

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Istilah kantor berasal dari bahasa belanda yaitu *kantoor* dan dalam bahasa inggris *office*. Kantor merupakan tempat dan aktivitas atau kegiatan dalam menunjang pimpinan untuk mencapai tujuan. Uraian tersebut menyiratkan kantor sebagai tempat dalam arti statis dan proses atau aktivitas dalam arti dinamis. Mendefinisikan kantor sebagai tempat berarti setiap ruangan tempat dokumen dikerjakan. Yang dimaksud kantor sebagai proses adalah rangkaian kegiatan atau kegiatan pengolahan informasi mulai dari penerimaan, penutupan, pengolahan, penyimpanan, dan pendistribusian. Oleh karena itu, singkatnya kantor adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan kantor, baik dalam lokasi aktivitas (statis) maupun dalam arti proses aktivitasnya (dinamis).¹

Perkantoran umumnya berada di garda terdepan dalam keseluruhan bangunan organisasi kelembagaan. Citra lembaga niscaya ditentukan juga oleh performansi kantor yang ditampilkan melalui sosok layanan prima para pegawainya. Kinerja SDM yang proaktif, responsif, ramah (friendly), solusif, serta memuaskan pelanggan terbukti menjadi andalan bagi kebesaran suatu lembaga. Hal ini berarti pelayanan prima berkaitan erat dengan kantor sebagai tempat dan proses berlangsungnya layanan pelanggan di suatu organisasi

¹ Wildan Zulkarnain, *Manajemen dan Etika Perkantoran*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), 13

maupun perusahaan.² Sehingga perlu membangun komunikasi yang baik agar dapat tercipta hubungan yang harmonis dengan orang lain. Begitupun dalam suatu organisasi, komunikasi menjadi kunci utama dalam proses pertukaran informasi antar bagian dalam suatu organisasi.

Istilah komunikasi berpangkal pada perkataan latin *comunis* yang artinya membuat kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari akar kata dalam bahasa latin *communico* yang artinya membagi.³

Komunikasi adalah suatu aktivitas manusia yang saling berinteraksi antara satu orang maupun lebih, konsep tentang komunikasi tidak hanya berkaitan dengan masalah cara berbicara efektif saja melainkan juga etika bicara. Dalam pandangan agama islam komunikasi memiliki etika, agar jika kita melakukan komunikasi dengan seseorang maka orang itu dapat memahami apa yang kita sampaikan. Bila tak ada komunikasi maka yang akan terjadi dalam kehidupan adalah ketidakharmonisan maupun ketidakcocokkan. Memang setiap orang akan memiliki pemikiran dan pendapat yang berbeda-beda, tetapi ide tersebut bisa dipersatukan melalui komunikasi. Bila tetap berbeda maka itu menjadi suatu hal yang biasa di alam demokrasi. Tetapi yang terpenting adalah bagaimana membangun komunikasi itu yang menyenangkan sehingga tujuan bisa tercapai, meski ada perbedaan pendapat. Bila komunikasi tidak berjalan dengan baik maka bisa menghambat suatu roda organisasi. Hal ini pun bisa terjadi dalam dunia pendidikan.

³ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2004), 13

Bahkan semua bidang disiplin ilmu pasti membutuhkan yang namanya komunikasi.⁴

Komunikasi bisa ditelaah dari segi saling ketergantungan yang mampu menjelaskan hubungan antar manusia. Oleh sebab itu, seorang karyawan harus mengasah keterampilan berkomunikasi untuk dapat menyesuaikan diri dan bersosialisasi dengan lingkungan tempat kerjanya. Sikap dan budi bahasa yang santun, senyuman yang ikhlas, ramah dan penuh perhatian, serta mudah mengucapkan terima kasih dan permohonan maaf, akan mewujudkan rasa saling menghormati dan kerja sama yang erat sehingga meningkatkan produktivitas kerja. Hal ini disebut komunikasi kantor yang efektif dan beretika sebagai dasar implementasi pelayanan prima. 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.⁵

Etika yang dalam bahasa inggris yaitu *ethis* berasal dari kata latin *ethicus*. Bahasa yunani menyebut ethos (bentuk tunggal) yang berarti sikap, watak, atau cara berfikir, serta ta-etha (bentuk jamak) yang berarti adat kebiasaan. Arti dalam bentuk jamak ini menjadi latar belakang istilah etika. Etika selalu berlaku, baik ketika seseorang sedang sendiri atau bersama orang lain. Misalnya larangan mencuri selaku berlaku, baik sedang sendiri atau ketika ada orang lain (baik ketahuan ataupun tidak) serta barang yang

