BAB IV

CARA KOMUNIKASI EFEKTIF BERDASARKAN TERMINOLOGI QAULAN

A. Prinsip Komunikasi Efektif dalam Alquran

Sebagai makhluk sosial, manusia perlu dan selalu berkomunikasi dengan manusia lain. untuk mencapai tujuan-tujuannya, untuk dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhannya ia tidak bisa menghindaarkan diri dari berhubungan dengan orang lain. Semua itu dapat berhasil dengan baik jika seseorang dapat dengan tepat melempar dan menangkap pesan selama proses hubungan itu. Dengan kata lain, orang akan relatif berhasil dalam berhubungan dengan orang lain jika pandai berkomunikasi secara efektif.

Komunikasi adalah penyampaian informasi dan gagasan dari seseorang kepada orang lain. komunikasi akan dapat berhasil baik apabila sekiranya timbul saling pengertian, yaitu jika kedua belah pihak si pengirim dan si penerima informasi dapat saling memahami. Hal ini tidak berarti bahwa kedua belah pihak harus menyetujui sesuatu gagasan tersebut. Yang penting adalah kedua pihak sama-sama memahami gagasan tersebut.

Efektif adalah pengaruh, akibat, mujarab, dapat membawa hasil.[1] Jadi komunikasi efektif berarti perkataan yang singkat, jelas, lengkap, dapat menyampaikan informasi dengan tepat. Banyak pengertian tentang definisi komunikasi efektif, namun secara garis besar komunikasi efektif berarti

[1]Sulchan Yasin, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (Surabaya: CV. Putra Karya, 2005), 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

menyampaikan sesuatu dengan cara yang tepat dan jelas sehingga pesan yang disampaikan dapat dengan mudah dimengerti oleh orang lain.

Sayangnya, tak banyak orang paham tentang bagaimana proses berkomunikasi itu berlangsung, bagaimana komunikasi itu dapat mendatangkan efek yang diharapkan, serta faktor apa yang memungkinkan komunikasi dapat efektif. Begitu terbiasanya komunikasi dalam hidup, sehingga terkadang manusia tidak sadar akan pentingnya komunikasi.

Komunikasi dapat diibaratkan seperti mengalirnya darah ke seluruh tubuh. Setiap saat dan terus menerus aliran itu bekerja, membawa kesehatan dan kehidupan bagi pemilik tubuh, tanpa si pemilik sadari bahwa dalam dirinya telah berlangsung suatu proses yang begitu rumit dan vital. Orang biasanya menyadari dan berusaha mengenali lebih dalam saat terjadi hal yang tidak beres pada aliran darahnya, dan ketidakberesan itu menyebabkan ketidaknyamanan atau bahkan ancaman terhadap kehidupannya. Lalu ia akan memeriksakan aliran darahnya. Begitupula halnya komunikasi, orang akan berusaha memahaminya dengan cermat ketika komunikasi yang dilakukan ternyata tidak mendatangkan hasil seperti yang diharapkan.

Dalam penyampaian pesan simbol yang dipakai adalah kata-kata atau bahasa. Bahasa merupakan alat komunikasi manusia sejak awal penciptaan sebagaimana diisyaratkan Alquran dalam surat al-Rahman ayat 3-4. Yaitu:

خَلَقَ ٱلْإِنسَٰنَ , عَلَّمَهُ ٱلْبَيَانَ

Dia menciptakan manusia. Mengajarnya pandai berbicara.

Kata *al-bayan* dan *al-qaul* merupakan kata kunci yang digunakan Alquran untuk berkomunikasi. Dalam hal ini, Alquran telah menjelaskan enam term

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

qaulan untuk berkomunikasi. Enam prinsip komunikasi menurut Alquran yaitu term *qaulan* yang telah dipaparkan di atas, berdasarkan analisis para ahli tafsir mengandung pengertian bahwa Alquran mengajarkan dan membimbing manusia agar dalam kehidupan keseharian berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang santun.

George A.Miller, seorang professor psikolinguistik dari Ronkfeller Uneversity berpendapat bahwa dengan bahasa seseorang dapat mengnedalikan prilaku orang lain, yang disebut teknik pengendalian prilaku. Dengan bahasa yang merupakan kumpulan kata-kata seseorang dapat mengatur prilaku orang lain. teknik itu dapat melakukan sesuatu yang tidak mungkin, dapat mengubah pendapat ataupun keyakinan.

Dalam Alquran ditemukan berbagai cara dan panduan agar komunikasi berjalan dengan baik dan efektif. Hal itu dapat diistilahkan sebagai kaidah, prinsip, atau etika berkomunikasi dalam perspektif Islam. Kaidah, prinsip, atau etika komunikasi Islam ini merupakan panduan bagi kaum muslim dalam melakukan komunikasi dalam pergaulan sehari hari, berdakwah secara lisan dan tulisan, maupun dalam aktivitas lain. Selama manusia hidup dalam masyarakat, maka selama itu pula komunikasi memegang peranan penting.

Alquran menyebut komunikasi sebagai salah satu fitrah manusia. Dalam analisa terhadap ayat Alquran yang memuat masalah komunikasi, ditemukan bahwa Alquran menggunakan kata kunci, yaitu kata *qaulan*. Dalam Alquran telah ditemukan 6 terminologi yang berhubungan dengan komunikasi, yaitu:

1. *Qaulan Sadīdan*

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

Perkataan *qaulan sadīdan* diungkapkan Alquran dalam surat *an-Nisā'* ayat 9 dan surat *al-Ahzab* ayat 70. Dalam surat *an-Nisā'* konteks pembicaraannya yaitu mengenai wasiat. Sedangkan dalam surat al-ahzab konteksnya yaitu tentang perintah berkata benar, tidak bohong dan mengada-ngada seperti yang dilakukan orang-orang kafir untuk menyakiti hati nabi Musa dan nabi Muhammad. Menurut beberapa ahli tafsir bahawa *qaulan sadīdan* dari segi konteks ayat mengandung makna kekuatiran dan kecemasan seorang pemberi wasiat terhadap anak-anaknya yang digambarkan dalam bentuk ucapan-ucapan yang lemah lembut (halus), jelas, jujur, tepat, baik, dan adil. Lemah lembut artinya cara penyampaian menggambarkan kasih sayang yang diungkapkan dengan kata-kata yang lemah lembut. Jelas mengandung arti terang sehingga ucapan itu tak ada penafsiran lain. Jujur artinya transparan, apa adanya, tak ada yang disembunyikan.

