

**ETIKA KOMUNIKASI DALAM MANAGEMENT RELATIONSHIP
(STUDI KUALITATIF : ETIKA KOMUNIKASI PETUGAS AFTAP TERHADAP DONOR
DALAM MANAGEMENT RELATIONSHIP DI PMI KOTA SURAKARTA)**

¹Desi Mayasari, ²Kristian Sanjaya

^{1,2}Akademi Teknologi Bank darah Surakarta

desimayasari@gmail.com; roosarjani1967@gmail.com; kristiansanjaya@yahoo.com

ABSTRAK

Petugas dalam memberikan pelayanan kepada calon pendonor menggunakan etika komunikasi, contohnya bersikap sabar dan selalu menggunakan tata krama yang baik. Beberapa pendonor tidak bisa menjaga komunikasinya dengan baik disebabkan adanya pengaruh lingkungan tempat tinggal yang kurang kondusif dengan kondisi masyarakat tempat tinggal yang beraneka ragam. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis etika komunikasi Petugas Aftap dan donor di PMI Kota Surakarta dalam menjalin relationship. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Subjek penelitiannya yaitu Petugas aftap di PMI Kota Surakarta. Penarikan informan melalui purposive sampling, dengan jenis informan kunci yang kemudian menghasilkan 1 informan kunci yaitu kepala Bagian Tehnis Medis dan 4 Petugas Aftap. Pengumpulan data dengan wawancara mendalam dan observasi. Analisis data, peneliti melakukan display data, kemudian melakukan reduksi data dan melakukan record. Hasil penelitian terkait dengan standar etika komunikasi antara petugas aftap dan donor di PMI Kota Surakarta, yaitu adanya cara seorang petugas aftap dalam melayani donor dengan sering mengucapkan salam saat masuk ke ruang donor, tidak boleh acuh, dan tentunya harus mengikuti aturan yang ada, adanya cara petugas dalam memberikan ketika berperilaku dengan siapapun yaitu tetap menghargai sesama umat manusia tanpa terkecuali dan perasaan yang dirasakan oleh petugas yaitu cukup senang dengan respon donor karena secara bertahap mereka bisa memberikan umpan balik pesan-pesan positif yang disampaikan tentang tata cara berperilaku dan berkomunikasi dengan baik, yang tujuannya agar relationship yang dijalin bisa berlangsung dengan positif.

Kata Kunci : Komunikasi, Etika Komunikasi, Relationship

ABSTRACT

Officers in providing services to prospective donors use communication ethics, for example be patient and always use good manners. Some donors cannot maintain their communication well due to the influence of the environment that is less conducive to the diverse conditions of the community. The purpose of this study is to describe and analyze the ethics of communication between Aftap Officers and donors at PMI Surakarta in establishing relationships. This type of research is a qualitative research with a case study approach. The subject of the research was the aftap officer at PMI Surakarta City. Withdrawal of informants through purposive sampling, with the type of key informant who then produces 1 key informant namely the head of the Medical Technical Section and 4 Aftap Officers. Data collection by in-depth interviews and observations. Analysis of the data, researchers perform data display, then perform data reduction and record. The results of the study are related to the ethical standards of communication between officers and donors in PMI Surakarta, namely the way an aftap officer serves donors by frequently greeting when entering the donor room, must not be indifferent, and of course must follow the rules, there are ways officers in giving when behaving with anyone that is still respecting fellow human beings without exception and the feelings felt by officers that are quite happy with donor responses because they can gradually give feedback positive messages conveyed about how to behave and communicate well, the purpose of which is to establish a positive relationship.

