

Kemampuan Komunikasi

Etika Komunikasi

Arif Basofi

Topik

- Definisi Etika
- Etika dalam berkomunikasi
- Contoh teknik komunikasi yang baik
- Etika komunikasi dalam ber-email
- Etika komunikasi dalam attachment email
- Etika komunikasi dalam ber-telepon
- Etika komunikasi dalam ber-sms

Definisi Etika

- **Etika** berasal dari bahasa Yunani yaitu *ethos* yang berarti **karakter, watak kesusilaan atau adat kebiasaan**, di mana etika berhubungan erat dengan konsep individu atau kelompok sebagai alat penilai kebenaran atau evaluasi terhadap sesuatu yang telah dilakukan.
- **Etika** mempunyai pengertian yang cukup dekat dengan **moral**.
- **Moral** dari bahasa Latin *mos* jamaknya *mores* berarti **kebiasaan, adat**.
- Dalam kamus bahasa Indonesia pertama kali tahun 1988 kata *mores* dipakai dalam arti yang sama yakni **adat kebiasaan**.
- Jadi kata **moral** dan **etika** keduanya berasal dari kata yang berarti **adat kebiasaan**.
- Arti kata **etika** berbeda sekali dengan **etiket**.
- **Etika** di sini berarti moral sedang **etiket** berarti sopan-santun.

Definisi Etiket

- **Etiket** adalah suatu sikap seperti **sopan santun** atau aturan lainnya yang mengatur hubungan antara kelompok manusia yang beradab dalam pergaulan. → (**cenderung ke sikap / caranya suatu perbuatan**)
- **Etiket** menyangkut **cara/sikap** suatu perbuatan yang harus dilakukan manusia sebagai nilai umum yang diakui dan diterima.
 - Misal. jika kita menyerahkan sesuatu kepada Guru/Dosen atau orang yang kita hormati, kita harus menyerahkannya dengan tangan kanan. Jika kita mau kencing maka harus pergi ke ke wc/toilet, bukannya di tembok kelas atau di pohon. Jika kita tidak melakukan hal itu atau bertentangan maka kita bisa dikatakan **melanggar etiket**.
- Sedangkan pada **etika** memberikan **norma** dari suatu perbuatan yang dilakukan oleh manusia.
- Jadi, **etika** menyangkut masalah apakah suatu perbuatan **boleh dilakukan atau tidak**. Misalnya: mengambil barang milik orang lain tanpa ijin tidak diperbolehkan, “jangan mencuri” adalah merupakan suatu **norma etika**.

Definisi Etika Vs Etiket

- **Persamaan** antara keduanya:
 1. Etika dan Etiket menyangkut **perilaku manusia**.
 2. Baik etika maupun etiket mengatur kehidupan manusia secara normatif, artinya memberi norma bagi perilaku manusia dan dengan demikian menyatakan apa yang harus dilakukan atau tidak boleh dilakukan.
- **Beberapa perbedaan** mendasar, yaitu:
 1. Etiket menyangkut suatu **cara/sikap perbuatan** dilakukan oleh manusia, sedangkan etika tidak terbatas pada cara dilakukannya suatu perbuatan.
 2. Etika memberi **norma pada perbuatan itu sendiri**. Norma etis tidak terbatas pada cara perbuatan dilakukan, melainkan menyangkut perbuatan itu sendiri.
 3. **Etiket** hanya berlaku dalam **pergaulan**, sedangkan **etika** tidak tergantung pada hadir tidaknya orang lain
- Sumber: Joko (<http://www.isei.or.id/page.php?id=5des077>)

Etika dan Etiket yang Baik dalam komunikasi

- Beberapa etika dan etiket dalam berkomunikasi antar manusia dalam kehidupan sehari-hari :
 - Jujur tidak berbohong
 - Bersikap dewasa tidak kekanak-kanakan
 - Lapang dada dalam berkomunikasi
 - Menggunakan panggilan / sebutan orang yang baik
 - Menggunakan pesan bahasa yang efektif dan efisien
 - Tidak mudah emosi / emosional
 - Berinisiatif sebagai pembuka dialog
 - Berbahasa yang baik, ramah dan sopan
 - Menggunakan pakaian yang pantas sesuai keadaan
 - Bertingkah laku yang baik

Teknik Komunikasi yang Baik

- Menggunakan kata dan kalimat yang baik menyesuaikan dengan lingkungan
- Gunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh lawan bicara
- Menatap mata lawan bicara dengan lembut
- Memberikan ekspresi wajah yang ramah dan murah senyum
- Gunakan gerakan tubuh / gesture yang sopan dan wajar
- Bertingkah laku yang baik dan ramah terhadap lawan bicara
- ...

