

**PRINSIP-PRINSIP KOMUNIKASI DALAM AI-QUR'AN**  
**(Studi Atas Komponen Komunikator Dalam Berkomunikasi)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada  
Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu  
Ilmu Ushuluddin

Oleh :

**AM. YUSUF SHIDQI**

**NIM : EO.33.98.051**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**FAKULTAS USHULUDDIN**  
**JURUSAN TAFSIR HADITS**  
**2003**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### "PRINSIP-PRINSIP KOMUNIKASI DALAM AL-QUR'AN" (Studi atas Komponen Komunikator dalam Berkomunikasi)

Skripsi oleh AM Yusuf Shidqi tersebut benar-benar telah diperiksa dan siap untuk diujikan di hadapan dewan penguji skripsi.



Surabaya, 27 Juli 2003

Pembimbing

Drs Fadjrul Hakam Chozin

## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh AM Yusuf Shidqi ini  
telah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi.  
Surbaya, 16 Agustus 2003.

Mengesahkan  
Fakultas Ushuluddin  
Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya  
Dekan,



DR Abdullah Khozin Afandi MA

Nip 150 190 692

Ketua,

Drs. Sunantri

Nip. 150 227 500

Sekretaris,

Drs. Fadjrul Hakam Chozin

Nip. 150 205 489

Penguji I,

DR. H. Zainul Arifin. MA

Nip. 150 240 378

Penguji II,

Drs. H. M. Ihsan

Nip. 150 080 178

## ABSTRAKSI

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Pentingnya komunikasi dalam kehidupan sosial manusia adalah karena komunikasi sudah menjadi sifat alamiahnya dan kebutuhannya. Sedemikian, bukan berarti kemampuan berkomunikasi didapat secara alami pula, melainkan dipelajari. Ketidakmampuan berkomunikasi dengan baik akan membuat seseorang (merasa) terasing dari lingkungannya (kuper). Para pakar komunikasi sepakat dengan pakar-pakar psikologi bahwa kegagalan komunikasi dapat berakibat fatal, baik secara individual maupun sosial. Secara individual, kegagalan komunikasi menimbulkan frustrasi, demoralisasi, alienasi, dan penyakit-penyakit jiwa lainnya. Secara sosial, kegagalan komunikasi menghambat saling pengertian, kerjasama, toleransi, dan merintangi pelaksanaan norma-norma sosial.

Sedemikian pentingnya peran komunikasi dalam kehidupan sosial manusia. Maka itu, untuk bisa menempatkan diri dan menyampaikan pesan dengan tepat, diperlukan standar etika dalam berkomunikasi. Kebutuhan akan standar etika tersebut adalah agar seseorang bisa menempatkan diri ketika berbicara, apakah dalam forum formal atau sekedar obrolan biasa. Menyadari hal itu, Al-Qur'an mengajarkan tuntunan-tuntunan berkomunikasi kepada manusia untuk bisa diterapkan dalam hidup bermasyarakat, baik formal maupun nonformal.

Al-Qur'an—menurut seorang ulama—bagaikan intan berlian yang setiap sudutnya memancarkan sinar, yang apabila setiap orang mendekatinya dari setiap sudut yang berbeda akan mendapatkan makna yang berbeda-beda pula. Apa yang digambarkan tersebut bukan petuah belaka, melainkan fakta. Terbukti dengan banyaknya karya dari para intelektual, baik dari orang Islam sendiri atau pun dari orang di luar Islam, yang mengkaji Al-Qur'an dari berbagai disiplin ilmu dan dengan metode yang beragam pula. Dan, seolah ingin mendekati salah satu dari sudut-sudut berlian (Al-Qur'an) tersebut, studi ini mencoba untuk memahami Al-Qur'an dari sudut pandang Ilmu Komunikasi

Sebagaimana diketahui, dalam memberikan ajaran-ajarannya, Al-Qur'an hampir selalu tidak menuntaskannya dalam satu surat (*surah*) saja, melainkan membahasnya kembali dalam surat yang lain. Hal ini berlaku juga terhadap ajaran-ajarannya tentang etika komunikasi. (Apa yang kemudian penulis sebut sebagai ayat-ayat komunikasi tersebut tersebar di beberapa surat Al-Qur'an (lihat dalam bab-bab selanjutnya). Tersebarnya ajaran-ajaran Al-Qur'an (dengan topik yang sama pada beberapa suratnya) bisa dikatakan sebagai sebuah "kelemahan" bagi Kitab Petunjuk (*guide book*) yang sudah jadi (siapa pakai) untuk diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, di mana isi dari setiap ajarannya tidak tersistematisasikan—sehingga butuh kerja dua kali untuk bisa memahami dan menerapkannya. Ini pula yang menyebabkan bahwa ajaran-ajaran Al-Qur'an (dalam hal ini ayat-ayat komunikasi) belum bisa sepenuhnya dikatakan sebagai sebuah teori. Maka, dalam studi ini berusaha untuk memperoleh pemahaman bahwa "ayat-ayat komunikasi" tersebut adalah benar-benar sebuah "teori komunikasi" yang muncul dari dalam Al-Qur'an sendiri. Upaya tersebut

dilakukan dengan cara memahami "ayat-ayat komunikasi" tersebut dari sudut pandang Ilmu Komunikasi yang populer. Kemudian dengan mengadakan elaborasi terhadap konstruk-konstruk teoritis Al-Qur'an, sehingga dari elaborasi tersebut bisa terumuskan sebuah "teori komunikasi Al-Qur'an". Dan digunakannya metode pendekatan sistetik-analitik ini bukan bermaksud untuk mengklaim teori-teori komunikasi modern sebagai teorinya Al-Qur'an, tapi tujuan penggunaan metode pendekatan tersebut tidak lebih dari sistesa antara teori komunikasi Al-Qur'an dengan teori komunikasi modern. Akhirnya, hanya kepada Allah-lah tempat kembali segala kebenaran. *Wallâhu A'lam.*

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	11
C. Rumusan Masalah dan Permasalahan	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian	12
F. Penegasan Judul	13
G. Metodologi Penelitian	14
1. Model Penelitian	14
2. Metode Penelitian	14
3. Sumber Data	15
H. Kajian Pustaka	16
I. Sistematika Pembahasan	18
BAB II : LANDASAN TEORI	20
A. Pengertian Komunikasi	20
B. Bentuk-bentuk Komunikasi	23
C. Teori Komunikasi	24
D. Proses Komunikasi	27
1. Mengenali Sasaran Komunikasi	28
2. Pemilihan Media Komunikasi	30
3. Pengkajian Tujuan Pesan Komunikasi	31
4. Peranan Komunikator dalam Komunikasi	31
BAB III : TEMUAN PENELITIAN	33
A. Klasifikasi Ayat	33
B. Makna Ayat	34
1. <i>Qawlan Maysûran</i>	34
2. <i>Qawlan Balighan</i>	35
3. <i>Qawlan Ma'rûfan</i>	37



4. <i>Qawlan Karîman</i> .....	41
5. <i>Qawlan Layyinan</i> .....	43
6. <i>Qawlan Sadidan</i> .....	45
7. <i>Qawl Al-Zûr</i> .....	48
digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id	
<b>BAB IV : PRINSIP PENYAMPAIAN PESAN KOMUNIKASI</b> .....	51
A. Prinsip <i>Qawlan Maysûran</i> .....	51
B. Prinsip <i>Qawlan Balighan</i> .....	57
C. Prinsip <i>Qawlan Ma'rûfan</i> .....	62
D. Prinsip <i>Qawlan Karîman</i> .....	69
E. Prinsip <i>Qawlan Layyinan</i> .....	77
F. Prinsip <i>Qawlan Sadidan</i> .....	83
1. Kredibilitas.....	84
2. Integritas.....	87
G. Prinsip <i>Qawl Al-Zûr</i> .....	93
<b>BAB V : KRITERIA KOMUNIKATOR IDEAL DALAM AL-QUR'AN</b> ....	99
A. Bijaksana.....	100
B. Empatis.....	102
C. Tulus.....	104
D. Jujur.....	107
E. Sabar.....	109
F. Kompeten.....	111
G. Terbuka.....	112
H. Mempunyai Integritas Tinggi.....	114
<b>BAB VI : PENUTUP</b> .....	116
A. Kesimpulan.....	116
B. Saran-saran.....	118
digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id	

## DAFTAR PUSTAKA

# BAB I

## PENDAHULUAN

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

### A. Latar Belakang Masalah

“Tuhanku, lapangkanlah untukku dadaku, dan mudahkanlah untukku urusanku, dan lepaskanlah kekakuan cari lidahku, supaya mereka *yafqahu* (mengerti) perkataanku.”<sup>1</sup>

Begitulah doa Nabi Musa as kepada Tuhannya yang diabadikan dalam Al-Qur'an. Doa seorang Nabi yang mencerminkan keinginan untuk bisa berkomunikasi dengan baik, dan juga benar, kepada kaumnya. Sebuah komunikasi yang efektif. Yaitu komunikasi yang tidak saja bisa dipahami, tapi juga membekas (menimbulkan dampak) pada jiwa pendengarnya. Dalam ilmu komunikasi, komunikasi jenis ini disebut komunikasi persuasif<sup>2</sup>: komunikasi yang bertujuan untuk mengubah sikap, pendapat, dan perilaku komunikan.<sup>3</sup>

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Manusia adalah makhluk sosial. Ia senantiasa membutuhkan orang lain untuk berbagi rasa, baik sebagai teman, sahabat, tetangga, istri, atau yang lainnya. Hidup bermasyarakat dan berinteraksi dengan orang lain adalah sesuatu yang tidak bisa dihindari, karena hal itu sudah menjadi sifat alamiah manusia. Secara otomatis,

---

<sup>1</sup> Al-Qur'an, 20: 25-28.

<sup>2</sup> Onong Uchjana Effendi, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1993), 21.

<sup>3</sup> Komunikan bisa diartikan sebagai setiap peserta komunikasi..... komunikan dapat menjadi komunikator, yang memulai komunikasi, atau komunikate, yang menerima komunikasi. Lihat, Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), 5.



komunikasi menjadi hal yang sangat penting, karena ia merupakan satu-satunya media atau alat untuk berinteraksi sosial.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Lebih dari itu, Tuhan menciptakan manusia tidak hanya dalam satu bangsa saja. Tapi ia diciptakan menjadi berbangsa-bangsa yang berlainan satu sama lain dan memiliki karakter yang berbeda-beda pula. Hal ini dimaksudkan agar manusia bisa saling mengenal satu sama lain.<sup>4</sup>

Di sini, peran komunikasi<sup>5</sup> menjadi lebih penting. Karena perbedaan tersebut tidak hanya terletak pada bentuk fisik saja. Namun ia juga diikuti oleh perbedaan-perbedaan lainnya. Seperti budaya, bahasa, etika, dan juga norma-norma yang berlaku di dalam kelompok-kelompok tersebut. Bisa diperhatikan, orang Inggris berbeda sekali dengan orang Indonesia, begitu juga orang India akan terlihat sangat berbeda bila disandingkan dengan orang Cina. Sebagai contoh, perkataan *how are you* orang Inggris tidak akan dimengerti oleh orang dusun di pelosok Jawa Timur, atau perkataan *nehi* orang India tidak akan dimengerti oleh orang Cina.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Bahkan perbedaan tersebut dapat terjadi dalam satu daerah. Seperti kasus yang terjadi di Indonesia. Hal itu disebabkan dalam bangsa itu memiliki sistem budaya yang majemuk yang perilaku komunikasinya tidak seragam.

---

<sup>4</sup> Al-Qur'an, 49: 13.

<sup>5</sup> Komunikasi ini disebut komunikasi antarbudaya. Yaitu komunikasi yang apabila produsen pesan adalah anggota suatu budaya dan penerima pesan adalah anggota suatu budaya yang lainnya. Lihat, Ricard E. Porter dan Larry A. Samovar, "Suatu Pendekatan terhadap Komunikasi AntarBudaya," dalam Deddy Mulyana dan Jalaluddin Rakhmat (ed.), *Komunikasi Antarbudaya* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1993), 21.

Itulah sebabnya, pemakaian lambang-lambang (bahasa) baik yang bersifat verbal maupun non-verbal antara kelompok etnis sering menimbulkan salah pengertian atau perbedaan persepsi karena sistem lambang mereka tidak sama.<sup>6</sup> Seperti, bagaimana berbedanya antara orang Jawa Lamongan dengan orang Jawa Madura, dan juga bagaimana perbedaan itu terlihat antara orang Jawa Sunda dengan orang Jawa Semarang.

Dalam ilmu komunikasi juga dikenal istilah komunikasi publik (*public communication*).<sup>7</sup> Yakni komunikasi yang ditujukan kepada khalayak ramai.<sup>8</sup> Istilah lain yang sering digunakan adalah pidato dan juga retorika. Akan halnya retorika, Y.B. Mangunwijaya, dalam Jalaluddin Rakhmat, berpendapat bahwa kemajuan dunia Barat, selain didukung oleh ilmu-ilmu alam juga karena kepandaian mereka dalam berretorika. Ia menuliskan

Banyak orang keliru menganalisis seolah-olah kemajuan dunia Barat bertopang primer pada matematika, fisika atau kimia. Namun, bila kita mau lebih dalam lagi menyelam, maka kita akan melihat bahwa, kemampuan luar biasa dunia Barat dalam hal ilmu-ilmu alam mengandaikan dahulu dan berpijak pada kultur berabad-abad pendidikan bahasa. Yang berakar pada filsafat Yunani yang bertumpu pada retorika. Retorika adalah pemekaran bakat-bakat tertinggi manusia, yakni rasio dan cita rasa lewat bahasa selaku kemampuan untuk berkomunikasi dalam medan pikiran. *To be victorious lords in the battle of minds*. Maka retorika menjadi mata ajaran poros demi emansipasi manusia menjadi tuan dan puan.<sup>9</sup>

<sup>6</sup> A. Muis, *Komunikasi Islami* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001), 3.

<sup>7</sup> Dalam Islam, komunikasi ini disebut dengan dakwah. Dakwah didefinisikan sebagai ajakan atau seruan ke jalan Allah yang dilakukan seorang *da'i* (penyeru) kepada orang lain.....dengan tujuan memindahkan *al-mad'uw* (orang yang diseru) kepada keadaan yang lebih baik dan diridhai Allah. Lihat, Ali Abdul Halim Mahmud, *Dakwah Fardiyah* (Jakarta: Gema Insani Press, 1995), 29.

<sup>8</sup> Stewart L. Tubbs-Sylvia Moss, *Human Communication*, buku kedua, Terj. Deddy Mulyana dan Gembirasari (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1993), 111.

<sup>9</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Retorika Modern* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1996), v.

Menarik untuk disimak, bahwa retorika di sini digambarkan sebagai bakat tertinggi manusia, serta dijadikan senjata bagi manusia untuk maju. Ungkapan di atas bukanlah gurauan. Karena tidak semua orang bisa (pandai) beretorika. Ibaratnya, dengan senjata seseorang akan mendapat kekuasaan. Dan dengan kepandaian beretorika seseorang akan dapat menaklukkan hati dan jiwa pendengarnya. Sebagai contoh adalah fenomena Aa Gim—sapaan akrab K H Abdullah Gimnastiar. Dengan kepandaiannya mengolah kata (baca: beretorika), ia dapat menguasai hati dan jiwa, sekian ribu, audiensnya. Sehingga, dalam setiap ceramahnya, para pendengarnya hanyut dalam alur pembicaraannya. Dan bahkan tidak sedikit yang sampai menitikkan air mata.

Era globalisasi dan kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) telah membawa pengaruh yang besar dalam perkembangan teknologi informasi. Hal ini ditandai dengan membanjirnya televisi, radio, koran, majalah, dan yang paling baru, sekaligus paling digandrungi, adalah internet.

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi tersebut, komunikasi pun dapat dilakukan melalui media-media tersebut. Komunikasi ini lazim disebut dengan komunikasi massa (*mass communication*). Jalaluddin Rakhmat mendefinisikan komunikasi massa sebagai: “komunikasi yang ditujukan kepada sejumlah kelompok yang tersebar, heterogen, dan anonim melalui media cetak atau elektronik sehingga pesan yang sama dapat diterima secara serentak dan sesaat.”<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi....*, 250.

Perkembangan teknologi ini, secara global, telah memberikan dampak yang cukup berarti bagi kehidupan manusia. Termasuk juga umat Islam. Selain berdampak positif, perkembangan itu juga mengakibatkan dampak negatif bagi kehidupan manusia, khususnya umat Islam. Hal itu dikarenakan arus informasi global tidak mungkin lagi dibendung. Ia melanda seperti air bah, yang akan menenggelamkan seluruh dunia.

Sebagai implikasi dari semua itu adalah bahwa pertukaran dan persinggungan kebudayaan tidak dapat dielakkan. Sehingga budaya-budaya dari negara lain (seperti budaya Barat yang tidak pantas dalam pandangan agama Islam) keluar masuk dengan bebas, tanpa sensor yang ketat, melalui media-media yang ada, baik cetak maupun elektronik.

Manusia telah berkomunikasi sejak puluhan ribu tahun yang lalu. Setiap harinya manusia selalu berhadapan dengan komunikasi, tak bisa dielakkan lagi. Apabila dilukiskan, dunia ini seakan-akan dikelilingi oleh “planet-planet” komunikasi. Di rumah, di sekolah, di kantor, di pasar, dan di manapun manusia berada, komunikasi akan menjadi aktifitas sehari-hari. Tanpa komunikasi, suatu gagasan tidak akan pernah terwujud. Informasi tidak akan pernah sampai. Suatu kesalahan tidak akan pernah terselesaikan. Dan dunia akan sepi tanpa komunikasi.

Namun, begitu seringnya manusia dalam berkomunikasi sehingga terkesan ia merupakan hal yang remeh dan mudah dilakukan. Sebenarnya—seperti dikatakan Deddy Mulyana—kemampuan manusia dalam berkomunikasi (yang efektif) bukanlah

sifat bawaan dari lahir, melainkan dipelajari.<sup>11</sup> Atau juga seperti yang dikatakan Tubbs dan Moss bahwa “kuantitas tidak menjamin kualitas.” Maksudnya, dengan seringnya frekuensi manusia dalam berkomunikasi tidak menjamin bahwa ia bisa berkomunikasi dengan baik, benar, dan juga efektif.<sup>12</sup>

Islam menganjurkan umatnya untuk senantiasa berkomunikasi, baik kepada sesama manusia maupun kepada Tuhannya. Senada dengan itu, para pakar komunikasi mengatakan bahwa tidak ada orang yang bisa menghindar untuk tidak berkomunikasi (*man can not not communication*), sebagaimana sulitnya ia menolak kehadiran orang lain (*he can not avoid people*).<sup>13</sup> Jadi, komunikasi adalah hukum alam, kodrat bagi manusia.

Bahwa manusia sengaja diciptakan Tuhan dalam bentuk yang berbeda-beda, yang itu tidak hanya dalam bentuk fisik saja tapi juga bahasanya,<sup>14</sup> itu semua dengan tujuan agar manusia bisa saling mengenal satu dengan yang lainnya.<sup>15</sup> Tentu saja Tuhan tidak akan memerintahkan manusia untuk mengambil hikmah dari perbedaan itu tanpa memberinya alat atau sarana. Oleh karena itu, Tuhan membekali manusia dengan *al-bayân*:

الرحمن • علم القرآن • خلق الانسان • علمه البيان • (الرحمن: ٤-١)

<sup>11</sup> Deddy Mulyana, “Mengapa Kita Mempelajari Komunikasi?: Sebuah Pengantar,” dalam Tubbs-Moss, *Human*, iv.

<sup>12</sup> Tubbs-Moss, *Human*, buku pertama, 3.

<sup>13</sup> Muis, *komunikasi.....*, 38.

<sup>14</sup> Al-Qur'an, 30: 22.

<sup>15</sup> *Ibid*, 49: 13.

(Tuhan) Yang Maha Pemurah, yang telah mengajarkan Al-Qur'an. Dia menciptakan manusia, mengajarnya *al-bayân* (kepandaian berbicara). (QS al-Rahman [55]: 1-4).

Tim penerjemah Al-Qur'an Departemen Agama RI mengartikan *al-bayân* dengan kepandaian berbicara (baca: berkomunikasi). Al-Syawkâniy dalam kitabnya, *Fath al-Qadîr*, juga menafsirkan demikian.<sup>16</sup> Interpretasi ini juga didukung oleh Abdullah Yusuf Ali, yang menafsirkan *al-bayân* dengan *intelligent speech*. Ia menambahkan, *al-bayân* adalah kekuatan ungkapan atau kekuatan dalam berekspresi (*power of expression*): kapasitas untuk memahami secara jelas hubungan sesuatu dan menjelaskan kepada mereka.<sup>17</sup>

Lebih lugas lagi adalah penafsiran Dr. 'Aisyah Abdurrahman (seorang mufassir wanita, lebih dikenal dengan nama Bintusy Syathi'). Ia menuliskan, bahwa *al-bayân* merupakan mu'jizat Nabi Muhammad saw yang sengaja diturunkan pada era kemanusiaan (*al-insân*),<sup>18</sup> yang dengan itu Nabi Muhammad dapat berbicara dengan *sense* yang tajam, hati (kesadaran) yang hidup, dan visi mental yang menyala.<sup>19</sup>

<sup>16</sup> Muhammad bin 'Alî ibn Muhammad al-Syawkâniy, *Fath al-Qadîr*, vol. 5 (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyah, 1994), 163.

<sup>17</sup> Abdullah Yusuf Ali, *The Holy Qur-an* (Qatar: Presidency of Islamic Courts and Affairs, 1934), 1472.

