

ETIKA DAN KOMUNIKASI BISNIS
BAB I
PENGERTIAN DAN DASAR-DASAR ETIKA

Sebelum melangkah lebih jauh untuk membicarakan topik-topik yang lebih langsung terkait dengan etika dan komunikasi bisnis, perlu terlebih dahulu dipaparkan beberapa pengertian umum dan dasar tentang teori-teori etika sebagai latar belakang pembicaraan mengenai etika dan komunikasi bisnis. Ini terutama dilakukan sebagai semacam pengenalan umum, kendati pembicaraan dalam bagian ini hanya menyangkut beberapa hal paling umum tentang etika dan komunikasi bisnis dan karena itu tidak semua materi etika dibahas di sini. Beberapa pengertian umum tentang teori etika dan komunikasi bisnis ini juga diperlukan untuk mencegah berbagai kerancuan yang tidak perlu.

Untuk itu dalam bagian ini pertama-tama disinggung secara sekilas beberapa pengertian dasar tentang etika, moralitas, etiket atau sopan santun, nilai dan norma yang semuanya akan sangat berguna untuk memahami makna etika bisnis. Dari pengertian dasar ini kemudian akan dibentangkan beberapa teori etika dan komunikasi bisnis, khususnya deontologi dan teleologi. Teori-teori yang dikemukakan disini dapat membantu para pelaku bisnis dalam mengambil keputusan dan tindakan tertentu dalam kegiatan bisnisnya. Juga bersamaan dengan itu, kita dapat memahami mengapa pelaku bisnis tertentu bertindak secara tertentu dalam kegiatan bisnisnya. Dengan kata lain, kita dapat menilai apakah perilaku bisnis tertentu dapat dibenarkan jika dilihat dari sudut pandang teori etika tertentu.

1. Pengertian Etika

Untuk memahami apa itu etika sesungguhnya kita perlu membandingkannya dengan moralitas. Baik etika dan moralitas sering dipakai secara dipertukarkan dengan pengertian yang sering disamakan begitu saja. Ini sesungguhnya tidak sepenuhnya salah. Hanya saja perlu diingat bahwa etika bisa saja punya pengertian yang sama sekali berbeda dengan moralitas.

Sehubungan dengan itu, secara teoretis kita dapat membedakan dua pengertian etika - kendati dalam penggunaan praktis sering tidak mudah dibedakan. *Pertama,*

etika berasal dari kata Yunani *ethos*, yang dalam bentuk jamaknya (*ta etha*) berarti ‘adat istiadat’ atau ‘kebiasaan’. Dalam pengertian ini etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik pada diri seseorang maupun pada suatu masyarakat atau kelompok masyarakat. Ini berarti 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 yang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lain. Kebiasaan ini lalu terungkap dalam perilaku berpola yang terus berulang sebagai sebuah kebiasaan.

Yang menarik di sini, dalam pengertian ini etika justru persis sama dengan pengertian moralitas. Moralitas berasal dari kata Latin *mos*, yang dalam bentuk jamaknya (*mores*) berarti ‘adat istiadat’ atau ‘kebiasaan’. Jadi, dalam pengertian pertama ini, yaitu pengertian harfiahnya, etika dan moralitas, sama-sama berarti sistem nilai tentang bagaimana manusia harus hidup baik sebagai manusia yang telah diinstitusionalisasikan dalam sebuah adat kebiasaan yang kemudian terwujud dalam pola perilaku yang dalam kurun waktu yang lama sebagaimana layaknya sebuah kebiasaan.

Pada umumnya sistem nilai, sebagai sebuah kebiasaan hidup yang baik, lalu diturunkan dan diwariskan melalui agama dan kebudayaan dalam bentuk aturan atau norma yang diharapkan menjadi pegangan setiap penganut agama dan kebudayaan tersebut. Dalam hal ini agama dan kebudayaan lalu dianggap sebagai sumber utama nilai moral dan aturan atau norma moral dan etika. Ini tidak berarti bahwa nilai-nilai moral dan etika yang diajarkan dan dikenal dalam suatu agama atau kebudayaan akan begitu berbeda dari nilai moral yang diajarkan dan dikenal dalam agama lain. Tanpa ingin memasuki diskusi yang rumit tentang soal ini, secara umum dapat dikatakan bahwa nilai moral yang dianut dalam semua agama sampai tingkat tertentu dapat diandaikan sama. Alasan sederhananya, karena moralitas dan etika menyentuh kehidupan manusia sebagai manusia terlepas dari agama dan budaya yang dianutnya. Agama dan budaya hanyalah wadah yang melembagakan nilai dan aturan moral tentang bagaimana manusia harus hidup secara baik sebagai manusia. Dengan demikian etika dan moralitas memberi petunjuk konkret tentang bagaimana manusia harus hidup secara baik sebagai manusia begitu saja, kendati

petunjuk konkret itu bisa disalurkan melalui dan bersumber dari agama atau kebudayaan tertentu. Yang berbeda antara nilai yang dianut satu agama dan budaya dengan nilai yang dianut agama dan budaya lainnya lebih menyangkut penerapan konkret nilai tersebut. Karena itu, misalnya, semua agama mengutuk pemerkosaan, penindasan, pembunuhan, penipuan, dan seterusnya.

Kedua, etika juga dipahami dalam pengertian yang sekaligus berbeda dengan moralitas. Dalam pengertian kedua ini, etika mempunyai pengertian yang jauh lebih luas dari moralitas dan etika dalam pengertian pertama di atas. Etika dalam pengertian kedua ini dimengerti sebagai filsafat moral, atau ilmu yang membahas dan mengkaji nilai dan norma yang diberikan oleh moralitas dan etika dalam pengertian pertama di atas. Dengan demikian, etika dalam pengertian pertama, sebagaimana halnya moralitas, berisikan nilai dan norma-norma konkret yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dalam seluruh kehidupannya. Ia berkaitan dengan perintah dan larangan langsung yang bersifat konkret. Maka, etika dalam pengertian ini lebih normatif dan karena itu lebih mengikat setiap pribadi manusia.