Tepat artinya kena sasaran, sesuai yang ingin dicapai, dan sesuai pula dengan situasi dan kondisi. Baik sesuai dengan nilai-nilai moral-masyarakat maupun ilahiyah. Sedangkan adil mengandung arti isi pembicaraan sesuai dengan kemestiannya, tidak berat sebelah atau memihak. Al-Zamakhsyari dan al-Maraghi berpendapat *qaul sadīd* juga bermakna adil, dalam konteks ayat tersebut yati tidak menyakiti anak yatim, dan memperlakukan mereka selayaknya memperlakukan anak kandung.

Dalam tafsir al-Misbah juga dijelaskan bahwa makna *qaulan sadīdan* yaitu meruntuhkan sesuatu lalu memperbaikinya artinya kritik yang disampaikan hendaknya yang bersifat membangun, dan jika itu informasi, hendaknya informasi yang disampaikan haruslah mendidik.

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

2. *Qaulan Balīghan*

Qaulan balīghan diartikan sebagai pembicaraan yang fasih atau tepat, jelas maknanya, terang, serta tepat mengungkapkan apa yang dikehendakinya atau juga dapat diartikan sebagai ucapan yang benar dari segi kata. Para ahli tafsir juga memaknai *qaulan balīghan* dengan dengan perkataan yang berbekas dan sampai ke dalam lubuk hati. Menurut Hamka *qaulan balīghan* mengandung arti kata yang sampai dalam lubuk hati dan mengandung *fashāht* dan *balāghat*.

Hal ini dicontohkan oleh Rasulullah SAW. Nabi Muhammad mengenal langgam-langgam dari suku-suku Arab. Langgam orang Madinah, langgam suku dari Haramaut dan Yaman di sebalah selatan, dan langgam suku-suku Kindah dan Taghlib di Utara.[2] Beliau mengenal semua langgam itu, sehingga bila berhadapan dengan mereka, beliau bisa masuk ke dalam hati sanubari mereka dengan memakai langgam mereka. Tetapi sebagai langgam pemersatu ialah langgam Quraisy.

Qaulan balīghan ini terdapat dalam surat *an-Nisā'* ayat 63. Ayat ini menjelaskan tentang sikap orang-orang Munafik. Menurut beberapa mufassir ayat ini turun berkenaan dengan orang-orang yang mengaku Islam. Tetapi orang-orang yang mengaku Islam itu tidak mau meminta hukum kepada nabi, melainkan lebih suka meminta hukum kepad tukang-tukang tenun jahiliyah. Nyatalah bahwa orang-orang yang telah dicap oleh ayat ini, sebagai orang yang Munafik.

[2]Hamka, *Tafsir al-Azhar* jilid V…, 181.

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

Orang Munafik menurut istilah adalah menampakkan keislaman dan kebaikan, tetapi menyembunyikan kekufuran dan kejahtan. Mereka mempunyai sifat-sifat yang melekat dalam diri mereka, seperti; suka berkhianat dan tidak menepati janji, selalu berkata dusta, tidak konsisten atas kesepakatan, senang berbuat licik dan curang, dan masih banyak lagi.

Maka dari itu dalam menghadapi orang Munafik Allah memerintahkan dengan menasehati mereka dengan *qaulan balīghan*, yaitu kata-kata yang membekas dalam hati, kata-kata yang sampai pada lubuk hati. Agar mereka bisa sadar dari kemunafikannya untuk bertobat ke jalan yang benar, dan bersikap istiqamah.

Dalam berkomunikasi hendaknya seorang komunikator harus mengetahui kepada siapa akan berkomunikasi, pesan apa yang ingin disampaikan, serta media apa yang akan digunakan. Seorang komunikator harus bisa memahami lawan bicaranya.

3. *Qaulan Ma'rūfan*

Makna dari kata *qaulan ma'rūfan* yaitu kata-kata yang baik dan halus. *Qaulan ma'rūfan* tersebut tiga kali dalam Alquran, yaitu dalam surat *al-Baqarah* ayat 235, *an-Nisā'* ayat 5, dan *an-Nisā'* ayat 8. Dalam surat *an-Nisā'* ayat 8. Dari ketiga macam ayat itu masing-masing mempunyai konteks yang berbeda. Dalam surat *al-Baqarah* ayat 235 konteksnya yaitu perintah berkata sopan kepada wanita yang sedang menjalankan massa iddah, kata yang *ma'rūf* yaitu kata yang sopan dan terhormat, begitu juga ketika hendak meminang seorang wanita yang dalam masa iddah, hendaknya tidak secara terang-

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

terangan, tetapi dengan sindiran, yaitu sindiran yang baik sesuai dengan tuntunan agama.

Sedangkan dalam konteks surat *an-Nisā'* ayat 5, konteksnya yaitu tentang larangan memberi harta kepada pemilik yang tidak mampu mengelolanya. Seperti harta anak yatim yang belum bisa mengelolanya, maka sebagai wali atau pengasuh tetap berkewajiban untuk memelihara anak yatim tersebut dengan hartanya, dan ketika mereka dewasa barulah harta itu bisa diberikan.