Keywords: Communication, Communication Ethics, Relationship

PENDAHULUAN

Manusia diwajibkan untuk dapat menjalin relationship (hubungan) yang baik dengan manusia lainnya agar dapat tercapai suatu harmonisasi kehidupan yang rukun, aman dan nyaman. Berdasarkan konsepnya bahwa dalam kamus Longman bahwa pengertian hubungan

(relationship) adalah cara dua orang atau dua kelompok merasakan satu dengan yang lainnya. Littlejohn dan Foss menyatakan bahwa banyak orang tertarik dengan topik hubungan karena setiap hubungan memiliki dimensi yang berbeda-beda. Hubungan dapat terjalin dengan mudah dan menyenangkan namun tidak jarang orang

memiliki hubungan yang sulit sehingga hubungan itu tampak aneh dan tidak menarik. Hubungan merupakan topik yang menarik karena selalu berubah dan berkembang. Perubahan yang terjadi terkadang sangat dramatis. Hal yang menarik dalam hubungan adalah orang yang sering bernegosiasi dengan dirinya mengenai topik apa saja yang dapat dibicarakan dengan orang lain dan berapa banyak informasi yang dapat disampaikannya. (*Littlejohn & Foss, 2011: 230*)

Hubungan tidak selamanya berjalan dengan baik, namun dapat juga berlangsung secara negatif yang kemudian mengakibatkan para individu mengalami banyak pertentangan seperti pertentangan pola pikir. Adanya masalah tersebut maka dibutuhkan suatu etika komunikasi. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu menjelaskan bahwa etika komunikasi sangat penting untuk dilakukan. Penelitian Risnawati V dan Naniek tahun 2013 menjelaskan bahwa etika komunikasi sangat bermanfaat bagi semua orang terlebih bagi sekretaris dalam menjalankan fungsinya di perusahaan yaitu membina hubungan yang harmonis di lingkungan internal maupun eksternal perusahaan (Risnawati V dan Naniek, 2013).

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Rahmadaniah dengan judul tulisan Etika Komunikasi Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di PT. Globalindo 21 Express Cabang Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi merupakan salah satu alat untuk saling berinteraksi antara manusia yang satu dengan yang lainnya. Adapun tata cara dalam berkomunikasi atau bisa dikatakan juga etika dalam berkomunikasi merupakan hal yang harus diperhatikan, etika komunikasi menjadi hal terpenting dalam menjalin hubungan yang baik antar pribadi, organisasi maupun hubungan terhadap pelayanan perusahaan. Pelayanan sangat erat kaitannya dengan etika komunikasi guna menciptakan hubungan yang baik dengan konsumen atau pelanggan. Seluruh karyawan bahkan pimpinan perusahaan pun harus menerapkan standar etika komunikasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan agar terjalin hubungan yang baik dan harmonis dengan konsumen atau pelanggannya, (Rahmadaniah, 2014)

Penelitian terdahulu yang ada, maka dalam penelitian ini, peneliti mencoba akan melihat bagaimana proses etika komunikasi dalam relationship yang terjadi antara Petugas Aftap dan donor di PMI Kota Surakarta . Pada dasarnya kegiatan yang berlangsung di PMI kota Surakarta adalah interaksi antara petugas dan pendonor dengan tujuan yang sama yaitu menolong orang lain. Beberapa faktor yang mempengaruhi petugas dan donor membuat komunikasi tidak terjalin baik dan menyebabkan ketidaknyamanan. Berdasarkan masaah yang ada

tentunya hal ini akan berdampak kurang baik pada pelayanan yang ada, itu sebabnya masing masing individu yang terlibat harus menerapkan etika yang ada.

Berdasarkan penjabarannya bahwa etika menolong manusia dalam mengambil sikap terhadap semua norma dari luar dan dari dalam, supaya mencapai kesadaran moral bukan malah menciptakan moral yang buruk (Mufid, 2009:75). Etika memberi manusia orientasi bagaimana ia menjalani hidupnya melalui rangkaian tindakan sehari-hari. Itu berarti etika membantu manusia untuk mengambil sikap dan bertindak secara tepat dalam menjalani hidup ini. Sikap yang dimaksud yaitu bagaimana cara seseorang menentukan pesan mana yang baik dan seharusnya untuk disampaikan kepada orang lain. Hal ini bisa dilihat dari etika dalam berkomunikasi antara siswa dan guru ataupun sebaliknya yang melakukan transaksi pertukaran pesan sebagai sebuah proses komunikasi. Rumusan masalah penelitian inia adalah “bagaimana etika komunikasi petugas aftap dan donor di PMI kota Surakarta dalam menjalin relationship?” Tujuan penelitiannya yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis etika komunikasi petugas aftap dan donor di PMI kota Surakarta dalam menjalin *relationship*.