Sebaliknya, etika dalam pengertian kedua sebagai filsafat moral tidak langsung memberi perintah konkret sebagai pegangan siap pakai. Sebagai sebuah cabang filsafat, etika lalu sangat menekankan pendekatan kritis dalam melihat dan menggumuli nilai dan norma moral serta permasalahan-permasalahan moral yang timbul dalam kehidupan manusia, khususnya dalam bermasyarakat. Dengan demikian, etika dalam pengertian kedua dapat dirumuskan sebagai refleksi kritis dan rasional mengenai (a) nilai dan norma yang menyangkut bagaimana manusia harus hidup baik sebagai manusia; dan mengenai (b) masalah-masalah kehidupan manusia dengan mendasarkan diri pada nilai dan norma-norma moral yang umum diterima.

Dalam kaitan dengan itu, ketika Magnis-Suseno mengatakan bahwa etika adalah sebuah ilmu dan bukan ajaran, yang ia maksudkan adalah etika dalam pengertian kedua ini. Sebagai sebuah ilmu yang terutama menitikberatkan refleksi kritis dan rasional, etika dalam pengertian kedua ini lalu bahkan mempersoalkan apakah nilai dan norma moral tertentu memang harus dilaksanakan dalam situasi

konkret tertentu yang dihadapi seseorang. Atau juga, etika mempersoalkan apakah suatu tindakan yang kelihatan bertentangan dengan nilai dan norma moral tertentu harus dianggap sebagai tindakan yang tidak etis dan karena itu dikutuk atau justru sebaliknya. Juga dipersoalkan, apakah dalam situasi konkret yang saya hadapi saya memang harus bertindak sesuai dengan norma dan nilai moral yang ada dalam masyarakatku (dan juga saya anut) ataukah justru sebaliknya saya dapat dibenarkan untuk bertindak sebaliknya yang bahkan melawan nilai dan norma moral tertentu.

Pada tingkat ini, etika lalu membutuhkan evaluasi kritis atas semua dan seluruh situasi yang terkait. Dibutuhkan semua informasi seluas dan selengkap mungkin baik menyangkut nilai dan norma moral, maupun informasi empiris tentang situasi yang bahkan belum terjadi atau yang telah terjadi untuk memungkinkan seseorang bisa mengambil keputusan yang tepat baik tentang tindakan yang akan dilakukan maupun tentang tindakan yang telah dilakukan oleh pihak tertentu. Dalam konteks ini, masuklah segala macam pertimbangan mengenai motif, tujuan, akibat, pihak terkena, berapa banyak orang terkena tindakan itu, besarnya risiko dibandingkan dengan manfaat, keadaan psikis pelaku, tingkat inteligensi untuk menentukan sejauh mana pelaku menyadari tindakannya dan akibat dari tindakannya, dan seterusnya dan seterusnya.

Bisa dipahami bahwa etika lalu menjadi sebuah ilmu yang sangat luas dan kompleks dan berkaitan dengan seluruh bidang dan aspek kehidupan manusia. Bersamaan dengan itu, etika dalam pengertian kedua ini membutuhkan bantuan dan masukan dari hampir seluruh ilmu lain termasuk eksakta sekalipun semacam teori genetika dan kimia. Tidak berlebihan kalau dikatakan bahwa etika lalu menjadi sebuah ilmu interdisiplin; Sebagai ilmu interdisiplin, di satu pihak ia bertumpu pada nilai dan norma moral yang ada, tetapi di pihak lain ia juga mengandalkan kajian dan informasi dari ilmu lain untuk bisa mengambil keputusan yang tepat baik untuk bertindak maupun untuk mengevaluasi tindakan tertentu yang telah dilaksanakan.

•

Agar lebih konkret lagi, kita dapat mengambil contoh nilai dan norma kejujuran. Pertanyaan etis yang dihadapi pelaku bisnis tertentu adalah *mengapa*

saya harus jujur dalam menawarkan barang dan jasa kepada masyarakat konsumen? Memang ada nilai dan norma tertentu bahwa saya harus berbisnis secara jujur sebagai manusia. Namun persoalannya adalah apakah memang dalam situasi konkret yang saya hadapi, saya harus jujur? Atau justru sebaliknya? Mengapa? Pertanyaan mengapa adalah pertanyaan paling penting, karena di sanalah dasar moral tindakan jujur atau tidak jujur dalam menawarkan barang dan jasa bisa dilihat dan bisa dipakai untuk membenarkan atau tidak membenarkan tindakan bisnis yang bersangkutan. Jawaban atas pertanyaan *mengapa* menyangkut pertimbangan dan pertanggungjawaban rasional, tanpa harus jatuh pada rasionalisasi atau pembenaran diri secara moral. Misalnya saja, dalam situasi konkret yang saya hadapi saya memang harus jujur dalam menawarkan barang dan jasa kepada konsumen, bukan semata-mata karena perintah moral *an sich*, melainkan karena kecurangan bisnisku tidak hanya akan merugikan pihak konsumen melainkan juga bahwa dalam situasi pasar yang terbuka cepat atau lambat tindakan itu akan merugikan bisnisku karena konsumen akan dengan mudah lari ke produk yang lain yang lebih mereka andalkan. Maka, kejujuran tidak lagi merupakan sebuah tuntutan moral dari luar diriku, melainkan juga merupakan tuntutan dari dalam diriku dan perusahaanku demi kepentingan pihak lain (konsumen, relasi bisnis, dan lainnya) dan juga demi kepentingan bisnis jangka panjangku.