<sup>18</sup> Bintusy Syathi' mengatakan *al-bayân* datang pada era kemanusiaan (*al-insân*) setelah ia menganalisis dan menghubungkannya dengan era-era sebelumnya. Ia memberikan contoh zaman Nabi Musa as adalah zaman sihir, dimana sebagai pembuktian kenabiannya menggunakan mu'jizat yang bisa mengalahkan sihir. Demikian juga mu'jizat Nabi Isa as merupakan bukti kenabiannya pada zaman yang mengagungkan tokoh-tokoh yang dapat melakukan hal-hal yang luar biasa. Berbeda dengan kedua zaman itu, zaman Nabi Muhammad saw diwarnai oleh kepandaian manusia dalam merangkai kata, puisi. Dan *al-bayân* didatangkan kepada Nabi Muhammad untuk menandingi dan menaklukkannya. Lihat, 'Aisyah Abdurrahman, *Manusia Sensitivitas Hermeneutika Al-Qur'an*, ter. M. Adib al-Arief (Yogyakarta: LKPSM, 1997), 55.

<sup>19</sup> Ibid.

Selain itu, Al-Qur'an menempatkan *al-bayân* sebagai “daya” yang mempunyai peran otentik pada proses pemanusiaan manusia. Inilah yang merupakan keistimewaan manusia dari binatang pada umumnya, ia sedang menilik pengertian bahwa berbicara dalam arti mengeluarkan suara bukanlah “penentu” kemanusiaannya. Dan ia (Bintusy Syathi') berkesimpulan:

Jadi, kekhasan manusia dengan *al-bayân* tidak terbatas pada kemampuannya menggunakan *bayân*, yang tidak dimiliki binatang, melainkan meliputi afektifitasnya yang hanyut oleh *al-bayân*. Juga pengetahuannya terhadap potensi *al-bayân* untuk mencengkeram lokus-lokus kesadaran manusia.

Dengan demikian, *al-bayân* merupakan alat manusia dalam mengungkapkan isi hatinya, juga sarana mempraktikkan kemampuannya berfikir dan belajar, hingga manusia berhak menjadi khalifah di bumi.<sup>20</sup>

Al-Qur'an merupakan sumber hukum pertama dan utama bagi umat Islam. Ia juga sebagai pedoman hidup (*way of life*) bagi mereka. Di dalamnya tercakup serangkaian aturan-aturan, yang meliputi akidah, hukum, akhlak, *mu'amalah* dan ilmu-ilmu lain yang harus dipelajari dan diamalkan oleh kaum muslim.

Sebagaimana ilmu komunikasi yang menyuguhkan berbagai macam cara, metode, norma, juga etika dalam berkomunikasi, Al-Qur'an pun mempunyai aturan-aturannya sendiri, bagi umatnya, dalam berkomunikasi.

Al-Qur'an mengajarkan kepada manusia untuk selalu berkata benar. “Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar.”<sup>21</sup> Dalam ayat tersebut menyiratkan bahwa salah satu ciri dari komunikasi Qur'ani adalah kebenaran akan informasi.

<sup>20</sup> *ibid*, 55-58.

<sup>21</sup> Al-Qur'an, 33: 70.

Selain menekankan kebenaran akan informasi yang dibawa, Al-Qur'an juga mengajarkan tentang cara atau teknik dalam menyampaikan komunikasi. Hal itu menyadari bahwa sebenar apa pun informasi yang disampaikan tidak akan efektif bila khalayak tidak mengerti akan informasi yang disampaikan. Oleh karena itu, Al-Qur'an menekankan agar berbicara dengan bahasa yang mudah, "Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang *maysûrâ* (mudah)."<sup>22</sup>

Berbicara dengan kata-kata yang mudah saja belum cukup bagi Al-Qur'an. Ia juga menekankan aspek etika (akhlak) dalam menyampaikannya:

Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik kepada ibu dan bapakmu dengan sebaik-baiknya. Jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang *karîma* (mulia).<sup>23</sup>

Pada ayat di atas, Al-Qur'an menganjurkan kepada anak agar dalam berbicara kepada orangtuanya hendaknya menggunakan kata-kata yang mulia. Tidak dengan kata-kata yang kasar, walaupun itu hanya ucapan "ah".

Begitupun sebaliknya, Al-Qur'an juga memberikan contoh bagaimana, seharusnya, orangtua berkomunikasi kepada anak:

Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. Berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang *ma'rûf* (baik).<sup>24</sup>

<sup>22</sup> Ibid., 17: 28.

<sup>23</sup> Ibid., 23.

<sup>24</sup> Ibid., 4: 5



Perkataan-perkataan yang di ontarkan orangtua kepada seorang anak tentu akan sangat berpengaruh terhadap perkembangan kejiwaannya. Oleh karena itu, Al-Qur'an menganjurkan kepada para orangtua untuk berkata yang baik (*ma'rûf*) kepada anak-anaknya. Karena dalam perkataan yang baik terkandung unsur mendidik. Hal ini sebagaimana telah diteladankan oleh Luqmân al-Hakîm. Ia (Luqmân al-Hakîm) menggunakan kata-kata yang baik dalam mendidik anaknya. Perhatikan ketika ia memanggil anaknya dengan panggilan yang sangat mesra, *yâ bunayya*.<sup>25</sup>

Begitulah komunikasi yang diajarkan Al-Qur'an, yang senantiasa menekankan kebenaran pesan komunikasi. Selain itu, Al-Qur'an juga mengajarkan cara-cara menyampaikannya. Itu semua tidak lain adalah supaya pesan yang disampaikan benar-benar sampai dan dapat dimengerti oleh khalayak, selain juga agar dalam menyampaikan pesan komunikasi tidak menyinggung perasaan penerima pesan komunikasi. Dan, masih ada lagi prinsip-prinsip lain yang harus dipegangi oleh umat Islam dalam berkomunikasi—yang pembahasannya lengkapnya akan dibahas pada bab-bab selanjutnya.

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan prinsip-prinsip yang digunakan Al-Qur'an dalam mengajarkan kepada manusia cara berkomunikasi—dalam hubungannya dengan komunikasi insani (komunikasi antara manusia dengan manusia—yang baik, benar dan juga efektif. Sehingga, terciptalah komunikasi Qur'ani, yaitu komunikasi yang berlandaskan petunjuk Al-Qur'an.

---

<sup>25</sup> Al-Qur'an, 31: 13-17.

## B. Batasan Masalah

Penelitian ini akan difokuskan pada ayat-ayat yang berkaitan dengan komunikasi. Sebagaimana telah dikemukakan di atas, bahwa kata dalam Al-Qur'an yang sama (sinonim) dengan komunikasi adalah *al-bayân*. Untuk mengetahui bagaimana orang-orang seharusnya berkomunikasi, maka harus dilacak kata kunci yang dipergunakan oleh Al-Qur'an untuk komunikasi. Selain *al-bayân*, kata kunci untuk komunikasi yang sering disebut dalam Al-Qur'an adalah *al-qawl*. Dan dari kata *qawl* ini hanya akan difokuskan pada kata "qawl" yang mengandung arti perintah (*amr*). Dari situ ditemukan tujuh prinsip komunikasi: *qawlan sadîdan*, *qawlan ma'rûfan*, *qawlan balîghan*, *qawlan karîman*, *qawlan maysûran*, *qawlan layyinan*<sup>26</sup> serta *qawl al-Zûr*.

## C. Rumusan Masalah dan Permasalahan

Seperti diketahui, komunikasi merupakan masalah yang penting bagi manusia. Ia adalah sendi bagi kehidupan dunia. Tanpanya kehidupan tidak akan mempunyai makna. Al-Qur'an, sebagai kitab pedoman umat Islam, memberikan tuntunan bagi umatnya dalam berkomunikasi. Komunikasi yang beradab, yang berada dalam bimbingan Al-Qur'an.

Adapun permasalahan yang diajukan sebagai berikut:

<sup>26</sup> Jalaluddin Rakhmat dalam sebuah tulisannya menyimpulkan enam prinsip komunikasi, yaitu *qawlan sadîdan*, *qawlan ma'rûfan*, *qawlan balîghan*, *qawlan karîman*, *qawlan maysûran*, serta *qawlan layyinan*. Lihat, Jalaluddin Rakhmat, *Islam Aktual* (Bandung: Mizan, 2001), 77.

1. Bagaimana Al-Qur'an mendeskripsikan cara berkomunikasi yang efektif atau tepat sasaran?
2. Bagaimanakah kriteria komunikator yang ideal dalam Al-Qur'an?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan komunikasi yang efektif atau tepat sasaran dalam Al-Qur'an.
2. Untuk mendeskripsikan aplikasi dari prinsip-prinsip komunikasi Al-Qur'an dalam kehidupan sosial.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Manfaat-manfaat yang bisa dipetik dari penelitian ini antara lain:

1. Secara teoritis, penelitian ini akan memperkaya kajian terhadap Al-Qur'an, khususnya di lingkungan IAIN Sunan Ampel Surabaya.
2. Dalam tataran praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan pegangan dalam berkomunikasi: berkomunikasi menurut petunjuk Al-Qur'an yang jauh dari kesalahan. Hal ini didasari kenyataan bahwa banyak sekali kebohongan-kebohongan yang dilakukan seseorang dalam berkomunikasi. Termasuk juga kebohongan publik, yang tidak jarang dilakukan oleh para wakil rakyat.

Atas dasar rumusan kegunaan tersebut di atas, penelitian ini dinilai penting untuk dilaksanakan.

## F. Penegasan Judul

Untuk mempertegas pembahasan dalam skripsi ini serta untuk menghindari kesalahpahaman, maka perlu diberikan penegasan terhadap judul skripsi sebagai berikut:

1. Prinsip : Asas (kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir, bertindak dsb.); dasar.<sup>27</sup>
2. Komunikasi : proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan, maupun tak langsung melalui media.<sup>28</sup>
3. Al-Qur'an : Kalam Ilahi yang diturunkan kepada Nabi Muhammad saw dan tertulis di dalam mushaf berdasarkan sumber-sumber *mutawattir* yang bersifat pasti kebenarannya dan yang dibaca umat Islam dalam rangka ibadah.<sup>29</sup>

Jadi yang dimaksud dengan judul penelitian ini adalah cara-cara atau teknik yang diajarkan Al-Qur'an dalam berkomunikasi.

<sup>27</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), 788.

<sup>28</sup> Onong, *Dinamika Komunikasi*, 5.

<sup>29</sup> Subhi Shalih, *Membahas Ilmu-ilmu Al-Qur'an*, terj. Tim Pustaka Firdaus (Jakarta: Pustaka Firdaus, 1999), 15.

## G. Metodologi Penelitian

### 1. Model Penelitian

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dimaksudkan untuk mendapatkan pemahaman baru<sup>30</sup> terhadap ayat-ayat Al-Qur'an, khususnya tentang komunikasi.

### 2. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan dan menganalisis data dipergunakan metode penelitian deskriptif.<sup>31</sup> Dengan metode ini akan dideskripsikan pengertian tekstual dan kontekstual dari ayat-ayat Al-Qur'an yang berkaitan dengan komunikasi.

Untuk memperoleh pengertian dari ayat-ayat tersebut dipergunakan pula metode tafsir *maudlu'i*, yaitu menghimpun sejumlah ayat di berbagai surat yang sama-sama membicarakan satu masalah tertentu, kemudian ayat-ayat tersebut disusun sedemikian rupa dan diletakkan di bawah satu tema bahasan untuk kemudian ditafsirkan secara *maudlu'i*.<sup>32</sup> Dan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap Al-Qur'an digunakan pula pendekatan sintetik-analitik.<sup>33</sup>

<sup>30</sup> Hal ini sesuai dengan dasar dari penelitian kualitatif yang tidak bertolak dari teori tetapi menghasilkan teori. Lihat, M. Sayuthi Ali, *Metodologi Penelitian Agama* (Jakarta: Rajawali Press, 2000), 59.

<sup>31</sup> Metode deskriptif yaitu suatu metode yang hanya sekedar memberikan informasi. Lihat, M. Deden Ridwan (ed.), *Tradisi Baru Penelitian Agama Islam* (Bandung: Nuansa, 2001), 80.

<sup>32</sup> Abd al-Hayy al-Farmawi, *Metode Tafsir Mawdu'iy*, terj. Suryan A. Jamrah (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1994), 36.

<sup>33</sup> Pendekatan ini—menurut Kuntowijoyo—menganggap bahwa pada dasarnya kandungan Al-Qur'an itu terbagi menjadi dua bagian. Bagian pertama berisi konsep-konsep, dan bagian kedua berisi kisah-kisah sejarah dan amsal-amsal. Untuk lebih jelasnya lihat, Kuntowijoyo, *Paradigma Islam, Interpretasi Untuk Aksi* (Bandung: Mizan, 1994), 327.

Pendekatan sintetik maksudnya adalah istilah-istilah atau teori-teori baru—dalam hal ini adalah teori-teori komunikasi yang telah populer—dibentuk untuk mendukung adanya konsep-konsep *etiko-religius* yang ingin diperkenalkan Al-Qur'an. Yang kemudian istilah atau teori-teori itu diintegrasikan ke dalam pandangan-dunia Al-Qur'an, dan secara demikian lalu menjadi konsep-konsep yang otentik.<sup>34</sup>

Sedang pendekatan analitik dipakai untuk mengoperasionalkan konsep-konsep normatif menjadi obyektif dan empiris.<sup>35</sup>

### 3. Sumber Data

Data yang diperlukan bersumber dari dokumen perpustakaan, yang terdiri atas dua sumber: yaitu sumber primer dan sumber sekunder. Sumber data primernya adalah Kitab Suci Al-Qur'an (dan terjemahnya<sup>36</sup>). Sedang sumber data sekunder sebagai pelengkap terdiri atas kitab-kitab tafsir Al-Qur'an dan juga buku-buku tentang komunikasi, seperti ilmu komunikasi, psikologi komunikasi, dan lainnya.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

---

<sup>34</sup> Ibid, 328.

<sup>35</sup> Pendekatan ini—sebagaimana dijelaskan Kuntowijoyo—pertama-tama lebih memperlakukan Al-Qur'an sebagai data, sebagai suatu dokumen mengenai pedoman kehidupan yang berasal dari Tuhan. Menurut pendekatan ini, ayat-ayat Al-Qur'an sesungguhnya merupakan pernyataan-pernyataan normatif yang harus dianalisis untuk diterjemahkan pada level yang obyektif, bukan subyektif. Itu berarti Al-Qur'an harus dirumuskan dalam bentuk konstruk-konstruk teoretis. Sebagaimana kegiatan analisis data akan menghasilkan konstruk, maka demikian pula analisis terhadap pernyataan-pernyataan Al-Qur'an akan menghasilkan konstruk-konstruk teoretis Al-Qur'an. Elaborasi terhadap konstruk-konstruk teoretis Al-Qur'an inilah yang pada akhirnya merupakan kegiatan *Qur'anic theory building*, yaitu perumusan teori Al-Qur'an. Ibid, 330.

<sup>36</sup> Semua terjemahan dalam skripsi ini menggunakan terjemahan dari Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an Departemen Agama RI tahun 1988.

## H. Kajian Pustaka

Sesungguhnya pembahasan dalam skripsi ini bukanlah hal baru dan pertama kali dilakukan. Beberapa penulis terkemuka sudah pernah membahas ayat-ayat komunikasi ini. Jalaluddin Rakhmat adalah salah satu dari mereka—dan mungkin dia adalah orang pertama yang mengaitkan ayat-ayat tersebut dengan teori komunikasi yang telah populer, mengingat latar belakang pendidikannya sebagai sarjana ilmu komunikasi.

Tulisan Jalaluddin Rakhmat tersebut terdapat dalam bukunya *Islam Aktual* (Mizan, 2001). Buku tersebut merupakan kumpulan artikel Jalaluddin Rakhmat yang tersebar di berbagai surat kabar dan majalah. Pembahasan terhadap ayat-ayat komunikasi tersebut tertuang dalam artikel yang berjudul "Prinsip-prinsip Komunikasi dalam Al-Qur'an"—yang kemudian dijadikan sebagai judul skripsi ini.

Apa yang dikemukakan Jalaluddin Rakhmat dalam tulisannya tersebut sangat komprehensif dan menarik. Dalam tulisannya, Jalaluddin Rakhmat tidak hanya mengemukakan penafsiran terhadap ayat-ayat komunikasi tersebut, tapi ia juga mengelaborasinya dengan teori-teori komunikasi modern, sehingga menghasilkan suatu bentuk teori komunikasi Qur'ani.

Namun, karena tulisan tersebut merupakan hasil dari pemikiran sejenak dalam media cetak, yang biasanya dikejar *deadline*, tulisan tersebut menjadi tidak lengkap. Pembahasannya terhadap prinsip-prinsip komunikasi dalam Al-Qur'an tersebut terhenti pada dua prinsip, yaitu prinsip *qawlan sadīdan* dan prinsip *qawlan balīghan*. Sedang keempat prinsip lainnya tidak sempat dilanjutkannya.

Selain artikel di atas, sebenarnya Jalaluddin Rakhmat telah membahas secara lengkap keenam ayat komunikasi tersebut dalam makalahnya "Etika Komunikasi: Perspektif Religi" sebagaimana terdapat dalam kutipan-kutipan Mafri Amir dalam bukunya *Etika Komunikasi Massa dalam Pandangan Islam*. Hanya saja, karena sifatnya yang terbatas, tulisan tersebut tidak sampai tersebar luas.

Sarjana komunikasi lain yang membahas keenam ayat tersebut adalah Mafri Amir dalam bukunya *Etika Komunikasi Massa dalam Pandangan Islam* (Logos, 1999). Secara umum, buku ini membentangkan masalah pokok tentang etika dalam komunikasi massa ditinjau dari sudut pandangan ajaran Islam. Pembahasannya dilakukan berdasarkan kepada ayat-ayat Al-Qur'an juga Hadis yang berhubungan dengan masalah yang dibahas—termasuk juga enam dari tujuh ayat komunikasi, yaitu *qawlan sadīdan*, *qawlan ma'rūfan*, *qawlan balīghan*, *qawlan karīman*, *qawlan maysūran*, serta *qawlan layyīnan*. Juga, diuraikan tentang etika dengan berbagai problemanya dilihat dari sudut ilmu komunikasi untuk melihat korelasinya dengan ajaran Al-Qur'an. Namun, seperti tertera dalam judul buku tersebut, pembahasannya hanya d fokuskan pada bentuk komunikasi massa.

Selain kedua penulis di atas, ada satu lagi penulis yang membahas keenam ayat komunikasi tersebut, yaitu Quraish Shihab dalam bukunya *Secercah Cahaya Ilahi* (Mizan, 2000).

Tidak seperti dua penulis sebelumnya yang melakukan elaborasi terhadap konstruk-konstruk teori Al-Qur'an, Quraish Shihab, dalam bukunya itu, hanya



memaparkan penafsiran-penafsiran terhadap keenam ayat tersebut dengan sesekali mensiteskannya dengan *ilmu balâghah* khususnya terhadap prinsip *qawlan balîghan*.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Selain ketiga buku tersebut, tidak ditemukan tulisan lain baik berupa skripsi, tesis dan karya ilmiah lainnya atau art kel-artikel yang tersebar dalam berbagai media cetak. Berdasarkan hal itu, maka karya ilmiah ini bermaksud untuk ikut menyumbangkan pemikiran sekaligus juga melanjutkan pembahasan para penulis terdahulu yang belum sempat diselesaikan. Pembahasan terhadap keenam ayat komunikasi dalam karya ilmiah ini mengikuti dua penulis pertama (Jalaluddin Rakhmat dan Mafri Amir), yaitu dengan melakukan integrasi terhadap konstruk-konstruk teori Al-Qur'an dengan teori-teori komunikasi populer, dan juga tidak membatasi diri pada salah satu bentuk komunikasi.

## I. Sistematika Pembahasan

Bab pertama adalah pendahuluan, merupakan pertanggungjawaban metodologis terdiri atas latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah dan permasalahan, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan judul, metodologi penelitian, kajian pustaka, serta sistematika pembahasan.

Bab kedua adalah landasan teori. Menjelaskan tentang pengertian komunikasi, bentuk-bentuk komunikasi, teori-teori komunikasi, dan proses-proses komunikasi.

Bab ketiga adalah temuan penelitian. Yang di situ dikemukakan klasifikasi ayat, dan juga penafsiran terhadap ayat Al-Qur'an yang terkait.

Bab keempat merupakan analisis terhadap keenam ayat komunikasi. Di situ dilakukan upaya untuk mensintesakan antara teori-teori komunikasi Al-Qur'an dengan teori-teori komunikasi yang populer.

Bab kelima disampaikan penutup, yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

## BAB II

### LANDASAN TEORI

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

#### A. Pengertian Komunikasi

Kata komunikasi berasal dari kata latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti "sama". Yang dimaksud sama di sini adalah kesamaan makna.<sup>1</sup> Jadi komunikasi akan berlangsung bila terjadi kesamaan makna di antara orang yang berkomunikasi.

Setiap hari manusia selalu berkomunikasi. Komunikasi bisa berwujud pidato, seperti ceramah agama yang disampaikan para *da'i*. Ia juga bisa dilakukan dengan cara dialog, seperti diskusi mahasiswa yang biasa dilakukan di dalam kelas. Komunikasi juga dapat berwujud isyarat-isyarat, seperti anggukan kepala, kedipan mata, cibiran bibir yang semua itu merupakan lambang untuk menunjukkan perasaan atau pikiran orang. Berdoa merupakan bentuk komunikasi manusia dengan Tuhannya. Dan bahkan dalam diam, sesungguhnya seseorang juga berkomunikasi.<sup>2</sup>

Beragamnya bentuk komunikasi tersebut memberikan kesulitan tersendiri bagi para pakar dalam mendefinisikan komunikasi. Sehingga, terhadap kata "komunikasi" para pakar mempunyai definisi yang berbeda-beda. Berikut ini beberapa definisi komunikasi dari para pakar.