Teknik Komunikasi yang Baik...

- Memakai pakaian yang rapi, menutup aurat dan sesuai kondisi
- Tidak mudah terpancing emosi lawan bicara
- Menerima segala perbedaan pendapat atau perselisihan yang terjadi
- Mampu menempatkan diri dan menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan karakteristik lawan bicara.
- Menggunakan volume, nada, intonasi suara serta kecepatan bicara yang baik
- Menggunakan komunikasi non verbal yang baik sesuai budaya yang berlaku seperti berjabat tangan, merunduk, hormat, ces, cipika cipiki (cium pipi kanan - cium pipi kiri)

Etika dalam Ber-Email

- **Netiket** atau **Netiquette**, adalah etika dalam berkomunikasi melalui e-mail.
- Seperti halnya berkomunikasi melalui surat atau bertatap muka, berkomunikasi dengan e-mail butuh tatacara sendiri.
- Hampir setiap hari ada jutaan e-mail dikirimkan dan diterima oleh begitu banyak orang.
- Sehingga jika terjadi salah-salah kata, bisa berarti fatal.
- Terkadang sangat menyebalkan, jika kita menerima pesan e-mail yg pengirimnya menggunakan huruf kapital, mengirim kembali seutuhnya pesan-pesan yg kita kirimkan, atau menjawab pertanyaan panjang kita, dengan ucapan, "saya kira begitu", atau "betul".

Etika dalam Ber-Email...

1. Jangan terlalu banyak mengutip

- Hati-hati dalam melakukan balasan (reply).
- Fasilitas 'Reply' dari sebagian besar program mailer biasanya akan mengutip pesan asli yg Anda terima secara otomatis ke dalam isi surat Anda.
- Jika harus mengutip pesan seseorang dlm jawaban e-mail, usahakan **menghapus bagian-bagian yg tidak perlu**, dan hanya menjawab bagian-bagian yg relevan saja.
- Pesan terlalu panjang memakan file yg besar, yg membuat loading menjadi lambat, yg berarti akan menambah beban pulsa tidak hanya pada pihak penerima, juga pada pihak si pengirim.

Etika dalam Ber-Email...

2. Perlakukan e-mail secara pribadi

- Jika seseorang mengirim informasi atau gagasan kepada Anda secara pribadi, Anda tidak sepatutnya mengirimnya ke forum umum, seperti kelompok grup, atau mailing-list.
- **Email** pada dasarnya adalah alat **komunikasi personal**.

3. Jangan gunakan huruf kapital

- Seperti halnya membaca surat kabar, atau surat, membaca pesan e-mail yang menggunakan **huruf besar / kapital** yang berlebihan, tidak enak dilihat.
- Di samping itu, dalam tata krama berkomunikasi dengan e-mail/chat, penggunaan huruf besar biasanya dianggap berteriak / marah / emosi.
- Mungkin saja maksudnya hanya untuk memberi penekanan pada maksud Anda, tapi bisa jadi memberi arti yg berbeda bagi orang lain.

Etika dalam Ber-Email...

4. Jangan Membicarakan Orang Lain

- Jangan membicarakan orang atau pihak lain, apalagi kejelekan²-nya.
- Berhati-hatilah terhadap apa yang Anda tulis.
- E- mail memiliki fasilitas 'Forward', yang mengizinkan si penerima akan meneruskannya (forward) ke orang lain, oleh krn itu cek kembali tujuan/penerima berikutnya beserta isi pesan yg akan dikirim.

5. Jangan Gunakan CC

- Jika Anda ingin mengirim mail ke sejumlah orang (misal di mailing-list), jangan cantumkan nama² pd kolom CC.
- Jika Anda melakukan hal itu, semua orang yang menerima e-mail Anda, akan bisa melihat alamat² e-mail orang lain.
- Umumnya orang tidak suka bila alamat e-mailnya dibebaskan di depan umum.
- Selalu gunakan BCC (blind carbon copy), sehingga dgn cara ini setiap orang hanya bisa melihat alamat e-mailnya sendiri.

