

PENERAPAN ETIKA KANTOR DALAM PENCITRAAN ORGANISASI

Oleh :

Iin Kristiyanti

Abstrak

Etika merupakan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat yang merupakan pedoman hidup yang benar dan biasanya akan membicarakan masalah perbuatan atau tingkah laku manusia, mana yang dapat dinilai baik atau benar dan mana yang dapat dinilai tidak baik atau tidak benar. Etika merupakan dasar yang penting dalam suatu pergaulan dan menjadi landasan yang penting bagi sebuah peradaban serta akan menjadi kesan yang mendalam dan terpatri di dalam diri seseorang.

Etika tidak hanya berlaku di lingkungan keluarga atau masyarakat tetapi etika berlaku pula dalam lingkungan organisasi. Dalam lingkungan organisasi atau tempat kerja pun memiliki berbagai aturan atau ketentuan-ketentuan yang dipandang baik dan perlu bahkan harus diperhatikan oleh setiap individu yang berada di dalamnya. Etika yang berada di lingkungan organisasi biasanya disebut juga dengan istilah etika kantor ataupun etika kerja. Etika kantor merupakan seperangkat norma yang mengatur sikap dan perilaku seseorang dalam bekerja. Etika kantor tidak hanya mencakup penampilan fisik, tetapi banyak faktor lain yang mendukung individu untuk menampilkan dirinya sebagai individu yang beretika tinggi.

Etika kantor yang dapat diterapkan dengan baik dan benar oleh setiap individu yang berada di dalam lingkungan organisasi akan dapat menciptakan citra baik bagi organisasi tersebut, dimana setiap individu yang ada didalamnya dapat menciptakan hubungan dan kerjasama yang baik, saling menghormati, mengerti dan menghargai serta menguntungkan sehingga akan tercipta hubungan dan pola kerja yang harmonis, efektif, efisien dan sinergi baik antar individu yang berada di dalam organisasi maupun dengan pihak eksternal organisasi.

Kata kunci : Etika, etika kantor, individu

Pendahuluan

Dalam kehidupan sehari-hari baik di lingkungan keluarga ataupun masyarakat tidak terlepas dengan norma-norma aturan sopan santun dalam bersikap, bertutur kata dan berperilaku kepada sesama. Sejak kecil manusia selalu diajarkan bagaimana harus bersikap dan berperilaku di rumah, di sekolah, di tempat ibadah, di tetangga, maupun ditempat umum lainnya.

Di lingkungan organisasi atau tempat kerja, norma-norma, aturan sopan santun dalam bersikap, bertutur kata dan berperilaku merupakan aturan atau ketentuan yang dipandang baik dan bahkan harus diperhatikan serta dilaksanakan oleh setiap individu yang berada di dalamnya. Setiap individu yang berada atau bergabung/bekerja di dalam organisasi tidak akan terlepas dengan komunikasi dan berhubungan dengan orang-orang ataupun individu-individu lain baik itu dengan sesama karyawan, dengan atasan maupun dengan bawahan dan bahkan dengan organisasi atau institusi lain. Di dalam menjalin hubungan kerja antar individu ataupun dengan institusi lain, maka akan timbul berbagai aturan-aturan dan ketentuan-ketentuan yang perlu dipahami

dan dilakukan yang merupakan rambu-rambu normatif untuk pedoman di dalam bersikap, berperilaku dan bertindak bagi setiap individu.

Pengertian Etika, Etiket dan Etika Kantor

Istilah etika dan etiket dalam kehidupan sehari-hari sering diartikan sama, dan biasanya digunakan silih berganti. Memang kedua istilah tersebut hampir sama pengertiannya, tetapi tidak sama dalam hal titik berat penerapan atau pelaksanaannya,

Istilah etika dipandang dari segi etimologi berasal dari kata Latin *ethicus*. Dalam bahasa Yunani disebut *ethicos* yang berarti kebiasaan. Etika adalah cabang filsafat yang membahas tingkah laku manusia berdasarkan kaidah baik atau buruk, benar atau salah (Wursanto, 2006:39). Menurut pengertian yang asli, yang dikatakan baik dan benar adalah yang sesuai dengan kebiasaan masyarakat.