---

<sup>1</sup> Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1993), 3-4. Idem, *Ilmu Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), 9.

<sup>2</sup> Komunikasi ini lazim disebut komunikasi intrapersonal, karena dalam diam, sesungguhnya seseorang sedang memikirkan sesuatu. Berpikir atau proses pengolahan informasi inilah yang oleh Jalaluddin Rakhmat disebut komunikasi intrapersonal. Lihat, Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), 48.

Deddy Mulyana, setelah menganalisis pendapat para pakar komunikasi, menyimpulkan bahwa setidaknya ada tiga kerangka pemahaman atas komunikasi, yakni komunikasi sebagai tindakan satu arah, komunikasi sebagai interaksi, dan komunikasi sebagai transaksi.<sup>3</sup>

Komunikasi sebagai tindakan satu-arah adalah komunikasi yang mengisyaratkan penyampaian searah dari seseorang kepada orang lain, baik secara langsung (tatap muka) ataupun melalui media massa.<sup>4</sup> Untuk mendefinisikan komunikasi ini, Deddy Mulyana mengutip beberapa definisi dari para pakar:

Bernard Berelson dan Gary A. Steyner:

"Komunikasi: transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya, dengan menggunakan simbol-simbol—kata-kata, gambar, figur, grafik, dan sebagainya. Tindakan atau proses transmisi itulah yang biasanya disebut komunikasi."

Carl I. Hovland:

"Komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikate)."

Everett M. Rogers:

"Komunikasi adalah proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka."<sup>5</sup>

Konsep kedua dari komunikasi—sebagaimana dinyatakan Deddy Mulyana—adalah interaksi. Konsep ini menyetarakan komunikasi dengan suatu proses sebab-akibat atau aksi-reaksi. Seseorang (komunikator) menyampaikan pesan, baik verbal maupun nonverbal, seorang penerima (komunikan) bereaksi dengan memberi jawaban verbal atau nonverbal pula, begitu seterusnya. Oleh karena itu dalam

<sup>3</sup> Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), 61.

<sup>4</sup> Ibid.

<sup>5</sup> Ibid, 62.

komunikasi interaksi ini mengharuskan adanya umpan baik (*feed back*) dari komunikan.<sup>6</sup> Ringkasnya, komunikasi interaksi ini adalah bentuk komunikasi dialogis.

Konsep ketiga adalah komunikasi sebagai transaksi. Dalam konteks ini komunikasi adalah suatu proses personal, karena makna dan pemahaman yang diperoleh pada dasarnya bersifat pribadi.<sup>7</sup> Komunikasi dikatakan proses karena komunikasi merupakan kegiatan yang ditandai dengan tindakan, perubahan, pertukaran, dan perpindahan.<sup>8</sup> Dalam hal ini Deddy Mulyana mengemukakan beberapa definisi dari pakar-pakar komunikasi:

John R. Wenburg dan William W. Wilmot: "Komunikasi adalah suatu usaha untuk memperoleh makna."

Donald Byker dan Loren J. Anderson: "Komunikasi (manusia) adalah berbagi informasi antara dua orang atau lebih."

William I. Gorden: "Komunikasi secara ringkas dapat didefinisikan sebagai suatu transaksi dinamis yang melibatkan gagasan dan perasaan."

Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson: "Komunikasi adalah proses memahami dan berbagi makna."

Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss: "Komunikasi adalah proses pembentukan makna di antara dua orang atau lebih."

Sementara itu, Onong Uchjana Effendi membagi pengertian komunikasi menjadi dua, yaitu pengertian secara umum dan pengertian secara paradigmatik. Secara umum komunikasi berarti proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain.<sup>10</sup>

<sup>6</sup> Ibid, 65-66.

<sup>7</sup> Ibid, 67.

<sup>8</sup> Ibid, 69.

<sup>9</sup> Ibid, 68-69.

<sup>10</sup> Onong, *Dinamika*, 4.

Adapun pengertian paradigmatiknya adalah bahwa komunikasi yang dilakukan mempunyai tujuan tertentu. Dalam hal ini Onong mendefinisikan komunikasi sebagai, "Proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan, maupun tak langsung melalui media."<sup>11</sup>

Definisi-definisi di atas memperlihatkan bahwa komunikasi dilakukan adalah untuk tujuan tertentu, apakah itu hanya memberitahu (*informatif*) atau dengan tujuan untuk mengubah sikap, pendapat, dan juga perilaku komunikate (*pesuasif*).

## B. Bentuk-bentuk Komunikasi

Sebagaimana sukarnya para pakar komunikasi bersepakat mengenai definisi komunikasi, maka dalam mengklasifikasikan bentuk-bentuk komunikasi mereka juga mempunyai pendapat yang berlainan satu sama lain.

Tubbs dan Moss membagi komunikasi menjadi enam bentuk: komunikasi dua orang, wawancara, komunikasi kelompok kecil, komunikasi publik, komunikasi organisasional, dan komunikasi massa.<sup>12</sup> Sedang Joseph A. DeVito membaginya menjadi empat: komunikasi antarpribadi, kelompok, publik, dan komunikasi massa. Lain lagi dengan R. Wayne Pace yang membaginya menjadi tiga bentuk, yaitu komunikasi dengan diri sendiri, komunikasi antarpribadi, dan komunikasi khalayak.

<sup>11</sup> Ibid, 5.

<sup>12</sup> Stewart L. Tubbs-Sylvia Moss, *Human Communication*, terj. Deddy Mulyana dan Gembirasari (PT Remaja Rosdakarya, 1993), buku kedua.

Sedang para sarjana komunikasi Eropa hanya membaginya menjadi dua, yaitu komunikasi antarpribadi dan komunikasi massa.<sup>13</sup>

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

### C. Teori-teori Komunikasi

Sebagaimana panglima perang menyusun strategi untuk memenangkan peperangan, atau seorang manajer pemasaran menyusun rencana agar barangnya laku terjual, maka dalam berkomunikasi pun membutuhkan strategi agar komunikasi yang disampaikan mencapai tujuannya (efektif).

Setiap strategi dibangun di atas teori-teori yang ada. Para pakar komunikasi telah banyak mengemukakan teori-teori komunikasi. Salah satunya, yang banyak dikutip oleh para sarjana komunikasi, adalah teori Harold D. Lasswell.

Dalam teorinya, Lasswell mengemukakan bahwa cara terbaik untuk menerangkan kegiatan komunikasi adalah menjawab pertanyaan “*Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?*”<sup>14</sup>

Dalam rumusan teori Lasswell di atas terdapat unsur-unsur yang selanjutnya disebut sebagai komponen komunikasi, yang juga merupakan jawaban terhadap rumusan tersebut: komunikator (*who*), pesan (*says what*), media (*in which channel*), komunikate (*to whom*), dan efek (*with what effect*).<sup>15</sup>

1. Komunikator adalah pihak yang mengirim pesan kepada komunikate. Dengan perkataan lain, komunikator adalah sumber informasi.

<sup>13</sup> Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 1998), 29-30.

<sup>14</sup> Onong, *Dinamika*, 29.

<sup>15</sup> Ibid.

2. Pesan adalah seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator.
3. Media adalah saluran atau alat yang digunakan komunikator dalam menyampaikan pesan kepada komunika. Media bisa berbentuk bahasa, simbol-simbol, isyarat tubuh, atau juga media massa sebagai sarana untuk menyampaikan pesan kepada sasaran yang lebih banyak.
4. Komunika adalah pihak yang menerima pesan dari komunikator.
5. Efek adalah dampak sebagai pengaruh dari pesan, sehingga terjadi perubahan pada diri komunika. Dampak komunikasi dapat diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu dampak *kognitif*, dampak *afektif*, dan dampak *behavioral*.
  - a. Dampak *kognitif* bersifat informatif. Yakni menyebabkan komunikan menjadi tahu atau meningkat intelektualitasnya. Di sini pesan yang disampaikan komunikator ditujukan untuk merubah pikiran komunikan.
  - b. Dampak *afektif* adalah dampak yang timbul pada diri komunikan yang tidak saja menjadikannya tahu, tetapi juga tergerak hatinya; menimbulkan perasaan tertentu, seperti perasaan iba, terharu, sedih, gembira, dan sebagainya.
  - c. Dampak *behavioral* adalah dampak yang timbul pada diri komunikan dalam bentuk perilaku, tindakan atau kegiatan. Dan ini merupakan dampak yang paling tinggi kadarnya dari proses komunikasi.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Ibid, 6-7.



Rumusan tersebut apabila ditelaah lebih mendalam, utamanya dalam pertanyaan terakhir (efek yang diharapkan) dalam tujuannya untuk mencapai komunikasi yang efektif harus memperhatikan pula :

- Kapan dilaksanakan (*when*)
- Bagaimana melaksanakannya (*how*)
- Mengapa dilaksanakan demikian (*why*)<sup>17</sup>

Ketiga faktor di atas menuntun komunikator untuk memperhatikan situasi dan kondisi yang berlaku pada diri komunikan, apakah sedang marah, sedih, frustrasi, gembira atau keadaan lainnya. Dengan mengetahui situasi dan kondisi komunikan, komunikator akan tahu apa yang harus dilakukannya. Seperti, memilih waktu (*timing*) yang tepat untuk melakukan komunikasi. Selain itu, komunikator juga dapat menyusun pesannya sedemikian rupa sehingga tidak menyakiti hati komunikan.

Selain berguna ketika menghadapi situasi yang sangat emosional, ketiga faktor tersebut juga dapat digunakan ketika menghadapi orang yang berlainan budaya, mengingat dalam setiap komunitas memiliki aturan-aturannya sendiri. Seperti, orang Barat sudah terbiasa memegang kepala teman bicaranya ketika berkomunikasi, karena memegang kepala diartikan sebagai ungkapan simpatik. Tentu saja perlakuan seperti itu tidak bisa dilakukan di Indonesia, karena memegang kepala sama dengan melecehkan.

---

<sup>17</sup> Ibid, 29.

#### D. Proses Komunikasi

Komunikasi sebagai proses adalah fenomena yang amat rumit, karena dalam kata "proses" terkandung unsur tujuan yang ingin dicapai. Definisi lengkapnya yaitu bahwa "proses merupakan perubahan atau serangkaian tindakan serta peristiwa selama beberapa waktu dan yang menuju suatu hasil tertentu."<sup>18</sup>

Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan).<sup>19</sup> Dalam hal ini dua pakar komunikasi, D. Lawrence Kincaid dan Wilbur Schramm, berpendapat bahwa proses asasi dari komunikasi adalah "penggunaan bersama". Pengertian ini, menurut mereka, lebih dari pengertian mengirim dan menerima. Karena, dalam penggunaan bersama tidak berarti bahwa seseorang melakukan sesuatu atau memberi pada seseorang yang lain. Penggunaan bersama berarti suatu hal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih bersama-sama; suatu hal di mana mereka berpartisipasi secara bersama baik dalam pikiran, perasaan, atau kegiatan tertentu.<sup>20</sup> Atau juga seperti dikatakan oleh Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss bahwa proses komunikasi adalah juga komunikasi efektif, yaitu komunikasi yang dilakukan bisa mencapai pada tindakan atau perubahan pada diri komunikan.<sup>21</sup>

Dari apa yang telah dipaparkan di atas terlihat kerumitan dari proses komunikasi, yaitu dua orang atau lebih secara bersama-sama berusaha untuk

<sup>18</sup> D. Lawrence Kincaid dan Wilbur Schramm, *Asas-asas Komunikasi Antar Manusia*, terj. Agus Setiadi (Jakarta: LP3ES, 1987), 95.

<sup>19</sup> Onong, *Ilmu Komunikasi*, 11.

<sup>20</sup> Kincaid dan Schramm, *Asas-asas*, 6.

<sup>21</sup> Stewart L. Tubbs-Sylvia Moss, *Human Communication*, terj. Deddy Mulyana dan Gembirasari (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1993), 23.

memadukan (atau bahkan mempengaruhi) pengetahuan dan pengalaman juga emosi yang dimilikinya. Hal ini karena—sebagaimana dikatakan Deddy Mulyana di atas—  
 digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id  
 pembentukan makna dan pemahaman pada dasarnya bersifat pribadi, tidak bisa dipaksakan, selain juga bahwa tidak mungkin ada dua orang yang sama persis pengalamannya. Karena itulah untuk mencapai tujuan komunikasi diperlukan strategi komunikasi, yang dengan itu dapat diketahui faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat komunikasi.

Menyusun strategi komunikasi bisa dilakukan dengan memperhatikan komponen-komponen komunikasi. Kincaid dan Schramm memberikan rumusan unsur-unsur yang harus ada dalam proses komunikasi, yaitu peserta komunikasi (komunikator dan komunikan), pesan, dan saluran komunikasi.<sup>22</sup> Dengan bentuk (urutan) yang sedikit berbeda, Onong Uchjana Effendi merumuskan strategi komunikasi dengan memperhatikan (1) komunikan; (2) media; (3) pesan; dan (4) komunikator.<sup>23</sup>

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

#### 1. Mengenali Sasaran Komunikasi (komunikan)

Sebelum melancarkan komunikasi, sangat penting bagi seorang komunikator untuk mempelajari dan mengetahui siapa saja yang menjadi sasaran komunikasinya. Mengenali komunikan akan mempermudah seorang komunikator dalam mencapai tujuan komunikasinya. Maka seorang komunikator, menurut Onong, harus

<sup>22</sup> Kincaid dan Schramm, *Asas-asas*, 98.

<sup>23</sup> Onong, *Ilmu Komunikasi*, 35-39.

memperhatikan dua faktor yang ada pada diri komunikan, yaitu faktor kerangka referensi dan faktor situasi dan kondisi.<sup>24</sup>

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

#### a. Faktor Kerangka Referensi

Agar suatu pesan bisa efektif maka pesan komunikasi yang akan disampaikan harus disesuaikan dengan kerangka referensi (*frame of reference*) komunikan. Hal ini menyadari bahwa setiap manusia pada dasarnya berbeda, baik dari segi pengalaman, pendidikan, gaya hidup, norma, status sosial, dan sebagainya.

Dengan mengetahui kerangka referensi komunikan, seorang komunikator dapat menyusun pesannya sedemikian rupa supaya bisa langsung dipahami oleh komunikan. Seperti, berbicara dihadapan kalangan akademisi harus dibedakan dengan berbicara di hadapan orang awam, seperti juga harus dibedakan antara berbicara di forum seminar dengan berbicara pada forum pengajian di kampung-kampung.

#### b. Faktor situasi dan kondisi

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Selain memperhatikan kerangka referensi, seorang komunikator harus memperhatikan pula situasi dan kondisi yang berlaku pada diri komunikan. Yang dimaksud dengan situasi di sini ialah situasi komunikasi pada saat komunikan akan menerima pesan yang ingin disampaikan. Situasi yang bisa menghambat jalannya komunikasi dapat diduga sebelumnya, bisa juga datang tiba-tiba pada saat komunikasi dilancarkan. Seperti, rapat dengan para karyawan pada waktu gajian hendaknya dihindari dengan memajukan harinya atau menundanya.

---

<sup>24</sup> Ibid, 36-37.

Sedang yang dimaksud dengan kondisi ialah keadaan fisik dan psikis komunikan pada saat ia menerima pesan komunikasi. Di sini komunikator dituntut untuk peka terhadap kondisi komunikan, apakah sedang lelah, lapar, marah, sedih, atau sedang bingung. Dengan mengetahui kondisi komunikan, komunikator dapat berhati-hati dalam melancarkan pesan komunikasinya, sehingga apa yang dikatakan tidak menyakiti hati komunikan.

## 2. Pemilihan Media Komunikasi

Media atau saluran komunikasi sangat beragam bentuknya. Media bisa dikelompokkan menjadi dua, yaitu media primer dan media sekunder.<sup>25</sup> Media primer dalam proses komunikasi adalah lambang-lambang (simbol), seperti bahasa, isyarat tubuh, gambar, dan sebagainya. Dan lambang yang paling sering digunakan adalah bahasa. Bahwa bahasa yang paling sering digunakan karena hanya bahasa yang mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain.

Sedangkan penggunaan media sekunder dalam berkomunikasi biasanya dilakukan pada komunikasi tidak langsung, karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, surat kabar, televisi, radio dan banyak lagi adalah media sekunder yang sering digunakan dalam komunikasi.

Untuk mencapai sasaran komunikasi, seorang komunikator dapat memilih salah satu atau gabungan dari beberapa media tersebut, bergantung pada tujuan yang ingin dicapai, pesan yang akan disampaikan, dan teknik yang dipergunakan.

---

<sup>25</sup> Ibid, 11.

### 3. Pengkajian Tujuan Pesan Komunikasi

Pesan komunikasi terdiri atas dua hal, yaitu isi pesan (pikiran dan perasaan) dan lambang (media komunikasi). Isi pesan komunikasi tentu mempunyai tujuan yang ingin dicapai, mungkin sekedar memberi informasi, atau sampai pada keinginan untuk merubah pikiran dan perilaku komunikan. Apa pun tujuannya, yang harus dilakukan pertama adalah memberi pemahaman kepada komunikan terhadap pesan komunikasi.

Untuk memberi pemahaman diperlukan pemilihan lambang komunikasi. Sebagaimana telah disinggung di muka, lambang yang paling sering digunakan adalah bahasa karena hanya bahasalah yang dapat mengungkapkan pikiran dan perasaan. Oleh karena itu, dalam komunikasi, bahasa memegang peranan yang sangat penting. Tanpa penguasaan bahasa, hasil pemikiran yang bagaimana pun baiknya tidak akan dapat dikomunikasikan kepada orang lain secara tepat.

### 4. Peranan Komunikator dalam Komunikasi

Sebagai pihak utama dalam proses komunikasi, komunikator memegang peranan yang sangat penting—tentunya dengan tanpa mengenyampingkan komponen komunikasi lainnya. Dikatakan penting, karena ia adalah pengambil inisiatif dalam berkomunikasi, penyampai pesan dan juga sebagai sumber informasi.

Keefektifan komunikasi selain ditentukan oleh pesan yang disampaikan juga ditentukan oleh keadaan komunikator. Komunikan tidak bisa dipaksa dengan hanya mendengarkan apa yang dikatakan, tetapi ia juga akan melihat siapa komunikatornya.

Ada ungkapan yang sangat terkenal dari Imam Ali bin Abi Thalib, "perhatikan apa yang diucapkannya, dan jangan memperhatikan siapa yang mengucapkannya." Ungkapan tersebut memang benar. Namun, kadang-kadang memperhatikan "siapa" (baca: komunikator) lebih penting daripada "apa" (baca: pesan). Dalam hal kesehatan, seorang dokter akan lebih dipercaya daripada seorang kiyai. Sebaliknya, dalam hal agama, seorang kyai akan lebih dipercaya daripada dokter.

Aristoteles, seorang filosof Yunani, yang dikutip Jalaluddin Rakhmat, berpendapat, bahwa tercapainya tujuan komunikasi dikarenakan karakteristik personal pembicaranya. Karakter di sini disebutnya sebagai *ethos* yang terdiri atas pikiran baik (*good sense*), akhlak yang baik (*good moral character*), dan maksud yang baik (*good will*). Kesemuanya itu—setelah diuji oleh para pakar komunikasi—disebut sebagai kredibilitas (*credibility*).<sup>26</sup>

Faktor lain yang tidak kalah penting dari kredibilitas adalah daya tarik (*attractiveness*). Daya tarik sangat penting dimiliki komunikator, karena komunikasi tidak hanya menilai kualitas (kredibilitas) komunikator, tapi juga penampilan atau daya tariknya. Komunikator yang berpenampilan rapi akan lebih disukai oleh komunikasi, karena dengan berpenampilan rapi komunikasi akan merasa dihargai dan dihormati.

---

<sup>26</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi*, 255-256.

## BAB III

### TEMUAN PENELITIAN

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id



#### A. Klasifikasi Ayat

Berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan pada buku *Konkordansi Qur'an*, dari kata *qawl*, ayat-ayat yang dibahas dalam skripsi ini sebagai berikut:

1. Kata *qawlan ma'rûfan* terulang empat kali, yaitu terdapat dalam surat al-Baqarah (2): 235; surat al-Nisâ' (4): 5 dan 8; serta surat al-Ahzâb (33): 32.
2. Kata *qawlan sadîdan* disebut dua kali dalam Al-Qur'an, yaitu pada surat al-Nisâ' (4): 9, dan surat al-Ahzâb (33): 70.
3. Kata *qawlan balighan* disebut satu kali pada surat al-Nisâ' (4): 63.
4. Begitu juga dengan kata *qawlan karîman* yang hanya terdapat pada surat al-Isrâ' (17): 23.
5. Sedang *qawlan maysûran* terdapat pada surat al-Isrâ' (17): 28.
6. *Qawlan layyinan*, terdapat pada surat Thâhâ (20): 44.
7. Dan yang terakhir adalah *qawl al-Zîr*, yang terdapat pada surat al-Hajj (22): 30.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Ali Audah, *Konkordansi Qur'an* (Jakarta: Litera AntarNusa, 1997), 512.



