

Etika Bertemu Klien di Tempat Makan

Klara Paskalia¹, Gregorius Genep Sukendro^{2*}

¹Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta

Email: klara.915190221@stu.untar.ac.id

²Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta*

Email: geneps@fikom.untar.ac.id

Masuk tanggal : 09-12-2022, revisi tanggal : 07-01-2023, diterima untuk diterbitkan tanggal : 05-02-2023

Abstract

The existence of ethics can help us in making decisions about what actions and ways we can behave and what cannot be done, ethics can function in all aspects of life. In the world of work it is necessary to maintain professional relationships with business partners, ethics in the business world is very important, with ethics business partners will feel comfortable and confident with us. Relationships that are built between companies and business partners generally occur over a long period of time. So table manners (eating etiquette), appearance, and topics of conversation need to be prepared before meeting clients. In the world of work, you are usually familiar with invitations to eat with clients. Knowledge of table manners or usually called eating ethics is needed by everyone, because everyone's table rules are different. This happens because of differences in customs and culture of each person. The eating etiquette that is usually used at formal meals or attending dinner invitations is an etiquette that has developed in European countries for a long time.

Keywords: *ethics, clients, table manners*

Abstrak

Dengan adanya etika dapat membantu kita dalam mengambil penyelesaian tentang tindakan dan cara kita bersikap apa yang boleh dan yang tidak boleh dilakukan, etika dapat berfungsi dalam semua aspek dalam kehidupan. Dalam dunia kerja perlu menjaga hubungan yang profesional dengan rekan bisnis, etika dalam dunia bisnis sangatlah penting, dengan adanya etika rekan bisnis akan merasa nyaman dan yakin sama kita. Relasi yang dibangun antara perusahaan dan rekan bisnis pada umumnya terjadi dalam jangka waktu yang panjang. Maka *table manner* (etika makan), penampilan, dan topik pembicaraan perlu dipersiapkan sebelum bertemu klien, di dunia kerja biasanya sudah tidak asing lagi dengan undangan makan dengan klien. Pengetahuan mengenai *Table manners* atau biasanya sering disebut etika makan sangat diperlukan oleh setiap orang, karena peraturan di meja makan setiap orang berbeda. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan adat dan kebudayaan dari setiap orang. Etika makan yang biasanya digunakan dalam acara makan formal maupun menghadiri undangan makan adalah etika yang sudah berkembang di Negara Eropa sejak lama.

Kata Kunci: etika, etiket makan, klien

1. Pendahuluan

Negara Indonesia sangat mementingkan nilai etika dan sopan santun yang bertujuan untuk saling menghargai dan bertoleransi antar masyarakat. Etika memiliki pengertian yaitu sebagai suatu peraturan, kaidah, norma, ataupun tata cara yang dapat digunakan sebagai suatu pedoman yang mengatur dalam melakukan tindakan dan perbuatan. Dalam menerapkan etika harus memiliki sikap sopan santun dan menghargai orang lain dan mematuhi tata krama yang berlaku di lingkungan tempat kita berada. Etika dapat berperan membantu kita dalam mengambil suatu keputusan tentang tindakan apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan kepada orang lain, etika dapat diterapkan dalam semua aspek dalam kehidupan kita. Dalam lingkungan formal dan tidak formal memiliki perbedaan dalam beretika. Biasanya di lingkungan kerja sering berhubungan dengan banyak orang yaitu rekan bisnis maupun atasan, oleh karena itu sangat penting dalam memperhatikan etika yang diterapkan dalam lingkungan kerja. Istilah etika memiliki arti dari kata *ethos* yang berasal dari bahasa Yunani Kuno yang mempunyai banyak arti, yaitu, padang rumput, tempat tinggal, kebiasaan, adat istiadat, akhlak, watak, sikap dan cara berpikir (Bertens, 2007).

Umumnya relasi antara perusahaan dan klien dibentuk dalam jangka waktu yang panjang dan tidak instan. Klien akan membeli produk atau jasa yang diperlukan secara teratur pada perusahaan. Umumnya ketika klien sudah mempercayakan membeli produk pada perusahaan dalam waktu yang lama, klien tidak akan membeli produk atau jasa dari perusahaan lain karena tingkat kepuasan terhadap perusahaan yang telah dipilih, dengan kata lain klien identik dengan loyalitas. Seseorang klien akan menjadi klien tetap selama bertahun-tahun dan memilih menggunakan produk atau jasa dari perusahaan sama secara rutin berulang kali karena memiliki rasa kepuasan terhadap produk atau pelayanan baik yang sudah diberikan oleh perusahaan. Dalam penelitian ini membahas tentang apa saja hal yang perlu dipersiapkan sebelum bertemu dengan *client* supaya terlihat penuh persiapan dan profesional, bagaimana cara berpenampilan yang baik saat bertemu dengan *client* di tempat makan agar terlihat lebih rapih dan nyaman, apa saja etika dan tata cara makan pada saat pergi makan bersama *client* agar menimbulkan kesan yang baik.