Dengan ini menjadi jelas bahwa moralitas atau etika dalam pengertian pertama bisa saja sama di antara semua orang, tetapi sikap etis bisa saja berbeda-beda berdasarkan refleksi kritis rasional yang dianutnya. Demikian pula, berdasarkan nilai dan norma moral yang sama, perilaku etis bisa saja berbeda. Namun ini tidak berarti bahwa, pertama, etika dalam pengertian kedua lalu dijadikan rasionalisasi untuk membenarkan perilaku dan tindakan tertentu yang memang salah. Rasionalisasi etis muncul ketika orang mencari-cari alasan moral tertentu untuk membenarkan tindakannya, padahal bukan pertimbangan itu yang menjadi dasar dari tindakannya tersebut. Kedua, ini juga tidak berarti etika lalu menjadi personal sifatnya dan sekaligus relatif karena setiap orang dapat punya pertimbangan masing-masing yang berbeda-beda. Ini tidak benar. Karena, etika dalam pengertian sebagai ilmu yang kritis dan rasional menuntut agar pertimbangan setiap orang dan

kelompok harus terbuka, termasuk terbuka untuk digugat dan dibantah secara kritis rasional oleh pihak lain untuk pada akhirnya semua pihak bisa sampai pada satu sikap dan penilaian yang bisa diterima semua pihak atau yang dianggap paling benar. Di sini terlihat jelas bahwa etika merupakan sebuah diskursus ilmiah yang mengandalkan ketulusan dan keterbukaan sebagaimana halnya dalam ilmu lainnya. Karena etika adalah refleksi kritis terhadap moralitas, maka etika tidak bermaksud membuat manusia bertindak sesuai dengan moralitas begitu saja. Etika memang pada akhirnya mengharapkan agar orang bertindak sesuai dengan nilai dan norma moral yang berlaku, tetapi kesesuaian itu bukan semata-mata karena tindakan yang baik itu diperintahkan oleh moralitas (oleh nenek moyang, oleh orang tua, oleh guru, bahkan oleh Tuhan), melainkan karena ia sendiri tabu dan sadar bahwa hal itu memang baik bagi dirinya dan baik bagi orang lain. Ia sadar secara kritis dan rasional bahwa ia memang sepantasnya bertindak seperti itu. Atau sebaliknya, kalau ia akhirnya bertindak tidak sesuai dengan nilai dan norma moral tertentu, itu dilakukan karena alasan-alasan tertentu yang dapat dipertanggungjawabkan secara moral dan bukan karena sekadar ikut-ikutan atau mau lain. Dengan kata lain, etika sebagai ilmu menuntut orang untuk berperilaku moral secara kritis dan rasional. Dengan menggunakan bahasa Nietzsche, etika sebagai ilmu menghimbau orang untuk memiliki moralitas tuan dan bukan moralitas hamba.

Dalam bahasa Kant, etika berusaha menggugah kesadaran manusia untuk bertindak secara otonom dan bukan secara heteronom. Etika bermaksud membantu manusia untuk bertindak secara bebas tetapi dapat dipertanggungjawabkan. Kebebasan dan tanggung jawab adalah unsur pokok dari otonomi moral yang merupakan salah satu prinsip utama moralitas, termasuk etika bisnis sebagaimana akan kita bahas di bawah.

Tiga Norma Umum

Dalam hidup kita, kita menemukan begitu banyak norma yang memberi pedoman tentang bagaimana kita harus hidup dan bertindak secara baik dan tepat, sekaligus menjadi dasar bagi penilaian mengenai baik buruknya perilaku dan tindakan kita. Namun secara umum kita dapat membedakan dua macam norma,

yaitu norma khusus dan norma umum. Norma-norma khusus adalah aturan yang berlaku dalam bidang kegiatan atau kehidupan khusus, misalnya aturan olah raga, aturan pendidikan, lebih khusus lagi aturan di sebuah sekolah, dan sebagainya. Norma-norma ini khusus hanya berlaku untuk bidang itu saja, sejauh orang masuk ke dalam bidang itu dan tidak berlaku lagi ketika orang keluar dari bidang itu. Norma-norma umum sebaliknya lebih bersifat umum dan sampai tingkat tertentu boleh dikatakan bersifat universal. Norma-norma umum ini ada tiga, yaitu norma sopan santun, norma hukum, dan norma moral.

Pertama, *norma sopan santun*, atau yang juga disebut norma etiket, adalah norma yang mengatur pola perilaku dan sikap lahiriah manusia, misalnya menyangkut sikap dan perilaku seperti bertamu, makan dan minum, duduk, berpakaian, dan sebagainya. Norma ini lebih menyangkut tata cara lahiriah dalam pergaulan sehari-hari. Norma ini tidak menentukan baik buruknya seseorang sebagai manusia. Karena, ia hanya menyangkut sikap dan perilaku lahiriah. Kendati perilaku dan sikap lahiriah bisa menentukan pribadi seseorang, tidak dengan sendirinya sikap ini menentukan sikap moral seseorang.

Dengan ini menjadi jelas bahwa etika tidak sama dengan etiket. Etiket hanya menyangkut perilaku lahiriah yang menyangkut sopan santun atau tata krama. Dalam bisnis juga ada etiket, tapi tidak sama dengan etika dan karena itu jangan dicampuradukkan. Sayangnya, dalam penggunaan sehari-hari di Indonesia, lebih banyak kali etika disalahartikan sebagai etiket. Padahal etiket lebih lahiriah sifatnya, misalnya, soal menjamu tamu perusahaan, soal menerima dan menjawab telepon, soal menghadap dan berbicara dengan pimpinan, soal pergaulan antara karyawan wanita Sian Aria, dan sebagainya. Karena itu, etiket dalam bisnis tidak benar-benar menentukan kualitas moral, yaitu baik buruknya seseorang sebagai manusia di mana dia bekerja.