Etika merupakan nilai-nilai perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang atau sesuatu organisasi tertentu dalam interaksinya dengan lingkungan (Fernanda, 2003: 3). Etika dapat diartikan pula sebagai moral (Bertens, 2001:8)

Sedangkan etiket memiliki arti tata krama, atau

sopan santun yang berasal dari kata Perancis yaitu *etiquette* (Wursanto, 2006:39). Etiket dapat pula diartikan sebagai peraturan atau ketentuan yang menetapkan tingkah laku yang baik dalam bergaul atau berhubungan dengan orang lain (Dwiantara, 2006:14). Etiket berarti pula sopan santun (Bertens, 2001:8).

Etika dan etiket mempunyai persamaan bahwa keduanya menyangkut tentang perilaku manusia, selain itu bahwa etika maupun etiket mengatur perilaku manusia secara normatif yang berarti bahwa dalam berperilaku manusia harus berdasarkan norma, sehingga memberi gambaran apa yang harus atau boleh dilakukan atau apa yang tidak boleh dilakukan.

Selain mempunyai persamaan ada beberapa perbedaan antara etika dan etiket. Beberapa perbedaan antara etika dan etiket adalah sebagai berikut:

1. Etiket menyangkut cara suatu perbuatan yang harus dilakukan manusia. Etiket menunjukkan cara yang tempat yang berarti cara yang diharapkan serta ditentukan dalam suatu kalangan tertentu. Sedangkan etika menyangkut masalah

apakah suatu perbuatan boleh dilakukan atau tidak.

2. Etiket hanya berlaku dalam pergaulan. Apabila tidak ada orang lain yang hadir atau tidak ada yang melihat, maka etiket tidak berlaku, sedangkan etika dapat berlaku walaupun tidak ada orang lain yang hadir atau melihat.
3. Etiket bersifat relatif. Sesuatu yang dianggap tidak sopan dalam suatu kebudayaan dapat dianggap sopan di kebudayaan lain, tetapi etika lebih absolute.
4. Biasanya etiket hanya memandangi manusia dari segi lahiriah saja, akan tetapi beda dengan etika. Etika tidak hanya memandangi manusia dari segi lahiriah saja tetapi juga dari segi dalam atau rohaniah (Bertens 2001:9-10).

Etiket lebih menitikberatkan kepada sikap perbuatan dan tingkah laku yang bersifat jasmaniah ataupun lahiriah saja akan tetapi etika akan menunjukkan sikap individu baik yang bersikap jasmaniah maupun rohaniah. Etika merupakan dasar yang penting dalam pergaulan serta akan menjadi kesan mendalam dan terpatir di dalam hati seseorang.

Etika, bukan hanya sekedar penampilan fisik, tetapi masih banyak faktor lain yang dapat mendukung individu untuk menampilkan dirinya memiliki etika yang tinggi.

Pentingnya etika dalam relasi antar individu dikarenakan manusia memiliki sifat sebagai makhluk individu dan makhluk sosial (Kumorotomo, 1996:18). Sebagai makhluk individu, manusia memiliki ego pribadi sedangkan sebagai makhluk sosial manusia membutuhkan individu lain. Untuk itulah etika akan berada di titik tengah kedua titik tersebut. Etika kantor merupakan salah satu bidang penerapan disamping etika lain seperti etika berlalu lintas, etika pergaulan, dll. Etika kantor atau yang dapat pula disebut dengan etika kerja pada dasarnya merupakan seperangkat norma yang mengatur sikap dan perilaku seseorang dalam bekerja atau dalam kedudukannya sebagai pekerja di tempat kerja.