Qaulan ma'rūfan dalam ayat ini yaitu berkata baik terhadap anak yatim ataupun kaum yang lemah. Kata-kata yang selayaknya diungkapkan oleh wali atau pengasuh-pengasuh anak yatim terhadap anak didiknya, yaitu kata yang halus dan baik dalam upaya mendidik mereka. Kata tersebut hendaknya tidak menyinggung perasaan mereka, karena jiwa anak yang sangatlah mudah tersinggung dan bahkan sangat sensitif.

Dalam surat *an-Nisā'* ayat 8 menjelaskan tentang perintah memberikan sedikit rizki kepada kerabat, anak yatim, dan orang miskin dari sedikit harta warisan yang diterima. Dan ketika memberi sedikit rizki tersebut hendaknya dengan berkata-kata yang baik, yang membuat hati mereka senang ketika diberi rizki tersebut.

Dari ketiga ayat yang telah disebutkan di atas yang maksud dengan *qaulan ma'rūfan* adalah perkataan yang baik, halus dan sopan. Meskipun konteksnya berbeda-beda, pada intinya Alquran mengajarkan cara berkomunikasi dengan komunikan yang berbeda-beda.

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

Pada surat *an-Nisā'* ayat 5 dan 8, konteksnya hampir sama, yaitu berkomunikasi dengan orang-orang lemah seperti kerabat yang membutuhkan, anak yatim, dan orang miskin. Dalam teori komunikasi dikenal dengan istilah empathy. Sebagai seorang komunikator haruslah memiliki emphaty, yaitu kemampuan untuk memproyeksikan dirinya ke dalam peranan orang lain.

Empathy dapat disamakan dengan sikap toleransi atau *tepo sliro* (tenggang rasa). Jika seorang komunikator memiliki sikap empati, maka pada akhirnya ia akan memperoleh simpati, berupa rasa hormat dari lawan bicaranya.

Begitu juga ketika berkomunikasi dengan kerabat, anak yatim, dan orang miskin, hendaknya harus memilliki sikap empati agar tidak menyinggung hati mereka.

4. *Qaulan Karīman*

Makna *qaulan karīman*, yaitu kata-kata yang baik, yang mulia dan yang beradab. Kata yang apabila diucapkan tida membuat orang lain sakit hati, benci atau bahkan jengkel akibat dari kata-kata tersebut. Kata yang demikian, yaitu kata yang sopan dan tidak kasar. Kata kasar seperti kata-kata yang diungkapkan dengan cara membentak-bentak, atau menghardik sehingga orang yang mendengarkannya merasa tidak betah. Kesopanan dalam menyampaikan perkataan mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam upaya menyampaikan atau menghadirkan ilmu pengetahuan maupun informasi ke dalam benak maupun hati seseorang. Kata yang santun, yang mulia membuat orang yang mendengarkannya merasa tenang da tenteram.

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

Sedangkan kata-kata yang kurang bijak dan kasar, hanya akan mengakibatkan orang menjauhkan diri dari orang yang menyampaikannya.

Qaulan karīman dalam Alquran disebutkan dalam surat *al-Isrā'* ayat 23. Ayat ini menjelaskan tentang perintah untuk memuliakan orang tua, dengan tidak membentak mereka berdua atau berkata-kata kasar dan tidak sopan, seperti kata "ah" atau "uh". Maka hendaklah berkata-kata yang hormat, sopan, dan lemah lembut kepada mereka.

Menurut Imam 'Atha' kata-kata yang baik, yang mulia, yang beradab kepada orang tua, adalah seperti "Ayah-Ibu!", "Abuya, Ummi". Intinya segala perkataan mulia adalah yang mengandung rasa cinta kasih.[3] Sehingga tingkat yang mana yang telah dicapai si anak dalam masyarakat, entah dia menjadi Presiden atau Menteri, jadi Duta Besar atau jadi Jendral, perlihatkanlah di hadapan ayahmu dan ibumu bahwa engkau adalah anaknya. Setinggi apapun jabatan yang dapat diraih tetaplah menghormati kedua orang tua.

Hal itu telah dicontohkan Rasulullah SAW, ketika dalam usia sekitar 60 tahun setelah menaklukkan Hunain dan Bani Sa'ad. Beliau menemui ibu yang telah menyusuinya, yang sudah sangat tua, yaitu Halimatus Sa'diyah. Ketika menghampiri ibunya beliau tanggalkan jubahnya, dan memperlakunya dengan sangat hormat.

[3] Hamka, *Tafsir al-Azhar* jilid XV…, 41.

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

5. *Qaulan Layyinan*

Qaulan Layyinan berarti pembicaraan yang lemah-lembut, dengan suara yang enak didengar, dan penuh keramahan, sehingga dapat menyentuh hati maksudnya tidak mengeraskan suara, seperti membentak, meninggikan suara. Siapapun tidak suka bila berbicara dengan orang-orang yang kasar. Rasullulah selalu bertuturkata dengan lemah lembut, hingga setiap kata yang beliau ucapkan sangat menyentuh hati siapapun yang mendengarnya. Dalam Tafsir Ibnu Katsir disebutkan, yang dimaksud layina ialah kata kata sindiran, bukan dengan kata kata terus terang atau lugas, apalagi kasar.

Qaulan layyinan dalam Alquran disebutkan dalam surat *Thāhā* ayat 44. Ayat tersebut berisi perintah Allah SWT kepada Nabi Musa dan Harun agar berbicara lemah-lembut, tidak kasar, kepada Fir'aun.