Kedua, norma hukum adalah norma yang dituntut keberlakuannya secara tegas oleh masyarakat karena dianggap perlu dan niscaya demi keselamatan dan kesejahteraan manusia dalam kehidupan bermasyarakat. Norma ini mencerminkan harapan, keinginan, dan keyakinan seluruh anggota masyarakat tersebut tentang bagaimana hidup bermasyarakat yang baik dan bagaimana masyarakat tersebut

harus diatur secara baik. Karena itu, is mengikat semua anggota masyarakat tanpa terkecuali.

Itu sebabnya keberlakuan norma ini lebih tegas dan pasti, karena ditunjang dan dijamin oleh hukuman atau sangsi bagi pelanggarnya. Demikian pula, berbeda dengan norma sopan santun dan norma moral, norma hukum selalu dikodifikasikan dalam bentuk aturan tertulis yang dapat dijadikan pegangan dan rujukan konkret bagi setiap anggota masyarakat baik dalam berperilaku maupun dalam menjatuhkan sangsi bagi pelanggarnya.

Yang menarik, hukum sesungguhnya adalah positisasi norma moral, khususnya norma moral yang ditemukan dan berlaku dalam masyarakat yang belum mengenal lembaga sipil berupa negara. Karena itu, hubungan antara norma hukum dan norma moral sangat dekat. Bahkan harus dikatakan bahwa norma moral menjiwai norma hukum, atau bahkan norma hukum hanyalah kodifikasi norma moral yang karena itu mempertegas dan memastikan keberlakuan norma moral yang dalam statusnya sebagai norma moral hanya bersifat normatif belaka. Ini berarti bahwa hukum itu sendiri hams baik, benar, dan adil sesuai dengan jiwa moral itu sendiri. Dengan kata lain, norma hukum yang menindas, norma hukum yang hanya dimaksudkan demi kepentingan segelintir orang dalam suatu masyarakat, dan norma hukum yang terangterangan bertentangan dengan norma moral dan perasaan keadilan dalam masyarakat hams ditolak bahkan dianggap tidak mengikat. Ini sekaligus menunjukkan bahwa walaupun ketaatan terhadap norma hukum mencerminkan sikap hati dan kualitas pribadi pelakunya, ketaatan itu sendiri tidak dengan sendirinya secara mutlak menentukan kualitas moral pelakunya. Karena bisa saja, seseorang taat secara heteronom - karena takut, misalnya - dan bukan karena kesadarannya akan pentingnya hokum bagi kehidupannya dan kehidupan bersama, Demikian pula sebaliknya, bisa saja seseorang jelas-jelas melanggar hukum tetapi menurut pertimbangan moralnya hal itu baik dan perlu dilakukannya walaupun dia tahu dan siap akan konsekuensi legal dari tindakannya itu. Maka penilaian moral atas perilaku seseorang tidak semata-mata didasarkan pada ketaatan atau ketidaktaatannya pada norma hukum.

Tidak lalu berarti norma hukum tidak penting dan yang kita butuhkan hanyalah

norma moral. Norma hukum tetap dibutuhkan sejauh ia merupakan positivasi dan dijiwai oleh norma moral. Penting, karena kendati ketaatan terhadap norma hukum bisa sangat heteronom, dan tidak memadai untuk menentukan baik buruknya manusia sebagai manusia, bagi kepentingan kehidupan bersama seluruh masyarakat norma hukum, dengan keberlakuannya yang tegas dan pasti karena didukung sanksi, menjadi tuntutan minimal yang mutlak ada. Artinya, ketika norma moral tidak dipedulikan - kita tidak bisa memastikan bahwa norma moral akan selalu ditaati selain hanya bisa mengimbau - kita masih punya harapan yang pasti dan objektif tentang ketertiban dan keselamatan hidup bersama melalui norma hukum yang berlaku pasti dan tegas tadi.

Ketiga, *norma moral*, yaitu aturan mengenai sikap dan perilaku manusia sebagai manusia. Norma ini menyangkut aturan tentang baik buruknya, adil tidaknya tindakan dan perilaku manusia sejauh ia dilihat sebagai manusia. Norma moral lalu menjadi tolok ukur yang dipakai oleh masyarakat untuk menentukan baik buruknya tindakan manusia sebagai manusia, entah sebagai anggota masyarakat ataupun sebagai orang dengan jabatan atau profesi tertentu. Di sini seseorang dinilai sebagai manusia dalam menghayati profesinya sebagai seorang manusia. Jadi, norma moral di sini meletakkan dasar dan tolok ukur penilaian atas perilaku seseorang sebagai penghayatan hidupnya sebagai manusia begitu saja atau dalam kaitan dengan profesi tertentu yang diembannya. Dalam hal ini, kalau seseorang dinilai perilaku moralnya dalam kaitan dengan profesinya, yang dinilai bukanlah sikap lahiriah dia dalam menjalankan profesi itu. Misalnya, bukan coal dia datang tepat pada waktunya, pakaiannya rapi atau tidak, pakai lipstik, atau tidak, murah senyum atau tidak, pakai sepatu atau sandal, pakai celana jins atau tidak, pakai dasi atau tidak, pakai rok pendek atau tidak, mengajarnya memukau atau tidak, dan semacamnya. Yang dinilai adalah tanggung jawab dia dalam menjalankan profesinya secara tuntas, sikapnya melayani klien, pasien atau orang yang dilayani, sikapnya menanggapi keluhan, penderitaan, kesulitan orang lain, sikapnya yang tidak diskriminatif dan sebaliknya memperlakukan semua orang sebagai manusia yang sama, dan seterusnya.