Banyak orang mengetahui perbedaan antara yang baik dan yang tidak baik namun demikian selalu timbul masalah masalah yang tidak mudah diketahui garis pemisah antara baik dan buruk, dalam hubungan pribadi ataupun hubungan resmi. Oleh sebab itu etika dalam kantor memberikan petunjuk kepada setiap individu

agar memperlakukan siapa saja baik itu kepada atasan, rekan kerja, bawahan atau bahkan dengan organisasi lain dengan cara yang *fair* dan sikap yang pantas.

Macam-macam Etika Kantor

Meskipun biasanya tidak tertulis, namun etika kantor seharusnya ada di dunia perkantoran mana pun. Seorang karyawan sekalipun memiliki jabatan strategis tidak semestinya berbuat sesuka hati baik selama berada di dalam kantor maupun di luar kantor. Mereka pun tetap harus menjaga etika kesopanan yang ditetapkan oleh organisasinya. Etika kantor berkaitan dengan apa yang seharusnya dilakukan oleh individu dalam organisasi dan seharusnya etika kantor semakin lama dapat lebih ditingkatkan. Ketrampilan (*skill*) seseorang dalam menerapkan etika kantor tercermin dalam *human relations*, sikap pribadi dalam mempertimbangkan sesuatu atau tindak tanduk atau tingkah laku, akan tercermin dalam hal-hal yang kelihatannya sepele dari apa yang dikerjakan dan dikatakan.

Beberapa etika kantor yang perlu diperhatikan oleh individu dalam suatu organisasi adalah *etika dalam menggunakan waktu kerja, berelasi dengan teman kerja,*

berelasi dengan pihak eksternal/public, dan dalam berpenampilan.

Hal penting yang perlu diperhatikan dalam *penggunaan waktu kerja* yaitu disiplin kerja. Disiplin merupakan langkah awal menuju sukses. Agar dapat menggunakan waktu kerja secara optimal, disiplin dalam penggunaan waktu kerja dapat dioperasionalkan ke dalam beberapa dimensi berikut :

1. Membiasakan diri datang dikantor sebelum jam kerja yang telah ditetapkan.
2. Menggunakan jam kerja secara efektif.
3. Tidak meninggalkan kantor sebelum jam kerja usai walaupun pimpinan tidak ada, bahkan lebih baik pulang melebihi jam kantor.
4. Memberikan informasi atau meminta ijin apabila datang terlambat atau tidak masuk kerja.
5. Tidak menggunakan jam kerja untuk kepentingan pribadi yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan kantor.
6. Menghindari mengobrol pada waktu jam kerja.
7. Tidak menunda-nunda pekerjaan.

Sedangkan *etika dalam berelasi dengan teman kerja* akan menciptakan hubungan

yang harmonis antara atasan dengan bawahan serta sesama rekan kerja. Hal ini merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan kinerja organisasi secara keseluruhan. Hubungan harmonis tersebut dapat tercipta apabila antara atasan dan bawahan serta sesama rekan kerja saling memahami, mengerti, menghargai dan menghormati. Ini dapat tercipta melalui contoh sikap dan perilaku berikut: Masuk kantor seperti halnya kita bertamu ke rumah orang lain. Adapun etika yang harus di lakukan pada waktu masuk kerja adalah dengan mengucapkan salam terlebih dahulu, menunjukkan wajah ceria, memandang semua orang yang ada di ruangan dengan tersenyum, menanyakan kabar baik kepada teman kerja serta apabila memungkinkan mengucapkan salam kepada atasan setiap pagi. Hal tersebut merupakan hal yang perlu di perhatikan oleh setiap individu pada waktu masuk kantor. Dengan suasana kerja seperti itu akan memberikan semangat dalam bekerja.

