

KEPRIBADIAN DAN KOMUNIKASI

Etiket dan Pergaulan

Dr. Ir. Yuni Mogot-Prahoru, M.Si

iket
Business
Ethics

PENGERTIAN ETIKA DAN ETIKET

ETIKA



"moral"

- Cabang dari Aksiologi, yaitu ilmu tentang nilai, yang menitikberatkan pada pencarian salah dan benar (*moral* dan *immoral*).
- Suatu peraturan atau norma yang "biasa" digunakan sebagai acuan bagi perilaku seseorang yang berkaitan dengan tindakan yang baik dan buruk, serta merupakan kewajiban dan tanggungjawab moral (akhlak) seseorang.

ETIKET



"sopan santun"

- Aturan sopan santun dan tata cara pergaulan yang baik, yang mengajarkan kita untuk memelihara hubungan baik antar sesama manusia.
- Sesuatu yang dikenal, diketahui, diulang, dan menjadi kebiasaan dalam sebuah masyarakat. Baik itu berwujud kata-kata ataupun dalam perbuatan nyata.
- Menitikberatkan pada cara berbicara, berpakaian, duduk, dll (aturan sopan santun) dalam pergaulan.

PERBEDAAN ETIKA DAN ETIKET

ETIKA

1. Falsafah moral/cara hidup yang benar dilihat dari sudut budaya, susila, dan agama.
2. Tidak terbatas pada cara dilakukannya suatu perbuatan, memberi nilai tentang perbuatan itu sendiri.
3. Bersifat absolut.
4. memandang manusia dari segi batiniah.

ETIKET

1. Tata cara pergaulan yang baik antar sesama manusia.
2. Menyangkut cara sesuatu perbuatan yang harus dilakukan.
3. Bersifat relatif.
4. Memandang manusia dari segi lahiriah.

Sikap Pribadi yang disukai



- **Tulus**
- **Rendah hati**
- **Setia**
- **Bersikap positif**
- **Ceria**

- **Bertanggungjawab**
- **Percaya dir**
- **Berjiwa besar**
- **Easy going**
- **Empati**

Berkenalan



1. EKSPRESI WAJAH, PANDANGAN MATA, SIKAP KEPALA

2. SIKAP

- Simpatik
- Hormat (jangan acuh tak acuh)
- Bersahabat (jangan angkuh / meremehkan)

3. BERSALAMAN

- Tegas (jangan lemas)
- Hormat, netral (natural, jangan berlebihan)
- Senyum bersahabat, menunjukkan rasa gembira

4. PERHATIKAN KENYAMANAN LAWAN BICARA

- **Memperkenalkan diri pada lawan bicara yang belum dikenal cukup dengan menyebutkan nama, tidak boleh menyebutkan gelar atau pangkat.**
- **Memperkenalkan seseorang "harus" menyebutkan nama, gelar / pangkat bila yang bersangkutan memilikinya.**
- **Pihak yang berhak mengetahui identitas pihak lain adalah mereka yang lebih tinggi usia atau kedudukannya.**



- **Para pria berjabat tangan satu sama lain, tetapi yang lebih muda menunggu gerakan dari yang lebih tua. Sedangkan yang wanita cukup dengan menganggukkan kepala.**
- **Pria berjabat tangan dengan wanita, hanya bila wanita yang lebih dulu mengulurkan tangannya.**
- **Pada acara resepsi, memperkenalkan diri hanya dilakukan pada lawan bicara atau yang duduk satu meja.**
- **Jika dipindahkan ke tempat baru, perkenalkanlah diri terlebih dahulu kepada pejabat setempat.**