Etika dalam Ber-Email...

6. Jangan gunakan format HTML

- Jika Anda mengirim sebuah pesan penting ke rekan Anda, jangan gunakan format HTML tanpa Anda yakin bahwa program e-mail rekan Anda bisa memahami kode HTML.
- Jika tidak, pesan Anda sama sekali tidak terbaca atau kosong.
- Sebaiknya, gunakan plain text.

7. Jawablah Secara Masuk Akal

- Jawablah setiap pesan e-mail secara masuk akal.
- Jangan menjawab dua tiga pertanyaan dalam satu jawaban.
- Apalagi, menjawab pesan e-mail yang panjang lebar, dan Anda menjawab dalam satu kata: "Good."
Pasti ini, dirasa sangat menyebalkan ☹.

Etika dalam Ber-Email...

8. Tetaplah sopan, jangan “urakan”

- Anda bisa menggunakan singkatan² yg umum digunakan dalam email, namun saat berkomunikasi dgn orang lain, harus mengikuti aturan penulisan standar.
- Pesan email anda mencerminkan anda dan perusahaan/lembaga anda, jadi aturan “tradisional” dalam hal ejaan, tata bahasa maupun tanda baca tetaplah berlaku.

9. Tulis pesan scr singkat, langsung pd inti permasalahan

- Jangan membuat penulisan yg panjang.
- Tidak ada yg lebih “menyiksa” selain menelusuri suatu pesan email yg dua kali lebih panjang drpd yg sebenarnya diperlukan.
- Konsentrasikan pada satu subjek untuk setiap pesan bilamana memungkinkan

Etika dalam Ber-Email...

10. Jangan gunakan email sbg alasan untuk menghindari kontak personal

- Jangan lupakan nilai dari sebuah tatap muka atau bahkan komunikasi suara.
- Komunikasi lewat email tidaklah tepat saat mengirimkan pesan² yg membingungkan atau “bernada” emosi.
- Jika anda memiliki masalah dgn seseorang, bicarakan dgn orang tsb secara langsung.
- Jangan gunakan email untuk menghindari situasi yg kurang menyenangkan atau untuk menutupi sebuah kesalahan.

Etika dalam Ber-Email...

11. Ingatlah bahwa email kurang terjaga privasinya

- Terkadang bbrp kali ada seseorang dipecat dari perusahaan karena menyalahgunakan email.
- Email kantor saat ini dipandang sbg milik dr perusahaan, dan bisa diambil, diperiksa dan dipergunakan (sbg barang bukti) di pengadilan.
- Kecuali jk anda menggunakan perangkat enkripsi (entah perangkat keras atau perangkat lunak), anda harus beranggapan bahwa pengiriman email di internet tidaklah (selalu) aman.
- Ingatlah bahwa email dapat diteruskan (forward), jd para penerima yg tidak diinginkan, dapat melihat apa yang anda ketikkan.
- Bisa jg secara tidak sengaja salah mengirimkannya, jd selalu jaga isinya agar tetap profesional untuk menghindari hal-hal yg memermalukan anda.

Etika dalam Ber-Email...

12. Gunakan baris *Subject* untuk menunjukkan isi dan maksud

- Jangan hanya mengatakan “*Hai!*” atau “*Dari Laura*”.
- Sepakati bersama untuk menggunakan singkatan² yg secara cepat menunjukkan tindakan yg diperlukan.
- Sebagai contoh, tim anda dapat menggunakan <AR> yg berarti “*Action Required*” (Segera Ditangani), atau <MSR> untuk *Monthly Status Report* (Laporan Status Bulanan).
- Atau menyertakan kata “*Long*” (panjang) pd baris *Subject* (jk diperlukan) shg para penerima pesan mengetahui bahwa email tsb akan cukup memakan banyak waktu utk membacanya.

Etika dalam Ber-Email...

