

ETIKA BERBAHASA ANTARA KARYAWAN DAN ATASAN DI PERUSAHAAN BANK BCA SUMENEP

Reza Fiolentina, Saffa Nazira Auryke Skepy, Mahfirah Ryani Damayanti, Amanda Laila
Nurrachma, Steven Yitro Adi Darma, Endang Sholihatin

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Correspondence		
Hana.ivanaya18@mhs.uinjkt.ac.id		
Submitted : 1 Mei 2023	Accepted : 8 Mei 2023	Published : 4 Juni 2023

ABSTRACT

Latar belakang penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk menjaga hubungan yang harmonis dan efektif antara karyawan dan atasan dalam lingkungan kerja. Etika berbahasa menjadi faktor kunci dalam menciptakan komunikasi yang saling menghormati dan mendukung di antara mereka. Dalam konteks perusahaan perbankan, di mana interaksi interpersonal dan hierarki organisasi dapat mempengaruhi komunikasi, penting untuk memahami praktik etika berbahasa yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui etika berbahasa yang baik antara karyawan dan atasan di perusahaan Bank BCA Sumenep dan 2) Mengetahui cara meningkatkan etika berbahasa yang baik antara karyawan dan atasan di perusahaan Bank BCA Sumenep. Metode penelitian kualitatif digunakan dengan menggunakan wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Partisipan penelitian terdiri dari karyawan dan atasan yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Data yang diperoleh dari wawancara dianalisis menggunakan pendekatan analisis kualitatif untuk mengidentifikasi tema dan pola yang muncul. Hasil penelitian ini adalah 1) etika berbahasa yang baik antara karyawan dan atasan di perusahaan Bank BCA Sumenep yaitu menggunakan ragam bahasa formal dengan intonasi yang jelas; dan 2) cara meningkatkan etika berbahasa yang baik antara karyawan dan atasan di perusahaan Bank BCA Sumenep yaitu dengan mengedepankan etika berbahasa yang sopan dan berusaha untuk selalu menghargai lawan bicara.

Kata kunci: Etika Berbahasa, Karyawan, Atasan, Bank BCA Sumenep, Komunikasi, Budaya Organisasi.

Pendahuluan

Latar belakang penelitian ini berkaitan dengan etika berbahasa antara karyawan dan atasan di perusahaan Bank BCA Sumenep. Etika berbahasa merupakan aspek penting dalam lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi hubungan interpersonal dan produktivitas organisasi. Bahasa yang digunakan oleh karyawan dan atasan di dalam perusahaan dapat mencerminkan nilai-nilai, norma, dan sikap yang dijunjung tinggi, serta dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan harmonis.

Perusahaan Bank BCA Sumenep adalah sebuah lembaga keuangan yang beroperasi di Sumenep, Jawa Timur. Sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia, Bank BCA Sumenep memiliki karyawan yang beragam, mulai dari pekerja di tingkat eksekutif hingga pegawai tingkat bawah. Dalam lingkungan kerja yang demikian, penting untuk menganalisis etika berbahasa yang terjadi antara karyawan dan atasan.

Etika berbahasa antara karyawan dan atasan dapat melibatkan penggunaan bahasa yang sopan, penggunaan bahasa yang mempertahankan integritas, dan penggunaan bahasa yang menghargai martabat setiap individu. Namun, dalam beberapa kasus, mungkin terjadi pelanggaran etika berbahasa, seperti penggunaan bahasa yang kasar, penghinaan, pengucapan kata-kata yang merendahkan, atau penggunaan bahasa yang tidak sesuai konteks.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis etika berbahasa antara karyawan dan atasan di Bank BCA Sumenep, serta mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi etika berbahasa antara karyawan dan atasan di Bank BCA Sumenep. Dengan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang dinamika etika berbahasa di perusahaan, dapat diambil

langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan komunikasi yang sehat dan profesional di antara karyawan dan atasan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi perusahaan Bank BCA Sumenep dalam mengembangkan kebijakan dan program pelatihan yang berkaitan dengan etika berbahasa. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik kepada para karyawan dan atasan mengenai pentingnya etika berbahasa dalam membangun hubungan kerja yang baik dan efektif.