Dari uraian di atas, bisa dilihat bahwa ada beberapa ciri utama yang membeda-

kan norma moral dari norma umum lainnya, kendati dalam kaitan dengan norma hukum ciri-ciri ini bisa tumpang tindih. *Pertama*, kaidah moral berkaitan dengan hal-hal yang mempunyai atau yang dianggap mempunyai konsekuensi yang serius bagi kesejahteraan, kebaikan dan kehidupan manusia, baik sebagai pribadi maupun sebagai kelompok. Dengan kata lain, kaidah moral mengatur perilaku manusia yang dianggap dapat merugikan atau sebaliknya dapat berguna bagi orang lain. Pada umumnya kaidah moral selalu mengatur agar tindakan manusia tidak sampai merugikan orang lain atau sebaliknya agar manusia berbuat baik bagi kehidupan orang lain. Secara khusus kerugian dan kebaikan ini berkaitan dengan harkat dan martabat manusia sebagai manusia.

Berbeda dengan norma hukum, norma moral diharapkan untuk dipatuhi oleh setiap orang tanpa mempedulikan sanksi atau hukuman - karena memang norma moral tidak mengenal sanksi semacam itu. Jadi, kendati norma hukum dan moral sama-sama menyangkut tindakan yang punya konsekuensi yang bisa merugikan atau berguna bagi orang lain, norma moral diharapkan ditaati hanya karena nilai yang terkandung dalam norma itu. Pada norma hukum, ada kemungkinan sangat besar bahwa norma itu ditaati sekadar untuk menghindari sanksi atau hukuman. Jadi, bersifat eksternal dan heteronom. Pada norma moral, norma tersebut telah muncul dari dalam diri pelakunya, karena sadar akan nilai yang ingin dicapai oleh norma tersebut. Dalam masyarakat primitif, norma moral ini disertai dengan tabu atau pamali yang kendati bersifat irasional berfungsi untuk mengingatkan orang akan hal-hal tertentu yang tidak boleh dilakukan, karena punya konsekuensi serius bagi orang lain atau dirinya.

Kedua, norma moral tidak ditetapkan dan/atau diubah oleh keputusan penguasa tertentu. Ini berbeda dengan hukum atau aturan khusus lainnya. Norma moral – dan juga norma hukum - merupakan ekspresi, cermin, dan harapan masyarakat mengenai apa yang baik dan apa yang buruk. Namun berbeda dengan norma hukum, norma moral tidak dikodifikasikan, tidak ditetapkan atau diubah oleh pemerintah. Ia lebih merupakan hukum talc tertulis dalam hati setiap anggota masyarakat, yang karena itu mengikat semua anggota dari dalam dirinya sendiri. Demikian pula, tanpa perlu ditetapkan menjadi aturan tertulis semua anggota

masyarakat yang sama akan bereaksi secara kurang lebih sama sesuai dengan norma tak tertulis itu dalam menghadapi semua kasus dalam masyarakat tersebut. Semua orang secara spontan akan merasa marah, muak, jengkel, dan bahkan protes jika terjadi sebuah perilaku yang dianggap menyimpang dari norma moral yang ada. Semua orang akan ramai-ramai mengutuk pembunuhan yang sadis, pemerkosaan anak-anak, dan seterusnya, tanpa perlu mengacu pada aturan hukum yang berlaku. Demikian pula, konsumen mana pun - termasuk produsen ketika berada pada posisi sebagai konsumen - akan marah, kesal, dan protes ketika ia membeli sebuah barang atau jasa yang tidak sesuai dengan yang diiklankan atau dalam keadaan yang tidak sebagaimana diharapkan atau diduga. Jadi, ada reaksi yang kurang lebih sama di antara semua orang sebagai konsumen ketika menghadapi kenyataan dirinya ditipu oleh produsen tertentu - bahkan termasuk produsen itu sendiri ketika ia menjadi konsumen. Ini terlepas dari ada tidaknya hukum tertulis yang ditetapkan oleh pemerintah.

Dalam kaitan dengan itu, ketiga, norma moral selalu menyangkut sebuah perasaan khusus tertentu, yang oleh beberapa filsuf moral disebut sebagai perasaan moral (*moral sense*). Perasaan moral ini akan muncul baik ketika saya melakukan suatu tindakan yang salah atau kalau saya melihat tindakan orang lain yang tidak sesuai dengan norma moral tertentu. Dalam kaitan dengan tindakanku sendiri maka perasaan moral ini muncul dalam bentuk perasaan bersalah, menyesal, bahkan mengutuk diri sendiri secara positif. Dalam kaitan dengan tindakan orang lain, perasaan moral itu muncul dalam bentuk perasaan marah, mengutuk, bahkan dorongan spontan untuk menghajar orang yang melakukan tindakan yang salah pada orang lain. Yang menarik, perasaan moral semacam ini akan dialami oleh siapa saja, terlepas dari hubungan atau ikatan pribadi apa pun. Maka, sampai tingkat tertentu saya merasa yakin bahwa siapa saja yang berada dalam situasi seperti yang saya alami akan merasa bersalah atau marah sebagaimana yang saya rasakan. Karena itu, kendati merupakan perasaan, ia sama sekali tidak bersifat subjektif karena orang lain pun dapat merasakan hal yang sama dengan yang saya rasakan. Kasus pembunuhan yang sadis, pemerkosaan anak, dan seterusnya menunjukkan kepada kita bahwa memang ada perasaan moral objektif dalam masyarakat dalam

menghadapi kasus moral tertentu.

Ini sekaligus menunjukkan bahwa moralitas bukan sekadar hal yang sentimental, soal suka atau tidak suka. Kendati punya kaitan dengan perasaan moral, tidak lalu berarti moralitas menjadi hal yang sentimental. Moralitas punya rasionalitasnya sendiri, paling kurang bahwa semua orang yang rasional punya reaksi yang umumnya sama atas kasus atau peristiwa sadis, brutal, dan tak berperikemanusiaan tertentu yang sama dan berlaku umum begitu saja terlepas dari kaitan personal dan emosional dengan pelaku atau korban tertentu. Semua orang mengutuk suatu tindakan yang sama sebagai tindakan yang pantas dikutuk.