13. Jangan mengirim pesan berantai, peringatan virus atau email “sampah”

- Selalu periksa situs antivirus yang terpercaya atau bagian IT dari perusahaan anda sebelum mengirimkan suatu peringatan virus.
- Jika anda berulang kali menerima email candaan dari teman yang mengganggu anda, berterus-teranglah dan mintalah nama anda untuk dihilangkan dari daftar kirimannya.
- Arahkan email yang bersifat pribadi ke akun (account) email personal anda (atau ‘Japri’)

Etika dalam Ber-Email...

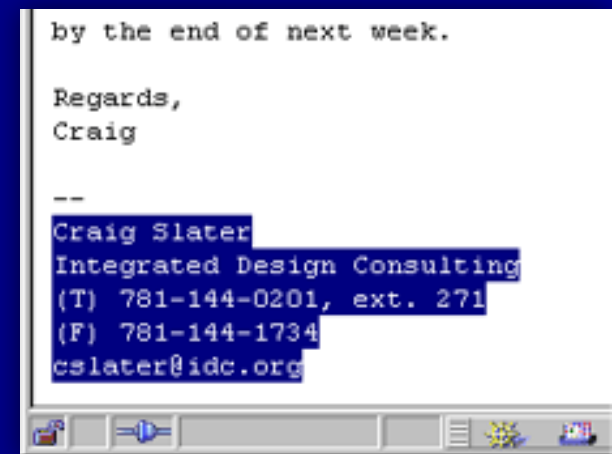
- 14. Ingatlah bahwa nada bicara anda tidak “terdengar” di email**
- Pernahkah anda menginformasikan sesuatu yang bersifat kasar, namun penerima email keliru menanggapi?
 - Komunikasi lewat email tidak dapat menghantarkan nuansa komunikasi verbal.
 - Dalam upaya menambahkan “nada bicara”, beberapa orang menggunakan *emoticon*, namun pergunakan sesekali saja sehingga anda tidak terkesan kurang profesional.
 - Selain itu, janganlah beranggapan bahwa menggunakan *smiley* akan “mencairkan” pesan yang susah dipahami.



Etika dalam Ber-Email...

15. Gunakan tanda tangan (*signature*) yang mencantumkan informasi kontak

- Untuk memastikan bahwa orang-orang mengetahui siapa anda, cantumkan tanda tangan yang memiliki informasi kontak, termasuk alamat email tersebut, alamat situs dan nomor telepon anda.



Etika dalam Ber-Email...

16. Buatlah ringkasan untuk diskusi yang panjang

- Menggulung layar berlembar² ke bawah pd setiap balasan utk memahami suatu diskusi adalah cukup **tidak mengenakan**.
- Drpd melanjutkan meneruskan setiap balasan pesan, sisihkan sedikit waktu utk **meringkasnya** bagi pembaca pesan.
- Anda bahkan dapat menyoroti atau mengutip beberapa teks, lalu memasukkan respon anda.
- Beberapa hal yang perlu diperhatikan:
 1. Jika ingin meneruskan atau mengirimkan kembali suatu pesan yg di terima (secara langsung), **jangan ubah kata-katanya**.
 2. Jika hendak mengirimkan kembali suatu pesan yang diperoleh secara pribadi ke sebuah grup/kelompok, **mintalah ijin** kepada pengirim pesan tersebut terlebih dahulu.
 3. Berikan **atribut** yang sesuai.

Etika dalam Ber-Email...

17. Batasi e-mail humor

- Muka yang tersenyum memperlihatkan bahwa Anda sedang membaca sesuatu yang lucu.
- Tetapi terlalu banyak tersenyum akan mengganggu pada waktu Anda harus menulis e-mail yang serius.
- Beberapa perusahaan melarang mengirimkan e-mail yang berisi lelucon karena mengganggu waktu bekerja Anda.

Etika dalam Ber-Email...

18. Lima menit antara waktu menerima dan membalas e-mail

- Waktu lima menit merupakan waktu yang wajar dalam menjawab e-mail.
- Bila pada saat akan menulis e-mail Anda sedang **marah** (emosi), sebaiknya tunda dulu.
- Berdiri dari kursi kerja Anda, jalan di sekitar ruang kerja atau lakukan sesuatu sebelum mulai menulis e-mail kembali.

Etika dalam Ber-Email...

