusahaan untuk pribadi.
 - d. Terlalu sering menerima tamu pribadi.
 - e. Sering memperpanjang waktu istirahat
 - f. Mengemukakan keluhan yang tidak tepat.
 - g. Ramah yang berlebihan.

Berdasarkan pengertian diatas membuat setiap orang akan membangun sistem nilai dan etisme yang tidak bersifat “*statistical*” melainkan selalu “dinamis” dengan kemungkinan berubah seiring waktu.

2.6.2 Tata Krama Pergaulan

Tata krama adalah sopan santun yang berarti menghargai kebaikan orang lain. Tata krama dapat membantu agar kita lebih dihormati dan membina rasa percaya diri, kesadaran untuk bertingkah laku sesuai tata krama dalam situasi apapun, yang akan menjadikan kita seorang yang bijaksana.

Faktor-faktor umum yang perlu diperhatikan dalam Tata Krama Pergaulan yaitu: (Rini dan Hanifati, 2015)

1. Tenggang rasa.
2. Menghormati/menghargai orang lain.
3. Tidak mementingkan diri sendiri.
4. Dapat mengendalikan diri/emosi.

Persyaratan untuk menjadi seorang karyawan yang professional harus juga mementingkan sikap dan kepribadian. Sikap-sikap tersebut dapat dilihat dari beberapa faktor:

1. Sikap karya yang dilihat dari:
 - a. Kemampuan, seorang karyawan yang professional harus memiliki kemampuan dasar yang dilandasi oleh pengetahuan dan kemampuan.
 - b. Kemauan untuk berkarya secara optimal.
 - c. Kesempatan yaitu memiliki kecepatan dan jeli melihat pengembangan diri.
2. Sikap laku dilihat dari:
 - a. Energik, yaitu yang erat hubungannya dengan fisik kita dan selalu siap dengan kegiatan tangkas dan cekatan.
 - b. Penampilan untuk meyakinkan yang dilihat dari tata busana, ekspresi dan kesehatan.
 - c. Wiraga adalah sikap tubuh
3. Sikap mental
 - a. Kepribadian yaitu pengembangan pribadi kearah yang positif.
 - b. Hubungan kita dengan rekan kerja, atasan atau orang tua dan bawahan.