## B. Makna Ayat

### 1. *Qawlan Maysûran*

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id  
 واما تعرضن عنهم ابتغاء رحمة من ربك ترجوها فقل لهم قولا ميسورا (الاسراء):

(٢٨)

Dan jika kamu berpaling dari mereka (dan) ingin memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang selalu kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang *maysûrâ*. (QS al-Isrâ' [17]: 28)

Kata *maysûran* terambil dari kata *yasara*, yang mengandung arti “keterbukaan sesuatu dan keringanannya”. Ia juga biasa diartikan “mudah, lapang, berat kadarnya atau banyak (seperti harta)”. Dari pengertian tersebut serta dengan mengaitkannya dengan konteks ayat, Quraish Shihab berkomentar:

Pemilihan kata ini dalam konteks ayat tersebut memberi kesan berupa tuntunan untuk mengucapkan kata-kata yang mengancung harapan "kemudahan" dan "kelapangan" kepada orang yang meminta, sekaligus doa agar yang bersangkutan memperoleh "sesuatu yang berat kadarnya dan banyak kuantitasnya."<sup>2</sup>

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Apa yang disampaikan Quraish Shihab tersebut juga disepakati oleh al-Alûsiy yang mengartikan *qawlan maysûran* sebagai kata-kata yang mengandung *support* (dorongan) kepada pendengar. Atau dengan perkataan lain, perkataan yang mengandung doa.<sup>3</sup> Sebagai contoh adalah ucapan seorang manajer kepada seorang

<sup>2</sup> Quraish Shihab, *Secercah Cahaya Ilahi* (Bandung: Mizan, 2001), 255-256.

<sup>3</sup> Abi al-Fadll Syihâb al-Dîn al-Sayyid Mahmud al-Alûsiy al-Baghdâdiy, *Rûhul Ma'âniy*, vol. 8, (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiah, tt.), 63.

pelamar pekerjaan: "Maaf. Untuk saat ini perusahaan kami belum membutuhkan karyawan. Cobalah Anda ke perusahaan A, mungkin Anda akan beruntung di sana."

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Kata *maysûran* juga bisa diberi pengertian untuk berkata dengan perkataan yang ringan, mudah dimengerti serta padat maknanya.

Peristiwa yang melatari turunnya ayat ini adalah kasus yang terjadi sewaktu orang-orang dari Muzainah minta kendaraan kepada Nabi saw yang akan digunakan untuk berperang *fi sabilillah*. Namun, Nabi menjawab, "Aku tidak mendapatkan kendaraan lagi untuk kamu." Mendengar jawaban Nabi itu, mereka berpaling dengan berlinang air mata dan sedih, karena mereka mengira Nabi marah sehingga tidak memberikan fasilitas berperang untuk mereka. Maka turunlah ayat ini.<sup>4</sup> Oleh karena itu, Jalaluddin Rakhmat lebih senang mengartikan *qawlan maysûran* dengan ucapan yang menyenangkan.<sup>5</sup> Jadi, bisa disimpulkan bahwa *qawlan maysûran* ini adalah perkataan yang bijaksana.

2. *Qawlan Balighan* digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

اولئك الذين يعلم الله ما في قلوبهم فأعرض عنهم وعظهم وقل لهم في انفسهم قولا  
بليغا • (النساء: ٦٣)

Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang *balighâ*. (QS al-Nisâ' [4]: 63)

<sup>4</sup> K.H.Q. Shaleh ed., *Asbab al-Nuzul* (Bandung: Diponegoro, tt), 377.

<sup>5</sup> Mafri Amir, *Etika Komunikasi Massa dalam Paadangan Islam* (Jakarta: Logos, 1999), 91.

Dalam ayat sebelumnya (ayat 61 dan 62) surat yang sama, disebutkan perilaku orang-orang munafik yang selalu menghalang-halangi dakwah Nabi Muhammad saw. Namun, begitu mereka mendapat musibah karena perbuatan mereka sendiri, mereka datang dan memohon bantuan dan perlindungan.

Keberadaan orang munafik dalam komunitas muslim sangat meresahkan dan sering membuat keributan dalam masyarakat. Mereka lebih berbahaya daripada orang yang jelas kekafirannya. Orang munafik adalah orang yang bermuka dua: orang Islam yang kafir dan orang kafir yang Islam, sehingga ada kesulitan untuk mengidentifikasi mereka.

*Qawlan balighan*, oleh Tim Penterjemah Departemen Agama RI, diterjemahkan dengan "perkataan yang berbekas pada jiwa".<sup>6</sup> Perkataan ini ditekankan kepada orang-orang yang "terdapat sesuatu (penyakit) di dalam hatinya", yaitu orang-orang munafik. Orang-orang munafik—sebagaimana hadis Nabi saw—adalah orang-orang yang mempunyai "penyakit hati": dusta, ingkar janji, dan khianat. Karena itu, kepada mereka, harus dikatakan perkataan yang berkesan di hati mereka, mengingat ada sesuatu yang harus diperbaiki dari hati mereka.

Kata *balighan* terambil dari *fi'il madhi balagha* yang para pakar bahasa Arab banyak mendefinisikannya sebagai "sampainya sesuatu kepada sesuatu yang lain".<sup>7</sup> Seorang anak yang telah mencapai usia dewasa maka ia akan dinamakan *baligh*. Ia

<sup>6</sup> Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya: Mahkota, 1989), 129.

<sup>7</sup> Quraish Shihab, *Secercah*, 254.

juga berarti “kecukupan” karena kecukupan mengandung arti “sampainya sesuatu ke batas yang dibutuhkan”. Seorang yang pandai merangkai kata dan menyampaikan pesannya cukup dinamai dengan *balīgh*.<sup>8</sup>

Kata *balīghan*—bila dikaitkan dengan kata *qawl*—dapat berarti fasih, jelas maknanya, terang, tepat mengungkapkan apa yang dikehendaki.<sup>9</sup> Al-Alûsiy mengartikannya sebagai perkataan yang menyentuh, sesuai dengan keadaan, serta penuh perhatian.<sup>10</sup> Ringkasnya prinsip *qawlan balīghan* ini merupakan representasi dari komunikasi yang efektif.

### 3. *Qawlan Ma‘rûfan*

Kata *qawlan ma‘rûfan* terulang satu kali dalam surah al-Baqarah:

ولا جناح عليكم فيما عرضتم به من خطبة النساء او اكنتم في انفسكم علم الله انكم ستذكرونهن ولكن لا تواعدوهن سرا الا ان تقولوا قولا معروفا.... (البقرة : ٢٣٥)

Dan tidak ada dosa bagi kamu meminang wanita-wanita itu dengan sindiran atau kamu menyembunyikan (keinginan mengawini mereka) dalam hatimu. Allah mengetahui bahwa kamu akan mengingat-ingat mereka dalam pada itu janganlah kamu mengadakan janji kawin dengan mereka secara rahasia, kecuali sekedar mengucapkan (kepada mereka) perkataan yang *ma‘rûfâ*... (QS al-Baqarah [2]: 235)

Dalam surah al-Nisâ' kata tersebut terulang dua kali:

ولا تؤتوا السفهاء اموالكم التي جعل الله لكم قيما وارزقوهم فيها واكسوهم وقولوا لهم قولا معروفا. (النساء: ٥)

<sup>8</sup> Ibid.

<sup>9</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Islam Aktual* (Bandung: Mizan, 2001), 81.

<sup>10</sup> Al-Alûsiy, *Rûhul*, vol. 3, 67.

Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. Berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang *ma'rûfâ*. (QS al-Nisâ' [4]: 5)

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

وإذا حضر القسمة أولوا القربى واليتيمى والمسكين فأرزقوهم منه وقولوا لهم قولا

معروفا • (النساء: ٨)

Dan apabila sewaktu pembagian itu hadir kerabat, anak yatim, dan orang miskin, maka berilah mereka dari harta itu (sekedarnya) dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang *ma'rûfâ*. (QS al-Nisâ' [4]: 8)

Sedang dalam surah al-Ahzâb, kata tersebut terulang satu kali:

ينساء النبي لستن كأحد من النساء ان اتقين فلا تخضعن بالقول فيطمع الذي في قلبه

مرض وقلن قولا معروفا • (الاحزاب: ٣٢)

Hai isteri-isteri Nabi, kamu sekalian tidaklah seperti wanita yang lain, jika kamu bertakwa. Maka janganlah kamu (lemah dan) tunduk dalam berbicara sehingga berkeinginanlah orang yang ada penyakit dalam hatinya, dan ucapkanlah perkataan yang *ma'rûfâ*. (QS al-Ahzâb [33]: 32)

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

*Qawlan ma'rûfan*, oleh Tim Penterjemah Departemen Agama, diterjemahkan dengan perkataan yang baik.<sup>11</sup> Al-Alûsiy menafsirkan *qawlan ma'rûfan* sebagai perkataan yang baik yang tidak ada keraguan di dalamnya.<sup>12</sup> Al-Kilabi—yang dikutip al-Alûsiy—mengartikannya sebagai perkataan yang benar tapi tidak menyakitkan.<sup>13</sup>

<sup>11</sup> Yayasan Penyelenggara, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, 57, 115-116, dan 672.

<sup>12</sup> Al-Alûsiy, *Rûhul*, vol. 11, 187.

<sup>13</sup> *Ibid.*

Ada juga yang menafsirkannya sebagai perkataan yang lurus, indah (*jamâl*), bebas dari kejelekan sesuai dengan norma-norma yang telah diajarkan agama (Islam).<sup>14</sup>

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Quraish Shihab, pakar tafsir Indonesia, memberi pengertian *qawlan ma'rûfan*

sebagai "kalimat-kalimat yang baik yang sesuai dengan adat dan norma-norma yang berlaku pada masing-masing masyarakat, selama kalimat tersebut tidak bertentangan dengan nilai-nilai ilahi." Lebih lanjut ia mengemukakan, "Ayat ini (4: 8) mengamanatkan agar pesan disampaikan dalam bahasa yang sesuai dengan adat kebiasaan yang baik menurut ukuran setiap masyarakat."<sup>15</sup> Senada dengan Quraish Shihab, seorang sarjana semantik asal Jepang, Toshihiko Izutsu, mengartikan *ma'rûf* dengan "terkenal", yaitu apa yang dianggap dan sudah lazim, dan oleh karena itu, juga diakui dalam konteks kehidupan sosial. Dan juga, penggunaan kata *ma'rûf* ini (dengan lawan katanya, *munkar*) menunjukkan bahwa Al-Qur'an mengambil terminologi kesukuan dan menjadikannya suatu bagian yang integral dalam suatu sistem etika yang baru.<sup>16</sup> Jadi, pada pengertian ini mengisyaratkan bahwa dalam berkomunikasi harus juga memperhatikan norma-norma yang berlaku di dalam masyarakat.

Konteks *qawlan ma'rûfan* dalam keempat ayat di atas lebih banyak ditujukan kepada orang-orang yang "lemah". Di antaranya wanita (janda), anak yatim dan

<sup>14</sup> Abû 'Alî al-Fadhl ibn al-Ḥasan al-Thibrisiy. *Majma' al-Bayân*, vol. 8 (Beirut: Dar al-Fikr, 1994), 136.

<sup>15</sup> Quraish Shihab, *Secercah*, 253.

<sup>16</sup> Toshihiko Izutsu, *Konsep Etika-Religius dalam Qur'an*, terj. Agus Fahri Husein et. al (Yogyakarta: Tiara Wacana, 1993), 257.

orang miskin. Pada surat al-Baqarah 235, konteks ayat berkenaan dengan wanita yang ditinggal mati suaminya. *Qawlan ma'rûfan* di sini mengandung pengertian, bagaimana mengatakan suatu maksud (meminang) terhadap seorang wanita (utamanya yang ditinggal mati suaminya) agar tidak menyinggung perasaannya. Dalam ayat 5 surat al-Nisâ', *qawlan ma'rûfan* berkonotasi kepada pengertian pembicaraan yang pantas bagi seorang yang belum dewasa (anak-anak). Maka perkataan yang baik dan pantas sangat baik bagi mereka, mengingat kejiwaan (psikologi) mereka yang masih labil dan sangat sensitif. Sedangkan pada ayat 8 dalam surat yang sama lebih pada bagaimana menjaga perasaan famili, anak yatim dan orang miskin, yang hadir pada waktu pembagian warisan. Sementara pada surat al-Ahzâb, 32, *qawlan ma'rûfan* berarti tun-tunan pada wanita (isteri-isteri Rasul) agar bicara yang wajar-wajar saja, tidak bermanja-manja, yang itu semua bisa mengundang birahi laki-laki. Mengingat status mereka yang sangat dimuliakan Allah. Sehingga Abdullah Yusuf Ali mengartikan *qawlan ma'rûfan*, pada ayat ini, dengan berkata yang sekedar atau seperlunya saja ( a *speech [that is] just*).<sup>17</sup>

Sebagai kesimpulan dari semua definisi yang telah dikemukakan di atas dapat dirangkum pada definisi dari Jalaluddin Rakhmat. Jalaluddin Rakhmat—sebagaimana dikutip Mafri Amir—mendefinisikan *qawlan ma'rûfan* ini dengan "perkataan yang

<sup>17</sup> Abdullah Yusuf Ali, *The Holy Qur-an* (Qa ar: Presidency of Islamic Courts and Affairs, 1934), 1115.

baik. Ia juga dapat berarti pembicaraar yang bermanfaat, memberikan pengetahuan, mencerahkan pemikiran, dan menunjukkan pemecahan dari kesulitan."<sup>18</sup>

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

#### 4. *Qawlan Karîman*

Ungkapan ini disebut satu kali: QS al-Isrâ' (17): 23.

وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا أما يبلغن عندك كبر أحدهما أو

كلاهما فلا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما • (الاسراء: ٢٣)

Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik kepada ibu dan bapakmu dengan sebaik-baiknya. Jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang karîmâ. (QS al-Isrâ' [17]: 23)

Kata *karîmâ* terdiri atas huruf *kâf*, *ra'*, dan *mîm*. Menurut pakar-pakar bahasa, dalam Quraish Shihab, semua kata yang terdiri dari ketiga huruf tersebut mengandung pengertian "yang mulia atau terbaik sesuai obyeknya".<sup>19</sup> Konteks dari ayat di atas adalah berkenaan dengan pengabdian terhadap orang tua. Di sini orang tua adalah obyek utamanya. Karena itu, perkataan yang mulia atau terbaik sangatlah pantas bagi mereka, mengingat perjuangan mereka dalam mendidik dan membesarkan anaknya, mulai dari kandungan hingga menjadi dewasa. Bila kata

<sup>18</sup> Mafri Amir, *Etika Komunikasi Massa*, 86.

<sup>19</sup> Quraish Shihab, *Secercah*, 254.



*karīm* dikaitkan dengan akhlak menghadapi orang lain, maka ia bermakna “pemaafan”.<sup>20</sup>

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Inilah tuntunan komunikasi dalam Al-Qur’an pada manusia yang posisinya lebih rendah kepada orang yang posisinya lebih tinggi, apalagi terhadap orang tua sendiri yang sangat besar jasanya. Dalam ayat yang lain disebutkan tentang etika berkomunikasi dengan pemimpin:

يأيتها الذين آمنوا لا ترفعوا أصواتكم فوق صوت النبي ولا تجهروا بالقول كجهر بعضكم لبعض أن تحبط أعمالكم و أنتم لا

تشعرون • (الحجرات: ٢)

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu meninggikan suaramu lebih dari suara Nabi, dan janganlah kamu berkata kepadanya dengan suara keras seperti kerasnya (suara) sebagian kamu terhadap sebagian yang lain, supaya tidak hapus (pahala) amalanmu sedangkan kamu tidak menyadarinya. (QS al-Hujurat [49]: 2)

Ayat di atas menegaskan bahwa hendaknya ketika menyampaikan aspirasi atau kritik terhadap pemimpin dilakukan secara santun dan tidak brutal. Oleh karena itu, Jalaluddin Rakhmat, dalam makalahnya—yang dikutip Mafri Amir—menyatakan, bahwa dalam *qawlan karīman* tersirat prinsip utama dalam etika komunikasi Islam: penghormatan. Komunikasi dalam Islam harus memperlakukan orang lain dengan penuh rasa hormat.<sup>21</sup>

Unsur penghormatan sangat penting dalam berkomunikasi. Karena dalam penghormatan itu komunikator mengakui komunikan sebagai pribadi, tidak hanya ditoleransi (Jawa: Nguwongke).

<sup>20</sup> Ibid, 255.

<sup>21</sup> Mafri Amir, *Etika Komunikasi Massa*, 88.

### 5. *Qawlan Layyinan*

اذهبا الى فرعون انه طغى • فقولا له قولا لينا لعله يتذكر او يخشى • (طه: ٤٣-٤٤)

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Pergilah kamu berdua kepada Fir'aun, sesungguhnya dia telah melampaui batas. Maka berbicaralah kepadanya dengan kata-kata yang *layyinan*, mudah-mudahan dia ingat atau takut. (QS Thâhâ [20]: 43-44)

Perintah *qawlan layyinan* berkenaan dengan perintah Allah kepada Harun dan Musa untuk menyampaikan pesan (peringatan) kepada Fir'aun.

Kata *layyinan* berarti lemah lembut, bijak, serta membangkitkan simpatik.<sup>22</sup> Dengan demikian *qawlan layyinan* berarti “perkataan yang lemah lembut, bijaksana, serta perkataan yang membangkitkan simpatik”. Kelemah-lembutan dalam bertutur kata tersebut tidak berarti menghilangkan atau menyembunyikan kebenaran dari berita atau pesan yang disampaikan. Tapi, kebenaran yang disampaikan, hendaknya tidak menyinggung perasaan, apalagi membuat marah pendengar.<sup>23</sup>

Dalam surat Luqman, Allah memerintahkan supaya berbicara dengan suara yang lunak, "Dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan rendahkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai."<sup>24</sup> Berbicara dengan suara yang lunak atau rendah tidak berarti tidak jelas. Kata *aghdhudh* itu mengandung

<sup>22</sup> Al-Alusiy, *Ruhul*, vol. 8, 508.

<sup>23</sup> Quraish Shihab, *Secercah*, 255.

<sup>24</sup> Al-Qur'an, 31: 19.

pengertian berbicara dengan suara jelas, mata yang tidak melotot, serta dengan wajah simpatik.<sup>25</sup>

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Allah juga tidak menyukai ucapan buruk (makian) yang diucapkan secara sengaja, "Allah tidak menyukai ucapan yang buruk, (diucapkan) dengan terus terang kecuali oleh orang yang dianiaya. Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui."<sup>26</sup>

Ketidaksukaan Allah terhadap ucapan yang buruk itu didasari bahwa ucapan-ucapan yang buruk itu pada akhirnya hanya akan melahirkan permusuhan, dengan pengecualian bahwa ucapan-ucapan yang buruk hanya dibenarkan ketika dalam kondisi tertekan (dianiaya). Namun memaafkan kesalahan orang lain—sebagaimana diterangkan dalam ayat selanjutnya (149)—adalah lebih baik daripada membalasnya dengan makian.

Inilah tuntunan Al-Qur'an dalam komunikasi persuasif, yaitu komunikasi untuk mengubah pikiran, pendapat dan tindakan orang lain. Maka, dalam hal ini digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id komunikasi harus dilakukan dengan cara yang lemah lembut, tanpa emosi, apalagi berkata kasar kepada orang yang akan diajak ke jalan yang benar. Kata-kata yang kasar, penuh emosi, tentu tidak akan efektif untuk mempengaruhi atau mengajak orang lain ke jalan yang benar, dan bisa-bisa orang tersebut akan membenci dan bertambah jauh dari kebenaran. Apalagi jika kata-kata kasar tersebut digunakan

<sup>25</sup> Mafri Amir, *Etika Komunikasi Massa*, 95.

<sup>26</sup> Al-Qur'an, 4: 148.

kepada Fir'aun, yang terkenal galak, sudah tentu nyawa taruhannya.

Perkataan yang lemah lembut tersebut juga harus disertai dengan roman muka dan tingkah laku yang simpatik. Tutur kata yang baik tidak akan berarti tanpa tingkah laku yang positif atau simpatik. Karena, biasanya bahasa tubuh lebih mencerminkan kejujuran daripada bahasa lisan.

## 6. *Qawlan Sadīdan*

Pada surat pertama perintah *qawlan sadīdan* berkaitan dengan urusan anak yatim dan keturunan:

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا (النساء: ٩)

Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan di belakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang *sadīdā*. (QS al-Nisā [4]: 9)

Pada surat kedua—sebagaimana pada surat pertama—perintah *qawlan sadīdan* jatuh sesudah perintah *taqwā*:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا • يُصْلِحْ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ وَيَغْفِرْ لَكُمْ ذُنُوبَكُمْ وَمَنْ يُطِيعِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ فَقَدْ فَازَ فَوْزًا عَظِيمًا (الاحزاب: ٧٠-٧١)

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang *sadīdā*, niscaya Allah memperbaiki bagimu amalmu dan mengampuni bagimu dosa-dosamu. Dan barangsiapa mentaati Allah dan Rasul-Nya, maka sesungguhnya ia telah mendapat kemenangan yang besar. (QS al-Aḥzāb [33]: 70-71)

Kata *sadīdan* merupakan gabungan dari huruf *sīn* dan huruf *dāl*, yang menurut seorang pakar bahasa Arab, Ibn Faris, sebagaimana dikutip Quraish Shihab, menunjukkan arti “meruntuhkan sesuatu kemudian memperbaikinya”. Dari definisi ini—bila dikaitkan dengan kata *qawl*—dapat diambil petunjuk bahwa ucapan yang meruntuhkan, jika disampaikan, harus pula disertai dengan usaha memperbaikinya, dalam arti kritik yang disampaikan haruslah kritik yang membangun, atau dalam arti bahwa informasi yang disampaikan harus mendidik.<sup>27</sup> Kata *sadīdan* juga digunakan untuk menunjuk pada sasaran. Sehingga perkataan yang benar tidak hanya berarti “benar” tapi juga tepat sasaran.<sup>28</sup> Oleh karena itu, tidak salah apabila Yusuf Ali mengartikan *qawlan sadīdan* dengan “perkataan yang ditujukan kepada kebenaran” (*a word directed to the right*).<sup>29</sup>

Wahbah al-Zuhāili mengartikannya sebagai perkataan yang adil dan benar.<sup>30</sup> Ibnu Abbas, dengan mengacu pada konteks ayat, menafsirkannya dengan keadilan dalam berwasiat.<sup>31</sup> Sedang al-Thibrisiy mengartikannya sebagai perkataan yang

<sup>27</sup> Quraish Shihab, *Secercah*, 252-253.