Penelitian mengenai etika berbahasa antara karyawan dan atasan di perusahaan Bank BCA Sumenep menarik karena memberikan wawasan yang berharga tentang dinamika komunikasi di lingkungan kerja. Perusahaan Bank BCA Sumenep adalah salah satu lembaga keuangan terkemuka di Indonesia, dan penelitian ini dapat memberikan pemahaman lebih mendalam tentang praktik berbahasa yang berlangsung di perusahaan tersebut.

Salah satu aspek menarik dari penelitian ini adalah fokus pada hubungan antara karyawan dan atasan. Hubungan ini memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Penelitian ini dapat mengidentifikasi bagaimana etika berbahasa mempengaruhi hubungan antara karyawan dan atasan, termasuk pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan kerja, motivasi, dan keterlibatan karyawan. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang langkah-langkah yang dapat diambil oleh perusahaan untuk memperkuat hubungan antara karyawan dan atasan.

Selain itu, penelitian ini juga menarik karena mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi etika berbahasa di Bank BCA Sumenep. Faktor-faktor seperti budaya organisasi, struktur kekuasaan, dan norma-norma komunikasi yang berlaku di perusahaan dapat memengaruhi bagaimana karyawan dan atasan berkomunikasi satu sama lain. Dengan memahami faktor-faktor ini, perusahaan dapat mengembangkan strategi yang sesuai untuk mempromosikan etika berbahasa yang baik di seluruh organisasi.

Selain manfaat internal bagi perusahaan, penelitian ini juga memiliki implikasi yang lebih luas. Etika berbahasa yang baik tidak hanya berdampak pada hubungan antara karyawan dan atasan, tetapi juga pada citra perusahaan secara keseluruhan. Bank BCA Sumenep adalah institusi keuangan yang memberikan layanan kepada masyarakat, dan kepercayaan dari klien dan nasabah sangat penting. Dengan mempelajari dan meningkatkan etika berbahasa di perusahaan, Bank BCA Sumenep dapat meningkatkan citra profesionalisme dan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah.

Selanjutnya, hasil penelitian ini juga dapat memberikan sumbangan bagi pemahaman teoritis dan penelitian tentang komunikasi organisasi. Etika berbahasa adalah topik yang terus berkembang dalam bidang komunikasi organisasi, dan penelitian ini dapat memberikan perspektif yang berharga untuk melengkapi pengetahuan yang ada. Hal ini juga dapat menjadi dasar untuk penelitian lanjutan tentang etika berbahasa di organisasi lainnya, baik di sektor perbankan maupun sektor lainnya.

Dalam kesimpulannya, penelitian mengenai etika berbahasa antara karyawan dan atasan di perusahaan Bank BCA Sumenep menarik karena memberikan wawasan yang berharga tentang praktik komunikasi di lingkungan kerja. Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan hubungan antara karyawan dan atasan serta memperbaiki citra perusahaan.

Bahasa menurut Devitt, M & Hanley (2006) merupakan pesan yang disampaikan dalam bentuk ekspresi sebagai alat komunikasi pada situasi tertentu dalam berbagai aktivitas dalam bentuk lisan dan tulisan. sehingga penggunaan bahasa yang kurang tepat dapat menimbulkan konflik dan merugikan perusahaan. Oleh karena itu, perlu diterapkan etika berbahasa dalam komunikasi bisnis di perusahaan. Menurut Bekum (2004) etika dapat didefinisikan sebagai satu perangkat prinsip moral dengan bedanya yang baik dan yang buruk. etika yaitu bidang ilmu dengan sifat normative dikarenakan beberapa peran yang menentukan apa yang harus dilakukan atau tidak boleh dilakukan baik seorang individu.

Leech (dalam Sumarlam, 2017: 169) berpendapat bahwa sesuatu dengan tindak tutur yang terikat situasi tutur yang mencakup: (1) pembicara dan lawan bicara, (2) konteks wacana, (3) tujuan wacana, (4) wacana berfungsi sebagai tindakan atau kegiatan, (5) tuturan sebagai hasil tindakan verbal. Dan juga seorang ahli bahasa bernama Austin (1962) dalam *How to do Things with Words* mengemukakan bahwa ujaran sebuah kalimat tertentu bisa saja dipandang melalui melakukan tindakan (act), samping dari itu memang mengucapkan kalimat tersebut (Sumarlam, 2017: 37). Karena itu penggunaan bahasa yang kurang tepat atau bahasa yang tidak benar dapat menimbulkan dampak negatif bagi suatu perusahaan, seperti mengurangi kredibilitas dari perusahaan, memicu adanya konflik antar karyawan baik atasan, dan mengurangi efektivitas komunikasi bisnis lainnya. Oleh karena itu, diperlukannya pembinaan dan pelatihan dalam etika berbahasa bagi karyawan dalam sebuah perusahaan.

