BAB V

KIAT MENDENGAR DAN MERESPON YANG BAIK

A. Kiat Mendengar yang Baik

Salah satu pekerjaan paling berat dan menuntut kesabaran paling tinggi bagi sebagian besar direktur, manajer, dan para eksekutif adalah mendengar. Banyak sekali manajer yang tidak menerapkan kiat mendengar yang baik. Jika kiat mendengar tidak dilaksanakan dengan baik, maka hal tersebut dapat mengakibatkan kerugian bagi orang lain. Contoh kasus mengenai permasalahan ini telah diterangkan dalam surat Shad ayat 24, sebagaimana berikut:

قَالَ لَقَدْ ظَلَمَكَ بِسُؤَالِ نَعْجَتِكَ إِلَىٰ نِعَاجِهِۦ ۖ وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ ٱلْخُلَطَآءِ
لَيَبْغِى بَعْضُهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ وَعَمِلُوا۟ ٱلصَّٰلِحَٰتِ وَقَلِيلٌ
مَّا هُمْ ۗ وَظَنَّ دَاوُۥدُ أَنَّمَا فَتَنَّٰهُ فَٱسْتَغْفَرَ رَبَّهُۥ وَخَرَّ رَاكِعًا وَأَنَابَ ۩ ﴿٢٤﴾

Artinya: "Dia (Daud) berkata: "Sesungguhnya Dia telah berbuat zalim kepadamu dengan meminta kambingmu itu untuk (ditambahkan) kepada kambingnya. dan Sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebahagian mereka berbuat zalim kepada sebahagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh; dan Amat sedikitlah mereka ini". dan Daud mengetahui bahwa Kami mengujinya; Maka ia meminta ampun kepada Tuhannya lalu menyungkur sujud dan bertaubat."

Pada ayat ini tidak dijelaskan lebih lanjut; apakah Nabi Daud setelah mendapat keterangan dari penggugat meminta keterangan juga kepada tergugat. Ayat ini juga tidak menerangkan; apakah Nabi Daud memberikan jawaban berdasarkan bukti-bukti. Pengertian yang tampak dalam ayat ini, Nabi Daud hanya memberi jawaban sesudah mendapat keterangan dari pihak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penggugat saja.[124] Setelah mendengar pengaduan tersebut, Nabi Daud segera memberikan keputusan tanpa terlebih dahulu berbicara kepada pihak tergugat. Ia tidak meminta penjelasan darinya dan tidak mendengarkan alasannya. Namun, ia justru memutuskan hukum tersebut.

Menurut penuturan Quraish Shihab, dalam penyelesaian urusan tersebut jangan sampai mengikuti hawa nafsu, yakni tergesa-gesa menjatuhkan keputusan sebelum mendengar semua pihak yang sedang dalam satu perkara.[125] Ayat ini merupakan wasiat atau pesan Allah kepada penguasa (*waliyul amri*) agar dapat menjatuhkan keputusan perkara di antara manusia dengan hak dan adil.

Dari ayat di atas dapat diambil poin utama, yaitu pentingnya mendengarkan. Hal ini selaras dengan pepatah kuno yang mengatakan "manusia telah diberi dua telinga dan hanya satu mulut, agar dapat mendengarkan dan tidak banyak bicara".[126] Namun pada praktiknya, kegiatan komunikasi hanya sedikit yang digunakan untuk mendengarkan. Ketika anak buah berbicara, melapor, dan menjawab sering dipotong atau diinterupsi atasannya. Atasan tersebut langsung merespon tanpa menunggu anak buahnya selesai bicara. Hal tersebut akan menunjukkan keangkuhan atasan.