<sup>28</sup> *Ibid*, 252.

<sup>29</sup> Yusuf Ali, *The Holy*, 1129.

<sup>30</sup> Wahbah al-Zuhāili, *Tafsīr al-Munīr*, vol. 4 (Beirut: Dar al-Fikr al-Mu’ashir, 1991), 268. Zamakhsyari juga mendefinisikan demikian. Ia menambahkan, bahwa berkata benar dan menjaga mulut merupakan pokok segala kebaikan. Dan itu merupakan salah satu bentuk dari takwa. Lihat, Mahmūd ibn ‘Umar al-Zamakhsyariy, *Al-Kasysyâf*, vol. 3 (Beirut: Dar al-Kutub al-‘Azali, 1994), 563-564.

<sup>31</sup> Abī Thâhîr bin Ya’qûb al-Fayruzabadiy, *Tanwīr al-Miqbas min Tafsīr ibn ‘Abbas* (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyah, tt), 85.

benar, jauh dari kesalahan, tulus atau murni dari kebohongan dan kata-kata tidak berguna serta bersesuaiannya antara (perilaku) zhahir dan batin.<sup>32</sup>

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Jalaluddin Rakhmat mengartikan *qawlan sadīdan* dengan pembicaraan yang

benar, jujur, lurus, tidak bohong, tidak berbelit-belit.<sup>33</sup> Kata *sadīdan* juga bisa diartikan dengan *istiqāmah* (konsistensi).<sup>34</sup> Dari pengertian tersebut terdapat petunjuk bahwa dalam berucap haruslah konsisten tidak plin plan. Dalam konteks komunikasi sikap *istiqāmah* atau konsisten sangat penting. Hal itu untuk menjaga agar komunikasi tidak bingung. Sikap plin-plan di samping membingungkan pendengar, juga akan mengurangi nilai informasi yang disampaikan, diragukan kebenarannya.

Al-Thibrisi, seperti dikutip oleh al-Alūsiy, menafsirkan kata *sadīd* sebagai benar, adil, dan sesuai dengan syariat.<sup>35</sup> Ini menunjukkan kepada pengertian, bahwa kebenaran yang disampaikan itu harus ada referensinya. Di dalam Islam, suatu amal perbuatan yang tidak didasari dengan Al-Qur'an dan sunnah Rasul disebut *bid'ah*.

Jadi pada prinsip *qawlan sadīdan* mengandung pengertian “perkataan yang benar” dengan berbagai pengertiannya: sesuai dengan kriteria kebenaran, mempunyai rujukan, dan jujur atau tidak bohong.

<sup>32</sup> Al-Thibrisiy, *Majma'*, vol. 8, 162.

<sup>33</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Islam*, 77.

<sup>34</sup> Al-Alūsiy, *Rūḥul*, vol. 2, 424. Lihat juga, Quraish Shihab, *Secercah*, 252.

<sup>35</sup> Al-Alūsiy, *ibid*.

### 7. *Qawl al-Zûr*<sup>36</sup>

ذَلِكَ وَمَنْ يُعْظَمَ حُرْمَاتِ اللَّهِ فَهُوَ خَيْرٌ لَهُ عِنْدَ رَبِّهِ وَأَحْبَتَ لَكُمْ الْأَنْعَامُ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

فَاجْتَنِبُوا الرِّجْسَ مِنَ الْأَوْثَانِ وَاجْتَنِبُوا قَوْلَ الزُّورِ (الحج: ٣٠)

Demikianlah (perintah Allah). Dan barangsiapa mengagungkan apa-apa yang patut dihormati di sisi Allah maka itu adalah lebih baik baginya di sisi Tuhannya. Dan telah dihalalkan bagi kamu semua binatang ternak, kecuali yang diterangkan kepadamu haramnya, maka jauhilah olehmu berhala-berhala yang najis itu dan jauhilah perkataan dusta. (QS al-Hajj [22]: 30)

Kata *al-zûr* dari kata *zûr-azûra* mempunyai arti *inhirâf* (menyimpang atau berpaling), karena kebohongan membelokkan dari apa yang sebenarnya terjadi.<sup>37</sup> Ia juga mengandung arti kebohongan atau kedustaan (*al-kadzib* atau *al-buhtan*).<sup>38</sup> *Qawl al-zûr* juga diartikan sebagai sumpah palsu berdasarkan sabda Nabi saw: “Sumpah palsu itu setara dengan menyekutukan Allah—tiga kali.” Kemudian Nabi membaca ayat ini.<sup>39</sup>

Dikatakan juga, *qawl al-zûr* adalah ucapan mereka (orang-orang kafir): ini halal dan ini haram, dari rekayasa mereka sendiri. Ada juga yang mengatakan bahwa *qawl al-zûr* adalah perkataan orang-orang jahiliyah dalam *talbiyah* mereka: *labbayka lâ syarîka laka illâ syarîkan huwa laka tamlikuhu wamâ malak*.<sup>40</sup>

<sup>36</sup> Kata dasar *zûr* sendiri mempunyai arti memoles sesuatu dan menyifatnya dengan sifat-sifat yang tidak sesuai dengan sifat aslinya, sehingga memberi gambaran yang salah tentangnya. Yahyâ ibn Syarâf al-Nawâwiy al-Dimsyaqi al-Syâfi'i, *Shahîh Muslim bi Syarh al-Nawâwiy*, vol. 2 (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyah, 1995) 70-71.

<sup>37</sup> Al-Alûsiy, *Rûhul*, vol. 9: 142. Lihat juga, al-Zamakhsyariy, *al-Kasysyaf*, vol. 3: 155.

<sup>38</sup> Al-Zamakhsyariy, *al-Kasysyaf*, vol. 3: 155.

<sup>39</sup> Ibid. Lihat juga, al-Alûsiy, *Rûhul*, vol. 9: 142; al-Zuhayliy, *Tafsir al-Munir*, vol. 17: 205, 207, 212.

<sup>40</sup> Ibid.

Sementara itu, dalam perintah *wa ijtanibû qawl al-zûr* Wahbah al-Zuhayliy menafsirkannya dengan perintah untuk menjauhi bohong atau dusta (*al-kadzib*), kebatilan (*al-bathil*), dan sumpah palsu (*syahâdah al-zûr*), karena semua itu tercakup dalam *qawl al-zûr*.<sup>41</sup> Senada dengan itu, al-Zamakhsyariy berpendapat bahwa perintah tersebut adalah perintah untuk menjauhi semua bentuk kedustaan karena akibatnya yang buruk dan keji.<sup>42</sup>

Adapun tentang disatukannya perintah menjauhi berhala-berhala (*al-awtsân*) dengan perintah menjauhi perkataan dusta (*qawl al-zûr*) dalam satu ayat memberi petunjuk bahwa menyembah berhala (syirik) termasuk pendustaan, di mana orang-orang musyrik mengira bahwa menyembah berhala adalah sebenar-benarnya ibadah. Di sini seakan-akan Allah berfirman: “Syirik adalah puncak kedustaan (*ra’s al-zûr*).”<sup>43</sup>

Dalam satu hadis disebutkan:

عَنْ أَبِي بَكْرَةَ قَالَ كُنَّا عِنْدَ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَالَ أَلَا أَنْبِئُكُمْ بِأَكْبَرِ الْكِبَائِرِ ثَلَاثًا الْإِشْرَاقُ بِاللَّهِ وَعُقُوقُ الْوَالِدَيْنِ وَشَهَادَةُ الزُّورِ أَوْ قَوْلُ الزُّورِ وَكَانَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مُتَكِنًا فَحَلَسَ فَمَا زَالَ يُكْرَهُهَا حَتَّى قُلْنَا لَيْتَهُ سَكَتَ. (رواه مسلم)

Dari Abi Bakrah, berkata: kami bersama-sama Rasulullah saw dan beliau bersabda: “Perhatikanlah! Kuberitahukan kepada kamu sekalian tentang dosa-dosa besar yang paling besar (Nabi mengucapkannya tiga kali): 1. Mempersekutukan Allah. 2. Durhaka kepada orang tua. Dan 3. Sumpah palsu (atau perkataan dusta)”—

<sup>41</sup> Zuhayliy, *Tafsir*, vol. 17: 207.

<sup>42</sup> Al-Zamakhsyariy, *al-Kasyshaf*, vol. 3: 155.

<sup>43</sup> Ibid.



pada saat mengucapkan perkataan dusta Nabi bersandar dan kemudian duduk sambil mengulang-ulangnya, sehingga kami berkata: “seandainya Nabi diam.” (HR Muslim)<sup>44</sup>

Al-Nawawiy, dalam kitab *syarh*-nya menyebutkan beberapa takwil atas *qawl al-zûr*.

1. Perkataan (sumpah) yang mengandung kekufuran, karena orang kafir suka bersumpah palsu dan mengamalkannya.
2. Perkataan yang mengandung segala hal yang mustahil.<sup>45</sup>

Sedang tidak di-*athaf*-kannya *qawl al-zûr* dengan *al-rijs* (*fâ ijtanibû al-rijsa min al-awtsân wa ijtanibû qawl al-zûr*) bukannya (*fâ ijtanibû al-rijsa min al-awtsân wa qawl al-zûr*) dan dengan menjadikannya sebagai "amil" tersendiri adalah untuk mempertegas perhatian akan bahaya perkataan dusta.<sup>46</sup>

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

<sup>44</sup> Al-Nawâwiy, *Shahîh Muslim*, 70-71.

<sup>45</sup> *Ibid.*

<sup>46</sup> Al-Alusiy, *Ruhul*, vol. 9: 142.

## BAB IV

### PRINSIP-PRINSIP PENYAMPAIAN PESAN

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

## KOMUNIKASI

Berdasarkan pada temuan penelitian (bab III), sekaligus sebagai pengembangan terhadapnya, maka pada bab ini—yang merupakan manifestasi dari pendekatan sintetik-analitik—akan dilakukan sintesa antara "teori-teori komunikasi" Al-Qur'an dengan teori-teori komunikasi populer.

Adapun sistematika prinsip-prinsip komunikasi di sini didasarkan kepada "proses komunikasi". Seperti dijelaskan dalam bab II, bahwa proses komunikasi bertujuan untuk mencapai "pemahaman". Dan untuk bisa mencapai pemahaman, seorang komunikator harus dapat menyusun pesannya dengan kalimat-kalimat yang sederhana (mudah). Maka atas dasar itu, sistematika prinsip-prinsip komunikasi di sini dimulai dengan *qawlan maysûran* sebagai representasi dari kata-kata atau kalimat yang mudah, sehingga memudahkan komunikan untuk memahami pesan komunikator. Kemudian dilanjutkan *qawlan balighan*, *qawlan ma'rûfan*, *qawlan karîman*, *qawlan layyinan*, *qawlan sadîdan*, serta *qawl al-zûr*.

#### A. Prinsip Qawlan Maysûran

*Qawlan maysûran*, seperti dijelaskan pada bab III, mempunyai pengertian ucapan yang mudah, ringan, padat makna, menyenangkan atau menggembirakan.

Singkatnya *qawlan maysûran* adalah ucapan yang bijaksana. Bijaksana dalam arti komunikator dapat menyesuaikan dirinya dengan kondisi komunikan. Seperti kondisi psikologi, bahasa, nilai-nilai atau norma-norma yang berlaku. Bisa dikatakan prinsip ini adalah bagian dari komunikasi efektif.

Kebijaksanaan selalu identik dengan kemudahan serta pemecahan masalah. Dan kebijaksanaan menunjukkan akan keluasan ilmu seseorang. Dalam Al-Qur'an Allah beberapa kali menyatakan tidak akan membebani manusia dengan sesuatu yang tidak dapat dilakukannya.

ما يريد الله ليجعل عليكم من حرج ولكن يريد ليطهركم وليتم نعمته عليكم لعلكم  
تشكرون • (المائدة: ٦)

...Dan Allah tidak hendak menyulitkan kamu, tetapi dia hendak membersihkan kamu dan menyempurnakan nikmat-Nya bagimu, supaya kamu bersyukur. (QS al-Mâidah [5]: 6)

Pada ayat yang lain:

يريد الله بكم اليسر ولا يريد بكم العسر (البقرة: ١٨٥)

...Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. (QS al-Baqarah [2]: 185)

Praktik komunikasi yang penuh kebijaksanaan telah sering dilakukan Rasulullah saw dalam menengahi perbedaan di antara sahabatnya. Seperti peristiwa dua orang sahabat yang berjalan di padang pasir yang tidak menemukan air sementara waktu shalat zhuhur telah tiba. Kemudian mereka bertayammum dan

shalat. Belum jauh berjalan, dan waktu zhuhur belum habis, mereka menemukan air. Salah seorang dari keduanya berwudhu dan mengulangi shalatnya. Sedang seorang yang lain tidak mengulangi shalatnya. Ketika kejadian itu sampai pada Nabi saw, beliau berkata kepada sahabat yang tidak mengulangi shalatnya: “*Ashabta al-sunnah!*” (kamu sudah benar menjalankan sunnah). Dan kepada sahabat yang mengulangi shalatnya beliau berkata: “*fa laka al-ajru marratayn*” (bagimu pahala dua kali).<sup>1</sup>

Begitu juga pada peristiwa Bani Qurayzhah. Rasulullah pada waktu itu memerintahkan kepada para sahabatnya untuk tidak shalat sebelum sampai di perkampungan Bani Qurayzhah. Namun sebagian sahabat berijtihad dan melakukan shalat di tengah perjalanan dengan argumen bahwa Nabi tidak menyuruh untuk mengakhirkan shalat melainkan agar mempercepat perjalanan. Sementara sahabat yang lain tetap berpegang pada perintah Nabi dengan mengakhirkan shalatnya setelah sampai di perkampungan Bani Qurayzhah. Kepada keduanya, Nabi saw membenarkan.<sup>2</sup>

Terlihat, pada kedua peristiwa di atas, kebijaksanaan Nabi saw dalam menengahi perbedaan di antara sahabatnya. Beliau menggunakan perkataan yang *maysûran*, perkataan yang menyenangkan dan menggembirakan. Di mana Nabi berpihak kepada keduanya. Seandainya Nabi bersikap sebaliknya, dengan berpihak

<sup>1</sup> Abû Dâwud Sulaymân ibn al-Asyats al-Sijistâniy, *Sunan Abî Dâwud*, vol. 1 (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyah, 1996), 135.

<sup>2</sup> Ahmad ibn ‘Alî ibn Hajar al-‘Asqalâniy, *Fath al-Bâriy bi-Syarh Shahîh al-Bukhâriy*, vol. 8 (Beirut: Dar al-Fikr, 1995), 167.

kepada salah satunya, maka bukan tidak mungkin kelompok yang tidak dibela akan kecewa, merasa bersalah, dan terhina—seperti pada peristiwa yang melatarbelakangi turunnya ayat *qawlan maysûran* ini. Maka dalam satu hadisnya Nabi menekankan untuk bersikap bijaksana dalam menengahi persoalan yang rumit, “permudahlah kamu dan jangan mempersulit, dan berikanlah mereka kabar gembira dan jangan kamu jadikan mereka lari.”<sup>3</sup>

Termasuk juga kebijaksanaan adalah berkata dengan bahasa yang populer di kalangan komunikan. Itulah mengapa Al-Qur’an diturunkan dengan tujuh huruf (*al-ahruf al-sab‘ah*). Dibaca dalam bertuk yang berbeda-beda, dimaksudkan untuk memberi kemudahan bagi umat Islam dalam mempelajari Al-Qur’an. Allah pun dengan sangat bijaksana mengutus seorang Rasul pasti dengan bahasa yang dimengerti oleh kaumnya.<sup>4</sup>

Menggunakan bahasa yang telah akrab di telinga komunikan merupakan faktor terpenting dalam berkomunikasi. Ketidaktahuan komunikan terhadap bahasa yang digunakan komunikator mengakibatkan komunikasi tidak berjalan, apalagi memahami pesan yang disampaikan. Maka dari itu, Imam Ali bin Abi Thalib mengajarkan “berikanlah keterangan kepada manusia sesuai dengan bahasa yang mereka pahami dan tinggalkanlah apa yang tidak mereka pahami. Apakah kalian ingin agar Allah dan Rasul-Nya didustakan.”<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Ibid., vol. 155-156.

<sup>4</sup> Al-Qur’an, 14: 4.

<sup>5</sup> Yusuf al-Qardhawi, *Ikut Ulama yang Mana?*, terj. Ali Tsauri et. al (Surabaya: Pustaka Progressif, 1994), 116.

Untuk itu Dr Yusuf Qardhawi memberikan patokan-patokan bagi seorang *mufli* (baca: komunikator) dalam menggunakan bahasa. Pertama, hendaknya menggunakan logika, bukan bahasa yang menggugah perasaan dengan bahasa yang berlebih-lebihan. Kedua, hendaklah tidak menggunakan ungkapan-ungkapan yang berat dalam memakai gaya bahasa. Karena tingkat keilmuan dan cara berpikir komunikasi tidak selalu sama. Dan ketiga, hendaklah dalam menerangkan hukum disertai dengan hikmah dan *illatnya*, yang diikat dengan filsafat Islam yang umum.<sup>6</sup>

Sementara pada buku *Komunikasi Persuasif* dalam kaitannya dengan pemakaian bahasa untuk mengomunikasikan makna, langkah penting yang harus dilakukan komunikator adalah memilih bahasa yang bisa meningkatkan “pemahaman” dan kemampuan “mengingat” komunikasi. Untuk mencapai itu seorang komunikator harus benar-benar cermat dalam memilih bahasa yang tercermin pada akurasi, kesederhanaan, pengulangan pernyataan, dan koherensi.<sup>7</sup>

### 1. Akurasi

Makna dapat dinyatakan dengan tepat bila kata-kata dipilih dengan cermat. Hal ini mengingat kata hanyalah simbol *menunjukkan* makna dan pendengar akan memberikan makna pada sebuah simbol yang benar-benar berbeda dengan yang dimaksudkan. Pemahaman terhadap kata liberal, misalnya, tidak sama antara komunitas Islam Liberal dan komunitas Islam Fundamental. Perang untuk

<sup>6</sup> Ibid., 116-117.

<sup>7</sup> Dedy Jamaluddin Malik dan Yosaf Iriantara (ed.), *Komunikasi Persuasif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1994), 86-89.

pembebasan rakyat Iraq oleh Amerika mungkin akan dianggap sebagai penjajahan terhadap Iraq atau perang untuk mendapatkan minyak. Untuk memastikan akurasi makna yang dimaksudkan, maka seorang komunikator harus memilih kata yang tepat, memberikan definisinya, dan bila perlu menambahkan rincian yang spesifik.

## 2. Kesederhanaan

Sebisa mungkin seorang komunikator menghindari ungkapan-ungkapan teknis. Karena bagaimanapun akuratnya kata atau kalimat yang diperlukan untuk menyampaikan makna dari seorang pembicara tidaklah ada gunanya bila komunikan tidak memahaminya. Atas dasar ini pernyataan seorang komunikator tidak saja mengandung kepastian, tapi juga harus jelas dan sederhana. Di sini komunikator harus menyadari bahwa tingkat keilmuan seseorang pasti berbeda. Oleh karena itu, perkataan yang oleh kebanyakan orang awam bisa dimengerti, pastilah oleh orang yang lebih pandai tidak sulit dimengerti. Misalnya, mengatakan “perhatian” bukannya “atensi”, “kekurangan anggaran” bukannya “defisit”. Dan untuk memastikan kesederhanaan maka harus memilih kata-kata pendek yang spesifik dengan makna yang bisa langsung ditangkap dengan jelas.

## 3. Pengulangan pernyataan

Pengulangan pernyataan sangat diperlukan dalam komunikasi lisan. Karena dalam komunikasi lisan kata-kata langsung lenyap setelah diucapkan. Pada faktor pengulangan pernyataan terkandung dua pengertian. Pertama, mengemukakan kembali gagasan atau konsep dengan lebih dari satu rangkaian kata atau kalimat. Dengan mengemukakan kembali gagasan yang telah disampaikan akan membuatnya

lebih jelas dan spesifik. Kedua, mengkaji ulang gagasan atau konsep dengan lebih dari satu sudut pandang. Mengkaji ulang gagasan dari berbagai perspektif bisa dicapai melalui perumusan kembali unsur-unsur pembentuknya dan mendefinisikan kembali konsep dasarnya. Sehingga suatu gagasan menjadi dinamis dan lebih “berwarna”.