Dengan *Qaulan layyinan*, hati komunikan akan merasa tersentuh dan jiwanya tergerak untuk menerima pesan. Dengan demikian, Alquran mengajarkan dalam berkomunikasi , semaksimal mungkin dihindari kata-kata kasar dan suara (intonasi) yang bernada keras dan tinggi. Allah melarang bersikap keras dan kasar dalam berdakwah, karena kekerasan akan mengakibatkan dakwah tidak akan berhasil malah ummat akan menjauh. Dalam berdoa pun Allah memerintahkan agar kita memohon dengan lemah lembut, seperti dalam surat *al-A'rāf* ayat 55 yang artinya; *Berdoalah kepada Tuhanmu dengan berendah diri dan suara yang lemahlembut, sungguh Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.*

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

6. *Qaulan Maysūran*

Menurut bahasa *qaulan maysūran* artinya perkataan yang mudah. Adapun para ahli tafsir mengartikan bahwa qaulan maysuran sebagai ucapan yang membuat orang lain merasa mudah, bernada lunak, indah, menyenangkan, halus, lemah lembut dan bagus, serta memberikan rasa optimis bagi orang yang diajak bicara. Mudah artinya bahasanya komunikatif sehingga dapat dimengerti dan berisi kata-kata yang mendorong orang lain untuk tetap mempunyai harapan. Ucapan yang lunak adalah ucapan yang menggunakan ungkapan dan diucapkan dengan pantas atau layak. Sedangkan yang lemah lembut adalah ucapan yang baik dan halus sehingga tidak membuat orang lain kecewa atau tersinggung.

Dalam Alquran *qaulan maysūran* disebut dalam surat *al-Isra'* ayat 28. Ayat ini menjelaskan perintah untuk membantu kerabat dekat, orang-orang miskin dan orang-orang yang membutuhkan lainnya. Jika kondisi keuangan atau kemampuan tidak memungkinkan membantu mereka sehingga memaksa untu berpaling dari mereka, maka katakanlah kepada mereka dengan ucapan yang mudah, yang tidak menyinggung perasaan dan menciptakan harapan dan optimisme.

jangan sampai mereka merasa sesak dada, juga janganlah bersikap diam dan menjauhi mereka. Karena dengan sikap menjauh dan diam merekajustru tidak enak hati. Hanya dengan kata-kata yang pantas dan lembut mereka akan merasa mendapatkan ganti dari apa yang seharusnya mereka terima. Dengan sikap yang baik mereka akan mendapatkan harapan baru.

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

Ayat ini turun berkenaan dengan ketika Rasulullah SAW atau kaum Muslimin menghindar dari orang yang meminta bantuan karena merasa malu tidak dapat memberinya. Allah swt, memberi tuntunan yang lebih baik melalui ayat ini, yakni menghadapinya dengan menyampaikan kata-kata yang baik serta harapan memenuhi keinginan peminta di masa mendatang.

Dalam ilmu komunikasi salah satu keperibadian yang harus dimiliki oleh seorang komunikator yaitu yang bersifat membangun. Membangun artinya mau mendengarkan pendapat orang lain dan tidak menganggap dirinya paling benar, selalu ingin bekerjasama, tidak terlalu mengkoordinir, dan lebih mementingkan pikiran lawan bicaranya.[4]

Ketika komunikator berbicara, yang berpengaruh bukan saja apa yang ia katakana, tetapi juga keadaan dia sendiri. *He doesn't communicate what he says, he communicate what he is*. Seorang komunikator tidak dapat menyuruh pendengar hanya memperhatikan apa yang dikaakan. Terkadang siapa lebih penting dari apa. Aristoteles menyebut karakter komunikator sebagai *ethos*. *Ethos* terdiri dari pikiran baik, akhlak yang baik, dan maksud yang baik.[5] Sedangkan Hovland dan Weiss menyebut *ethos* ini *credibility* yang terdiri dari dua unsur, yaitu; *expertise* (keahlian) dan *trustworthiness* (dapat dipercaya).[6]

Berkenaan dengan konteks *qaulan maysūran* dalam surat *al-Isra'* ayat 28, seperti yangdikemukakan di atas agar komunikasi dapat berjalan lancar seorang komunikator harus dapat dipercaya. Ketika tidak dapat

---

[4]Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan…,* 13.
[5]Rakhmat, *Psikologi Komunikasi…,* 255.
[6]Ibid., 256.

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

membantu orang yang membutuhkan karena keterbatasan materi, hendaknya menggantinya dengan perkataan yang membuat mereka tidak berkecil hati, dan merasa kecewa.

B. Jenis dan Tujuan Komunikasi

Seperti halnya yang telah dipaparkan dalam bab dua di atas, bahwa sebelum berkomunikasi, hendaknya komunikator menentukan tujuan berkomunikasi, apakah hanya untuk menyampaikan dan menjelaskan sesuatu pada orang lain, atau ingin supaya orang lain menerima dan mendukung gagasan yang disampaikan, atau bahkan ingin menggerakkan orang lain melakakun sesuatu.

Jadi jenis komunikasi dilihat dari tujuannya dibagi menjadi tiga, yaitu: *Pertama*, Informatif yaitu komunikasi yang dilakukan untuk menyampaikan pesan kepada orang lain, agar komunikan dapat mengerti dan mengambil kesimpulan sendiri. *Kedua*, persuasif yaitu komunikasi yang dilakukan untuk menyampaikan pesan untuk membangkitkan pengertian dan kesadaran seseorang bahwa yang disampaikan akan memberikan perubahan sikap. Dan *ketiga*, koersif yaitu menyampaikan pesan dengan tujuan mengajak seseorang melakukan sesuatu tapi dengan cara memaksakan kehendak.

Ketika seseorang telah menetapkan tujuannya berkomunikasi, maka akan mudah menentukanlangkah apa yang harus dilakukan agar komunikasinya dapat tersampaikan dengan tepat.