---

[124] Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, jilid 8., hal. 363.
[125] M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, vol. 12., hal. 133.
[126] Egrita Buntara, 2013, *Kemampuan Mendengarkan dan Kepemimpinan*, diakses pada tanggal 15 Desember 2016 dari http://www.bppk.depkeu.go.id/publikasi/artikel/418-artikel-soft-competency/10872-kemampuan-mendengarkan-dan-kepemimpinan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Hendrikus, mendengar adalah sikap yang penting dalam proses dialog dan diskusi. Setiap peserta dalam diskusi selalu berganti peranan antara berbicara dan mendengar. Oleh karena itu, mendengarkan menjadi salah satu unsur yang mampu mengarahkan jalannya komunikasi.[127]

Kiat mendengar memerlukan kesabaran. Seseorang mendengar dengan baik akan menangkap isi pembicaraan secara tepat. Ia juga melakukan analisis atas apa yang didengarnya. Hendaknya seorang pendengar menaruh perhatian kepada pembicara. Ia tidak hanya mengangguk-anggukan kepala, tetapi ia juga memahami isi pembicaraan itu. Bahasa nonverbar yang ditunjukkan oleh pendengar merupakan bentuk kepedulian dengan apa yang dibicarakan oleh orang lain. Hal ini merupakan wujud dari empati, yakni perasaan yang ingin memahami apa yang dirasakan oleh orang lain.

Menurut Sutikno, untuk menjadi pembicara yang baik, seseorang harus lebih dahulu menjadi pendengar yang baik.[128] Pembuat keputusan harus lebih banyak menggunakan telinganya agar mempunyai informasi yang lengkap, sehingga mampu mengambil keputusan secara bijaksana. Jika tidak demikian, maka hal tersebut akan mengakibatkan kerugian, sebagaimana yang diterangkan dalam ayat ini.

Seseorang menghabiskan sebagian besar waktunya untuk berkomunikasi. Dalam berkomunikasi, separuhnya digunakan untuk mendengarkan. Relatif sedikit seseorang menyadari nilai positif kemampuan

[127] Dori Wuwur Hendrikus, 2015, *Retorika*, PT Kansius, Yogyakarta., hal. 129.
[128] Raja Bambang Sutikno,*The Power of Empathy in Leadership*., hal. 102.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mendengarkan. Tidak banyak orang yang mempelajari bagaimana memanfaatkan kemampuan mendengarkan dengan sebaik-baiknya.

Implementasi keterampilan mendengarkan dengan baik memiliki dampak positif. Para bawahan akan merasa pemimpinnya memahami mereka. Mereka juga merasa pemimpinnya peka terhadap sesuatu yang mereka katakan. Mereka mengharapkan pemimpin tersebut secara tulus membantu persoalan mereka.[129] Semakin banyak atasan mempraktekkannya, semakin tinggi kepuasan kerja bawahan.

Seorang pemimpin yang menerapkan kiat mendengar dengan baik dapat mengetahui masalah yang terjadi pada diri seseorang. Ia juga mampu menemukan masalah-masalah yang telah berubah dari sebelumnya. Masalah-masalah tersebut digambarkan dalam setiap kata dan nada suaranya. Oleh karena itu, pemimpin yang menerapkan kiat mendengarkan dapat meningkatkan kemampuan dalam memecahkan masalah dan pengambilan keputusan.

Menjadi pendengar sekaligus pembicara yang baik telah dicontohkan oleh Allah dalam surat al-Baqarah ayat 30, sebagaimana berikut.

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَٰٓئِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي ٱلْأَرْضِ خَلِيفَةً ۖ قَالُوٓا۟ أَتَجْعَلُ
فِيهَا مَن يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ ٱلدِّمَآءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۖ
قَالَ إِنِّيٓ أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴿٣٠﴾

[129] Andrew Leigh, 1991, *20 Kiat Manajer yang Sukses*, Binarupa Aksara, Jakarta., hal. 156.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Artinya: "Dan Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada Para Malaikat: "Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi." mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, padahal Kami Senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui.""

Allah memberitahukan kepada para malaikat-Nya, bahwa Dia akan menjadikan Adam sebagai khalifah di bumi. Kemudian para malaikat bertanya; mengapa Adam yang akan diangkat menjadi di bumi. Sedangkan Adam dan keturunannya kelak akan berbuat kerusakan dan menumpahkan darah di bumi. Para malaikat menganggap bahwa diri mereka lebih patut memangku jabatan tersebut. Hal tersebut karena mereka makhluk yang selalu bertasbih, memuji, dan mensucikan Allah.[130]

Ayat ini dimulai dengan penyampaian keputusan Allah kepada para malaikat tentang rencana-Nya menciptakan manusia di bumi. Penyampaian kepada mereka penting, karena malaikat akan dibebani sekian tugas menyangkut manusia.[131] Penyampaian itu juga ketika diketahui manusia akan mengantarnya bersyukur kepada Allah atas anugrah-Nya yang tersimpul dalam dialog Allah dengan para malaikat.