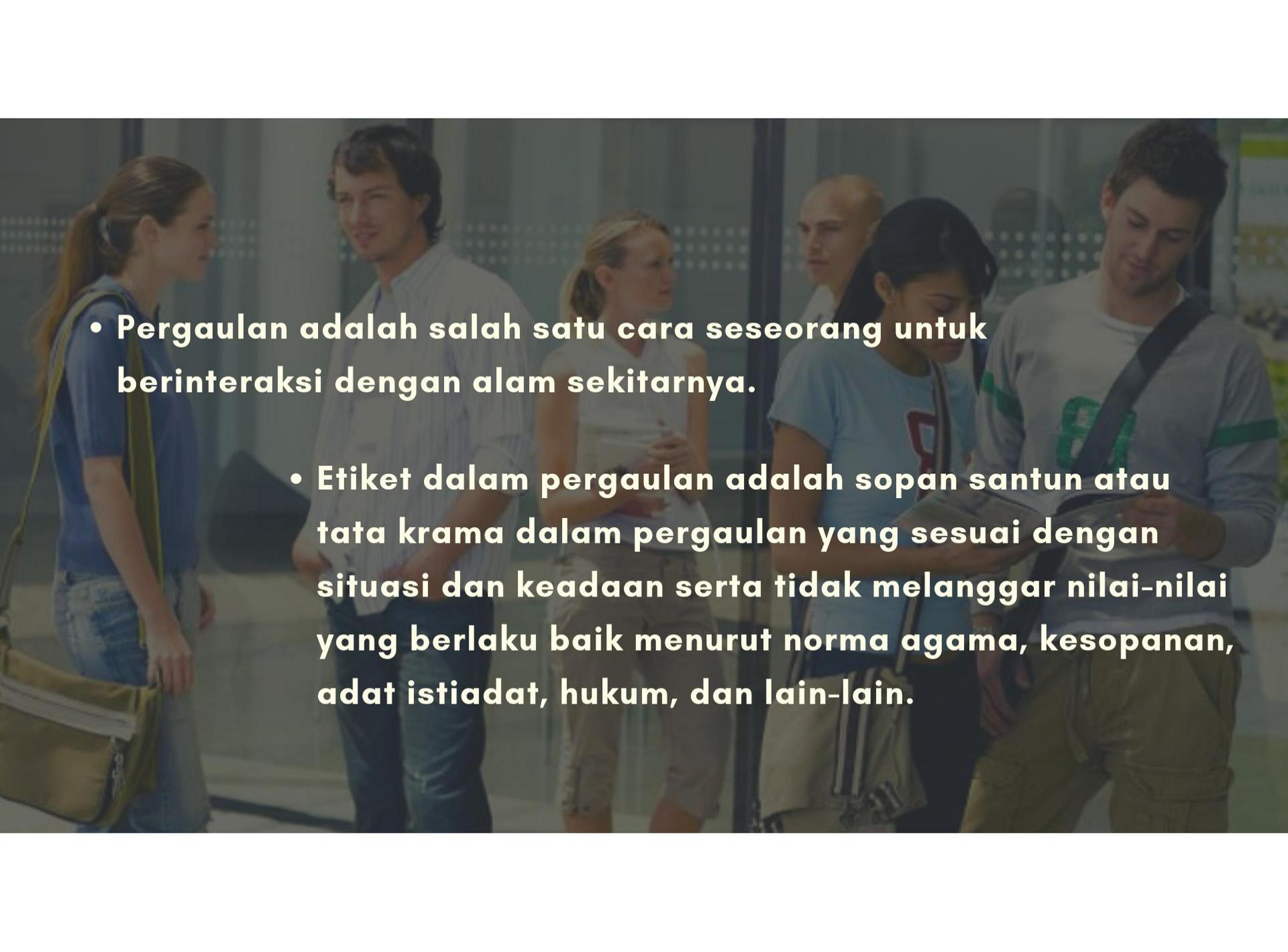
Berjabat Tangan

- **Jika seorang pria berhadapan dengan wanita, sikap yang baik adalah "menunggu", apakah si wanita mengulurkan tangannya atau tidak. Pada masyarakat barat, wanita dianggap harus didahulukan (*lady first*).**
- **Bila anda berhadapan dengan orang yang ragu-ragu untuk berjabat tangan, maka sikap yang sopan adalah "menerima saja" tangan yang telah diulurkan. Sebaliknya, bila anda merasa ragu untuk berjabat tangan, sebaiknya jangan ulurkan tangan.**
- **Jika wanita dengan wanita, sikap yang tepat adalah yang lebih rendah menunggu apakah wanita yang lebih tinggi (usia atau kedudukannya) akan berjabat tangan atau tidak. Jika tidak, cukup bersikap "membungkuk".**
- **Apabila pria dan wanita berpakaian lengkap (resmi), maka wanita memberi salam tanpa membuka sarung tangan. Sedangkan bagi pria merupakan kewajiban untuk menghormati wanita dengan membuka sarung tangannya, dan cukup hanya "memperhatikan" serta mengatakan "maaf".**

Hal-hal yang perlu diperhatikan pada saat berjabat tangan :



- Remasan tangan tidak terlalu kuat / lemas.
- Guncangan tangan tidak terlalu keras.
- Bila anda menggunakan sarung tangan tipis atau panjang , tidak perlu dibuka.
- Bila anda menggunakan sarung tangan yang keras, bukalah terlebih dahulu.