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

Jika tujuan komunikasi dilihat dari term *qaulan* yang telah dipaparkan Alquran, maka dapat dilihat dari tabel berikut:

No	*Qaulan*	Surat dan Ayat	Jenis Komunikasi
1.	*Qaulan Sadīdan*	An-Nisa' ayat 9	Persuasif
		Al-Ahzab ayat 70	Persuasif
2.	*Qaulan Balīghan*	An-Nisa' ayat 63	Persuasif
3.	*Qaulan Ma'rūfan*	Al-Baqarah ayat 235	Informatif
		An-Nisa' ayat 5	Informatif
		An-Nisa' ayat 8	Informatif
		Al-Ahzab ayat 32	Persuasif
4.	*Qaulan Karīman*	Al-Isra' ayat 23	Informatif, persuasif
5.	*Qaulan Layyinan*	Surat Thaha ayat 44	Persuasif
6.	*Qaulan Maysūran*	Surat al-Isra' ayat 28	Informatif, Persuasif

Dari tabel di atas dapat diketahui jenis komunikasi dilihat dari konteks term qaulan dalam Alquran, yang banyak dipakai yaitu jenis komunikasi informatif, dan persuasif.

Qaulan sadīdan pada surat an-Nisa' ayat 9 dapat dikatakan komunikasi persuasif, dari segi konteksnya yaitu ketika berwasiat hendaknya menggunakan kata-kata yang jelas, terang dan jitu, sehingga tidak meninggalkan keraguan bagi yang ditinggalkan. Sehingga orang yang mendengarkan perkataan itu akan mengerjakan apa yang ia katakana dalam wasiat . Sedangkan pada surat al-Ahzab ayat 70 dapat dikatakan komunikasi yang mempunyai tujuan persuasif, dilihat dari konteksnya, yaitu agar ketika berkomunikasi hendaknya menggunakan perkataan

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

yang benar, dan jujur, tidak berbohong dan mengada-mengada, seperti perkataan orang-orang kafir ketika mengolok nabi Muhammad dan nabi Musa.

Ketika berkomunikasi hendaknya memang harus menggunakan kata-kata yang benar dan jujur, agar juga untuk membangun kredibilias pada diri kita. Seperti seorang da'i atau penceramah, maka untuk dapat meyakinkan audiens dia harus berkata benar, tidak hanya dengan perkataan saja, tetapi dia juga harus mencontohkan dengan perbuatannya.

Yang kedua yaitu *Qaulan balīghan*, dapat dikatakan komunikasi persuasif, karena pada konteks *qaulan balīghan* dalan surat an-Nisa' ayat 63 menuntun Rasulullah untuk mengajak orang-orang Munafik agar bertobat dan kembali ke jalan yang benar, yaitu dengan perkataan yang membekas pada diri mereka.

Quraish Shihab dalam tafsirnya menyebutkan bahwa seseorang yang pandai menysun kata sehingga mampu menyampaikan pesan dengan baik dinamakan baligh. Jadi mubaligh adalah seorang yang menyampaikan suatu berita yang cukup kepada orang lain.[7]

> Dilihat dari konteks ayat tersebut yang menjadi komunikator adalah Rasulullah dan komunikannya adalah orang-orang Munafik. Dilihat dari segi komunikator, Rasulullah dapat dikatakan sebagai komunikator yang handal. Di dalam ayat ini Tuhan menyuruh Nabi-Nya, khusus dalam menangani orang-orang yang lemah iman, ragu-ragu, pikiran bercabang, dan tidak konsistenseperti orang-orang Munafik. Hendaklah diberi ajaran dengan memakai kata-kata yang berbalaghah.

[7]Shihab, Tafsir al-Misbah…, 596.

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

Balaghah sebagai ilmu belum ada di zaman nabi, retorika, ilmu bagaimana berpidato yang menarik, tidak pernah dipelajari oleh beliau kepada oranglain. Syair-syair Jahiliyah pun beliau tidak paham. Tetapi wahyu telah menuntun beliau menjadi balaghah utama.

Quraish shihab dalam tafsirnya menjelaskan kriteria pesan agar dapat disebut *balīghan*, yaitu:

1) Tertampungnya seluruh pesan dalam kalimat yang disampaikan
2) Kalimatnya tidak bertele-tele tetapi tidak pula singkat sehingga mengaburkan pesan. Artinya, kalimat tersebut cukup, tidak berlebih atau berkurang.
3) Kosa kata yang merangkai kalimat tidak asing bagi pendengaran dan pengetahuan lawan bicara, mudah diucapkan serta tidak berat terdengar.
4) Kesesuaian kandungan dan gaya bahasaa dengan sikap lawan bicara. Lawan bicara atau orang kedua tersebut, boleh jadi, sejak semula menolak pesan atau meragukannya, atau boleh jadi telah meyakini sebelumnya, atau belum memiliki ide sedikitpun tentang apa yang akan disampaikan.
5) Kesesuaian dengan tata bahasa.

Yang ketiga, yaitu *qaulan ma'rūfan*. *Qaulan ma'rūfan* pada konteks surat al-Baqarah ayat 235 yaitu diperbolehkan meminang seseorang yang dalam massa iddah, tetapi harus dengan sindiran. Yang di maksud di sini yaitu sindiran yang *ma'rūf*, yang baik, sopan dan terhormat. Seperti yang terdapat dalam tabel di atas komunikasi dalam konteks ayat ini termasuk komunikasi informatif. Dikatakan informatif karena dalam meminang dengan sindiran, seorang wanita tidak diperbolehkan menjawab terlebih dahulu, karena belum dapat dikatakan peminangan secara resmi. Jadi komunikator atau seorang laki-laki yang ingin

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

melamar seorang perempuan dalam masa iddah itu hanya mengisyaratkan atau menginformasikan keingininannya dengan sindiran.