Tingkat kepuasan klien dipengaruhi dengan pelayanan yang diberikan, karena semakin baik pelayanan dari perusahaan maka tingkan kepuasan klien akan semakin tinggi juga. Tingkat kepuasan klien juga sangat berpengaruh terhadap loyalitas yang diberikan klien terhadap perusahaan sehingga etika sangat perlu dijaga saat bertemu dengan klien dan memberikan kesan dan pengalaman yang baik. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang harus dipersiapkan ketika ingin mengundang *client* ke tempat makan, supaya terlihat lebih penuh persiapan dan profesional, untuk mengetahui bagaimana cara berpenampilan yang baik dan sopan saat bertemu dengan *client* di tempat makan, supaya *client* merasa nyaman dan yakin melakukan bisnis, ntuk mengetahui etika dan tata cara makan (*table manner*) yang baik dan benar saat pergi makan bersama *client*, supaya dapat menimbulkan kesan yang baik dan dapat menjaga nama baik perusahaan.

2. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian Etika di Dunia Kerja saat Bertemu Klien di Tempat Makan, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang menggunakan filsafat postpositivisme,

penelitian ini dapat digunakan untuk objek alamiah, dalam hal ini peneliti sebagai instrumen kunci, dan teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menggunakan teknik triangulasi (gabungan), analisis yang dilakukan pada data yaitu bersifat induktif, dan dari hasil penelitian kualitatif ini menggunakan makna general (Sugiyono, 2019). Metode penelitian yang digunakan penulis adalah analisis wacana. Metode penelitian analisis wacana adalah analisis dari unit linguistik dalam penggunaan bahasa lisan maupun tertulis, dan melibatkan penyampai pesan dengan penerima pesan dalam tindak komunikasi (Slembrouck, 2003). Subjek penelitian lebih mengarah kepada informan yang menjadi sumber data untuk penelitian. Dalam penelitian, peneliti akan melakukan wawancara mendalam terhadap subyek, subyek dalam penelitian ini adalah narasumber yang bekerja sebagai hotelier dan narasumber yang berpengalaman kerja sebagai asisten manager di restoran, dan sales manager. Sedangkan objek penelitiannya adalah etika.

Dalam mengumpulkan data penulis menggunakan metode pengumpulan data secara primer dan sekunder, pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara dan observasi, terakhir menggunakan metode instrumen penelitian. Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Untuk menguji keabsahan data, penelitian ini dilakukan menggunakan metode triangulasi dalam menguji keaslian data. Triangulasi data adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan cara menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ditemukan (Sugiyono, 2015).

3. Hasil Temuan dan Diskusi

Table manner atau biasa disebut dengan etiket makan, adalah suatu tata karma yang dibuat dengan tujuan mengatur suatu kebiasaan dalam masyarakat, spesifiknya dalam cara makan. Etika ini sangat perlu diketahui karena dengan perkembangan media komunikasi akan semakin luas juga pergaulan setiap orang sehingga kita tidak hanya bergaul dengan satu orang saja, sehingga sangat perlu mengetahui cara makan yang sudah umum berlaku di setiap acara formal dan undangan. Bagi beberapa orang, sopan santun saat berada di tempat makan akan menunjukkan intelektualitas seseorang. Karena etika makan tidak dapat dilakukan secara tiba-tiba dan memerlukan proses pembelajaran yang panjang agar terlihat lebih natural. Etika di tempat makan sebenarnya cukup sederhana dan dapat dijadikan kebiasaan/patokan saat makan bersama orang lain.

Dalam penelitian ini, penulis memilih tiga orang yang telah berpengalaman terkait dengan etika bertemu klien di tempat makan, sebagai narasumber wawancara. Ketiga narasumber yang dipilih berfungsi untuk memberikan data dan informasi dari wawasan ataupun pengetahuan yang dimiliki. Hal yang harus dipersiapkan saat bertemu klien adalah berlatihlah berbicara seolah kamu seorang yang profesional dan sudah berpengalaman dalam menangani klien. Gunakanlah bahasa yang baik dan sopan saat berkomunikasi dengan klien, agar klien merasa dihormati dan memberi kesan yang baik. Selain itu, hal yang perlu dipersiapkan saat bertemu klien agar terlihat lebih profesional adalah penampilan dan cara berpakaian merupakan hal yang perlu dipersiapkan sebelum bertemu dengan client agar terlihat lebih profesional. Tentunya penampilan fisik dengan busana yang tepat juga mempengaruhi penampilan kita. Sebelum bertemu ada baiknya kita harus mempersiapkan diri dan penampilan terlebih dahulu, mendata apa yang perlu dipersiapkan, dan apa saja topik/hal yang akan di bahas bersama klien. Pada saat bertemu klien di awal pertemuan harus bersikap sopan,