#### 4. *Koherensi*

Kelemahan dari komunikasi lisan adalah tidak adanya simbol-simbol seperti pada komunikasi tulisan yang menjadi pedoman dalam menafsirkan dan memahami pembicaraan. Maka itu membuat koherensi di antara gagasan dan memastikannya baik secara keseluruhan dari pesan yang dikomunikasikan atau dalam gagasan yang membentuk keseluruhan pesan menjadi sangat penting. Dengan adanya koherensi di antara pesan-pesan atau gagasan yang disampaikan, komunikator tentu akan membantu dan lebih memudahkan pemahaman pesan oleh komunikan. Dan koherensi akan membuat pesan menjadi runtut dan sistematis.

Demikian Al-Qur'an mengajarkan *qawlan maysûran* kepada manusia supaya dia dapat berkomunikasi dengan bijaksana. Komunikasi yang tidak saja menyenangkan dan menggembirakan, tetapi juga mudah ditangkap dan dipahami (efektif).

#### **B. Prinsip Qawlan Balighan**

Prinsip *qawlan balighan*, sebagaimana dijelaskan dalam bab III, menjelaskan tentang cara berkomunikasi yang bisa menyentuh pikiran dan hati orang sekaligus.



Prinsip ini merupakan representasi dari komunikasi efektif. Wilbur Schramm, yang dikutip Onong Uchjana Effendi, menyatakan bahwa komunikasi efektif dapat terjadi bila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*), yakni paduan pengalaman dan pengertian (*collection of experience and meanings*) yang pernah diperoleh oleh komunikan.<sup>8</sup> Secara sederhana, komunikasi efektif adalah komunikasi yang berhasil.

Jalaluddin Rakhmat merinci pengertian *qawlan balighan* menjadi dua: pertama, *qawlan balighan* terjadi bila komunikator menyesuaikan pembicaraannya dengan sifat-sifat khalayak yang dihadapinya. Dalam istilah Al-Qur'an, ia berbicara "*fi anfusihim*" (tentang diri mereka). Pada zaman modern, para ahli komunikasi berbicara tentang *frame of reference* dan *field of experience*. Dan komunikator baru efektif, bila ia menyesuaikan pesannya dengan kerangka rujukan dan medan pengalaman khalayaknya. Kedua, *qawlan balighan* terjadi bila komunikator menyentuh hati dan otaknya sekaligus<sup>9</sup>

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Berbicara yang efektif tidak harus dilakukan dengan panjang lebar. Penguraian yang terlalu panjang akan terkesan bertele-tele dan bahkan bisa mengurangi kredibilitas komunikator. Dalam satu hadis disebutkan:

ليس البيان كثرة الكلام ولكن فصل فيما يحب الله ورسوله وليس العى عى اللسان  
ولكن قلة المعرفة بالحق • (رواه الديلمى عن ابى هريرة)

<sup>8</sup> Onong Uchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja RosdaKarya, 2002), 13.

<sup>9</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Islam Aktual*, (Bandung: Mizan, 2001), 83.

"kejelasan itu bukanlah banyak perkataan, melainkan ketegasan tentang apa yang disukai Allah dan rasul-Nya. Kalau itu bukan kelu lidah melainkan kurang pengetahuan tentang kebenaran." (HR al-Daylamiy)<sup>10</sup>

Oleh karena itu, Rasulullah mengajarkan untuk berkata yang singkat dengan makna yang padat. Perkataan yang singkat dan padat makna ini disebutnya dengan *jawâmi' al-kalim*.<sup>11</sup>

Sementara itu, para pakar bahasa, dalam Quraish Shihab, memberikan beberapa kriteria yang harus dipenuhi untuk menjadikan pesan yang disampaikan efektif:

1. Tertampungnya seluruh pesan dalam kalimat yang disampaikan;
2. Kalimatnya tidak bertele-tele, tetapi tidak pula terlalu singkat sehingga tidak mengaburkan makna pesan.
3. Kosa kata yang merangkai kalimat tidak asing bagi pendengar dan pengetahuan komunikatif, mudah diucapkan serta tidak "berat" didengar.
4. Kesesuaian kandungan kalimat dan gaya bahasa dengan sikap komunikatif.
5. Kesesuaian ucapan (kalimat) dengan tata bahasa.<sup>12</sup>

Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss mempunyai pandangan bahwa komunikasi efektif adalah serangkaian proses komunikasi yang dilakukan sehingga menghasilkan sesuatu yang konkrit (tindakan). Untuk itu mereka merumuskan bahwa komunikasi

<sup>10</sup> Syirawayh ibn Syahradar ibn Syirawayh al-Daylamiy, *Firdaws al-Akhhâr*, vol. 3 (Beirut: Dar al-Kitab al-'Arabiyy, 1987), 445.

<sup>11</sup> Abu Husayn Muslim ibn Hajaj al-Qusyayriy al-Naysaburiy, *Shahîh Muslim*, vol. 1 (Beirut: Dar al-Fikr, tt), 371.

<sup>12</sup> Quraish Shihab, *Secercah Cahaya Ilahi*, (Bandung: Mizan, 2000), 254.

bisa dikatakan efektif apabila menghasilkan lima hal: pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang baik, dan tindakan.<sup>13</sup>

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

### 1. Pemahaman

Pemahaman di sini, menurut mereka, berarti penerimaan yang cermat atas isi pesan seperti yang dimaksudkan oleh komunikator. Kegagalan menerjemahkan isi pesan tentu saja akan menjadikan komunikasi tidak efektif. Salah-salah bisa menimbulkan pertengkaran. Misalnya, memegang kepala oleh orang Barat dianggap sebagai ungkapan rasa sayang atau simpatik. Tentu saja perlakuan seperti ini akan ditanggapi lain oleh orang Indonesia, karena memegang kepala dalam budaya Indonesia dianggap sebagai penghinaan atau pelecehan.

### 2. Kesenangan

Tidak semua komunikasi ditujukan untuk persuasi. Kadang komunikasi dilakukan sebagai—apa yang dianggap mazhab transaksional—komunikasi untuk menimbulkan kesejahteraan bersama. Seperti ucapan "*Assalâmu 'alaykum*", "Hai! Apa kabar". Komunikasi ini biasa disebut komunikasi fatik (*phatic communication*). Komunikasi inilah yang menjadikan hubungan dalam masyarakat hangat, akrab, dan menyenangkan.

### 3. Mempengaruhi Sikap

Ini adalah dimensi persuasif dari komunikasi efektif. Dan ini yang paling sering dilakukan. Pemahaman atas pesan komunikator belum tentu akan disetujui

<sup>13</sup> Stewart L. Tubbs-Sylvia Moss, *Human Communication*, buku pertama, terj. Deddy Mulyana dan Gembirasari (Bandung: PT Remaja RosdaKarya, 1993), 23-27.

oleh komunikan. Karena, komunikan mempunyai pandangan sendiri terhadap apa yang disampaikan komunikator. Oleh karena itu, komunikasi akan efektif apabila komunikasi yang dilakukan mampu mengubah pandangan dan sikap komunikan.

#### 4. Memperbaiki Hubungan

Komunikasi juga ditujukan untuk menumbuhkan hubungan sosial yang baik. Manusia adalah makhluk sosial yang sangat membutuhkan kehadiran orang lain, baik sebagai teman, kekasih, tetangga atau yang lainnya. Kebutuhan sosial ini oleh seorang pakar diperinci dalam tiga hal: *inclusion*, *control*, dan *affection*. Kebutuhan sosial adalah kebutuhan untuk menumbuhkan dan mempertahankan hubungan yang memuaskan dengan orang lain dalam hal interaksi dan asosiasi (*inclusion*), pengendalian dan kekuasaan (*control*), serta cinta dan kasih sayang (*affection*).<sup>14</sup> Kegagalan membina hubungan sosial yang baik akan membuat seseorang menjadi tertutup, mengisolasi diri, atau bahkan cenderung agresif, selalu membuat kekacauan di lingkungannya.

#### 5. Tindakan

Tindakan menjadi tujuan akhir dari keseluruhan proses komunikasi. Mendorong komunikan untuk melakukan tindakan sesuai keinginan komunikator, merupakan hal yang paling sulit dicapai. Mengusahakan pemahaman atas pesan yang dikomunikasikan sudah sulit, tetapi lebih sulit lagi mempengaruhi sikap, jauh lebih sulit lagi adalah mendorong komunikan untuk melakukan tindakan.

<sup>14</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT Remaja RosdaKarya, 2002), 14.

Menimbulkan tindakan nyata merupakan indikasi dari keefektifan komunikasi yang paling penting. Karena untuk menimbulkan tindakan, seorang komunikator terlebih dahulu harus menanamkan pemahaman, membentuk dan mempengaruhi sikap, serta menumbuhkan hubungan sosial yang baik. Sedangkan tindakan merupakan hasil dari keseluruhan proses komunikasi.

Bila rumusan Tubb dan Moss di atas diintegrasikan dengan ayat *qawlan balighan*, maka akan ditemukan keserasiannya. Dalam ayat tersebut, terdapat ungkapan *wa'izhhum* (dan berilah mereka pelajaran). "Pemberian pelajaran" di sini mencerminkan akan "pemahaman" terhadap pesan yang dikomunikasikan. Sementara itu, konteks dari ayat tersebut berkaitan dengan perilaku orang munafik yang sering membuat kegaduhan dalam masyarakat, khususnya dengan kaum muslim. Diharapkan dengan komunikasi yang efektif dapat memperbaiki hubungan di antara keduanya, sehingga tercipta kesenangan, kehangatan, dan keakraban dalam hidup bermasyarakat. Dan, ungkapan *wa qu! lahum qawlan baligha* (dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka) terkandung unsur mempengaruhi sikap sekaligus—diharapkan juga—dapat menimbulkan tindakan yang nyata.

### C. Prinsip Qawlan Ma'rûfan

Pada awal tahun 2003 presiden Indonesia, Megawati Soekarnoputri, memberikan "kado" yang menyakitkan bagi rakyatnya: yaitu pengumuman kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM), tarif telepon, dan tarif dasar listrik (TDL). Pengumuman ketiga kebutuhan pokok tersebut sangat mengejutkan rakyat

Indonesia—terutama rakyat miskin. Ibarat pepatah "sudah jatuh tertimpa tangga pula". Karena dalam situasi krisis moneter yang tak kunjung usai, rakyat lagi-lagi harus menanggung beban yang teramat berat. Dan yang lebih menyakitkan lagi, pengumuman tersebut dilakukan di tengah-tengah pesta ulang tahun suami presiden Megawati, Taufik Kiemas, yang meriah lagi mewah.

Boleh jadi presiden Megawati bersimpati kepada rakyat Indonesia dengan mengatakan bahwa ini merupakan keputusan yang sulit diambil dan ini juga demi masa depan bangsa dan negara Republik Indonesia. Tapi, presiden Megawati tidak berempati ketika membacakan keputusannya—yang dilakukan di tengah pesta yang mewah. Mungkin reaksi rakyat Indonesia akan sedikit berbeda, jika saja presiden Megawati berempati. Yaitu dengan meminta pengertian rakyat Indonesia dan membacakan keputusan itu di tengah-tengah mereka, misalnya.

Prinsip *qawlan ma'rûfan* mengajarkan untuk berkata yang baik. Perkataan yang baik tidak hanya dalam arti sopan, tapi juga harus memperhatikan aspek psikologi komunikasi—dengan tetap menjaga kebenaran informasi. Arti *qawlan ma'rûfan* sendiri, seperti disimpulkan dalam bab III, adalah perkataan yang bermanfaat, memberikan pengetahuan, mencerahkan pemikiran, serta menunjukkan kepada pemecahan kesulitan. Dalam istilah komunikasi, perkataan yang baik adalah perkataan atau berbicara dengan menggunakan empati, bukan simpati.

Perkataan yang empatik berbeda dengan perkataan yang simpatik. Sekilas kedua istilah tersebut tampak sama, dan sering disamakan. Padahal keduanya mempunyai perbedaan. Perasaan empati sesungguhnya telah mewakili perasaan

simpati. Atau dengan perkataan lain, empati adalah bentuk simpati yang dalam.

Milton J. Bennet, dalam tulisannya, menguraikan perbedaan antara keduanya.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Ada sebuah kaidah emas yang dipegang teguh dalam budaya Amerika, "lakukanlah kepada orang lain seperti Anda memperlakukan diri Anda."<sup>15</sup> Kaidah inilah yang kemudian disebut sebagai sikap simpati. Menurut Bennet, kaidah ini mengandung unsur yang merusak. Ya tu, bahwa semua orang pada prinsipnya adalah sama, karena itu mereka betul-betul ingin memperoleh perlakuan yang sama.<sup>16</sup> Asumsi tentang kesamaan tersebut secara tegas menafikan adanya perbedaan dalam diri manusia. Karena pada dasarnya manusia adalah berbeda, baik secara individu, budaya, kelompok etnik, status sosial ekonomi, pendidikan, jenis kelamin, usia, serta norma-norma yang berlaku. Asumsi kesamaan itulah yang mendasari strategi komunikasi simpati. Sehingga simpati didefinisikan sebagai, "Penempatan diri secara imajinatif pada posisi orang lain".<sup>17</sup>

Untuk mengatasi hal itu, maka harus diasumsikan adanya perbedaan dalam digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

diri manusia yang tercermin dalam strategi komunikasi empati. Definisi empati sendiri adalah partisipasi emosional dan intelektual secara imajinatif pada pengalaman orang lain.<sup>18</sup> Definisi empati ini, menurut Bennet, menunjukkan dua perbedaan penting dengan simpati. Dalam empati dikatakan "berpartisipasi" bukan "menempatkan". Pun, dalam empati berhubungan dengan "pengalaman" bukan

<sup>15</sup> Milton J. Bennet, "Mengatasi Kaidah Emas: Simpati dan Empati", dalam Rakhmat dan Deddy (ed.), *Komunikasi Antarbudaya* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1993), 72.

<sup>16</sup> *Ibid.*, 73.

<sup>17</sup> *Ibid.*, 88.

<sup>18</sup> *Ibid.*, 87.

"posisi". Menempatkan diri pada posisi orang lain mengasumsikan kesamaan yang hakiki dengan orang lain, sehingga cukup berpindah tempat saja. Sebaliknya, berpartisipasi dalam pengalaman orang lain tidak mengasumsikan kesamaan hakiki. Pengalaman orang lain mungkin saja sangat asing, meskipun dalam posisi yang sama. Jadi, hal itu tidak saja perlu berganti tempat, melainkan juga harus memasuki kepala dan hati orang lain. Berpartisipasi dalam pengalaman orang lain seakan betul-betul orang lain itu.<sup>19</sup> Dalam khazanah Islam, empati bisa disamakan dengan *al-muru'ah* (kemuliaan akhlak). *Al-muru'ah* menurut al-Mawardi, sebagaimana dikutip Majid Fakhry, adalah pemahaman terhadap suasana (perbuatan) sehingga jiwa berada dalam kondisi terbaik yang memungkinkan untuk tidak memanas-manaskan rasa dendam secara sengaja dan tidak pula menjadi obyek yang pantas dihina. Dan *murū'ah*, lanjutnya, memerintahkan untuk melakukan apa yang paling indah.<sup>20</sup>

Pada contoh yang dikemukakan di atas, terlihat bahwa presiden Megawati—ketika mengumumkan kenaikan ketiga kebutuhan pokok itu—hanya bersimpati. Hal itu tercermin dari sikapnya ketika mengumumkan kenaikan tersebut yang dilakukan di tengah-tengah pesta yang mewah. Dalam hal ini, presiden Megawati menganggap bahwa semua rakyat Indonesia sama dengan dirinya: dengan gaji jutaan rupiah, naik sedan mewah, serta fasilitas yang serba gratis dari Negara. Presiden tidak menyadari adanya perbedaan tingkat sosial-ekonomi pada bangsa Indonesia. Dan juga rasa simpati presiden Megawati tersebut menunjukkan "solusi" yang otoriter—dan ini

<sup>19</sup> Ibid., 88.

<sup>20</sup> Majid Fakhry, *Etika dalam Islam*, terj. Zakiyuddin Baidhawi (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1996), 86.



menjadi "keharusan" dari kaidah simpati, tidak peduli apakah disetujui atau tidak—atas persoalan yang melilit bangsa ini. Berbeda dari simpati, kaidah empati, seperti dikatakan Jeanne Segal, tidak berusaha memberikan solusi yang otoriter supaya persoalan cepat terselesaikan, tetapi tetap terbuka akan kebutuhan terhadap penyelesaian persoalan tersebut.<sup>21</sup> Dan, tentunya rakyat lebih menghendaki pengertian dari pemerintah daripada "solusi" yang membuat mereka lebih menderita.

Konteks dari *qawlan ma'rûfan*—dalam keempat ayatnya—ditujukan kepada orang-orang yang lemah atau lebih tepatnya orang yang sedang dalam kesusahan: anak-anak yatim, orang-orang yang ditinggal mati keluarganya, dan wanita janda. Terhadap mereka, Al-Qur'an memerintahkan untuk tidak berlaku sewenang-wenang.<sup>22</sup> Maka, berbicara dengan empati akan dapat menghibur atau paling tidak dapat meringankan beban pikiran mereka. Oleh karena itu, Al-Qur'an menyatakan:

قول معروف ومغفرة خير من صدقة يتبعها اذى والله غني حليم (البقرة: ٢٦٣)

Perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik dari sedekah yang diiringi dengan sesuatu yang menyakitkan (perasaan si penerima). Allah Mahakaya lagi Maha Penyantun. (QS al-Baqarah [2]: 263)

<sup>21</sup> Jeanne Segal, *Melejitkan Kepekaan Emosional*, terj. Ary Nilandari (Bandung: Kaifa, 2000), 158.

<sup>22</sup> Dalam surat al-Dhuhâ ayat 9-11 larangan berlaku sewenang-wenang terhadap anak yatim dan orang yang meminta-minta ditunjukkan dengan kata *fâ lâ taqhar*. Penggunaan kata "qahr" pada ayat tersebut, menurut 'Aisyah Abdurrahman, memberikan keterangan bahwa kesewenang-wenangan terhadap mereka tidak hanya dalam bentuk merampas haknya, tetapi juga meliputi perkataan yang kasar, pandangan yang sinis, juga sindiran yang menyakitkan. Lebih lanjut, dengan mengutip al-Razy, 'Aisyah menjelaskan—dalam ketiga ayat itu—bahwa pengakhiran hak Allah, yaitu syukur dan mendahulukan hak anak yatim dan orang yang meminta-minta menunjukkan Allah Mahakaya, sedang kedua orang itu membutuhkan. Mendahulukan hak orang yang membutuhkan adalah lebih utama. Dan dalam ayat tersebut terkandung makna bahwa Allah menetapkan untuk keduanya—yang juga merupakan konsekuensi dari strategi komunikasi empati—berupa "tindakan". 'Aisyah Abdurrahman, *Tafsir Bintusy-Syathi*, terj. Mudzakir Abdussalam (Bandung: Mizan, 1996), 92-94.

Perkataan yang baik dalam ayat di atas mengajarkan supaya seseorang berbicara dengan kasih sayang bila tidak mampu atau menolak memberikan sesuatu kepada orang lain. Atau dengan perkataan lain, lebih baik tidak memberi daripada memberi dengan disertai kata-kata yang tidak mengenakan hati. Sementara pemberian maaf menunjukkan sikap terbuka seseorang dan memaafkan meskipun perlakuan yang diterimanya kurang baik.

Bersikap empati—menurut Jeanne Segal—mempunyai konsekuensi-konsekuensi. Salah satunya adalah bahwa dengan berempati akan membukakan mata seseorang terhadap penderitaan orang lain dan itu akan melahirkan rasa kasih sayang (Jawa: welas asih). Kaitan antara empati dan kasih sayang, lanjut Segal, adalah jelas. Ketika seseorang merasakan penderitaan orang lain, maka ia akan peduli dan akan bertindak. Empati menarik perhatian seseorang terhadap masalah-masalah kebutuhan sosial dan ketidakadilan yang memerlukan tindakan nyata. Dan dengan empati tidak saja membuat seseorang menjadi orang tua, teman, kekasih, anggota keluarga, dan rekan kerja yang memahami, mencintai dan peduli, tapi juga manusia yang lebih baik.<sup>23</sup> Bukankan Nabi saw mengatakan, "sebaik-baik manusia adalah yang mampu memberi manfaat pada manusia."<sup>24</sup>

Bersikap empati juga dapat menumbuhkan sikap terbuka: membebaskan seseorang dari memberikan cap benar-salah kepada orang lain. Dengan sikap ini

<sup>23</sup> Segal, *Melejitkan*, 158.