Quraish Shihab menjelaskan, bahwa Allah menyampaikan rencana-Nya kepada malaikat. Penyampaian itu boleh jadi ketika sedang dimulainya kejadian Nabi Adam. Penyampaian tersebut seperti seseorang yang sedang menyelesaikan satu karya sambil berkata, bahwa karya ini dibuat untuk

[130]Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, jilid 1., hal. 76.
[131] M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, vol. 1., hal. 138.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melengkapi karya yang lain.[132] Hal ini menunjukkan, bahwa Allah tidak meminta pendapat malaikat; apakah Dia mencipta atau tidak.

Menurut Ibn Asyar yang dikutip oleh Quraish Shihab, ayat ini oleh banyak mufassir dipahami sebagai permintaan pendapat, sehingga ia meripakan pengajawan dalam bentuk penghormatan.[133] Hal ini seperti seorang guru yang mengajar muridnya dalam bentuk tanya jawab. Dengan begitu, murid akan membiasakan diri untuk melakukan dialog menyangkut aneka persoalan.

Allah adalah Tuhan Yang Maha Kuasa, Maha Menentukan, dan Maha Memutuskan. Kendati demikian, Allah tetap berdialog dengan para malaikat terkait penunjukkan manusia sebagai *khalifah* di bumi. Allah Yang Maha Menentukan dan Maha Memutuskan telah mengajarkan tentang dialog dan adu argumentasi dalam mengambil keputusan.[134] Jika dilihat dari sisi kekuasaan Allah, maka sebenarnya Allah tidak perlu menyampaikan segala keputusan-Nya. Hal tersebut karena Allah Maha Kuasa untuk memutuskan segala sesuatu tanpa harus dialog bersama makhluk.

Dalam ayat tersebut terlihat bahwa Allah menjadi pendengar yang baik. Setelah menyampaikan rencana-Nya, Allah mendengar dengan seksama tanggapan dari para malaikat. Setelah mendengar pernyataan dari para malaikat, Allah menjawab dengan singkat tanpa membenarkan dan

---

[132] M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, vol. 1., hal. 142.
[133] M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, vol. 1., hal. 142.
[134] Kementrian Agama, *Al-Hakam: Al-Qur'an Tafsir Per Kata*., hal. 7.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menyalahkan. Hal tersebut karena memang akan ada di antara yang diciptakan-Nya itu yang berbuat seperti yang diduga malaikat.

Allah mempunyai sifat dan nama lain yang banyak. Namun, mengapa di ayat ini Allah mensifati diri-Nya dengan *Rabbuka*, dan bukan sifat atau nama yang lain? Hal tersebut karena *Rabbuka* atau *Rabb* secara etimologis menyiratkan makna-makna mengayomi, edukatif, konstruktif, dan ditujukan untuk mencari yang terbaik.[135] Oleh sebab itu, dialog harus dilandasi prinsip-prinsip tersebut.

Dialog harus dilandasi ketawadukan intelektual, bukan *truth claim*, serta keridaan dalam menerima kebenaran. Hal ini dicontohkan oleh sikap malaikat yang sadar dengan subyektifitas dan memahami kesalahan mereka. Sebagaimana yang telah dicontohkan oleh Allah dan malaikatnya, hendaknya manusia lebih sadar dengan pentingnya dialog dan saling bertukar argumentasi. Hal tersebut menunjukkan, bahwa egois, individualis, diktator, dan memaksakan kehendak kepada orang lain itu tidak baik.

B. Kiat Merespon yang Baik

Setelah menjadi seorang pendengar yang baik, hendaknya ia memberikan respon yang baik pula. Terkadang seseorang akan memberikan respon kepada orang lain dengan baik ketika orang tersebut memberikan pernyataan yang baik. Ketika orang tersebut memberikan pernyataan yang buruk, tidak jarang seseorang akan membalasnya dengan respon yang buruk

[135] Kementrian Agama, *Al-Hakam: Al-Qur'an Tafsir Per Kata*., hal. 7.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

juga. Hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang diperintahkan oleh Allah kepada Nabi Muhammad tentang cara memberi respon kepada orang lain dengan baik, sebagaimana diterangkan dalam surat an-Nisa' ayat 63.