Menurut Nababan (1984: 46) bahasa ialah suatu sistem isyarat yang terdiri dari unsur-unsur isyarat dan hubungan antara unsur-unsur itu. Kesimpulan dari Nababan hubungan yang dimaksud yaitu Perusahaan juga perlu memiliki kebijakan dan standar yang jelas terkait etika berbahasa dalam komunikasi bisnis. Kebijakan dan standar ini dapat mencakup pedoman penggunaan bahasa yang tepat, sanksi bagi karyawan yang melanggar etika berbahasa, serta pemberian penghargaan bagi karyawan yang berhasil menerapkan etika berbahasa dalam komunikasi bisnis.

Menurut Hymes (dalam Sukatman, 2012), apabila seseorang berbahasa perlu mempertimbangkan beberapa hal, antara lain yang pertama adalah latar dan suasana pembicaraan, selanjutnya siapa peserta wicara, apakah orang pertama, kedua, ataupun ketiga, selanjutnya tujuan pembicaraan yang harus cukup jelas, lalu ada urutan, aturan, atau giliran wicara dimana kita bisa menyela pembicaraan namun dengan baik dan benar, setelah itu kita harus memiliki topik pembicaraan sesuai, selain itu ada juga keperluan alat atau saluran wicara yang digunakan mungkin bisa berupa telepon, surat, telegram dan sebagainya, ada pula norma atau sopan santun berbahasa yang berlaku di masyarakat bahasa yang bersangkutan, dan yang terakhir adalah adanya ragam bahasa yang tepat mungkin resmi maupun santai.

Sukatman (2012) menjelaskan sejumlah aturan tutur dasar bahasa Indonesia yang perlu dipatuhi agar bisa lebih meningkatkan etika berbahasa yang baik. Beberapa aturan dasar yang dimaksud yaitu, yang pertama adalah sikap terbuka dan bersahabat, yang kedua adalah pertimbangan tabunya bahasa, lalu penggunaan bahasa ilmiah yang tepat, selanjutnya adanya pembiasaan penghalusan bahasa, setelah itu penting juga dalam penggunaan ungkapan normatif khusus, yang keenam adalah penggunaan pronomina secara tepat, berikutnya adanya pembiasaan pula dalam pemilihan kata yang bernilai rasa lebih halus, untuk penyempurnaan etika berbahasa harus ada pula pembiasaan dalam penggunaan bahasa tubuh secara tepat.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu data yang dikumpulkan kata-kata, bukan angka-angka. Menurut Sugiono, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filosofi, yang menyelidiki situasi ilmiah di mana peneliti lebih masuk akal daripada teknik pengumpulan data dan analisis kualitatif.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi yang lebih jelas dan lengkap serta detail, serta untuk memudahkan penelitian observasional oleh peneliti. Oleh karena itu penulis mendirikan tempat penelitian di Jln. Trunojoyo 146, Sumenep. Penelitian dilakukan pada bulan Mei

Dalam penelitian ini sumber data berupa kata-kata yang diperoleh dari wawancara dengan para informan telah dilakukan dengan meliputi berbagai hal yang berkaitan dengan etika berbahasa karyawan dan atasan di perusahaan bank BCA Sumenep.

Penelitian ini difokuskan pada etika dalam berbahasa antara karyawan dan atasan dalam perusahaan bank BCA Sumenep. Yang meliputi apa saja etika dalam berbahasa di perusahaan besar, metode dalam komunikasi antar karyawan dan pentingnya berbahasa dengan baik dan benar

Hasil dan Pembahasan

Etika berbahasa yang baik antara karyawan dan atasan di perusahaan bank BCA SUMENEP

Menurut informan 1:

Hal yang perlu diperhatikan dalam berkomunikasi di lingkungan kerja, terutama di sektor perbankan, adalah menggunakan bahasa yang sesuai. Penting untuk memilih bahasa yang formal dalam komunikasi antara karyawan dan atasan. Bahasa formal cenderung lebih aman dan menciptakan kesan saling menghargai antara kedua belah pihak. Sebaiknya, pemilihan bahasa menggunakan bahasa yang formal karena adalah bahasa yang paling aman dan memiliki kesan untuk rasa saling menghargai di antara keduanya.