2. Pengertian Komunikasi Bisnis

Sebelum membahas bentuk dasar komunikasi, terlebih dahulu kita perlu memahami apa yang dimaksud dengan komunikasi dan komunikasi bisnis.

Menurut Himstreet dan Baty dalam *Business Communications: Principles and Methods*, **komunikasi** adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan. Sementara itu menurut Bovee, komunikasi adalah suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan.

Pada umumnya, pengertian komunikasi ini paling tidak melibatkan dua orang atau lebih, dan proses pemindahan pesannya dapat dilakukan dengan menggunakan cara-cara berkomunikasi yang biasa dilakukan oleh seseorang melalui lisan, tulisan, maupun sinyal-sinyal nonverbal.

Di dalam dunia praktis, Anda juga mengenal komunikasi antarpribadi (*interpersonal communications*) dan komunikasi lintas budaya (*intercultural/cross-cultural communications*), selain komunikasi bisnis (*business communications*). Komunikasi bisnis, komunikasi antarpribadi maupun komunikasi lintas budaya merupakan bentuk komunikasi yang masing-masing memiliki karakter yang berbeda dari yang lainnya.

Komunikasi antarpribadi merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami kedua belah pihak dan cenderung lebih fleksibel (luwes) dan informal. Jenis komunikasi tersebut lazim dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, misalnya komunikasi yang

dilakukan di dalam suatu keluarga, antarkeluarga, antartetangga, antarteman, antar-sejawat, atau antarkaryawan, untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi yang terjalin cenderung lebih santai, akrab, dan tidak kaku. Tidak menjadi masalah apabila digunakan bahasa daerah, bahasa gaul, bahasa prokem, bahasa tubuh, atau bahasa gado-gado alias bahasa campuran. Yang terpenting dalam komunikasi antarpribadi tersebut adalah bahwa, penyampaian pesan-pesan tersebut dapat dipahami dengan baik oleh pihak lain. Di samping itu, pokok bahasan atau topik bahasannya juga sangat variatif.

Komunikasi lintas budaya merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan antara dua orang atau lebih, yang masing-masing memiliki budaya yang berbeda karena perbedaan geografis tempat tinggal. Komunikasi dapat terjadi pada tingkat antardaerah, antarwilayah, maupun antarnegara.

Bagaimana dengan komunikasi bisnis? Secara sederhana dapat dikemukakan bahwa yang dimaksud dengan komunikasi bisnis adalah komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis yang mencakup berbagai macam bentuk komunikasi, baik komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal untuk mencapai tujuan tertentu.

Dalam dunia bisnis, seorang komunikator yang baik di samping harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik (tentu saja), juga harus mampu menggunakan berbagai macam alat atau media komunikasi yang ada untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain secara efektif dan efisien, sehingga tujuan penyampaian pesan-pesan bisnis dapat tercapai.

Para komunikator seharusnya memahami dengan baik bagaimana menyusun kata-kata yang mampu membentuk suatu arti atau makna, bagaimana mengubah suatu situasi menjadi lebih menarik dan menyenangkan, bagaimana mengajak peserta / audiens untuk berperan aktif dalam diskusi, bagaimana menyelipkan humor (lelucon) yang mampu menghidupkan suasana, bagaimana menyiapkan atau mengatur mangan yang mampu menghidupkan diskusi, serta bagaimana memilih media komunikasi secara tepat (melalui media tertulis [written] atau lisan [oral]). Di samping itu, seharusnya mereka juga dapat menggunakan gerakangerakan isyarat ataupun bahasa tubuh untuk memperkuat penyampaian pesan-pesan bisnis.

Berikut ini disajikan beberapa perbedaan antara komunikasi antarpribadi dengan komunikasi bisnis dilihat dari berbagai sisi atau sudut pandang.

A. BENTUK DASAR KOMUNIKASI

Pada dasarnya, ada dua bentuk dasar komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis, yaitu komunikasi verbal dan nonverbal. Masing-masing dapat dijelaskan secara singkat sebagai berikut.

1. Komunikasi Verbal

Apa yang dimaksud dengan komunikasi verbal (*verbal communications*)? Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain baik secara tertulis (*written*) maupun lisan (*oral*). Bentuk komunikasi verbal ini memiliki struktur yang teratur dan terorganisasi dengan baik, sehingga tujuan penyampaian pesan-pesan bisnis dapat tercapai dengan baik.

Dalam dunia bisnis dapat dijumpai berbagai macam contoh komunikasi verbal, misalnya:

- Membuat dan mengirim surat pengantar barang ke suatu perusahaan.
- Membuat dan mengirim surat teguran atau peringatan kepada nasabah yang menunggak pembayarannya.
- Membuat dan mengirim surat penawaran barang kepada pihak lain.
- Membuat dan mengirim surat konfirmasi barang kepada pelanggan.
- Membuat dan mengirim surat pemesanan barang (*order*) kepada pihak lain.
- Membuat dan mengirim surat pengaduan kepada pihak lain.
- Membuat dan mengirim surat permintaan barang kepada pihak lain.
- Membuat dan mengirim surat penolakan kerja.
- Membuat dan mengirim surat penerimaan kerja.
- Membuat dan mengirim surat kontrak kerja kepada pihak lain.
- Membuat dan mengirim surat pemberitahuan ke media massa.
- Membuat dan mengirim surat pengumuman ke media massa.
- Membuat dan mengirim informasi lowongan kerja ke media massa.
- Membuat dan mengirim surat ucapan terima kasih kepada mitra kerja bisnis suatu perusahaan.