أُوْلَٰٓئِكَ ٱلَّذِينَ يَعۡلَمُ ٱللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمۡ فَأَعۡرِضۡ عَنۡهُمۡ وَعِظۡهُمۡ وَقُل لَّهُمۡ فِيٓ أَنفُسِهِمۡ قَوۡلَۢا بَلِيغٗا ٦٣

Artinya: "Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka."

Ayat ini menyatakan dengan tegas, bahwa orang-orang munafik adalah orang-orang yang telah diketahui apa yang tersimpan di dalam hatinya, yaitu sifat dengki dan keinginan untuk melakukan tipu muslihat yang merugikan kaum Muslimim.[136] Oleh karena itu, Allah memerintahkan untuk tidak mempercayai tipu muslihat mereka.

Kata *fa a'arid} 'anhum* yang berarti "berpalinglah dari mereka" diambil dari akar kata yang berarti "samping". Hal ini berarti perintah itu adalah perintah untuk menampakkan sisi samping manusia, bukan menampakkan muka atau wajah.[137] Biasanya, sikap tersebut mengandung makna meninggalkan yang bersangkutan. Ia juga bermakna tidak bergaul dan berbicara dengan yang ditinggalkan itu. Perintah tersebut dapat dipahami

[136] Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, jilid 2., hal. 202.
[137] M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, vol. 2., hal. 468.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam arti meninggalkan mereka dengan memaafkan. Ia juga dapat dipahami dalam arti meninggalkan mereka tanpa rasa sedih.

Menurut penuturan Quraish Shihab, untuk menanggapi orang-orang yang dengki itu, hal yang dilakukan adalah memberi pelajaran yang menyentuh hati dengan mengakatan perkataan yang berbekas pada jiwa mereka.[138] Perkataan tersebut dapat mengembalikan mereka kepada kesadaran dan keinsafan, sehingga mereka bebas dari sifat kemunafikan.

Sebagaimana penjelasan di atas, terlihat bahwa respon yang dianjurkan adalah menggunakan empati. Hal tersebut terlukiskan pada kalimat *wa 'izhum wa qullahum fi>anfusihim qawlan balighan,* yang berarti berilah pelajaran dan perkataan yang membekas pada jiwa mereka. Dengan begitu, diharapkan orang munafik tersebut dapat kembali ke jalan yang benar.

Kata *wa 'izhum wa qullahum fi> anfusihim qawlan balighan* merupakan ungkapan deskriptif. Perkataan tersebut seakan-akan memberi bekas secara langsung pada jiwa dan menetap secara langsung dalam hati. Ia merupakan perkataan yang mempersuasi mereka untuk sadar kembali, bertobat, dan merasa tenang di bawah lindungan Allah.[139]

Kata *balighan* terdiri dari huruf *ba*, *lam*, dan *ghain*. Semua kata yang terdiri dari huruf-huruf tersebut mengandung arti sampainya sesuatu ke sesuatu yang lain. Ia juga bermakna "cukup", karena kecukupan mengandung

[138] M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, vol. 2., hal. 468.
[139] Sayyid Quthb, 2002, *Tafsir Fi Zhilalil Qur'an*, jilid 2., hal. 404.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

arti sampainya sesuatu ke sesuatu yang lain.[140] Seseorang yang mampu menyusun kata dan mampu menyampaikan pesannya dengan baik disebut *balig*. Muballig adalah seseorang yang menyampaikan suatu berita yang cukup kepada orang lain.

Pesan yang dapat disebut *balighan* memiliki kriteria.[141] *Pertama*, tertampungnya seluruh isi pesan dalam kalimat yang disampaikan. *Kedua*, kalimatnya tidak bertele-tele dan tidak terlalu singkat, sehingga tidak mengaburkan pesar. *Ketiga*, kosakata yang digunakan tidak asing bagi pendengaran dan pengetahuan lawan bicara. Ia mudah diucapkan dan mudah dipahami. *Keempat*, kesesuaian kandungan dan gaya bahasa dengan sikap lawan bicara. *Kelima*, kesesuaian dengan tata bahasa.