⁴ Ety Nur Inah, Peranan Komunikasi dalam Pendidikan, *Jurnal Al-Ta'dib*, Vol. 6 Nomer 1 (Januari – Juni 2013): 177

⁵ Sri Utami Ningsih, Etika Komunikasi Kantor dan Implementasinya bagi Sekretaris, *Jurnal Sekretari* Vol. 5 No. 1 (Januari 2018): 1

dipinjam harus selalu dikembalikan meski pemiliknya sudah lupa. Jadi etika menekankan pada prinsip umum tentang tindakan moral atau tingkah laku manusia yang benar. Moral adalah aturan kesusilaan tentang norma kelakuan dan perbuatan yang baik.⁶

Etika sebagai ilmu yang mempelajari soal kebaikan dan kejelekan di dalam hidup manusia semuanya, terutama mengenai gerak gerik pikiran dan rasa yang dapat merupakan pertimbangan dan perasaan sampai mengenai tujuannya yang dapat merupakan perbuatan.⁷ Dari segi etimologi, etika berasal dari bahasa Yunani, ethos yang berarti watak kesusilaan atau adat. Ketika etika digabungkan dengan komunikasi, maka etika itu menjadi dasar pondasi dalam berkomunikasi, etika memberikan landasan moral dalam membangun tata susila terhadap semua sikap dan perilaku seseorang dalam komunikasi. Dengan demikian, tanpa etika komunikasi itu tidak etis.⁸

Selanjutnya, Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) IAIN Madura sebagai lembaga yang memiliki kebijakan Sistem Penjaminan Mutu IAIN Madura bertujuan menjamin pemenuhan Standar Pendidikan Tinggi secara sistemik dan berkelanjutan, sehingga tumbuh dan berkembang budaya mutu. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi berfungsi mengendalikan penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi untuk mewujudkan pendidikan tinggi yang bermutu. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi terdiri atas: Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI); dan Sistem

⁶ Wildan, *Etika Perkantoran*, 56

⁷ Mohammad Muchhlis Solichin, *Akhlaq dan Tasawuf*, (Surabaya: Pena Salsabila, 2014), hlm. 22.

⁸ Muslimah, *Etika Komunikasi Dalam Perspektif Islam*, *STAI An-Nadwah Kuala Tungkal*, Vol. 13, No. 2, (Desember 2016): 116-117.

Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). SPMI direncanakan, dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh IAIN Madura. SPME direncanakan, dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh BAN PT dan/atau LAM melalui akreditasi sesuai dengan kewenangan masing-masing. Luaran penerapan SPMI oleh perguruan tinggi digunakan oleh BAN-PT atau LAM untuk penetapan status dan peringkat terakreditasi perguruan tinggi atau program studi.

Kemudian mengenai etika komunikasi di kantor LPM IAIN Madura, di sana sudah membudaya berbagai aspek etika komunikasi seperti halnya bertingkah laku yang baik dan ramah terhadap lawan bicara, tidak mudah terpancing emosi lawan bicara, menggunakan volume, nada, intonasi suara serta kecepatan bicara yang baik dan menggunakan komunikasi non verbal yang baik sesuai budaya yang berlaku seperti berjabat tangan, merunduk, hormat. Penelitian ini memakai penelitian kualitatif sebagai upaya pendalaman teori tentang etika komunikasi di kantor yang pastinya tidak akan terlepas dari proses observasi, wawancara dan dokumentasi.

Alasan peneliti memilih judul “Penerapan etika komunikasi di Kantor Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Madura” karena dari hasil tinjauan lapangan ke lembaga penelitian di Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Institut Agama Islam Negeri Madura, terdapat beberapa penguatan latar belakang referensi penelitian di LPM ini, di antaranya terlihat ada gerakan team yang luar biasa dari para pegawai-pegawainya yaitu menujunya IAIN Madura ke akreditasi berbasis *International Organization for Standardization (ISO)*.