- 
- **Pergaulan adalah salah satu cara seseorang untuk berinteraksi dengan alam sekitarnya.**
 - **Etiket dalam pergaulan adalah sopan santun atau tata krama dalam pergaulan yang sesuai dengan situasi dan keadaan serta tidak melanggar nilai-nilai yang berlaku baik menurut norma agama, kesopanan, adat istiadat, hukum, dan lain-lain.**



CARA DUDUK

Jika kita duduk berhadapan dengan orang lain, apabila menghadap orangtua / atasan kita, jangan sekali-kali duduk dengan bersilang kaki, atau menyodorkan telapak kaki jauh ke depan.

CARA BERJALAN

Berjalanlah dengan sikap tubuh lurus dan tegap, jangan membungkuk atau membanting-banting kaki.

CARA BERDIRI

Tegak dengan kepala tegak, tanpa memberi kesan angkuh.



Pakaian

- Pakaian merupakan salah satu hal yang menjadi perhatian orang lain.
- Potongan tubuh seseorang sangat berpengaruh terhadap model pakaian. Sebaliknya, Model pakaian juga dapat membantu menutupi kekurangan potongan tubuh seseorang.



Cara berpakaian wanita lebih beragam, disesuaikan dengan waktu, tempat dan kesempatan, pemilihan warna pakaian disesuaikan.



Pada saat melayat/berduka cita, kenakan pakaian rapi berwarna gelap, tidak bermotif/berbunga, dan tanpa hiasan.



Pada acara resmi kenakanlah sesuai aturan/ketentuan yang berlaku. Sebaiknya kenakan pakaian yang simple, sederhana, tidak menarik perhatian.



Pada acara pesta, kenakan pakaian pesta yang sesuai namun masih dalam batas kesopanan dan kewajaran.



SOPAN SANTUN TERHADAP WANITA

Dalam etiket internasional dikenal istilah "*lady first*". Yang berarti bahwa pria harus mendahulukan wanita dalam berbagai hal. Pria harus bersikap menghormati, menolong dan membantu wanita.

- Dalam berkendara, wanita dipersilahkan untuk naik ke kendaraan terlebih dahulu. Pria mendahului wanita pada saat keluar dari kendaraan, dan mengusahakan pintu tetap terbuka untuk menolong si wanita keluar, lalu sesudah itu menutupnya.
- Pria berjalan lebih dahulu dari wanita bila : masuk restoran, keluar dari mobil, naik tangga, menyebrang jalan, dan lain sebagainya.





- Bila seorang wanita akan duduk pada meja makan, pria cepat-cepat menarik kursi untuk wanita tersebut.
- Bila melewati pintu, lift, dan lain-lain, yang perlu didahulukan adalah pihak yang lebih tinggi jabatannya.
- Pada peristiwa resmi, wanita biasanya diberi tempat duduk di sebelah kanan pasangannya.
- Bila pria berfungsi sebagai supir, jika mungkin keluar dan berjalan memutar untuk membukakan pintu bagi majika wanitanya. Jika tidak memungkinkan, minta maaf dan buka pintu dari dalam.
- Tata cara keluar masuk pesawat terbang, yang muda masuk lebih dulu agar orangtua tidak terhalang oleh yang muda. Yang tertua (VIP) harus duduk paling depan. Bila keluar dari pesawat, berlaku sebaliknya. Yang tua keluar lebih dulu sementara yang muda tetap duduk. Cara ini berlaku pula bagi kendaraan kapal laut, sekoci dan perahu.