19. Setiap hari tentukan waktu untuk menjawab e-mail

- Bila Anda sibuk, delegasikan kepada seseorang untuk menjawabnya (sekretaris atau bawahan Anda yang lain).
- Buat/set agent pd email yg selalu menjawab scr otomatis setiap email akan keberadaan jikalau yang bersangkutan tidak berada ditempat/sedang tdk on-line untuk waktu lama.

20. Benahi susunan email "forwards" anda

- Bila anda ingin memforward sebagian atau seluruh pesan pd pihak lain, maka luangkan sedikit waktu untuk **menghapus** tanda yg biasanya muncul.
- Seperti tanda ">" dsb. (Cara paling praktis adalah dengan mengcopy mail ke word, edit- find '>' and replace)

Etika dalam Ber-Email...

21. Gantilah "Subject" atau Judul email bila topik pembicaraan anda berubah

- Seringkali setelah saling bertukar email beberapa kali, topik pembicaraan berubah dari aslinya, namun "subject" atau judul email belum juga diganti.
- Akan jauh lebih mudah untuk melacak email yg masuk bila "subject" disesuaikan dan dapat mencerminkan isi email yg sedang anda tulis.

Etika dalam Ber-Email...

22. Hapuslah pesan reply yang tidak perlu

- Beberapa program email secara otomatis memunculkan isi email sebelumnya saat me-reply.
- Ada baiknya anda menghapus pesan tersebut dan hanya tinggalkan pesan yang benar-benar anda anggap perlu.

Etika dalam Ber-Email...

23. Jangan mudah "terbakar", over-reaksi, atau terburu-buru menghapus suatu email tanpa berusaha memikirkannya dgn baik

- Dalam bahasa tulis, kita memiliki waktu untuk memikirkan bagaimana kita merespon atas sesuatu email yang membuat kita marah.
- Begitu juga dengan beremail ria. Bila anda merasa dipenuhi dengan emosi yang kuat, kemudian menulis balasan dengan emosional pula, maka sebaiknya jangan keburu anda kirim email tersebut.
- Simpanlah dulu dalam "draft folder" selama beberapa hari untuk dibaca ulang.
- Banyak persahabatan yang hancur gara-gara terburu-buru menanggapi suatu email tanpa berusaha memikirkannya dengan bijaksana.

Etika dalam Ber-Email...

24. Bersabarlah dalam menunggu "reply"

- Ketahuilah, orang tidak hanya hidup dengan internet.
- Mereka mungkin tidak membalas email anda dengan segera.
- Masih banyak orang yg men-cek email mereka seminggu sekali.

Etika dalam Mengirim Email Attachment Berukuran Besar

- Banyak dari kita yg kurang bijak dalam memanfaatkan e-mail attachment, karena seringkali kita mengirimkan attachment di dalam e-mail dgn ukuran yg sangat besar.
- Untuk itu Anda harus perhatikan beberapa etika dalam mengirimkan attachment melalui e-mail kepada rekan atau client Anda: (utk ukuran > 150 KB)
 - Jika ukurannya lebih besar dari 150 KB, sebaiknya kompres dulu dgn software kompresi data spt Winzip, WinRAR dan sebagainya.
 - Beritahu kpd rekan Anda bahwa Anda akan mengirimkan e-mail attachment yg berukuran agak besar. Ini penting, karena bisa saja koneksi internet rekan Anda tidak sebaik Anda.

Etika dalam Mengirim Email Attachment Berukuran Besar...

- Etika dalam mengirimkan attachment e-mail... :
 - Jika memang ukuran filenya besar (lebih besar dari 150 KB), lebih baik upload ke web server dan berikan URL kpd rekan Anda untuk di-download. Ada banyak keuntungan jk file di-download dari web server, krn si pen-download bisa menggunakan software download manager, sehingga apabila koneksi internetnya tidak bagus maka proses download bisa dilanjutkan.
 - Anda harus tahu persis ukuran file yg hendak dikirim. Jangan paksakan file dgn ukuran yg besar untuk dikirim melalui e-mail. Sering dijumpai orang yg mengirim e-mail dgn ukuran attachment sampai 5 MB. Itu akan memberi beban bagi si penerima e-mail. Selain memakan waktu yg lama, juga berisiko e-mail putus di tengah jalan.

Selesai...