TINJAUAN PUSTAKA

Etika didefinisikan sebagai studi tentang sifat umum moral dan pilihan-pilihan moral spesifik yang harus dibuat seseorang. Etika menyangkut pilihan-pilihan komunikasi sehingga, dengan memeriksa dan lebih menyadari nilai-nilai kita sendiri, kita menjadi lebih bertanggung jawab atas konsekuensi tindakan kita. (Mulyana, 2000). Komunika diartikan sebagai proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai paduan pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, imbauan dan sebagainya yang dilakukan seseorang kepada orang lain, baik langsung, secara tatap muka maupun tidak langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap, pandangan atau perilaku (Effendy (2003:60).

Menurut *Wilbur Schramm* dalam (Suprpto, 2006: 2-3) menyatakan bahwa komunikasi sebagai suatu proses berbagi (*sharing process*). yaitu bahwa: komunikasi berasal dari kata-kata (bahasa) Latin *communis* yang berarti umum (*common*) atau bersama. Kita dengan berkomunikasi dengan orang lain, secara tidak langsung sedang berusaha menumbuhkan kebersamaan (*commonnes*) dengan seseorang yaitu kita berusaha berbagai informasi, ide atau sikap, misalnya saya sedang berusaha berkomunikasi dengan para pembaca untuk menyampaikan ide bahwa hakikat sebuah komunikasi sebenarnya adalah usaha membuat penerima atau pemberi komunikasi memiliki

pengertian (pemahaman) yang sama terhadap pesan tertentu. Menurut Widjaja (2008:13) menjelaskan bahwa komunikasi pada umumnya diartikan sebagai hubungan atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan masalah hubungan atau dapat diartikan pula sebagai proses tukar-menukar pendapat. Selain itu, komunikasi dapat juga diartikan sebagai hubungan kontak antara manusia baik individu maupun kelompok. Proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Komunikasi itu minimal harus mengandung kesamaan makna antara dua pihak yang terlibat. Kegiatan komunikasi tidak hanya informatif, yakni agar orang lain mengerti dan tahu, tetapi juga persuasif, yaitu agar orang lain bersedia menerima suatu paham atau keyakinan, melakukan suatu perbuatan atau kegiatan, dan lain-lain. Pengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok, atau organisasi. Begitu juga halnya dengan si penerima pesan dapat berupa seorang anggota organisasi, seorang kepala bagian, pimpinan, kelompok orang dalam organisasi, atau organisasi secara keseluruhan. Komunikasi berlangsung melalui tahap-tahap tertentu secara terus-menerus, berubah-ubah, dan tidak ada henti-hentinya. Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran bisa merupakan gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati. (Effendy, 2009:10).

Komunikasi diperlukan untuk mengatur tatakrma pergaulan antar manusia, sebab berkomunikasi dengan baik akan memberi pengaruh langsung pada struktur keseimbangan seseorang dalam bermasyarakat, apakah ia seorang dokter, dosen, manajer, pedagang, pramugari, pemuka agama, penyuluh lapangan pramuniaga dan lain sebagainya. Komunikasi adalah manifestasi kontrol sosial dalam masyarakat. Berbagai nilai, norma, peran, kebiasaan, tatakelakuan, dan adat. Masyarakat dalam mengalami penyimpangan (deviasi) akan dikontrol dengan komunikasi, baik melalui bahasa lisan, sikap apatis atau perilaku non verbal individu. Komunikasi juga berperan dalam sosialisasi nilai kemasyarakat. Bagaimana sebuah norma kesopanan disosialisasikan kepada generasi muda dengan contoh perilaku orang tua secara non verbal atau secara verbal dengan nasehat langsung. Individu komunikasi dengan orang lain menunjukkan jati diri kemanusiaannya. Seseorang dapat diketahui jati dirinya sebagai manusia karena menggunakan komunikasi.