Pimpinan yang ahli di bidangnya seringkali mengisi pesan mereka dengan detail yang tidak perlu. Hal ini menjadikan mereka pimpinan yang membosankan dan membuat perkataan mereka membingungkan. Jika pesan yang disampaikan semakin sederhana dan jelas, maka pesan tersebut semakin mudah diingat oleh orang lain.

Seorang pemimpin hendaknya mengetahui kondisi lawan bicara. Hal ini membuat pemimpin terlebih dahulu memikirkan apa yang akan disampaikannya. Pesan yang sederhana akan membuat pendengarnya lebih memahami apa yang disampaikan oleh pemimpinnya. Hal ini sesuai dengan dialog yang terjadi antara Allah dan malaikatnya yang dijelaskan dalam surat

---

[140] M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, vol. 2., hal. 468.
[141] M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, vol. 2., hal. 468.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

al-Baqarah ayat 30. Allah menyampaikan pesan yang singkat dan sederhana kepada para malaikat.

Berbicara sederhana bisa memakan waktu lebih lama dibandingkan dengan berbicara berbelit-belit. Menurut Otazo, ada beberapa hal yang dapat dilakukan dalam mempersiapkan pesan yang akan disampaikan.[142] *Pertama*, pembicara memperhatikan ekspektasi orang lain. Pertimbangkan hal-hal yang ingin didengar oleh pendengar. *Kedua*, pembicara menulis berbagai ekspektasi tersebut dalam bentuk *headline*. Ekspektasi pendengar lebih utama dan ekspektasi pembicara yang kedua. *Ketiga*, pembicara menggunakan *headline* tersebut untuk membentuk pesan dan menciptakan poin-poin pembicaraan. *Keempat*, pembicara menyampaikan hal-hal yang penting. *Kelima*, pembicara menawarkan kesempatan kepada pendengar untuk memperoleh informasi yang lebih banyak.

Ada beberapa hal yang dilakukan dalam memberikan respon sesuai dengan ayat ini. *Pertama*, pemberian umpan balik positif.[143] Sikap ini dapat menciptakan suasana menyenangkan dan menenangkan. Hal-hal yang positif sangat disukai setiap orang. Jadi, umpan balik positif akan mudah masuk ke dalam hati seseorang. *Kedua*, penghindaran umpan balik negatif. Umpan balik negatif merupakan ungkapan yang buruk, seperti kata-kata yang keras dan kasar. Pada umumnya, umpan balik negatif menyebabkan kecemasan dan kemarahan seseorang.[144] Hal ini akan menghancurkan hubungan baik yang telah terjalin. Dalam kepemimpinan, hal tersebut sudah tidak menjalankan

[142] Karen Otazo, 2008, *Kebenaran Tentang Menjadi Pemimpin*, Erlangga, Jakarta., hal. 45.
[143] Raja Bambang Sutikno,*The Power of Empathy in Leadership*., hal. 15.
[144] Udai Pareek, 1996, *Perilaku Organisasi*, PT Ikrar Mandiriabadi, Jakarta., hal. 92.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

fungsi sebagai pemimpin yang seharusnya mengayomi, membimbing, dan memperbaiki.

Ketiga, pemberian umpan balik korektif.[145] Sikap ini merupakan alat yang paling jitu untuk menasihati orang lain. Umpan balik yang tepat akan menjaga harga diri dan rasa percaya diri orang lain. Umpan balik ini merupakan jenis kritik terbaik. Seseorang akan melakukan pengamatan dengan seksama sebelum menyampaikan umpan balik. Ia akan terbantu oleh mata dan telinga yang merekam secara objektif kata dan tindakan.

Respon atau umpan balik yang baik sangat diutamakan. Jika tidak demikian, maka hal yang terjadi adalah orang tersebut akan dijauhi oleh orang yang ada disekitarnya. Hal tersebut dikarenakan ungkapan yang buruk tidak disukai setiap orang. Jika hal tersebut dilakukan oleh seorang tokoh atau penguasa, maka orang-orang yang ada di bawah mereka akan berpaling dan menjauh dari mereka.

Dalam memberikan respon, hendaknya respon tersebut berisi perkataan yang pantas. Hal ini telah diterangkan dalam surat al-Isra' ayat 28.