Sedangkan dalam konteks surat an-Nisa' ayat 5 yaitu, perintah untuk memberi nafkah anak yatim dari harta anak yatim, atau kepada siapa pun yang menitipkan hartanya kepada walinya. Hendaknya memberi nafkah dari hasil pengelolaan harta mereka. Dan mengucapkan perkataan yang baik. Komunikasi dalam konteks ini dikatakan informatif, karna perkataan yang disampaikan hendaknya dapat memberi pemahaman kepada seseorang yang diberi nafkah.

Di sini yang menjadi komunikator adalah seorang wali yang memelihara harta anak yatim, atau siapapun yang belum bisa mengelola hartanya. Jadi hendaknya dia mengatakan kepada komunikannya yaitu seseorang yang memiliki harta tersebut, bahwa ia akan mengelola harta tersebut sampai si komunikan dapat mengelolanya sendiri ketika sudah mampu. Jadi perkataan itu harus dengan perkataan yang baik dan sopan agar dapat memberi pemahaman kepada komunikan.

Dan dalam surat an-Nisa' ayat 8 konteksnya yaitu ketika pembagian warisan, dan diketahui oleh kerabat, orang miskin, atau orang yang tidak mendapat warisan tersebut, hendaknya memberikan sedikit harta yang diperoleh dari pembagian warisan tersebut kepada kerabat, orang-orang miskin atau orang-orang yang membutuhkan tersebut. Dan mengatakan kepada mereka dengan perkataan yang baik.

Dalam konteks ini yang menjadi komunikator adalah seseorang yang mendapat warisan, dan komunikannya adalah orang-orang yang tidak mendapat warisan. Dapat dilihat dalam tabel diatas, komunikasi dalam ayat ini bertujuan

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

informatif, yaitu menyampaikan perkataan dengan bahasa yang baik dan santun, agar si komunikan tidak tersinggung dan sakit hati. Agar mereka sedikit terhibur karena sedikitnya yang diberikan atau bahkan karena tidak ada yang dapat diberikan kepada mereka.

Dan dalam surat al-Ahzab ayat 32 konteksnya yaitu perintah kepada istri-istri nabi untuk tidak bersikap lemah lembut kepada orang lain, apalagi dengan dibuat-dibuat. Maka diperintahkan juga kepada mereka untuk mengatakan perkataan yang *ma'rūf*, yaitu perkataan yang baik yang sesuai dengan kebiasaan masyarakat. Perintah berkata ma'ruf ini mencakup cara pengucapan, kalimat-kalimat yang diucapkan serta gaya pembicaraan.

Dalam konteks ayat ini omunikasi bertujuan persuasif, yaitu hendaknya istri-istri nabi ketika berkata kepada orang lain harus dengan suara yang wajar, gerak gerik yang sopan, kalimat-kalimatnya baik, agar tidak menyinggung perasaan dan tidak menimbulkan rangsangan.

Yang keempat, *qaulan karīman* pada konteks surat Thaha ayat 44 konteknya yaitu ketika berkomunkasi dengan orang tua hendaknya harus menggunakan kata-kata yang mulia. Komunikasi ini dapat masuk ke komunikasi informative ataupun persuasif, tergantung konten yang dibicarakan. Umumnya ketika anak berkomunikasi dengan orang tua untuk menginformasikan suatu hal dengan bahasa yang santun. Seperti ketika memanggil orang tua hendaknya dengan panggilan yang enak didengar, seperti "wahai ayah, wahai ibu" karena dengan bahasa yang santun akan dapat menyenangkan hati orang tua.

Kelima, *qaulan layyinan* pada konteks ayat ini yaitu perintah kepada Musa dan Harun untuk mengahadap Fir'aun untuk berdakwa. Yaitu dengan

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

menggunakan kata-kata yang lembut, karena dengan berdakwa kepada orang yang seperti itu hendaknya tidakmenggunakan sikap yang keras, melainkan hendaknya dengan mengatakan sikap yang lemah lembut, perkataan yang penuh kedamaian. Sebab jika permulaannya saja sudah menggunakan cara yang keras, maka tujuannya tidak akan tercapai.

Misalnya seorang Raja ataupun pejabat tinggi sebuah Negara, ia akan tersinggung jika dia ditegur dengan kasar atau dikritik di muka umum. Maka dari itu dalam ayat ini Musa dan Harun disuruh terlebih dahulu mengabil langkah berlemah lembut, guna menyadarkan dan menginsyafkan.

Dalam konteks ini tujuan komunikasi adalah persuasif, yaitu mengajak Fir'aun untuk kembali ke jalan yang benar. Jika saja menggunakan cara komunikasi yang koersif, yaitu mengajak dengan memaksa maka komunikasi tidak akan dapat efektif.

Terakhir, *qaulan maysūran* pada konteks surat al-Isra' ayat 28 yaitu diperintahkan berkata baik kepada orang yang meminta bantuan ketika tidak bisa memberikan bantuan yang diingankan. Bukan karena tidak mau membantu, tapi karena memang kondisi keuangan atau kemampuan yang tidak memungkinkan untuk membantu mereka.

Dalam konteks ayat ini tujuan komunikasi adalah untuk persuasif, yaitu untuk meyakinkan mereka bahwa tidak dapat membantu karena memang kondisi yang tidak memungkinkan, yaitu dengan menghadapinya dengan menyampaikan kata-kata yang baik serta harapan yang memenuhi keinginan peminta di masa mendatang. Seperti perkataan; "maaf untuk saat ini saya tidak bisa membantu anda, karena memang kondisi yang tidak memungkinkan, tetapi kelak jika saya

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

mempunyai kelebihan rizki saya akan membantu anda", dan kata-kata yang lain semacam itu.