Etika komunikasi mencoba untuk mengelaborasi standar etis yang digunakan oleh komunikator dan komunikan. Dalam etika komunikasi terdapat berbagai macam perspektif dan salah satunya yaitu disebut dengan perspektif dialogis. Artinya bahwa komunikasi merupakan proses dialogal dua arah. Sikap dialogal adalah sikap setiap partisipan komunikasi yang ditandai oleh kualitas keutamaan, seperti keterbukaan, kejujuran, kerukunan, intensitas dan lain sebagainya. (Mufid, 2009:185)

Kattsoff dalam buku etika komunikasi yang dikutip oleh Karimah dan Uud (2010:61), ragam definisi etika ditinjau dari pengertiannya dibagi menjadi 3 bagian, yaitu: etika deskriptif, etika normatif dan etika kefilisfatan. Etika deskriptif tersebut berbicara mengenai fakta secara apa adanya, yakni mengenai nilai dan perilaku manusia sebagai suatu fakta yang terkait dengan situasi dan realitas yang membudaya. Etika Normatif merupakan norma-norma yang dapat menuntun agar manusia bertindak secara baik dan menghindarkan hal-hal yang buruk, sesuai dengan kaidah atau norma yang disepakati dan berlaku di masyarakat. Etika Kefilsafatan menganalisa tentang apa yang orang maksudkan bilamana mempergunakan predikat-predikat kesusilaan.

Etika Komunikasi akan mencoba mencari standar etika apa yang digunakan oleh komunikator dan komunikan dalam menilai diantara teknik, isi dan tujuan komunikasi. Beberapa pertanyaan dasar yang dipakai untuk menjadi alat ukur membuat penilaian etika komunikasi yang lebih sistematis dan memiliki dasar yang kuat, misalnya mampukah saya menjelaskan dengan tepat apa kriteria, standard atau perspektif etika yang diterapkan pada saya? Komunikasi sering kali menjadi masalah karena tidak nyambung dalam penyampaian. Tidak nyambung ini bisa berakibat kepada *misscommunication* / salah pengertian antar sender dan *receiver*. Hal ini juga dapat dipengaruhi oleh tata krama, sopan santun, etika dalam berkomunikasi. Mungkin setiap kata sudah terpikirkan dan diucapkan dengan jelas, namun pasti ada saja yang menjadi hambatan.

Kita semua mungkin telah menjadi korban perilaku tidak etis. Meskipun demikian, kita agaknya lebih peka ketika kita menjadi sasaran komunikasi tidak etis daripada ketika kita menjadi pelakunya. Kadang-kadang kita sekedar bersikap lugas, padahal orang lain merasa "dimanfaatkan". Seperti yang akan kita lihat, memaksakan nilai-nilai etika kita terhadap orang lain sering menimbulkan konflik.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Subjek penelitiannya yaitu petugas aftap di PMI Kota Surakarta . Penarikan informan melalui

purposive sampling, dengan jenis informan kunci yang kemudian menghasilkan 1 informan kunci yaitu kepala bagian teknis medis dan 4 petugas aftar. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam dan observasi. Penelitian dilakukan pada bulan April 2018. Analisis data, peneliti melakukan *display data*, kemudian melakukan reduksi data dengan cara turun ke lapangan lebih dari satu kali dan melakukan record. Tahap yang terakhir yaitu penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang berkaitan dengan etika komunikasi petugas aftar Terhadap donor Dalam *Management Relationship* di PMI Kota Surakarta, menggunakan standar etika komunikasi (Karimah dan Uud, 2010 : 74) bahwa alat ukur untuk membuat penilaian etika komunikasi yang lebih sistematis dan memiliki dasar yang kuat adalah sebagai berikut: mampukah saya menjelaskan dengan tepat apa kriteria, standar atau perspektif etika yang diterapkan pada saya?, kepada siapakah tanggung jawab etis harus diberikan?, mampukah keetisan komunikasi ini dibenarkan sebagai refleksi yang melekat pada pribadi komunikator?, bagaimanakah perasaan saya tentang diri sendiri berdasarkan pilihan etika ini?