- Membuat dan mengirim surat ucapan berduka cita/belasungkawa kepada mitra kerja bisnis suatu perusahaan.
- Membuat dan mengirim surat penuntutan kepada mitra bisnis suatu perusahaan.
- Membuat dan mengirim surat edaran ke media massa.
- Memberi informasi kepada pelanggan yang meminta informasi tentang produk-produk baru.
- Berdiskusi dalam suatu kerja tim (*teamwork*).
- Melakukan wawancara kerja dengan para pelamar kerja di suatu perusahaan.
- Mengadakan pengarahan (*briefing*) untuk staf karyawan dalam suatu perusahaan.
- Melakukan negosiasi dengan pelaku bisnis lain.
- Mengadakan pelatihan manajemen kepada para manajer operasional /lini bawah.
- Melakukan presentasi proposal tentang pengembangan perusahaan di hadapan tim penguji.
- Melakukan konferensi jarak jauh melalui komputer (*teleconference*) dengan perusahaan/pihak lain.
- Melakukan *chatting* dengan teman sejawat di Internet.

Dalam dunia bisnis, seseorang dapat saja mengekspresikan pesan-pesannya secara nonverbal (tidak secara tertulis atau lisan). Namun, ekspresi secara nonverbal memiliki suatu keterbatasan dalam mengomunikasikan suatu pesan kepada pihak lain. Sebagai contoh, jika ingin membahas suatu kejadian masa lalu, ide atau abstraksi, seseorang tidak dapat menggunakan ekspresi wajah atau bahasa tubuh untuk menerangkannya. Sebaliknya, dia harus menggunakan bahasa verbal, dengan menyusun kata-kata ke dalam suatu pola yang memiliki arti atau 1000.1 makna dalam bentuk tertulis atau lisan.

Melalui komunikasi secara lisan atau tertulis, diharapkan orang dapat memahami apa yang verbal yang dikomunikasikan dalam disampaikan oleh pengirim pesan dengan baik. ini ditujukan untuk mengurangi keluhan di tempat kerja. Penyampaian suatu pesan secara lisan maupun tertulis memiliki suatu

harapan bahwa seseorang akan dapat membaca atau mendengar apa yang dikatakan dengan baik dan benar.

Komunikasi bisnis yang efektif sangat bergantung pada keterampilan seseorang dalam mengirim maupun menerima pesan. Secara umum, untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis, seseorang dapat menggunakan tulisan maupun lisan, sedangkan untuk menerima pesan-pesan bisnis, seseorang dapat menggunakan pendengaran dan bacaan.

a. *Berbicara dan Menulis*

Pada umumnya, untuk mengirimkan pesan-pesan bisnis, orang lebih senang berbicara (*speaking*) daripada menulis (*writing*) suatu pesan. Alasannya, komunikasi lisan relatif lebih mudah, praktis (efisien), dan cepat dalam menyampaikan pesan-pesan bisnis. Pada umumnya bagi para pelaku bisnis, penyampaian pesan-pesan bisnis secara tertulis relatif lebih jarang dilakukan. Meskipun demikian, bukan berarti bahwa komunikasi secara tertulis tidak penting, mengingat tidak semua hal bisa disampaikan secara lisan.

Pesan yang sangat penting dan kompleks, lebih tepat disampaikan secara tertulis. Adapun bentuk-bentuk komunikasi tertulis dalam dunia bisnis antara lain meliputi surat (macam-macam surat bisnis), memo, dan laporan, yang masing-masing akan dijelaskan secara lebih rinci pada bab-bab berikutnya.

b. *Mendengar dan Membaca*

Meskipun buku ini lebih menekankan pada bentuk komunikasi tertulis daripada lisan, perlu diingat bahwa komunikasi yang efektif adalah komunikasi dua arah. Orang-orang yang terlibat dalam dunia bisnis cenderung lebih suka memperoleh atau mendapatkan informasi daripada menyampaikan informasi. Untuk melakukan hal tersebut, mereka memerlukan keterampilan mendengarkan (*listening*) dan membaca (*reading*) yang baik.

Sayangnya, kebanyakan orang dalam dunia bisnis memiliki kemampuan mendengarkan yang relatif lemah (kurang baik). Sebagai contoh yang sederhana, ketika seseorang mengikuti seminar bisnis, informasi yang dapat diserap dalam benak pikiran peserta mungkin hanya setengah dari yang diucapkan pembicara (itu pun sudah lumayan). Beberapa hari kemudian, pesan

yang masih dapat diingat mungkin tinggal seperempatnya. Begitu pula halnya dengan mahasiswa. Tatkala mengikuti kuliah, pada hari pertama mungkin banyak hal yang didapatkan, dipahami dan dimengerti. Namun, pada hari-hari berikutnya materi yang masih dapat diingat, dipahami dan dimengerti sudah semakin banyak berkurang atau terlupakan.

Dalam hal keterampilan membaca, seseorang sering mengalami kesulitan dalam mengambil pesan-pesan penting dari suatu bacaan. Hasil studi yang dilakukan oleh Irwin Ross pada tahun 1986, yang termuat di majalah Fortune Amerika Serikat menunjukkan bahwa kira-kira 38 persen dari orang dewasa mengalami kesulitan memahami iklan di berbagai surat kabar, 14 persen mengalami kesulitan mengisi cek dengan benar, 26 persen mengalami kesulitan dalam penjumlahan dan pengurangan dalam buku cek, dan sekitar 20 persen mengalami kesulitan membaca dengan baik.

Meskipun mendengar dan membaca adalah hal yang berbeda, keduanya memerlukan pendekatan serupa. Langkah pertama adalah mencatat informasi. Ini berarti bahwa, seseorang harus memusatkan perhatian pada pembicaraan yang tengah berlangsung atau bahan yang sedang dibacanya.