Dalam proses komunikasi tidak lepas dari komponen-komponen yang menentukan berhasil atau tidaknya sebuah komunikasi, yaitu; komunikator, pesan, komunikan, media dan efek. Komunikator adalah seseorang yang menyampaikan pesan, agar komunikasi dapat berjalan lancar seorang komunikator harus memiliki kredibilitas atau kepercayaan, mempunyai keterampilan berkomunikasi, mempunyai pengetahuan yang luas, dan memiliki daya tarik.[8]

Sebagaiman yang telah dipaparkan dalam bab dua, bahwa agar komunikasi dapat berjalan efektif terdapat hal-hal yang mempengaruhinya, selain komponen-komponen komunikasi yang menjadi pengaruh dalam proses komunikasi, agar komunikasi dapat efektif terdapat hal-hal lain yang mempengaruhinya, yaitu: *credibility, context, content, clarity, continuity and consistency, capability of audience, channels of distribution.*

Dilihat dari konteks term *qaulan* komponen-komponen tersebut dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

No	Terminologi	Surat dan Ayat	Pemengaruh
1.	*Qaulan Sadīdan*	An-Nisa' ayat 9	*Clarity*
		Al-Ahzab ayat 70	*Credibility*
2.	*Qaulan Balīghan*	An-Nisa' ayat 63	*Content, continuity dan consistency*
3.	*Qaulan Ma'rūfan*	Al-Baqarah ayat 235	*Credibility, context*
		An-Nisa' ayat 5	*Credibility*

[8]A.W. Widjaja, Komunikasi dan Hubungan…, 12.

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

		An-Nisa' ayat 8	*Credibility dan content*
		Al-Ahzab ayat 32	*Content*
4.	*Qaulan Karīman*	Al-Isra' ayat 23	*Continuity dan consistency*
5.	*Qaulan Layyinan*	Surat Thaha ayat 44	*Credibility dan content*
6.	*Qaulan Maysūran*	Surat al-Isra' ayat 28	*Content,*

Dari tabel di atas dapat dilihat faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi jika dihubungkan dengan konteks term *qaulan*. Bukan berarti faktor-faktor yang lain tidak berpengaruh, tetapi dari kesekian faktor diklasifikasikan mana yang cenderung sangat mempengaruhi dalam konteks komunikasi pada term-term *qaulan*.

Qaulan sadīdan pada surat an-Nisa' ayat 9, dalam konteks ayat itu faktor komunikasi yang cenderung mempengaruhi keberhasilan komunikasi adalah *clarity*, yaitu kejelasan. Bahwa ketika seseorang yang akan menyampaikan wasiat hendaknya dengan kata-kata yang jelas, tepat sasaran dan mudah dimengerti.

Pada surat la-Ahzab ayat 70, pada konteks ayat ini faktor yang cenderung mempengaruhi yaitu *credibility*. Bahwa ketika berkomunikasi dengan orang lain harusnya berkata-kata jujur, tidak mengada-ngada. Karena ketika seseorang diketahui berbohong, maka sampai seterusnya ia tidak akan dapat dipercya.

Qaulan balīghan pada surat an-Nisa' ayat 63, pada konteks ini faktor yang cenderung mempengaruhi yaitu *content* dan *continuity*. Bahwa ketika berbicara dengan orang-orang yang mempunyai karakter seperti orang Munafik, hendaknya harus lebih memperhatikan isi pesan, sebaiknya isi pesan itu sesuai

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

dengan karakter mereka. Dan apabila belum berhasil, sebaiknya dilakukan dengan berulang-ulang dan konsisten.

Qaulan ma'rūfan pada surat al-Baqarah ayat 235, pada konteks ini faktor yang cenderung mempengaruhi yaitu *credibility* dan *context*. Ketika meminang seorang wanita sebaiknya juga memperhatikan kondisinya. Maka dari itu ketika ingin melamar seorang yang dalam masa iddah hendaknya dengan sindiran bukan dengan terang-terangan, dikarenakan si perempuan juga dalam massa iddah dan juga belum boleh menanggapi sindiran tersebut.

Pada surat an-Nisa' ayat 5, pada konteks ini faktor yang cenderung mempengaruhi adalah *credibility*. Karena ketika berbicara kepada anak yatim, kaum dhua'afa saat memberi infaq harusnya dengan membangun kepercayaan mereka, bahwa kelak wali itu akan memberikan kembali hartayang dititipkan ketika sudah dewasa.

Dalam ilmu komunikasi terdepat istilah *credibility* atau kredibilitas, yang berkaitan dengan kepercayaan. Seorang komunikator yang baik harus memiliki kredibilitas agar pesan yang disampaikan dapat tersampaikan dengan baik. Gobbel, seorang menteri propaganda Jerman dalam perang dunia II mengatakan bahwa, untuk menjadi seorang komunikator yang efektif harus memiliki kredibiltas yang tinggi.[9]

Kredibilitas menurut menurut Aristoteles, bisa diperoleh jika seorang komunikator memiliki *ethos*, *pathos*, dan *logos*. *Ethos* ialah kekuatan yang dimiliki pembicara dari karakter pribadinya, sehingga ucapan-ucapannya dapat dipercaya. *Pathos* ialah kekuatan yang dimiliki seorang pembicara

[9]Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT RajaGrafindo, 1998), 87.

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 mengendalikan emosi pendengarnya, sedangkan *logos* adalah kekuatan yang dimiliki komunikator melalui argumentasinya.[10]

Dalam surat an-Nisa' ayat 8, pada konteks ini faktor yang cenderung dipakai adalah *credibility* dan *content*. Kondisi ini hampir sama dengan sebelumnya yaitu ketika memberi sedikit warisan yang didapat kepada orang yang tidak mendapatkannya sebaiknya dengan membangun kepercayaan, karena keterbatasan sesuatu yang diberikan.

Dalam surat al-Ahzab ayat 32, dalam konteks ini faktor yang cenderung mempengaruhi yaitu *content*. Seperti halnya perintah ayat tersebut yang ditujukan kepada istri-istri nabi. Bahwa seorang perempuan ketika berbicara dengan orang-lain terutama lawan jenis hendaknya suaranya dibuat-buat. Dan sebaiknya lebih berhati-hati atas apa yang hendak dikatakan.