Dari gerakan inilah banyak pihak yang mengapresiasi terhadap kinerja LPM meliputi komitmennya, kerja teamnya bahkan target pencapaiannya, sehingga apresiasi tersebut direspon baik oleh pimpinan yaitu salahsatunya diresmikannya kantor khusus ISO Centre IAIN Madura. Semua itu pasti tidak lepas dari penerapan etika komunikasi dari seluruh pegawai di LPM untuk membangun *team work* yang kompak, harmonis serta tindakannya yang selalu berasaskan pada prospek pencapaian. Dari tinjauan itulah saya sangat tertarik untuk meneliti Penerapan Etika Komunikasi di Kantor Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Madura.

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti lebih memfokuskan pada beberapa point diantaranya :

1. Apa saja bentuk penerapan etika komunikasi di Kantor LPM IAIN Madura?
2. Bagaimana cara menerapkan etika komunikasi di Kantor LPM IAIN Madura?
3. Apa saja manfaat menerapkan etika komunikasi di Kantor LPM IAIN Madura?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian adalah:

1. Untuk mendeskripsikan bentuk penerapan etika komunikasi di kantor LPM IAIN Madura

2. Untuk mendeskripsikan cara menerapkan etika komunikasi di kantor LPM IAIN Madura
3. Untuk mendeskripsikan manfaat menerapkan etika komunikasi di kantor LPM IAIN Madura

D. Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentunya ada beberapa yang ingin diperoleh. Kegunaan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat menambah keilmuan tentang penerapan etika komunikasi dalam kantor

2. Kegunaan Praktis:

- a. Bagi IAIN Madura

Sebagai salah satu sumber untuk meningkatkan daya pikir para mahasiswa agar dapat mengetahui betapa pentingnya penerapan etika komunikasi dalam kantor di seluruh lingkungan kerja/organisasi sehingga bisa diimplementasikan di berbagai bidang perkantoran termasuk juga di IAIN Madura ini.

- b. Bagi LPM IAIN Madura

- 1) Bagi Pemimpin

Sebagai sumbangsih pemikiran tentang strategi penerapan etika komunikasi dalam kantor.

- 2) Bagi karyawan

Sebagai masukan dalam upaya memahami pentingnya penerapan etika komunikasi dalam kantor.

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Sebagai jembatan untuk peneliti dalam menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang etika komunikasi pada kantor, serta dapat mengembangkan diri dalam membangun team work di organisasi yang sedang ditekuni.

E. Definisi Istilah

Dengan adanya definisi istilah ini diharapkan untuk bisa menghindari perbedaan persepsi antara pembaca dan penulis, maka penulis menegaskan definisi dari beberapa istilah yang berkenaan dengan penelitian ini. Adapun istilah-istilah yang perlu dipahami sebagai berikut:

1. Penerapan adalah suatu perbuatan memperaktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan suatu kelompok atau golongan yang telah terancam dan tersusun sebelumnya.
2. Etika berarti cara bergaul atau berperilaku yang baik yang sering juga disebut sebagai sopan santun.
3. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain melalui proses tertentu sehingga tercapai apa yang dimaksudkan atau diinginkan oleh kedua belah pihak.
4. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) IAIN Madura adalah kegiatan sistematis dan sistematis di IAIN Madura yang didorong oleh kebutuhan dan kesadaran internal untuk menjamin mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi di IAIN Madura.

Jadi, yang dimaksud peneliti dalam penelitian penerapan etika komunikasi dalam kantor di LPM IAIN Madura adalah usaha untuk memberikan penjelasan tentang pentingnya penerapan etika komunikasi dalam kantor sebagai membangun team work untuk mencapai tujuan bersama di LPM IAIN Madura.

F. Kajian Terdahulu

Tujuan penelitian terdahulu adalah untuk memberikan kerangka kajian empiris dan kajian teoritis bagi permasalahan sebagai dasar untuk mengadakan pendekatan terhadap masalah yang dihadapi serta dengan sebagai pedoman dalam pemecahan masalah. Adapun kajian terdahulu yang dihimpun sejauh pemahaman peneliti terkait penelitian sejenis adalah sebagai berikut:

Pertama, Sri Utaminingsih, 2018, Etika Komunikasi Kantor dan Implementasinya Bagi Sekretaris. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran etika komunikasi kantor bagi sekretaris dan beberapa factor pendukung dan penghambat komunikasi bagi sekretaris. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang etika komunikasi kantor dan sama-sama menggunakan pendekatan studi pustaka. Sedangkan perbedaannya ialah pada penelitian terdahulu meneliti etika komunikasi pengimplementasiannya bagi sekretaris.⁹