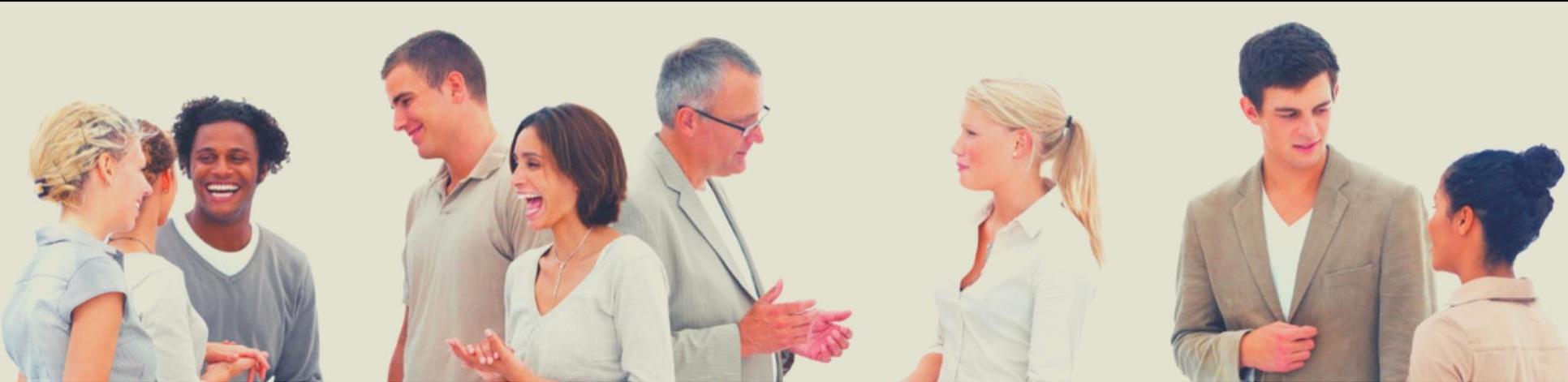
ETIKET BERTELEPON

- Jangan biarkan telepon berdering lebih dari 5 (lima) kali.
- Jawablah dengan menyebut nama (bagian) dan nama anda, sehingga penelepon mengetahui dengan siapa ia berbicara.
- Berusahalah untuk terdengar ramah dan penuh minat, namun tidak dibuat-buat.
- Tanyakan nama si penelepon dan gunakan selama pembicaraan.
- Dengarkan pembicaraan dengan teliti dan penuh simpati.
- Bila harus pergi untuk mengambil informasi, jangan tinggalkan si penelepon begitu saja. Beritahu mengapa anda harus pergi dan untuk berapa lama.
- Jangan biarkan telepon tergeletak di tempat dimana pembicaraan orang sekitar anda bisa terdengar.
- Perlakukan si penelepon seakan-akan ia berada dan berhadapan dengan anda.



ETIKET BERCAKAP-CAKAP

- Hendaknya pembicaraan selalu di dalam kebaikan
- Suara terdengar jelas, tapi tidak terlalu keras
- Jangan membicarakan sesuatu yang tidak berguna
- Tidak semua yang didengar harus dibicarakan kembali
- Menghindari perdebatan dan saling membantah





- **Tenang dalam berbicara, tidak tergesa-gesa**
- **Menghindari sikap memaksakan diri**
- **Menghindari ghibah dan memecah belah**
- **Mendengarkan orang (lain) yang berbicara**

- **Jangan memonopoli pembicaraan**
- **Menghindari perkataan kasar**
- **Jangan memandang rendah lawan bicara**



MENGKRITIK YANG BAIK

- Tukar kata "tapi" menjadi "**dan**"

*Ide kamu luar biasa, **tapi** berantakan banget !*

*Ide kamu luar biasa, **dan** akan lebih cemerlang jika kamu susun kembali secara sistematis*

- Sampaikan kritik di **lain waktu**
- Kritik **tindakannya**, bukan orangnya
- Tetap **beri semangat**, dan buatlah agar dia tetap punya harapan
- **Bantulah** dia menyelesaikan masalahnya





1. Sampaikan kekurangan, juga kelebihanya.

2. Menyertakan alasan yang logis

3. Usulkan solusi permasalahan

4. Ungkapkan dengan bahasa yang santun

5. Hindari kalimat yang menyinggung perasaan orang lain

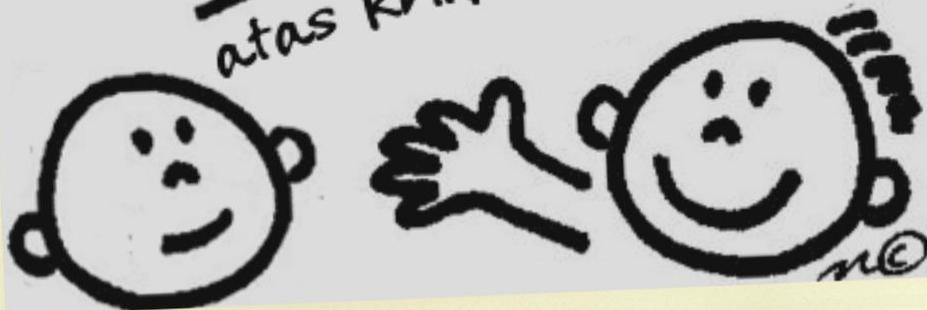
MENGHADAPI KRITIK

1. Menerima dengan lapang dada, tidak ada manusia yang sempurna
2. Kritik bukan berarti benci, tetapi tanda peduli
3. Mendengarkan dengan baik, agar dapat menerima masukan dengan jelas
4. Sabar, jangan emosi
5. Tidak perlu menerima semuanya
6. Menyampaikan maaf, dan terimakasih
7. Jangan mendendam
8. Lakukan evaluasi



Thanks!

atas Kritik Anda



©