Qaulan karīman, pada surat al-Isra' ayat 23. Dalam konteks ayat ini faktor yang cenderung mempengaruhi yaitu *continuity* dan *consistency*. Ketika berkomunikasi dengan orang tua seharusnya dengan perkataan yang mulia, dan itu dilakukan dengan konsisten.

Qaulan layyinan, pada surat Thaha ayat 44. Dalam konteks ini adalah credibility dan content, bahwa ketika mengajak seseorang untuk kembali ke jalan yang benar hendaknya seorang komunikator membangun kepercayaan komunikan. Dan ketika berbicara kepada atasan haruslah lebih memperhatikan isi pesan, karena seseorang yang mempunyai jabatan tinggi biasanya akan gengsi untuk menerima saran.

[10]Cangara, *Pengantar* Ilmu..., 87-88.

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

Qaulan maysūran, pada surat al-Isra'ayat 28. Dalam konteks ini faktor yang cenderung mempengaruhi yaitu content. Ketika berbicara kepada seseorang yang membutuhkan bantuan, tetapi tidak dapat membantu mereka. Hendaknya lebih memperhatikan isi pesan, agar tidak sampai membuat mereka kecewa.

C. Langkah-langkah Komunikasi Efektif

Sebagaimana yang dijelaskan dalam bab dua, terdapat langkah-langkah atau cara agar komunkasi dapat berjalan efektif. Terutama jika komunikasi itu bertujuan persuasif, maka perlu dilaksanakan secara sistematis. Salah satunya dengan menggunakan formula *A-A Procedure*, singkatan dari *Attention-Action*. Yang berarti agar komunikan dalam melakukan kegiatan komunikasi diawali dengan menumbuhkan perhatian.

Sebelum menggunakan formula *A-A Procedure* terdapat beberapa langkah yang terlebih dahulu dilakukan oleh komunikator, yaitu:

1. Mengenali audiens yang menjadi sasaran
2. Menetapkan tujuan komunikasi
3. Merancang pesan
4. Memilih media

Sebelum memulai komunikasi seorang komunikator harus menentukan siapa lawan bicaranya atau audiensnya. Audiensnya bisa saja individu, kelompok, masyarakat tertentu, atau masyarakat pada umumnya audiens sasaran sangat berpengaruh terhadap keputusan yang akan diambil komunikator, apa yang akan dikatakan,bagaimanamengatakannya, kapan mengatakannya, dimana mengatakan nya, dan siapa yang mengatakannya.

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

Setelah menentukan lawan bicara atau audiens, komunikator harus memutuskan respon apa yang akan dicari, dan sejauh mana audiens dipengaruhi. Setelah itu komunikator merancang pesan yang akan disampaikan. Agar komunikasi dapatberjalan efektif, hendaknya pesan yang disampaikan sesuai kebutuhan komunikan. Setelah merancang pesan, komunikator memilih media yang akan dijadikan komunikasi. Apakah dengan langsung tatap muka, atau menggunakan media elektronik, atau dengan yang lain.

Setelah melakukan tahap-tahap itu barulah menujua formula *A-A Procedure*, yaitu:

1. *Attention* (perhatian)
2. *Need* (Kebutuhan)
3. *Satisfaction* (pemuasan)
4. *Visualization* (visualisasi)
5. *Action* (kegiatan)

Langkah-langkah tersebut dapat diaplikasikan dalam komunikasi sehari-hari, agar pesan yang disampaikan dapat tersampaikan dengan tepat. Dalam prinsip komunikasi yang dipaparkan Alquran dengan terminologi *qaulan*, lebih cenderung kepada komunikasi verbal. Baik komunikasi interpersonal maupun kelompok.

Sebagai contoh ketika hendak berkomunikasi dengan orang-orang seperti orang Munafik. Sasarannya adalah orang-orang Munafik, dan tujuannya adalah untuk menyadarkan orang-orang Munafik tersebut ke jalan yang benar. Setelah menentukan sasaran dan tujuan, hendaknya komunikator merancang isi pesan yang sesuai dengan keadaan dan karakter orang-orang tersebut. Alquran memberi

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

contoh ketika berhadapan dengan orang-orang seperti itu, hendaknya menyampaikan pesan dengan *qaulan balīghan*, yaitu perkataan yang sampai ke hati mereka, yang membekas dalam hati mereka.

Dalam menyampaikan pesan tersebut, hendaknya komunikator mengambil perhatian komunikan. Upaya ini tidak hanya dilakukan dalam gaya bicara dan kata-kata yang merangsang, tetapi juga dalam penampilan. Senyum yang tersungging pada wajah cerah sudah menimbulkan perhatian pada khalayak. Setelah perhatian sudah dibangkitkan, kini menyusul upaya menumbuhkan minat. Upaya ini berhasil dengan mengutarakan hal-hal yang menyangku kepentingan audience. Lalu setelah itu menumbuhkan hasrat komunikan, yaitu bujukan atau rayuan. Sehingga pada tahap berikutnya komunikan mengambil keputusan untuk melakukan tindakan sesuai harapan.

Hal tersebut telah berhasil dicontohkan oleh Rasulullah. Allah memerintahkan Rasulullah SAW ketika menghadapi orang-orang Munafik dengan perkataan yang sampai dalam hati, bukan dengan cara kekerasan ataupun memusuhi. Dalam konteks ini dapat dilihat bahwa komunikasi persuasif dengan perkataan-perkataan yang baik lebih efektif daripada menggunakan cara koersif. Maka dari itu sebagai komunikator sebelum melakukan komunikasi harus mengenali lawan bicaranya, dan mengenali karakter mereka. Agar apa yang disampaikan dapat diterima dengan tepat.

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