<sup>24</sup> Muhammad al-Mad'uw bi'abdi al-Ra'uf al-Manawiy, *Faydh al-Qadir bi Syarh al-Jami' al-Shaghîr*, vol. 3 (Beirut: Dar al-Fikr, 1972), 481. Lihat juga Isma'il ibn Muhammad al-'Ajluni al-Jarahiy, *Kasyf al-Khafa' wa Muzîlu al-Ilbas* (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiah, 1988), 393.

perbedaan pandangan tidak akan menimbulkan pertentangan atau kekecewaan.<sup>25</sup> Dan orang yang mampu berempati menegaskan dirinya sebagai pribadi yang beriman.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id  
 ثم كان من الذين آمنوا وتواصوب الصبر وتواصوب المرحمة • (البلد: ١٧)

Dan dia termasuk orang-orang yang beriman dan saling berpesan untuk bersabar dan saling berpesan untuk be-kasih sayang. (QS al-Balad [90]: 17)

'Aisyah Abdurrahman dalam analisisnya terhadap kata "al-îmân" pada ayat di atas menyatakan:

wâwu—yang menghubungkan kata al-îmân dengan pesan bersabar dan berkasih-sayang—menunjukkan hubungan tanpa tingkatan, menandakan bahwa iman akan bersemayam di dalam jiwa yang sehat, menjaga perasaan dan mampu bekerja keras, berderma, dan mencintai orang lain. Ia mendapat petunjuk dan jalan kebaikan, sehingga menjauhi keburukan. Iman ini disertai dan diikuti oleh kesadaran hak jamaah, yakni berupa kewajiban berwasiat dengan bersabar dan menaburkan kasih sayang. Bersabar penuh tanggung jawab, demi kebaikan, dan berkasih sayang, menjadikan manusia bersaudara, bekerja sama, solider, dan bersatu. Seakan-akan mereka anggota satu tubuh, jika salah satunya sakit, maka anggota lain ikut begadang dan demam.<sup>26</sup>

Akhirnya, perkataan yang baik ini oleh Allah diibaratkan dengan pohon yang kuat dan senantiasa berbuah untuk memberi manfaat bagi kehidupan:

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id  
 ألم تر كيف ضرب الله مثلا كلمة طيبة كشجرة طيبة أصلها ثابت و فرعها في

السماء • تؤتي أكلها كل حين بإذن ربها ويضرب الله الامثال للناس لعلهم يتذكرون •

(ابراهيم: ٢٤-٢٥)

Tidakkah kamu perhatikan bagaimana Allah telah membuat perumpamaan kalimat yang baik seperti pohon yang baik, akarnya teguh dan cabangnya (menjulangi) ke langit, pohon itu memberikan buahnya pada setiap musim dengan seizin Tuhannya. Allah membuat perumpamaan-perumpamaan itu untuk manusia supaya mereka selalu mengingatnya. (QS Ibrâhîm [14]: 24-25)

<sup>25</sup> Ibid., 155.

<sup>26</sup> 'Aisyah Abdurrahman, *Tafsir*, 311.

#### D. Prinsip Qawlan Karîman

Pada prinsip *qawlan karîman* ini membicarakan penghormatan dalam berkomunikasi. Sebagaimana telah diuraikan pada bab III, kata *qawlan karîman* menyiratkan arti penghormatan.

Penghormatan dalam berkomunikasi mempunyai peranan yang sangat penting untuk menciptakan suasana komunikasi yang kondusif: hangat, tenang, dinamis, dan produktif. Komunikator yang menjalankan prinsip penghormatan akan menjauhkannya dari sikap agresif. Agresif dalam arti pemaksaan kehendak, otoriter dan kecurangan. Sebaliknya penghormatan akan membentuknya menjadi pribadi yang terbuka. Dengan sendirinya juga akan mengubah arah komunikasi dari statis menjadi dinamis, dari satu arah menjadi dua arah, dari monolog menjadi dialog.

Dalam hal ini Christopher Lyle Johnstone, dalam Johannesen, berpendapat bahwa penghormatan terwujud bila komunikator menghargai kemanusiaan komunikan (bersikap manusiawi). Bersikap manusiawi berarti komunikator memandang komunikan sebagai person (pribadi), partner, bukan sebagai obyek. Ia berkata:

Bersikap manusiawi mengisyaratkan bahwa seseorang bertingkah laku berdasarkan penghormatan dan kelembutan terhadap orang lain. Ia memberi penghargaan terhadap orang lain serta berkeinginan untuk melindungi dan memelihara mereka. Dalam contoh pertama, etika humanis mengharuskan individu berlaku responsif terhadap pengaruh kuat yang mungkin timbul dalam diri manusia yang dipengaruhi oleh tindakan tersebut. Ia akhirnya menuntut agar seseorang bertingkah laku sedemikian rupa untuk meningkatkan kesempatan guna menumbuhkan dalam dirinya dan diri orang lain kesadaran dan apresiasi terhadap kemanusiaan.<sup>27</sup>

<sup>27</sup> Ricard L. Johannesen, *Etika Komunikasi*, terj. Dedy Djameluddin Malik dan Deddy Mulyana (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1996), 57.

Senada dengan Johnstone, Thomas Nilsen, dalam Johannesen, memberikan saran-saran yang mesti diterapkan untuk menciptakan suasana komunikasi dialogis yang etis: (1) penghormatan seseorang sebagai person, tanpa memandang umur, status, atau hubungan dengan pembicara; (2) penghormatan terhadap ide, perasaan, maksud, dan integritas orang lain; (3) bijaksana, obyektif, dan keterbukaan pikiran, yang mendorong kebebasan berekspresi; (4) penghormatan terhadap bukti dan pertimbangan yang rasional terhadap berbagai alternatif; dan (5) terlebih dahulu mendengarkan dengan hati-hati dan berempati sebelum menyatakan persetujuan atau ketidaksetujuan.<sup>28</sup>

Saran-saran yang diajukan Nilsen tersebut berpangkal pada satu kesimpulan, yakni sikap terbuka. Jalaluddin Rakhmat memberikan enam karakteristik sikap terbuka:

1. Menilai pesan secara obyektif, dengan menggunakan data dan keajegan logika.
2. Membedakan dengan mudah, melihat nuansa dsb.
3. Berorientasi pada isi, bukan sampul.
4. Mencari informasi dari berbagai sumber.
5. Lebih bersifat provisial dan bersedia mengubah kepercayaannya.
6. Mencari pengertian pesan yang tidak sesuai dengan rangkaian kepercayaan.<sup>29</sup>

Dari pemaparan sikap terbuka di atas, maka di sini akan disimpulkan menjadi tiga sifat: pemaaf, adil, dan jujur.

<sup>28</sup> Ibid., 77.

<sup>29</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi*, 136.

### a. Pemaaf

Pemaaf berarti keterbukaan terhadap perbedaan pendapat, keterbukaan terhadap kritik. Perbedaan pendapat tidak harus disikapi secara emosional, melainkan harus disikapi dengan arif dengan menganggapnya sebagai hal yang wajar dan niscaya dalam kehidupan. Kesiediaan untuk berbeda—tapi bukan asal berbeda—akan membebaskan seseorang dari sikap otoriter, sombong, menang sendiri, dan merasa benar sendiri. Tuhan sebagai pemilik kebenaran yang absolut saja tidak pernah ingin memaksakan kehendak-Nya—walaupun itu bisa dilakukan-Nya. Dia memberikan kebebasan penuh kepada hamba-Nya untuk menentukan pilihannya, serta menghargainya. Karena tanggung jawab serta akibat dari pilihan tersebut ditanggung mereka sendiri:

فَالهَمها فجورها وتقواها • قد افلح من زكها • وقد خاب من دسها • (الشمس : ٨-

(١٠

Maka Allah mengilhamkan kepada jiwa itu (jalan) kefasikan dan ketakwaannya, sesungguhnya beruntunglah orang yang mensucikan jiwa itu, dan sesungguhnya merugilah orang yang mengotorinya. (QS al-Syams [91]: 8-10)

Dalam firman di atas tersirat "Keinginan" Tuhan akan kehidupan yang dinamis. Dari ayat itu juga, Tuhan ingin menunjukkan "diri"-Nya bukanlah Dzat yang zhalim, pemaksa, dan otoriter. Dan bahwa akibat yang ditanggung manusia nanti adalah disebabkan pilihan-pilihan mereka yang dilakukan secara sadar. Oleh karena itu, Tuhan menegur ketika Nabi Muhammad berkeinginan untuk memaksa manusia

mengikuti risalah yang diembannya, "Dan jikalau Tuhanmu menghendaki, tentulah beriman semua orang yang di muka bumi seluruhnya. Maka apakah kamu (hendak) memaksa manusia supaya mereka menjadi *orang-orang yang beriman semuanya*?"<sup>30</sup>

Karena sesungguhnya seorang Nabi itu hanya diberi tugas untuk memberi peringatan, bukan sebagai pemaksa.<sup>31</sup>

Sifat memaksa dengan sendirinya akan menghadirkan sifat-sifat lainnya, seperti sombong, otoriter, sok suci, dan semua sifat yang menganggap dirinya adalah yang paling baik. Orang yang memelihara sifat ini tak ubahnya seperti orang gila. Gila, karena ia tidak menyadari kemanusiaannya yang bisa benar dan bisa salah. Firman Allah,

وهو اعلم بكم اذ انشأكم من الارض واذ انتم اجنة في بطون امهتكم فلا تركوا انفسكم  
هو اعلم بمن اتقى • (النجم: ٣٢)

"Dan Dia lebih mengetahui (tentang keadaan)mu ketika Dia menjadikan kamu dari tanah dan ketika kamu masih janin dalam perut ibumu; maka janganlah kamu mengatakan dirimu suci. Dia-lah yang paling mengetahui tentang orang yang bertakwa" (QS al-Najm [53]: 32).

Sikap merasa benar sendiri, sok suci akan membawa seseorang kepada cara pandang subyektif terhadap kebenaran. Bahwa hanya pendapatnya yang paling benar. Cara pandang inilah sebenarnya yang menghancurkan kebenaran itu sendiri. Allah mengibaratkan, "Andaikata kebenaran itu menuruti hawa nafsu mereka, pasti

<sup>30</sup> Al-Qur'an, 10: 99.

<sup>31</sup> Ibid., 88: 21-22.

binasalah langit dan bumi ini, dan semua yang ada di dalamnya...."<sup>32</sup> Kepada orang-orang (baca: komunikator) yang merasa benar sendiri ini, Allah menempatkannya pada golongan orang-orang yang merugi.<sup>33</sup>

#### b. Adil

Adil berarti seimbang, dalam arti komunikator tidak selektif dalam menampilkan pendapat teman dialog. Adil juga berarti persamaan. Dalam arti ini semua orang harus diperlakukan secara sama, tanpa memandang status, usia, agama, dan hubungan kekeluargaan. Karena yang membedakan manusia, menurut Al-Qur'an, adalah kadar ketakwaannya.<sup>34</sup>

Nabi saw sendiri pernah ditegur Allah ketika berdakwah, "Dan bersabarlah kamu bersama-sama dengan orang yang menyeru Tuhannya di pagi dan senja hari dengan mengharap keridhaan-Nya; dan janganlah kedua matamu berpaling dari mereka (karena) mengharapkan perhiasan kehidupan dunia ini...." (QS al-Kahfi [18]: 28).

Sindiran yang lebih keras lagi diutarakan Allah dalam ayat-Nya yang lain:

عَبَسَ وَتَوَلَّى • اِنْ جَاءَهُ الْاَعْمَى • وَمَا يُدْرِيكَ لَعَلَّهٗ يَزْكٰى • اَوْ يَذْكُرْ فِتْنَعَهُ الذِّكْرٰى •

اما من استغنى • فانت له تصدى • (عيس: ١ - ٦)

Dia (Muhammad) bermuka masam dan berpaling, karena telah datang seorang buta kepadanya. Tahukah kamu, barangkali ia ingin membersihkan dirinya (dari dosa), atau (dia) ingin mendapatkan pelajaran, lalu pelajaran itu memberi manfaat kepadanya?

<sup>32</sup> Ibid., 23: 71.

<sup>33</sup> Ibid., 18: 103-104.

<sup>34</sup> Ibid., 49: 13.



Adapun orang yang menganggap dirinya serba cukup, maka kamu melayaninya. (QS 'Abasa [80]: 1-6)<sup>35</sup>

Memberikan kesempatan secara adil kepada para peserta dialog dalam mengemukakan pendapatnya akan lebih mendekati (dialog) pada kebenaran obyektif. Sebab setiap peserta dialog membawa misi kebenarannya masing-masing. Sehingga, di samping memperkaya khazanah keilmuan para peserta dialog, juga diharapkan dari adu argumentasi tentang kebenaran itu menghasilkan kebenaran yang lebih mendekati kebenaran, yaitu kebenaran obyektif.

### c. Jujur

Untuk mendukung aspek-aspek sikap terbuka terdahulu (aspek pemaaf dan aspek adil), kejujuran juga diperlukan untuk mencapai sebuah dialog yang sehat. Sikap jujur di sini berarti kemauan untuk mengakui kesalahannya, mengakui kebenaran pendapat orang lain. Keberanian mengakui kebenaran pendapat orang lain menunjukkan sikap suportif. Sebaliknya, kecenderungan mempertahankan pendapat sendiri—meskipun salah—adalah cerminan dari sikap defensif.<sup>36</sup>

Sikap jujur ini sendiri telah diteladankan oleh Rasulullah saw bila beliau salah dalam pendapatnya. Dalam satu hadis diceritakan, ketika Nabi berjalan melewati para petani yang sedang mengawinkan (bunga) buah kurma, beliau berkomentar,

<sup>35</sup> Kasus ini terjadi ketika ada seorang yang buta (yakni Abdullah ibn Umri Maktum) yang datang kepada Nabi sa meminta ajaran-ajaran tentang Islam. Kedatangan Abdullah tersebut disambut dengan muka masam dan beliau berpaling darinya, karena pada saat itu beliau sedang menghadapi para pembesar Quraish dengan pengharapan agar pembesar-pembesar tersebut mau masuk Islam—dengan prediksi bila pembesar tersebut sudah masuk Islam, maka akan diikuti oleh pengikutnya. Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya: Mahkota, 1989), 1024.

<sup>36</sup> Jalaluddin Rakhmat, mengacu pada rumusan Jack Gibb, menyebutkan enam perilaku yang bisa menimbulkan perilaku suportif dan defensif. Adapun iklim suportif adalah deskripsi, orientasi masalah, spontanitas, empati, persamaan, dan provisionalisme. Sedang iklim defensif adalah evaluasi, kontrol, strategi, netralitas, superioritas, dan kepastian. Lihat Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi*, 134.

"sekiranya kamu sekalian tidak melakukan hal itu, niscaya kurmamu akan baik."

Anjuran nabi tersebut diikuti para petani. Tapi setelah beberapa lama, anjuran Nabi

tersebut tidak menampakkan hasil yang baik, malah banyak buah yang tidak jadi.

Kemudian dengan tanpa rasa malu dan berat dengan kedudukannya sebagai manusia

pilihan Tuhan, Rasulullah meralat pendapatnya dengan berkata, "Kalian lebih

mengetahui urusan dunia kalian." (HR Muslim).<sup>37</sup>

Sifat-sifat terbuka di atas (pemaaf, adil dan jujur) merupakan strategi yang pas

demi terciptanya suasana dialog yang kondusif. Pun, komunikator yang memegang

prinsip keterbukaan menunjukkan dirinya sebagai pecinta kebenaran. Karena

diyakininya kebenaran bertebaran di mana-mana dan bisa datang dari siapa pun tanpa

memandang status, agama, suku, atau apa pun. Serta dengan keterbukaan akan benar-

benar menjadikan perbedaan pendapat adalah rahmat.

Manifestasi sikap terbuka telah dengan sangat baik dituliskan Haidar Bagir,

direktur utama penerbit Mizan, dalam artikelnya *Andai Aku Seorang Muslim Liberal*,

yang di sini dikutip agak panjang:

Andai aku seorang muslim liberal, aku akan melepaskan segenap keyakinan-keislamanku dari segala bentuk otoritas tafsir atas Islam yang tidak sesuai dengan akalku, termasuk otoritas keulamaan. Namun, aku akan menerima tafsir otoritatif dari siapa pun, dalam arti bahwa otoritas itu bersumber pada bukti-bukti yang meyakinkan secara rasional dan berdasar pada prinsip-prinsip ilmiah yang aku yakini kebenarannya.....

Nah, terkait dengan prinsip-prinsip yang aku junjung tinggi itu, aku akan selalu menghargai atau mengapresiasi pendapat orang atau kelompok lain, betapa pun pendapat itu segera tampak tak aku sepakati, asing, atau bahkan terdengar ofensif bagiku. Aku akan berusaha sebisanya untuk memberikan mereka *the benefist of the doubt*, sambil berupaya menerapkan kebijakan bahwa pendapatku (aku yakini) benar, tapi memiliki peluang untuk salah. Sedangkan pendapat orang lain (aku yakini) salah, tapi memiliki peluang untuk benar. Juga bahwa, meski aku berbeda pendapat, hak mereka untuk

<sup>37</sup> Imam Muslim, *Shahih Muslim*, vol. 1, 371.

mengungkapkan pendapatnya akan aku junjung tinggi dan aku bela. Sebab aku percaya bahwa hikmah (kebijaksanaan) "tercecer" di mana-mana, diberbagai opini, dan bahwa aku berkewajiban memungutnya di mana saja aku menemukannya.

Aku pun percaya bahwa perbedaan pendapat (*ikhtilaf*) adalah suatu rahmat, yang—jika kita sikapi dengan benar—akan memperkaya ilmu pengetahuan dan membawa kita lebih dekat kepada kebenaran. Dengan kata lain, makin melengkapkan pengetahuanku tentang kebenaran, mengingat kebenaran yang kita kuasai selalu bersifat parsial. Aku akan sepenuhnya sepakat dengan Abdul Karim Soroush bahwa kebenaran-kebenaran itu berasal dari sumber yang sama dan satu kebenaran tak akan bertentangan dengan kebenaran lainnya. Untuk keperluan itu, sedapat mungkin aku akan bersikap seperti Imam Ghazali ketika mengatakan bahwa sebelum berhak mengkritik, kita harus berupaya untuk bisa memahami pendapat yang akan kita kritik itu seperti pemahaman para penganutnya.....

Luthfi Asyasyaukani dan Syamsu Rizal Panggabean sudah amat bijaksana ketika meyakini bahwa keliberalan dalam pemikiran Islam memiliki gradasi, memiliki spektrum, dan sama sekali tidak monolit. Dalam kerangka ini, sebagai seorang muslim liberal, aku akan menghindarkan sikap selektif dalam menampilkan pendapat orang yang kita kritik, apalagi sirikal. Sebab, sinisme cenderung mendorong kita memahami pandangan kelompok lain secara tereduksi, kalau tak malah karikatural, menyesatkan (*misleading*) dan, dengan demikian, merusak obyektivitas kita.

Juga karena aku yakin bahwa pada dasarnya makhluk yang bernama manusia ini bisa diajak berinteraksi secara persuasif, asalkan kita telaten dalam mengajukan *hujjah-hujjah* kita yang meyakinkan kepada mereka. Dan, juga karena aku sadar bahwa jangan-jangan perbedaan pendapat yang begitu besar antara aku dan mereka banyak juga disumbang oleh kurangnya dialog yang produktif dan silaturahmi yang tulus di antara kami. Aku yakin bahwa ketidaksabaran untuk mendengar pendapat orang lain merupakan produk sikap sombong, merasa benar sendiri, melecehkan orang lain, yang menurutku justru menjadi musuh keterbukaan, pluralisme, dan demokrasi.<sup>38</sup>

Termasuk penghormatan adalah berpenampilan rapi. Pepatah Jawa digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id mengatakan "*Ajineng rogo soko busono*" (berartinya badan bergantung kepada busana yang dikenakannya). Komunikator yang mau berpenampilan rapi adalah orang yang tahu diri, pandai menghargai dan menghormati forum komunikasi. Dan tentu saja komunikator yang berpenampilan rapi akan lebih disukai daripada komunikator yang tampil dengan dandanan jorok. Karena, dengan berpenampilan rapi tersebut komunikasi akan merasa dihargai dan dihormati. Oleh karena itu Allah

<sup>38</sup> Haidar Bagir, "Andai Aku Seorang Muslim Liberal", *Jawa Pos*, tt, Agustus, 2002.

menyuruh Nabi saw untuk berpakaian yang rapi dalam berdakwah "Hai orang yang berselimut, bangunlah lalu berilah peringatan dan Tuhanmu agungkanlah, dan pakaianmu bersihkanlah." (QS al-Mudatstsir [74]: 1-4).

### E. Prinsip Qawlan Layyinan

Definisi *qawlan layyinan*, sebagaimana diuraikan dalam bab III, adalah perkataan yang lemah lembut, bijaksana serta perkataan yang membangkitkan simpatik. Menilik pada definisi tersebut, *qawlan layyinan* lebih merupakan representasi dari komunikasi persuasif. Yaitu komunikasi yang dilakukan untuk mempengaruhi pendapat, sikap, pilihan, dan atau tindakan orang lain.

Komunikasi persuasif dalam ayat ini berkenaan dengan perintah Allah kepada Nabi Musa as dan Harun as untuk mengajak Fir'aun ke jalan yang benar. Perkataan—*layyin*—Musa terekam dalam surat Thâhâ:

....انا رسول ربك فارسل معنا بني اسرائيل ولا تعذبهم قد جئتكم باية من ربك

والسلم على من اتبع الهدى • انا قد اوحى اليك ان العذاب على من كذب وتولى •

(طه: ٤٧-٤٨)

Sesungguhnya kami berdua adalah utusan Tuhanmu, maka lepaskanlah bani Israil bersama kami dan janganlah kamu menyiksa mereka. Sesungguhnya kami telah datang kepadamu membawa bukti (atas kerasulan kami) dari Tuhanmu. Dan keselamatan dilimpahkan kepada orang yang mengikuti petunjuk. Sesungguhnya telah diwahyukan kepada kami bahwa siksa itu (ditimpakan) atas orang-orang yang mendustakan dan berpaling. (QS Thâhâ [20]: 47-48)

Pada surat yang lain, kelembutan ditunjukkan Musa dalam bentuk pertanyaan:

....هل لك الى ان تزكى • واهدك الى ربك فتخشى • (النازعات: ١٨-١٩)

Adakah keinginan bagimu untuk membersihkan diri (dari kesesatan), dan kamu akan kupimpin ke jalan Tuhanmu agar kamu takut kepada-Nya. (QS al-Nâzi'ât [79]: 18-19)

Kutipan persuasi Musa di atas memperlihatkan apresiasi yang sangat besar terhadap Fir'aun. Yaitu, memberikan kebebasan penuh untuk memilih antara beriman atau kafir. Jauh dari kesan agresif. Karena sikap agresif selain tidak efektif, juga akan membahayakan dirinya (Musa). Di sini Musa telah menjadi komunikator etis dalam persuasi seperti yang dikatakan Paul Campbell dalam Ricard L. Johannesen:

Sepanjang pembicaraan Anda membuat argumen sejelas mungkin; Anda menghindari tekanan-tekanan dan praduga-praduga tersembunyi; Anda menunjukkan konsekuensi-konsekuensi pandangan yang Anda berikan baik itu menguntungkan atau tidak untuk maksud Anda....; Anda menerangkan proses berpikir Anda sendiri, jalan yang membuat Anda sampai pada keyakinan yang dibicarakan; dan Anda selalu membuatnya tampak secara total bahwa hadirin harus dengan sadar dan bebas membuat pilihannya sendiri.<sup>39</sup>

Untuk itu Henry W. Johnstone Jr. memandang bahwa persuasi yang etis dan paling bertanggung jawab adalah persuasi yang diberikan "dengan cinta". Semangat cinta dalam persuasi, menurutnya, berarti seorang komunikator tidak termotivasi oleh kepentingan pribadinya. Pada, persuasi "dengan cinta" berarti menghormati kebenaran, menghormati partisipasi orang lain, dan menghormati kebutuhan komunikan untuk mengetahui kebenaran.<sup>40</sup>

Berdasar pada teorinya itu, Johnstone mengajukan kewajiban etis yang berlaku bagi komunikator dan komunikan. Kewajiban bagi komunikator berupa

<sup>39</sup> Johannesen, *Etika Komunikasi*, 48.