Etika kerja yang harus diperhatikan oleh bawahan kepada atasan diantaranya adalah, selalu menghormati dan menjunjung tinggi kekuasaan pimpinan, bersikap, bertutur kata dan berperilaku sopan terhadap pimpinan, mengetahui batas-

batas dan tahu diri terhadap pimpinan walaupun hubungan dengan pimpinan sudah cukup baik atau dekat. Menunjukkan rasa senang dan sungguh-sungguh dalam membantu dan melayani pimpinan. Cepat tanggap atas kesibukan dan kesulitan pimpinan. Meminta saran dan petunjuk agar dapat berkomunikasi dengan atasan, berusaha untuk tidak membuat atasan kecewa, dapat memberikan masukan dan saran secara bijak, tidak menolak secara spontan perintah atasan, tidak membuat malu atasan atau melimpahkan kesalahan pada atasan. Dapat menyimpan rahasia atau *privacy* pimpinan, tidak "menjilat" pimpinan untuk kepentingan individu, menghindari hubungan "asmara" dengan pimpinan apalagi bila sudah berkeluarga apabila pimpinan adalah lawan jenis, menghindari sikap dan perilaku amoral/asusila dengan pimpinan, memberikan ucapan selamat atas keberhasilan pimpinan atau untuk peristiwa-peristiwa khusus.

Bagi pimpinan, beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah menghargai bawahan sebagai manusia yang bermartabat, tidak terlalu menunjukkan kekuasaan, dapat membangun hubungan personal yang menyenangkan, selalu perhatian kepada bawahan

misalkan sering menanyakan kondisi kesehatan keluarga atau mengucapkan selamat untuk suatu peristiwa, memberikan perintah dan teguran secara bijak, selalu memberikan motivasi dan apresiasi kepada bawahan dan dapat menjadi panutan bagi bawahan, bersikap obyektif terhadap bawahan dan dapat menjaga *privacy* bawahan, serta tidak pelit dengan perkataan maaf dan terima kasih. Bawahan adalah komponen yang tak terpisahkan dari keseharian dalam pekerjaan kantor, bahkan dalam banyak hal sangat bergantung kepadanya.

Tidak kalah pentingnya bagaimana etika hubungan antara sesama rekan sekerja. Rekan sekerja adalah segala-galanya. Pekerjaan akan berhasil baik, apabila sudah terbangun sistem kerja sama yang kondusif. Beberapa etika terhadap rekan sekerja yang perlu diperhatikan antara lain adalah tidak menganggap rekan kerja sebagai pesaing, tetapi sebagai mitra kerja, selalu saling membantu dan saling mengingatkan, menghargai dan saling menghormati, menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja dan tidak membuat kelompok-kelompok atau klik-klik dalam kantor, mengembangkan kebiasaan diskusi sehat, tidak menjatuhkan

rekan kerja di depan pimpinan, menjaga *privacy* rekan kerja, mengucapkan selamat untuk suatu peristiwa. Tidak pelit dengan kata maaf dan terima kasih.

Sebagaimana telah diuraikan, etika kantor lain yang masih harus mendapat perhatian individu dalam organisasi yaitu ketika *berelasi dengan pihak eksternal/public* yaitu etika menerima telepon ataupun bertelepon, etika menerima tamu ataupun bertamu, etika berkomunikasi, dan etika dalam mengikuti pertemuan atau rapat.

Menanggapi telepon masuk ataupun bertelepon dapat menunjukkan citra individu bahkan citra sebuah organisasi. Beberapa hal yang harus dilakukan dalam etika bertelepon dan menerima telepon adalah bahwa mengusahakan segera mengangkat gagang telepon sebelum berdering untuk yang ketiga kalinya, berbicara melalui telepon dengan tersenyum, tidak berbicara dengan pihak ketiga atau mengunyah makanan, menyambut dengan ramah dan penuh hormat, mengatur intonasi dan nada suara serta tidak berbicara tidak sopan, berbicara singkat dan jelas dan telepon tidak untuk bergurau. Tidak lupa menanyakan identitas penelepon. Tidak terlalu sering menerima atau bertelepon

ataupun SMS untuk kepentingan pribadi,

Sedangkan dalam menerima tamu harus proaktif, bersikap ramah dan sopan serta tersenyum, tidak mencurigai terhadap tamu yang datang, menanyakan identitas tamu, usahakan menyebut namanya dalam pembicaraan, mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang disampaikan tamu dan tidak sebentar-sebentar menyela pembicaraan tamu, tidak berbicara kasar dan jorok serta berusaha menepati janji.