mengerti manner, punya skill komunikasi yang baik, dan menguasai hal yang menjadi pembahasan. Selesai pertemuan sebaiknya mengucapkan terima kasih kepada klien, Selalu beri kesan yang baik sehingga klien mau bertemu kembali, Setelah itu menutup pertemuan dengan baik.

Menurut Finna Bethoria cara berpenampilan yang baik saat bertemu dengan klien di tempat makan agar terlihat lebih rapi dan nyaman adalah pakaian atau kemeja bersih dan wangi serta penampilan rambut sangat membantu. Sedangkan, menurut Berta cara berpenampilan yang baik saat bertemu klien adalah dengan menggunakan kostum yang disesuaikan dengan siapa kita bertemu (agar terlihat lebih profesional). Selain itu, menurut pendapat Chelsea Gozali berenampil yang baik harus profesional look yaitu dengan berpakaian rapi, sopan, sesuai, serasi.

Gambar 1. Pakaian Formal Pria dan Wanita



Sumber: Twitter BenildeCSG

Table manner atau tata cara makan merupakan salah satu bentuk etiket yang harus dimengerti dan dipahami oleh setiap orang yang ingin mengembangkan diri. Tata cara makan adalah aturan yang digunakan saat makan termasuk penggunaan alat makan yang tersedia.

Finna Bethoria berpendapat etika makan yang benar pada saat pergi bersama klien adalah persilahkan client untuk mengerjakan sesuatu lebih dulu, mulai dari duduk di meja makan terlebih dahulu. Tidak lupa untuk mengingat cara makan harus yang sopan dan tidak mengecap agar tidak meninggalkan kesan yang buruk. Selain itu, menurut Berta etika makan yang benar pada saat pergi bersama klien adalah mendahulukan client untuk memesan dan memilih makanan terlebih dahulu, hanya membicarakan hal-hal yang penting pada saat sesi makan (tidak berlebihan), menerapkan *table manner*. Selain itu, menurut Chelsea Gozali etika dan cara makan saat pergi makan dengan *client*:

- 1) Datang 15 menit sebelumnya
- 2) Apabila kita yang mengundang kita yang bayar
- 3) Kalau kita tamu, jangan pilih makanan yang paling mahal atau yang paling murah tapi pilih yang memang kita suka
- 4) Menjaga kesopanan pada saat makan
- 5) Paham akan *table manner*
- 6) Tidak menggunakan ponsel

Terdapat beberapa hal yang tidak boleh dilakukan/larangan saat pergi makan bersama klien:

- 1) Hindari Sendawa, batuk, menguap dan bersin di meja jamuan.
- 2) Pada saat makan berlangsung, jangan aktifkan nada dering telepon agar tidak terganggu. Hindari juga meletakkan telepon genggam di atas meja dan menggunakannya. Jika darurat harus mengangkat telepon maka mintalah izin keluar ruangan untuk menerima panggilan.
- 3) Dalam aturan makan, suara gesekan alat makan tidak diperkenankan oleh karena itu usahakan hanya ada suara percakapan di meja jamuan makan.
- 4) Tidak meninggalkan meja jamuan sebelum acara berakhir.
- 5) Jangan memindahkan makanan atau memberikan makanan kepada orang yang berada di sebelah

6)

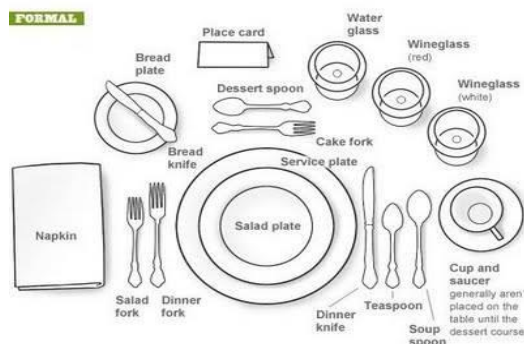
Aturan perpisahan saat jamuan makan bersama klien:

- 1) Biarkan klien meninggalkan tempat makan terlebih dahulu
- 2) Tunggulah sinyal bahwa acara telah selesai dan klien dipersilahkan meninggalkan ruangan.
- 3) Ucapkan terima kasih kepada klien serta salam perpisahan.
- 4) Tetap menjalin hubungan meskipun acara jamuan makan telah berakhir.
- 5)