Jika diminta secara terbuka untuk membenarkan etika komunikasi saya, sejauh mana saya melakukannya?, Apakah kasus serupa yang sebelumnya dapat saya gunakan untuk mendapatkan pedoman etika?, Jika satu-satunya jalan menuju keberhasilan mencapai tujuan komunikator mensyaratkan digunakan beberapa teknik komunikasi yang tidak etis, adalah pilihan realistis (paling tidak untuk sementara) untuk menahan diri dari komunikasi atau untuk tidak berkomunikasi sama sekali. Apakah preseden atau kasus yang serupa sebelumnya dapat saya gunakan untuk mendapatkan pedoman etika? Berapa jauhkah alternatif dikembangkan sebelum menentukan pilihan tertentu?, Penelitian ini, terkait dengan sembilan indikator etika komunikasi, maka hanya ada tiga alat ukur yang sesuai dengan hasil penelitian, yaitu: mampukah saya menjelaskan dengan tepat apa kriteria, standar atau perspektif etika yang diterapkan pada saya?

Etika komunikasi didapatkan hasil penelitian bahwa usaha yang dilakukan oleh petugas aftar yaitu menyampaikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan di ruang donor seperti sering mengucapkan salam berlaku dengan sopan agar tercipta umpan balik dari donor yang sama. Kepada siapakah tanggung jawab etis harus diberikan? Dalam penelitian ini, tanggung jawab etis diberikan oleh petugas aftar kepada donor. Karena berdasarkan tugasnya bahwa seorang petugas aftar berperan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada

pendonor dengan harapan para pendonor merasa nyaman dan melakukan hal serupa yang dilakukan oleh petugas (5s) Bagaimanakah perasaan saya tentang diri sendiri berdasarkan pilihan etika ini?

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan etika komunikasi yang terjadi antara Petugas aftar dan donor bahwa sebagai seorang petugas, perasaan yang dirasakan yaitu cukup senang dengan perilaku donornya karena secara bertahap mereka bisa menerapkan pesan-pesan positif yang disampaikan tentang tata cara berperilaku dan berkomunikasi dengan baik, yang tujuannya agar relationship yang dijalin bisa berlangsung dengan positif diantara keduanya.

KESIMPULAN

Etika komunikasi terbagi atas tiga standar yaitu: mampukah saya menjelaskan dengan tepat apa kriteria, standar atau perspektif etika yang diterapkan pada saya? Hal ini ditandai dengan adanya cara seorang petugas aftar dalam melayani donor dengan mengucapkan salam saat masuk, dan berlaku sopan dan ramah. Tujuannya yaitu agar donor paham dan bisa memberikan umpan balik yang serupa.

DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, Hafied. 2005. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta : PT. RajaGrafindo Perkasa.
- Devito, Joseph.A. 1997. Komunikasi Antarmanusia. Jakarta: Persada
- Effendy, OnongUchjana. 2003. Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi. Bandung : PT. RemajaRosdakarya.
- Karimah, El Kismiyati dan Uud Wahyudin. 2010. Filsafat dan Etika Komunikasi, Bandung : Widya Padjajaran
- Littlejohn, Stephen W., and Karen A. Foss. Theories Of Human Communication, Tenth Edition. USA: Waveland Press, Inc, 2011
- Lyons, J. 1984. Language and Linguistics. Cambridge. Cambridge University Press
- Muhammad, Arni. 2009. Komunikasi Organisasi. Bumi Aksara : Jakarta.
- Mufid, Muhamad 2009. Etika dan Filsafat komunikasi. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Mulyana, Dedy. 2000. Ilmu Komunikasi Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rahmadaniah, 2014. Etika Komunikasi Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di PT. Globalindo 21 Express Cabang Samarinda. eJournal Ilmu Komunikasi, 2014, 2 (2). <https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1422>. diakses pada bulan September 2018.
- Risnawati V dan Naniek, 2013. Etika Komunikasi Kantor dan Implementasinya

Bagi Sekretaris. Vol 5, No 3, Edisi Oktober 2013.

<http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=200093>. tanggal akses bulan September 2018

Suprpto, Tommy. 2006. Pengantar Teori Komunikasi, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Media Persindo.

Widjaja, A.W. 2008. Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat. Bumi Aksara: Jakarta