Setelah dapat menangkap inti pembicaraan atau bacaan, langkah selanjutnya adalah menafsirkan dan menilai informasi. Langkah ini merupakan bagian terpenting dari proses mendengar.

Sambil melakukan penyaringan suatu informasi, seseorang harus dapat memutuskan mana informasi yang penting dan mana yang tidak penting. Suatu pendekatan yang dapat dilakukan adalah mencari ide pokok (*main idea*) dan ide-ide pendukung (*supporting idea*) secara rind. Jadi, untuk dapat menyerap informasi dengan baik seseorang harus dapat berkonsentrasi pada apa yang sedang dibaca atau didengar. Pekerjaan tersebut tentu saja bukan tugas yang mudah sehingga perlu latihan berulang-ulang dan tidak sekali jadi seperti ketika Harry Potter mengayunkan tongkat sihirnya, bim salabim!

2. Komunikasi Nonverbal

Bentuk komunikasi yang paling mendasar dalam komunikasi bisnis adalah komunikasi nonverbal. Menurut teori antropologi, sebelum manusia menggunakan

kata-kata, mereka telah menggunakan gerakan-gerakan tubuh, bahasa tubuh (*body language*) sebagai alat untuk berkomunikasi dengan orang lain. Berikut ini adalah beberapa contoh perilaku yang menunjukkan komunikasi nonverbal.

- Menggertakkan gigi untuk menunjukkan kemarahan (dalam bahasa Jawa disebut *getem-getem*).
- Mengerutkan dahi untuk menunjukkan sedang berpikir keras.
- Gambar pria atau wanita yang dipasang di pintu masuk toilet untuk menunjukkan kamar sesuai dengan jenis kelaminnya.
- Berpangku tangan untuk menunjukkan seseorang sedang melamun.
- Tersenyum dan berjabat tangan dengan orang lain untuk mewujudkan rasa senang, simpati dan penghormatan.
- Membuang muka untuk menunjukkan sikap tidak senang atau antipati terhadap orang lain.
- Menggelengkan kepala untuk menunjukkan sikap menolak atau keheranan. Menganggukkan kepala untuk menunjukkan tanda setuju atau OK.
- Berbicara dengan mengambil jarak agak menjauh untuk menunjukkan bahwa lawan bicaranya belum begitu dikenal dengan baik (*asing*).
- Menutup mulut dengan telapak tangan untuk menunjukkan suatu kebohongan.
- Telapak tangan yang terbuka untuk menunjukkan kejujuran.
- Tangan mengepal untuk menunjukkan penuh percaya diri.
- Gerakan kaki dan tangan secara tidak teratur, bagaikan orang yang kedinginan, yang menunjukkan bahwa seseorang sedang *grogi*.
- Seseorang mengirimkan seuntai bunga kepada teman yang meraih sukses bisnis untuk menunjukkan rasa simpati dan ucapan selamat atas kesuksesan yang diraih.
- Asbak di atas meja tamu untuk menunjukkan bahwa tamu diperbolehkan merokok.
- Simbol dilarang merokok yang terpasang di ruang tamu untuk menunjukkan bahwa tamu dilarang merokok.
- Ruang tunggu sebuah bank tanpa tempat duduk untuk menunjukkan bahwa para nasabah akan dilayani dengan cepat tanpa harus menunggu lama.

Pendek kata, dalam komunikasi nonverbal orang dapat mengambil suatu kesimpulan tentang berbagai macam perasaan orang, baik rasa senang, benci, cinta, rindu, maupun berbagai macam perasaan lainnya. Lagi pula secara mendasar, komunikasi nonverbal cukup berbeda dengan komunikasi verbal.

Pada umumnya, bentuk komunikasi nonverbal memiliki sifat yang kurang terstruktur, sehingga membuat komunikasi nonverbal sulit untuk dipelajari. Sebagai contoh, seseorang akan mengalami kesulitan bila menyuruh orang lain-dengan menggunakan bahasa nonverbal untuk mengambil buku kerja di suatu tempat yang di dalamnya terdapat berbagai buku yang warna maupun judulnya bermacam-macam. Di samping itu, proses belajar yang dialami seseorang untuk dapat melakukan perilaku nonverbal juga sulit dijelaskan. Tidak seorang pun pernah mengajari bagaimana bayi menangis, tersenyum, atau tertawa. Dan tidak seorang pun pernah belajar mengerutkan dahi, manakala jalan pikirannya buntu atau terganggu. Begitu halnya dengan teriakan histeris, manakala seseorang sedang mengalami frustrasi atau stres berat karena tidak mampu menyelesaikan pekerjaan berat tepat waktu.

Komunikasi nonverbal juga lebih bersifat spontan dibandingkan dengan komunikasi verbal dalam hal penyampaian suatu pesan. Pada umumnya sebelum menyampaikan sesuatu, seseorang sudah memiliki suatu rencana tentang apa yang ingin dikatakan. Misalnya, ketika seseorang berkata, "Tolong, bukakan pintu itu", pada saat itu ia dengan sadar telah mempunyai tujuan atau maksud tertentu. Akan tetapi, ketika berkomunikasi secara nonverbal, ia sering kali melakukannya secara tidak sadar dan kadang kala disertai dengan muatan emosi yang tinggi. Contoh yang paling sederhana adalah ketika seseorang: mengerutkan dahi pada saat sedang memikirkan sesuatu, ekspresi wajah yang memerah karena ingin meluapkan kemarahan, mondar-mandir tanpa tujuan yang pasti karena pikiran sedang kacau, menutup pintu dengannya keras, menggebrak meja dengan keras, dan sejenisnya. Hal-hal tersebut merupakan sesuatu yang bersifat alami (*natural*) dan tidak pernah direncanakan sebelumnya. Ekspresi seseorang baik senang dan sedih, merupakan bagian dari komunikasi nonverbal.