Menurut informan 2:

Seorang pegawai perlu memperhatikan etika komunikasi dengan memastikan intonasi suara yang jelas. Intonasi yang jelas memungkinkan komunikasi berjalan dengan baik, karena jika intonasi kurang jelas, pesan yang disampaikan bisa tidak sesuai atau tidak terdengar dengan baik. Selain itu, penting juga untuk menunjukkan antusiasme dalam berkomunikasi. Antusiasme dapat ditunjukkan dengan mendengarkan secara seksama dan memberikan tatapan mata yang menunjukkan ketertarikan saat mendengarkan lawan bicara.

Menurut informan 3:

Sebagai seorang karyawan, penting untuk memiliki etika dengan mendengarkan dengan saksama dalam percakapan, dan kemudian memberikan pendapat atau masukan dengan saling menghargai ide-ide yang diutarakan oleh pihak lain, serta memberikan feedback terhadap pemikiran mereka. Selanjutnya, harus dihindari berbicara dengan sikap arogan. Penting untuk mendengarkan dengan seksama dan memberikan tatapan mata saat berkomunikasi.

Menurut informan 4:

Etika yang harus dimiliki karyawan dalam bentuk tanggapan dan masukan saat berkomunikasi—yaitu dengan keterampilan pengetahuan yang mereka miliki, bahkan jika kita merasa lebih unggul dari orang yang menjadi lawan bicara kita harus tetap menggunakan intonasi yang lembut. Dan yang kelima adalah memasukkan bahasa tubuh dan ekspresi wajah ke dalam komunikasi nonverbal, yang merupakan bentuk interaksi interpersonal dalam komunikasi.

Menurut informan 5:

karyawan harus memiliki etika dengan menyesuaikan ekspresi yang dianggap sebagai tanda kepada pihak lawan bicara. Oleh karena itu, perlu berkomunikasi menggunakan bahasa tubuh, ekspresi wajah, dll, agar tidak membuat pihak lain tidak nyaman ataupun sebaliknya. Poin keenam dan terakhir adalah menjaga sikap profesional. Sikap profesional dalam berkomunikasi terlihat saat Anda berbicara dengan lawan bicara. Bertindak secara profesional adalah cara untuk meningkatkan nilai kita dalam berkomunikasi. Kita tidak dapat membawa masalah pribadi kita untuk mencampurkan dengan masalah perusahaan. Ini dapat mempengaruhi kinerja anda dalam perusahaan anda.

Cara meningkatkan etika berbahasa yang baik antara karyawan dan atasan di perusahaan bank BCA SUMENEP

Menurut informan 1:

Kita harus memahami etika berbahasa dengan sebaik mungkin, selain itu kita juga harus membiasakan diri untuk beretika dalam berbahasa dimanapun dan kapanpun. Karena, dengan terbiasanya kita untuk beretika dalam berbahasa maka kemampuan kita juga akan jadi semakin baik. Selain itu, kita juga bisa berkonsultasi dengan senior bagaimana cara mereka beretika dalam berbahasa yang baik dengan atasan, yang hasil dari konsultasi tersebut juga bisa menambah wawasan kita untuk memahami etika berbahasa yang baik dengan atasan di perusahaan.

Menurut informan 2:

Kita harus membiasakan diri untuk melakukan percakapan dengan intonasi yang jelas, serta pembawaan yang tegas, dengan itu kita dapat berkomunikasi dengan baik dan menerapkan etika dalam berbahasa antara karyawan dan atasan. Selain itu kita juga harus berlatih untuk jadi pendengar yang baik dalam kehidupan sehari-hari, karena dengan hal tersebut kita bisa menerapkan antusiasme kita dalam berkomunikasi dengan atasan saat di kantor.