Kedua, Falimu, 2017, Etika komunikasi pegawai terhadap pelayanan penerbitan pajak bumi dan bangunan. Perbedaannya dengan penelitian selanjutnya adalah terletak pada outputnya, yaitu pada pelayanan penerbitan

⁹ Sri Utami Ningsih, Etika Komunikasi Kantor dan Implementasinya bagi Sekretaris, *Jurnal Sekretari* Vol. 5 No. 1 (Januari 2018)

pajak bumi dan bangunan, sedangkan penelitian selanjutnya hanya mendalami penerapan etika komunikasinya. Sedangkan persamaannya terletak pada kajian etika komunikasinya.¹⁰

Ketiga, Yunda farina, 2019, Penerapan etika komunikasi dalam mempersiapkan profesionalisme di dunia kerja. Perbedaannya dengan penelitian selanjutnya adalah terletak pada outputnya, yaitu pada persiapan profesionalisme di dunia kerja. Sedangkan penelitian selanjutnya hanya mendalami penerapan etika komunikasinya. Sedangkan persamaannya terletak pada kajian etika komunikasinya.¹¹

Keempat, Afna fitria sari, 2020, Menanamkan pemahaman etika komunikasi kepada mahasiswa. Perbedaannya dengan penelitian selanjutnya adalah terletak pada objeknya, yaitu pada Mahasiswa, sedangkan penelitian selanjutnya meneliti penerapan etika komunikasi dalam kantor. Sedangkan persamaannya terletak pada kajian etika komunikasinya.¹²

Kelima, Muhardisyah, 2017, Etika dalam komunikasi Islam. Perbedaannya dengan penelitian selanjutnya adalah terletak pada spesifik komunikasinya, yaitu pada Islam. Sedangkan penelitian selanjutnya meneliti penerapan etika komunikasi dalam kantor. Sedangkan persamaannya terletak pada kajian etika komunikasinya.¹³

¹⁰ Falimu, Etika komunikasi pegawai terhadap pelayanan penerbitan pajak bumi dan bangunan, Jurnal komunikator Vol. 9 No. 1 Mei 2017

¹¹ Yunda farina, *Penerapan etika komunikasi dalam mempersiapkan profesionalisme di dunia kerja*, Economic Education Analysis Journal Vol. 8 No.1 2019

¹² Afna fitria sari, *Menanamkan pemahaman etika komunikasi kepada mahasiswa*, Jurnal of education and teaching Vol. 1 No. 2 2020

¹³ Muhardisyah, Etika dalam Komunikasi Islam, Media kajian komunikasi Vol. 1 No. 1 2017

No	Nama Peneliti, Tahun Peneliti dan Judul	Perbedaan	Persamaan	Originalitas Peneliti
1.	Sri Utaminingsih, 2018, <i>Etika Komunikasi Kantor dan Implementasinya Bagi Sekretaris.</i>	penelitian terdahulu meneliti etika komunikasi pengimplementasiannya bagi sekretaris	sama-sama meneliti tentang etika komunikasi kantor	Penelitian ini berfokus pada bentuk penerapan etika komunikasi di kantor LPM IAIN Madura, cara penerapan etika komunikasi di kantor LPM IAIN Madura, dan manfaat penerapan etika komunikasi di kantor LPM IAIN Madura
2.	Falimu, 2017, <i>Etika komunikasi pegawai terhadap pelayanan penerbitan pajak bumi dan bangunan</i>	Terletak pada outputnya, yaitu pada pelayanan penerbitan pajak bumi dan bangunan	Terletak pada kajian etika komunikasinya	
3.	Yunda farina, 2019, <i>Penerapan etika komunikasi dalam mempersiapkan profesionalisme di dunia kerja</i>	Terletak pada outputnya, yaitu pada persiapan profesionalisme di dunia kerja	terletak pada kajian etika komunikasinya	
4.	Afna fitria sari, 2020, <i>Menanamkan pemahaman etika komunikasi kepada mahasiswa.</i>	Terletak pada objeknya, yaitu pada Mahasiswa	Terletak pada kajian etika komunikasinya	
5.	Muhardisyah, 2017, <i>Etika dalam komunikasi Islam</i>	Terletak pada spesifik komunikasinya, yaitu pada Islam	Terletak pada kajian etika komunikasinya	