Penggunaan Alat Makan dalam table manner:

- 1) Sendok dan Garpu. Gunakan sendok digunakan pada tangan kanan sedangkan garpu biasanya dipegang dengan tangan kiri. Sendok berperan untuk mengambil makanan dan menyuapkan makanan, sedangkan garpu untuk mengumpulkan makan dan menusuk makanan.
- 2) Pisau & Garpu. Cara memegang garpu adalah di tangan kiri dan pisau di tangan kanan. Garpu berfungsi untuk menusuk makanan dan pisau untuk memotong makanan.
- 3) Sumpit. Cara memakai sumpit dengan benar saat menyantap hidangan adalah letakkan sumpit pertama pada jari telunjuk dan jempol, letakkan sumpit kedua antara jari telunjuk dan jempol (di tengah). Fungsi telunjuk dan jari tengah menggerakkan sumpit, dan pakailah untuk mengambil makanan.

Gambar 2. Penempatan Alat Makan



Sumber: *Table Manner* by Mahdi Rinaldi

Peraturan saat makan:

- 1) Makan hidangan sesuai dengan urutan *table manner* dimulai dari hidangan pembuka hingga hidangan penutup

- 2) Saat sedang makan usahakan mengunyah makanan dengan mulut tertutup agar tidak menimbulkan suara.
- 3) Potonglah makanan sesuai dengan ukuran yang pas saat dimasukkan ke mulut.
- 4) Usahakan tidak batuk selama sedang makan.
- 5) Jangan berbicara saat sedang mengunyah agar makanan tidak keluar.
- 6) Jangan berkumur menggunakan air minum di meja makan.
- 7) Usahakan peralatan makan tidak berbunyi terlalu keras
- 8) Gunakan alat makan sesuai dengan fungsinya.

Sebaiknya sebelum memulai makan ada baiknya mencicipi terlebih dahulu makanan yang telah disajikan, karena kita tidak tahu apakah makanan yang disajikan sesuai dengan selera kita. Tambahkan bumbu yang kurang setelah kita mencicipi makanan, sehingga makanan yang akan dimakan tidak terlalu asin, karena jika dengan langsung menambahkan bumbu tanpa mencicipinya, maka makanan tersebut tidak akan enak lagi dan kita tidak habis memakannya akan menimbulkan kesan yang kurang baik atau tidak menghargai.

Saat pergi makan bersama klien tidak boleh meletakkan siku di atas meja karena hal tersebut memberi kesan tidak sopan. Meletakkan siku di atas meja juga akan mengakibatkan kemeja yang dikenakan berlengan panjang akan terkena noda dan terlihat jelas. Meletakkan siku diatas meja dapat dilakukan saat selesai menyantap makanan dan akan berganti sesi makanan dari makanan pembuka ke makanan utama maupun dari makanan utama ke makanan penutup. Meletakkan siku diatas meja juga dapat dilakukan saat sedang berbicara dengan klien yang berada di depan kita sehingga kita dapat lebih fokus dan dapat mendengarkan dengan jelas yang disampaikan oleh klien.

4. Simpulan

Setelah melakukan penelitian terkait etika di dunia kerja saat bertemu klien di tempat makan, berikut ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian, yaitu hal yang perlu dipersiapkan sebelum bertemu dengan client agar terlihat lebih profesional adalah dengan cara yang pertama adalah penampilan, lalu komunikasi persiapan diri atau topik yang akan dibicarakan nanti-nya agar pembicaraan tidak terlihat monoton.

Cara berpenampilan yang baik saat bertemu dengan klien di tempat makan agar terlihat lebih rapi dan nyaman adalah Menggunakan kostum yang disesuaikan dengan siapa kita bertemu (agar terlihat lebih profesional). Selain itu, gunakan pakaian atau kemeja bersih dan wangi serta penampilan rambut sangat membantu.

Etika makan yang benar pada saat pergi bersama klien adalah persilahkan client untuk mengerjakan sesuatu lebih dulu, mulai dari duduk di meja makan terlebih dahulu. Tidak lupa untuk mengingat cara makan harus yang sopan dan tidak mengecap agar tidak meninggalkan kesan yang buruk. Selain itu, mendahulukan *client* untuk memesan dan memilih makanan terlebih dahulu, hanya membicarakan hal-hal yang penting pada saat sesi makan, menerapkan *table manner*.

5. Ucapan Terima Kasih

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara, narasumber, serta semua pihak yang turut serta membantu sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

6. Daftar Pustaka

- Bertens, K. (2007). *Etika*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Slembrouck, S. (2009). *What is Meant by Discourse Analysis*. Belgium: Ghent University.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.