Menurut informan 3:

Menjadi pendengar yang baik merupakan salah satu kunci etisnya sebuah komunikasi yang baik antara karyawan dan atasan, selain itu kita juga harus memberikan saran yang baik bila diperlukan dalam pengajuan saran tersebut sebelumnya kita harus memahami terlebih dahulu bagaimana etika dalam berbahasa yang baik saat memberikan saran, hal tersebut harus kita biasakan diluar kantor pula, karena jika sudah jadi sebuah kebiasaan maka saat dihadapkan dengan situasi dimana kita harus berpendapat dari argumen atasan. Kita bisa menerapkan etika berbahasa dalam memberikan saran dengan baik dan atasan pun juga pastinya akan lebih merasa puas jika kita bisa berpendapat dengan baik.

Menurut informan 4:

Yang paling penting kita harus memahami bahasa formal yang sopan kepada atasan, dalam lingkungan kerja ini kita harus tau bagaimana diri kita mengimplementasikan manners berbahasa kita saat berbicara pada atasan. seorang karyawan harus mempunyai manners dalam berbicara dalam bentuk menanggapi ataupun memberikan masukan. bahasa tubuh, ekspresi dan juga intonasi sangat penting dalam berkomunikasi kepada atasan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dalam berkomunikasi. hal ini sangat meningkatkan kita sebagai karyawan bisa memperlihatkan etika berbahasa yg baik pada atasan

Menurut informan 5:

Salah satu cara meningkatkannya kita harus bersikap profesional, dalam berkomunikasi menjadi profesional saat bertutur menjadikan kita lebih dihargai saat dalam berkomunikasi, sifat profesional yang di maksud seperti halnya tidak mencampurkan masalah pribadi kita dalam urusan permasalahan yang ada di dalam perusahaan, hal itu membuat kita mudah terbawa emosi dan membuat komunikasi kita sangat buruk dan bisa sampai tidak bisa mengontrol bahasa yang seharusnya kita pakai saat bekerja, dan juga dapat sangat mengganggu kinerja bekerja kita saat bekerja. sifat profesional tersebut membuat etika berbahasa kita semakin baik dalam berkomunikasi dan membuat kita sebagai karyawan dipandang mempunyai etika yang baik dalam bekerja.

Kesimpulan dan Saran

Hasil penelitian ini adalah etika berbahasa yang baik antara karyawan dan atasan di perusahaan Bank BCA Sumenep yaitu dengan menggunakan ragam bahasa formal dengan intonasi yang jelas dan cara meningkatkan etika berbahasa yang baik antara karyawan dan atasan di perusahaan Bank BCA Sumenep yaitu dengan mengedepankan etika berbahasa yang sopan dan menghargai lawan bicara.

Referensi

- Barata, Atep. 2004. Dasar- dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media. Komputindo.
- Effendy, Onong Uchjana. 1998. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Lenvine, Charles H, 1990, Public Administration : Chalenges, Choices, Consequences . Illions: Scott Foreman.
- Robbins, S.P. & Coulter, M
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Syafhendri. 2008. Etika Pelayanan Publik Tinjauan Teoritis dalam Jurnal Ilmu- ilmu Sosial,,Fisipol: UIR.
- Noermanzah. (2019). “Bahasa sebagai Alat Komunikasi, Citra Pikiran, dan Kepribadian.” dalam Prosiding Seminar Nasional Bulan Bahasa (Semiba). Laman: <https://ejournal.unib.ac.id/index.php/semiba>, ISBN: 978-623-707438- 0306, Halaman 306-319.
- Santoso, K. B. (1990). Problematika Bahasa Indonesia. Angkasa. Smaradhipa,G. (2005). Bertutur dengan Tulisan <http://www.rayakultura.com>.
- Sumarsono.(2004)._Buku_Ajar:_Filsafat_Bahasa. Jakarta: Grasindo.
- Tarigan. (1989). Menulis Sebagai Keterampilan Berbahasa (1st ed.). Bandung: Angkasa.
- Teeuw, A. (2013). Sastra dan Ilmu Sastra. Bandung: PT. Dunia Pustaka Jaya.
- Subyakto-Nababan, S. U. (1992). Psikolinguistik: Suatu Penganta. Jakarta: PT Gramedia.
- Yasa, I Nyoman & I Made Astika. (2014). Sastra Lisan : Teori dan Penerapannya. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Oemarjati, B. S. (1992). Dengan Sastra Mencerdaskan Siswa: Memperkaya Pengalaman dan Pengetahuan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.