Dalam hal etika berkomunikasi ada beberapa hal yang perlu diketahui ketika berbicara dengan orang lain. Menatap lawan bicara adalah hal yang wajib dilakukan pada saat berbicara. Suara harus jelas agar dapat dengan mudah didengar, menggunakan bahasa yang baik dan benar serta mudah dimengerti atau dipahami lawan bicara. Menghindari nada suara tinggi karena akan memberikan kesan kita marah, berusaha bisa mengimbangi lawan bicara dan membuat senang lawan bicara. Sekali-kali bisa diselengi dengan rasa humor dan dapat menjadi pendengar yang baik serta mampu memuji lawan bicara. Selalu hormat dan ramah serta tidak merendahkan lawan bicara. Tidak sering memotong pembicaraan lawan bicara. Tidak

membicarakan kejelekan orang lain, tidak membicarakan hal yang sensitif, tidak mendominasi pembicaraan, dan tidak banyak membicarakan diri sendiri.

Rapat adalah merupakan suatu pertemuan yang pasti ada dalam suatu organisasi. Biasanya orang-orang yang hadir dalam rapat memiliki komitmen yang tinggi, baik terhadap waktu, agenda rapat, acara, maupun etika dalam berkomunikasi sehingga pembicaraan dalam rapat dapat selalu fokus pada agenda yang telah ditentukan. Dalam pelaksanaan rapat agar rapat dapat berjalan lancar, tepat waktu, dalam suasana yang menyenangkan dan adanya rasa saling menghormati dan menghargai, maka perlu diperhatikan etika atau pedoman pedoman dalam rapat agar situasi dan kondisi rapat tidak terganggu oleh sikap, perilaku dan tindakan peserta rapat. Pada dasarnya apabila kita diundang rapat diusahakan untuk dapat datang kecuali apabila terpaksa tidak dapat menghadiri karena sesuatu hal, maka sebaiknya dapat memberitahukan dan meminta ijin dengan alasan yang jelas. Atau apabila dapat diwakilkan kita dapat mengutus seseorang untuk mewakili. Berpakain rapi dan sopan untuk menjaga citra diri dan citra organisasi. Dapat menghadiri rapat tepat waktu

diusahakan tidak datang terlambat. Matikan atau menon-aktifkan *handphone* pada saat mengikuti rapat, atau dapat juga menggunakan fasilitas *vibration* (getar) apabila ingin tetap mengaktifkan *handphone*. Sebaiknya menerima telepon, keluar dari ruangan rapat. Berusaha untuk berpartisipasi aktif dalam rapat, saling menghargai dan menghormati terhadap tanggapan, pendapat dan usul dari peserta yang lain, tidak mendominasi pembicaraan dalam rapat serta kebiasaan memotong atau mengintrupsi pembicaraan peserta ataupun pimpinan rapat. Mencatat hal-hal yang dianggap penting dan mengusahakan tidak meninggalkan rapat (bolos) sebelum rapat berakhir.

Sedangkan etika dalam penampilan diantaranya dalam hal berpakaian adalah merupakan salah satu pencitraan terhadap diri individu tersebut. Dalam bekerja penampilan diri perlu diperhatikan agar terjaga kesopanan dan *image* yang baik. Individu yang bekerja dalam organisasi perlu memperhatikan dalam hal etika berpakaian. Memakai pakaian yang pas, rapi, tidak kedodoran, sopan, warna tidak terlalu mencolok serta model yang tidak terlalu kuno akan menampah percaya diri. Atau dapat juga menggunakan pakaian seragam sesuai aturan

yang telah ditentukan. Biasanya dalam berpakaian akan diimbangi dengan dandanan atau *make up* dari individu tersebut. Usahakan rambut selalu rapi, *bermake up* tidak terlalu tebal (menor) untuk perempuan, tidak terlalu banyak menggunakan asesoris, menggunakan parfum yang berbau *soft* (tidak terlalu tajam).