وَإِمَّا تُعۡرِضَنَّ عَنۡهُمُ ٱبۡتِغَآءَ رَحۡمَةٖ مِّن رَّبِّكَ تَرۡجُوهَا فَقُل لَّهُمۡ قَوۡلٗا مَّيۡسُورٗا ٢٨

Artinya: "Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang pantas."

Dalam ayat ini dijelaskan bagaimana sikap yang baik terhadap orang-orang yang sangat memerlukan pertolongan, sedangkan orang yang dimintai

[145] Raja Bambang Sutikno,*The Power of Empathy in Leadership*., hal. 101.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pertolongan itu tidak mempunyai kemampuan untuk menolong. Apabila hal itu terjadi pada seseorang, maka hendaklah ia mengatakan kepada orang itu dengan perkataan yang sopan dan lemah lembut. Jika ia mempunyai kesanggupan di waktu lain, maka hendaklan ia berjanji dengan janji yang bisa dilaksanakan dan memuaskan hati mereka.[146]

Kata *tu'ridl}anna* diambil dari kata *al-'urd}* yang berarti samping. Dengan demikian, kata tersebut berarti memberi sisi samping, bukan menghadapinya.[147] Ketika seseorang memberi sesuatu kepada orang lain, hendaknya ia menghadapinya. Ketika ia tidak memberinya, maka ia tidak mengarahkan wajah kepadanya. Akan tetapi, ia memberikan sesuatu yang lain kepadanya.

Dalam tafsir al-Mishbah, ayat ini turun ketika Nabi Muhammad atau kaum muslimin menghindar dari orang yang meminta bantuan, karena ia merasa malu tidak dapat memberinya.[148] Allah memberi tuntunan yang lebih baik melalui ayat ini, yakni menghadapinya dengan menyampaikan kata-kata yang baik serta harapan memenuhi keinginan peminta di masa yang akan datang.

Kalimat *ibtigha'a rahmatin min Rabbika* yang berarti untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu bisa juga dipahami berkaitan dengan

---

[146] Kementerian Agama RI, 2011, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, jilid 5., hal. 468.
[147] M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, vol. 7., hal. 451.
[148] M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, vol. 7., hal. 451.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perintah mengucapkan kata-kata yang mudah.[149] Dengan begitu, ayat ini seperti menyatakan, bahwa berkata kepada mereka dengan ucapan yang mudah untuk memperoleh rahmat dari Allah.

Menurut Sayyid Quthb, jika seseorang tidak mempunyai sesuatu yang dapat diberikan kepada kerabat, orang-orang miskin, dan orang yang dalam perjalanan, maka hendaknya ia memberikan janji kepada mereka akan memberi di waktu yang lain. Hendaknya hal itu disampaikan kepada mereka dengan lemah lembut.[150]

Hal tersebut lebih baik daripada bersikap diam dan menjauhi mereka. Bersikap diam dan menjauhi mereka justru membuat mereka tidak enak hati. Kata-kata yang pantas dan lembut membuat mereka merasa mendapatkan ganti dari apa yang seharusnya mereka terima. Dengan sikap yang baik, mereka mendapatkan harapan baru.

Respon yang diberikan hendaknya memperhatikan isi dari apa yang akan disampaikan. Hal ini supaya komunikasi yang terjadi berjalan efektif. Seseorang hendaknya menyampaikan pesan untuk mengarahkan sikap tertentu, seperti yang dijelaskan dalam ayat ini. Ia hendaknya mempertimbangkan; apakah suatu komukasi yang emosional lebih efektif dari komunikasi yang rasional. Dengan begitu, pesan yang akan disampaikan lebih efektif, karena pesan tersebut melalui pertimbangan-pertimbangan.

---

[149] M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, vol. 7., hal. 453.
[150] Sayyid Quthb, 2002, *Tafsir Fi Zhilalil Qur'an*, jilid 7., hal. 250.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Azwar, komunikasi yang efektif dilakukan secara langsung atau berhadap-hadapan.[151] Komunikasi ini dilakukan dengan menunjukkan bahasa verbal dan nonverbal yang sesuai dengan apa yang akan disampaikan. Dengan begitu, orang yang menerima pesan akan mengerti dan memahami pesan yang disampaikan kepadanya.

[151] Syaifuddin Azwar, 2003, *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta., hal. 77.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id