PENERAPAN ETIKA KANTOR DALAM PENCITRAAN ORGANISASI

Salah satu masalah yang begitu kompleks yang sering dihadapi oleh organisasi, dalam hal ini para pimpinan, adalah dalam menghadapi tingkah laku karyawan. Keadaan ini bisa menjadi tekanan dan bahkan tantangan dalam menerapkan aspek etika kantor seperti ketidak-jujuran, ketidak-disiplinan, ketidak-adilan, kecurangan, pertanggung-jawaban, keegoan dsb

Untuk menerapkan etika kantor pada individu dalam suatu organisasi tidak mudah, diperlukan kesadaran dan kebiasaan dari individu yang bersangkutan. Organisasi memiliki kewajiban untuk membina pegawai agar setiap individu menyadari akan pentingnya etika kantor dalam suatu organisasi. Agar pegawai memiliki perhatian terhadap etika maka organisasi dapat

melakukan pembinaan melalui sistem dan mekanisme tertentu misal melalui mekanisme penilaian, kompensasi, dan promosi pegawai sehingga etika kantor dapat dilakukan secara tahap demi tahap agar menjadi suatu kebiasaan yang pada akhirnya menjadi suatu budaya bagi setiap individu dalam organisasi. Dengan mengaitkan perilaku pegawai dengan manajemen kepegawaian maka diharapkan setiap pegawai tetap konsisten menjaga kredibilitasnya dan saling menghargai satu sama lain antar karyawan maupun pihak-pihak di luar organisasi. Hal ini dikarenakan bahwa suatu organisasi selalu akan berhubungan dengan banyak orang baik itu di dalam intern organisasi maupun dengan organisasi lain.

Pentingnya penerapan etika kantor terutama dalam berelasi dengan *public* eksternal karena pada dasarnya akan membawa dampak pada pencitraan bagi individu maupun organisasi. Penerapan etika kantor dapat memberikan citra positif atau citra baik tidak hanya pada individu itu sendiri tetapi akan berdampak lebih luas yaitu dapat memberikan citra positif atau citra baik terhadap organisasi itu. Untuk itu setiap pegawai perlu menerapkan etika kantor dalam berbagai aspek

yaitu, dalam menggunakan waktu kerja, berolasi dengan teman kerja, berolasi dengan pihak eksternal/public, dan dalam berpenampilan

Apabila pegawai dapat menggunakan waktu kerja dengan optimal, maka pihak eksternal merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat. Pegawai yang datang pada jam kerja yang tepat, menggunakan waktu kerja sepenuhnya untuk pelayanan maka akan memberi citra positif bagi pelanggan.

Demikian pula dalam menerima tamu. Seorang tamu akan mendapatkan *image* atau citra yang kurang baik terhadap organisasi apabila di dalam berkomunikasi dengan tamu tidak menyenangkan. Satpam dan *receptionist* yang tidak pernah tersenyum di dalam menyambut tamu, kehadiran tamu tidak diperhatikan dan tidak mendapat sambutan yang hangat, dalam menanggapi tamu terkesan bermalas-malasan dan kurang perhatian, dan bahkan pada waktu tamu sedang berbicara dengan karyawan di *front office*, tiba-tiba terdengar suara gaduh di sudut bagian, dimana pimpinan sedang memarahi salah seorang bawahannya dengan suara dan kata-kata yang sangat kasar, merupakan sederetan contoh belum diterapkannya etika

kantor. Dari contoh tersebut dapat dipastikan bahwa tamu tersebut tidak akan mempunyai *image* yang baik terhadap petugas *front office* serta pimpinan organisasi bahkan secara keseluruhan citra organisasi tidak akan menjadi baik karena tamu tidak merasa nyaman ketika datang ke suatu organisasi. Segala sikap, tingkah laku, dan tutur kata individu selama bekerja bahkan pada waktu istirahat baik di dalam organisasi maupun pada waktu di luar organisasi akan mencerminkan citra profesionalisme individu bahkan mencerminkan citra profesionalisme organisasi.

Sebaliknya, etika yang buruk di kantor bisa membuat kantor menjadi tidak nyaman dan tidak produktif. Melekatnya etika kantor pada individu dalam suatu organisasi, yang tercermin dalam sikap, perilaku dan tutur kata akan dapat menciptakan keharmonisan dan kecermatan hubungan antar individu dalam organisasi sehingga akan berdampak pula pada produktivitas karena setiap individu dapat bekerja dengan nyaman, kerjasama berlangsung dengan baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan atau *customer* karena pelayanan yang begitu ramah, tulus, bersahabat, menarik simpatik

dan empatik serta keharmonisan antara individu yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan atau *customer* yang pada akhirnya dapat memberikan citra yang baik terhadap organisasi.

Demikian pula dalam berpenampilan. Pakaian yang pas, rapi, tidak menyolok serta sopan akan memberikan citra diri dan wibawa organisasi sebagai *image* terhadap orang lain, apalagi kalau perusahaan bergerak di bidang jasa tentu akan membawa dampak yang begitu besar terhadap organisasi. Pakaian yang baik dan pas digunakan, memberikan kesan anggun dan menghargai orang lain serta lebih professional. Untuk itu perlu diperhatikan etika yang berlaku di organisasi tertentu karena dapat membawa dampak terhadap pencitraan organisasi.

Kesimpulan

Etika kantor tidak bisa dipandang sebelah mata oleh individu dalam suatu organisasi. Etika kantor merupakan seperangkat norma yang mengatur sikap dan perilaku seseorang dalam bekerja atau dalam kedudukannya sebagai pekerja di tempat kerja. Etika kantor memang tidak mudah dilaksanakan, hal ini perlu adanya kesadaran pada masing-masing individu, akan tetapi apabila masing-masing individu

menyadari akan pentingnya penerapan etika kantor maka dapat secara perlahan-lahan dilaksanakan dan hal tersebut akan menjadi suatu kebiasaan yang akhirnya akan membudaya dan melekat pada diri individu masing-masing.

Mengingat penerapan etika kantor mempunyai peran penting dalam pencitraan organisasi, maka organisasi memiliki kepentingan untuk melakukan pembinaan bagi karyawan agar setiap pegawai dengan kesadaran sendiri secara tulus dapat melaksanakan etika kantor terutama dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Agar efektif, maka pembinaan terhadap karyawan dapat dikaitkan dengan fungsi penilaian, kompensasi dan promosi pegawai. Penerapan etika kantor dapat menciptakan hubungan yang harmonis baik dengan atasan, bawahan ataupun rekan kerja bahkan dengan pihak-pihak lain di luar organisasi sehingga hal tersebut akan dapat memberikan citra yang positif terhadap organisasi.

Daftar Pustaka

- Bertens, K, 2001, *Etika*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.

Dwiaptara, Lukas & Rumsari
Hadi sumarto, 2006,
Etiket di Tempat Kerja,
Yogyakarta, Kanisius.

Fernanda, Desi, 2003, *Etika
Organisasi Pemerintah*,
Jakarta, Lembaga
Administrasi Negara.

Kumorotomo, Wahyudi, 1996,
*Etika Administrasi
Negara*, Jakarta, PT Raja
Grafindo Persada.

Wuraanto, 2006, *Kompetensi
Sekretaris Profesional*,
Yogyakarta, Kanisius.

....., 2003, *Etika
Komunikasi Kantor*,
Yogyakarta, Kanisius.

Biodata penulis :

Iin Kristiyanti adalah salah satu
staf pengajar Program Studi
Sekretari di ASMI DESANTA
Yogyakarta