<sup>40</sup> *Ibid.*, 51.

keteguhan dan keterbukaan. Dan terhadap komunikan, komunikator mempunyai kewajiban untuk berlaku lemah lembut dan kasihan.<sup>41</sup>

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id  
 1. *Keteguhan*

Keteguhan mengandung pengertian bahwa seorang komunikator tidak boleh mengalah pada argumen atau imbauan dari komunikan. Komunikator mesti menganjurkan pendapatnya sendiri serta menggunakan kemampuan persuasinya untuk menilai saran yang diajukan komunikan. Keteguhan di sini bisa diartikan dengan kredibilitas dan integritas. Dan mengacu pada kisah Musa, keteguhan telah dimilikinya dalam kapasitasnya sebagai pribadi yang beriman dan sebagai utusan Tuhan.

2. *Keterbukaan*

Keterbukaan berarti komunikator harus mendengarkan dengan hati-hati ide-ide yang diutarakan orang lain dan dengan berperasaan, tanpa mementingkan diri sendiri dan mengacuhkannya. Hal itu tercermin dalam penawaran Musa dan kesediaan melakukan dialog dengan Fir'aun.<sup>42</sup>

3. *Lemah lembut*

Lemah lembut berarti seorang komunikator harus menyapa orang lain dengan membujuk atau merayu, bukan dengan kekerasan, baik kekerasan fisik maupun kekerasan paksaan simbolik. Kelemahlembutan Nabi Musa diutarakannya dengan

---

<sup>41</sup> Ibid.

<sup>42</sup> Lihat, Al-Qur'an, 20: 47-56.

memilih kata-kata yang tidak agresif. Ia menghimbau dengan kalimat pertanyaan, "adakah keinginan bagimu untuk membersihkan diri (dari kesesatan)."<sup>43</sup>

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id  
4. *Kasih*

Kasih berarti komunikator harus mendengarkan orang lain demi kepentingan dan keselamatan mereka di atas kepentingan diri sendiri. Nabi Musa menyadari bahwa sifat *tughyân*<sup>44</sup> Fir'aun akan membawanya kepada kesengsaraan di *hari pembalasan* nanti sehingga menggugah hati nurani Musa untuk mengajaknya kepada jalan keselamatan."

Sementara itu Aristoteles, dalam Jalaluddin Rakhmat, mengatakan bahwa persuasi bisa efektif bila komunikator memiliki *ethos*, *logos*, dan *pathos*.<sup>45</sup>

*Ethos* merupakan faktor kredibilitas komunikator. Komunikator yang memiliki intelektual tinggi dan jujur akan lebih mudah dipercaya komunikan. (Lihat juga pembahasan *qawlan sadfidan*).

*Logos* lebih pada keyakinan secara rasional akan kebenaran argumentasi yang digunakan. Upaya untuk mengemukakan argumentasi secara logis telah dilakukan

Nabi Musa ketika berdialog dengan Fir'aun:

قال فمن ربكما يموسى • قال ربنا الذي اعطى كل شيء خلقه ثم هدى • قال فما بال القرون الاولى • قال علمها عند ربي في كتب لا يضل رب ولا ينسى الذي جعل لكم

<sup>43</sup> Ibid., 79: 18.

<sup>44</sup> *Al-tughyân* mempunyai makna melampaui batas kesombongan, kedurhakaan, dan kezaliman. 'Aisyah Abdurrahman. *Tafsir*, 208.

<sup>45</sup> Jalaluddin Rakhmat. *Islam Aktual*, 83.

الأرض مهذا وسلك لكم فيها سبلا وانزل من السماء ماء فأخرجنا به أزواجا من نبات

شتى • (طه: ٤٩-٥٣)

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Berkata Fir'aun, "Maka siapakah Tuhan kamu berdua?" Musa berkata, "Tuhan kami ialah (Tuhan) yang telah memberikan kepada segala sesuatu bentuk kejadiannya, kemudian memberinya petunjuk." Fir'aun berkata, "Maka bagaimanakah keadaan umat-umat yang terdahulu?" Musa menjawab, "Pengetahuan tentang itu ada di sisi Tuhanku, di dalam sebuah kitab, Tuhan kami tidak akan salah dan tidak (pula) lupa, yang telah menjadikan bagimu bumi sebagai hamparan dan yang telah menjadikan bagimu di bumi itu jalan-jalan, dan menurunkan dari langit air hujan. Maka Kami tumbuhkan dari air hujan itu berjenis-jenis dari tumbuh-tumbuhan yang bermacam-macam." (QS Thâhâ [20]: 49-56)

Sedang faktor *pathos* merupakan imbauan emosional. Menghadapi Fir'aun yang sudah terkenal kezalimannya, maka untuk menggetarkan emosinya harus dipilih kata-kata yang pas (leman-lembut). Selain melakukan pemilihan kata, memberikan *reward* atau ganjaran juga merupakan cara persuasi yang sangat efektif. Dalam hal ini Musa berkata, "Dan keselamatan dilimpahkan kepada orang yang mengikuti petunjuk. Sesungguhnya telah diwahyukan kepada kami bahwa siksa itu (ditimpakan) atas orang-orang yang mendustakan dan berpaling."<sup>46</sup>

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Yang tidak kalah penting dari faktor-faktor persuasi di atas adalah kesabaran.

Persuasi sangat membutuhkan kesabaran atau ketelatenan dalam mentransfer ide-ide atau gagasan-gagasan kepada sasaran persuasi. Kesabaran mencerminkan kegigihan berusaha demi tercapainya suatu maksud. Tanpa kesabaran dan cepat berputus asa, maka persuasi yang dilakukan tidak akan menuai hasil apa pun—meski didukung oleh teori-teori persuasi. Al-Qur'an melukiskan keberhasilan persuasi dengan kesabaran:

<sup>46</sup> Al-Qur'an, 20: 47-48.



ولا تستوى الحسنة ولا السيئة ادفع بالتي هي احسن فاذا الذي بينك وبينه عداوة كانه

ولي حميم • وما يلقها الا الذين صبروا وما يلقها الا ذو حظ عظيم • (فصلت: ٣٤-

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

(٣٥

Dan tidaklah sama kebaikan dan kejahatan. Tolaklah (kejahatan itu) dengan cara yang lebih baik, maka tiba-tiba orang yang antaramu dan antara dia ada permusuhan seolah-olah telah menjadi teman yang sangat setia. Sifat-sifat yang baik itu tidak dianugerahkan melainkan kepada orang-orang yang sabar dan tidak dianugerahkan melainkan kepada orang-orang yang mempunyai keberuntungan yang besar. (QS Fushshilat [41]: 34-35)

Kesabaran juga mencerminkan keteguhan dalam menghadapi rintangan-rintangan yang menghadang. Di sini kesabaran bisa dikatakan sebagai sikap terbuka (pemaaf) terhadap tanggapan, kritik, atau bahkan ejekan dari sasaran persuasi. Al-Qur'an menyatakan:

وان عاقبتهم فعاقبوا بمثل ما عوقبتم به ولئن صبرتم لهو خير للصبرين • (النحل:

(١٢٦

Dan jika kamu memberikan balasan, maka balaslah dengan balasan yang sama dengan siksaan yang ditimpakan kepadamu. Akan tetapi jika kamu bersabar sesungguhnya itulah yang lebih baik bagi orang-orang yang sabar. (QS al-Na<sub>l</sub> [16]:

126)

Demikian cita-cita dan harapan dari prinsip *qawlan layyinan*. Berkata dan berlaku lemah lembut akan menjadikan suasana komunikasi (dialog) indah. Dan kelemahlembutan—dengan tanpa mengenyampingkan aspek-aspek yang lain—

merupakan senjata yang ampuh dalam komunikasi persuasif. (Sebagai penutup) keberhasilan dan kegagalan persuasi dilukiskan Allah dalam Qur'an-Nya:

فَمَا رَحْمَةٌ مِنْ اللَّهِ لَكُمْ وَلَوْ كُنْتُمْ فِطْرًا غَاطِبًا الْقَلْبِ لِأَنْفُسِكُمْ مِنْ حَوْلِكَ نَافِعٌ عَنْهُمْ

• واستغفر لهم وشاورهم في الأمر فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين

(ال عمران: ١٥٩)

Dan disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal. (QS Āli ‘Imrân [3]: 159)

## F. Prinsip Qawlan Sadīdan

Setelah pada prinsip-prinsip sebelumnya menekankan tentang teknik-teknik berkomunikasi, maka pada prinsip *qawlan sadīdan* ini lebih menekankan pada aspek kebenaran informasi. Sebagaimana telah dijelaskan pada bab III bahwa *qawlan sadīdan* mengandung pengertian perkataan yang benar. Benar dalam arti sesuai dengan kriteria kebenaran (memiliki referensi atau rujukan) dan tidak bohong atau jujur. Dari sini, sebagai ciri pertama dari komunikator ideal adalah kredibilitas (*credibility*). Kredibilitas menurut Carl I. Hovland dan Walter Weiss merupakan gabungan dari keahlian (*expertise*) dan jujur (*trustworthiness*).<sup>47</sup> Lebih dari itu, disebutkan kata *taqwā* mendahului kata *qawlan sadīdan* mengindikasikan seorang komunikator harus mempunyai integritas yang tinggi.

<sup>47</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi*, 256.

## 1. Kredibilitas

### a. Keahlian (*expertise*)

Unsur pertama dari kredibilitas keahlian, pada pengertian ini, seorang komunikator yang kredibel adalah orang yang ahli, pakar atau paling tidak mempunyai pengetahuan tentang topik yang dibicarakan, karena suatu perkataan bisa dianggap benar bila kebenarannya yang diuraikan sesuai dengan teori pengetahuan yang ada. Bagi orang Islam perkataan yang benar tentu harus sesuai dengan Al-Qur'an, sunnah, dan ilmu pengetahuan. Al-Qur'an menyindir keras orang-orang yang berdebat tanpa ilmu pengetahuan, petunjuk, dan *al-kitab*, "...Dan di antara manusia ada yang membantah tentang (keesaan) Allah tanpa ilmu pengetahuan atau petunjuk dan tanpa kitab yang memberi penerangan."<sup>48</sup>

Pada kesempatan lain, Al-Qur'an mengajarkan agar dalam memberikan penyuluhan menggunakan *al-hikmah* dan *al-maw'izhah al-hasanah*:

ادع الى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وجادلهم بالتى هي احسن • (النحل):

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

(125)

Serulah (manusia) kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan berdebatlah dengan mereka dengan cara yang baik... (QS al-Nahl [16]: 125)

Mengutip al-Maraghi, Mafri Amir menjelaskan bahwa pengertian kata *al-hikmah* dalam ayat ini menunjukkan kepada uraian yang mantap, benar dengan mengemukakan argumentasi yang betul-betul jelas atau akurat untuk menghilangkan

<sup>48</sup> Al-Qur'an, 31: 20.

keragu-raguan sehingga tercapai kebenaran, sedang *al-maw'izhah al-hasanah* lebih pada pemberian argumen-asi yang bisa meyakinkan orang awam.<sup>49</sup> Sementara itu, Murtadha Muthahhari memaknai *al-hikmah* sebagai keyakinan secara rasional dan *al-maw'izhah al-hasanah* sebagai moral.<sup>50</sup>

Kebenaran sudah tentu tidak bisa disandarkan kepada persangkaan. Kebenaran yang didasarkan kepada persangkaan pada hakikatnya bukanlah kebenaran. Karena ia sebatas pada kira-kira, tidak pasti. Al-Qur'an menyatakan persangkaan tidaklah berguna bagi kebenaran, "Dan mereka tidak mempunyai suatu pengetahuan pun tentang itu. Mereka tidak lain hanyalah mengikuti persangkaan saja. Sesungguhnya persangkaan itu tiada berfaedah sedikitpun terhadap kebenaran."<sup>51</sup> Alih-alih mencapai kebenaran, persangkaan justru bisa menimbulkan fitnah yang berujung pada dosa.<sup>52</sup>

Lain halnya dengan kebenaran yang disandarkan pada ilmu pengetahuan. Ia akan berdiri dengan kuat, kokoh, serta mengandung kepastian. Dan Allah berjanji akan menaikkan perkataan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan.

إليه يصعد الكلم الطيب والعمل الصالح يرفعه • (فاطر: ١٠)

Kepada-Nyalah perkataan-perkataan yang baik itu naik dan amal salihlah yang menaikkannya. (QS Fâthir [35]: 10)

<sup>49</sup> Mafri Amir, *Etika Komunikasi Massa dalam Pandangan Islam*, (Jakarta: Logos, 1999), 116.

<sup>50</sup> Murtadha Muthahhari, *Masyarakat dan Sejarah*, terj. M. Hashem (Bandung: Mizan, 1995), 91.

<sup>51</sup> Al-Qur'an, 53: 28.

<sup>52</sup> Ibid., 49: 12.

Terhadap ayat ini al-Ghazali berkomentar bahwa perkataan yang baik adalah yang didasari ilmu dan ilmu itulah yang naik dan bersemayam di hadirat Tuhan. Sedang amal ibarat pembantu yang membawa dan menaikannya.<sup>53</sup> Jadi, bahwa sebuah kebenaran selain didasari oleh ilmu pengetahuan juga harus disertai oleh tindakan nyata, tidak sekedar teori-teori saja. Itu tidak lain supaya komunikator bisa menjadi teladan (*uswah*) bagi komunikannya. Dan ini merupakan bentuk tanggung jawab komunikator atas ucapannya.

Kaitannya dengan ini al-Ghazali, yang dikutip Andewi Suhartini, menyatakan bahwa guru pembimbing (baca: komunikator) hendaknya mengamalkan ilmunya, perbuatannya tidak mendustakan perkataannya, sebab ilmu itu dapat dilihat dengan mata kepala dan orang-orang mempunyai mata kepala lebih banyak.<sup>54</sup> Begitu pentingnya arti pengamalan atas perkataan yang diucapkan sehingga Allah mengecam setiap perkataan yang tidak disertai dengan perbuatan:

ياايهاالذين امنوا لم تقولون مالا تفعلون • كبرمقتا عندالله ان تقولوا مالا تفعلون •  
 (الصف: ٢٣)

Hai orang-orang yang beriman, mengapa kamu mengatakan apa yang tidak kamu perbuat? Amat besar kebencian di sisi Allah bahwa kamu mengatakan apa yang tiada kamu kerjakan. (QS al-Shaff [61]: 2-3)

<sup>53</sup> Abu Hamid al-Ghazali, *Berbisnis dengan Allah*, terj. Ahmad Frank (Surabaya: Pustaka Progressif, 2002), 28.

<sup>54</sup> Andewi Suhartini, "Signifikansi Uswah Hasanah dalam Proses Pendidikan," *Jauhar*, Vol. 3, No. 1, (Juni, 2002), 119.

Tapi pada kenyataannya, banyak orang yang pintar (mempunyai keahlian) yang mengkhianati keahliannya—seperti ditengarai Al-Qur'an di atas. Bahkan ada yang memanfaatkan keahliannya untuk mengelabui khalayak untuk kepentingan sendiri. Untuk itu—dan untuk menjadi komunikator yang benar-benar kredibel—diperlukan seperangkat moral yang bisa memagari keahliannya supaya tidak keluar dari jalurnya, yakni kejujuran.

b. Kejujuran (*trustworthiness*).<sup>55</sup>

Unsur kedua dari kredibilitas adalah kejujuran. Dengan kejujuran, seorang yang mempunyai keahlian akan mampu mengarahkan keahliannya selalu dalam jalan kebenaran. Karena tanpa kejujuran, seorang yang ahli bisa saja memanfaatkan keahliannya untuk kejahatan.

Dalam satu hadisnya Nabi saw bersabda:

عن عبدالله رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: ان الصدق يهدي الى البر وان البر يهدي الى الجنة وان الرجل ليصدق حتى يكون صديقا وان الكذب يهدي الى الفجور وان الفجور يهدي الى النار وان الرجل ليكذب حتى يكتب عند الله كذابا. (رواه البخارى)

Dari Abdullah, dari Nabi saw bersabda: "Sesungguhnya kejujuran itu menunjukkan kepada kebaikan, dan sesungguhnya kebaikan menunjukkan kepada surga. Dan

<sup>55</sup> Jujur dalam bahasa Arab adalah *Shidq*. Menurut Ibn Fariz bin Zakariya arti dasar dari kata *shidq* adalah "kkuatatan" atau "kekerasan", apakah menyangkut bahasa atau mengait dengan masalah-masalah lainnya. Arti yang asli, menurutnya, masih dapat dilihat dalam kata sifat *shadq* yang berarti "keras atau giat". *Shidq* berarti "kebenaran" dari segi bahasa, disebutkan demikian karena "kkuatannya" sebagai lawan dari kelemahan dan kedustaan. Toshihiko Izutsu, *Konsep etika-Religius dalam Qur'an*, terj. Agus Fahri Fuscin et. al. (Yogyakarta: Tiara Wacana, 1993), 107.

sesungguhnya seseorang yang terus-menerus berkata jujur sehingga ia menjadi orang yang dapat dipercaya. Dan sesungguhnya dusta itu menunjuk kepada kejahatan, dan kejahatan itu menunjukkan kepada neraka. Dan sesungguhnya seseorang yang terus menerus berkata dusta sehingga dicatat di sisi Allah sebagai orang yang dusta." (HR Bukhari)<sup>56</sup>

Hadis di atas menjelaskan bahwa hanya dengan kejujuran suatu kebaikan, kedamaian dalam masyarakat akan tetap lestari. Sebaliknya, kebohongan akan merusak tatanan kebaikan dalam masyarakat. Oleh karena itu, Nabi saw mengajarkan untuk selalu berkata jujur meskipun akan berakibat buruk (bagi yang berkata). Dan tidak salah kiranya bila Kahlil Gibran mengatakan bahwa orang yang jujur harus siap menderita.<sup>57</sup>

Berkata benar (jujur) sebagaimana dinyatakan Al-Qur'an merupakan prasyarat untuk kebaikan dan kemaslahatan amal.<sup>58</sup> Bila ingin menyukseskan karya, bila ingin memperbaiki masyarakat maka pesan yang disampaikan harus benar. Dengan perkataan lain, masyarakat menjadi rusak bila isi pesan komunikasi tidak benar. Rezim yang menegakkan kekuasaannya di atas penipuan atau penutupan kebenaran akan runtuh. Seperti rezim Nazi, di Jerman dan rezim Orde Baru (selanjutnya ditulis Orba), di Indonesia.

Bila rezim Nazi menegakkan kekuasaannya di atas kebohongan,<sup>59</sup> maka rezim Orba (selain dengan kebohongan) juga melakukan penopengan-penopengan informasi

<sup>56</sup> Al-Asqalani, *Fath al-Bâriy*, vol. 12, 134.

<sup>57</sup> Kahlil Gibran, *Hikmah-hikmah Kehidupan*, terj. Yusup Priyasudiarja (Yogyakarta: Bentang, 2001), 47.

<sup>58</sup> Al-Qur'an, 33: 71.

<sup>59</sup> Joseph Goebbels, penasihat pimpinan Nazi dalam bidang propaganda, mengatakan, "kebenaran ialah apa saja yang saya buat sebagai kebenaran... kebenaran yang agung dan mutlak ialah bahwa partai dan Fuchrer selalu benar." Jalaluddin Rakhmat, *Reformasi Sufistik* (Jakarta: Pustaka Hidayah, 2002), 323.

untuk menegakkan kekuasaannya. Sehingga usaha penopengan informasi itu menjelma menjadi mesin-mesin simulakra<sup>60</sup> (*simulacrum machine*) bagi rezim Orba.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id  
Yasraf Amir Piliang, dalam bukunya "Sebuah Dunia yang Menakutkan", menuliskan:

Komunikasi politik Orde Baru disarati oleh topeng-topeng informasi, pelacur-pelacur citra, kosmetika-kosmetika pembangunan, selubung-selubung kepahlawanan, tirai-tirai demokrasi, atau cadar-cadar hukum dan kebenaran. Inilah mesin-mesin simulacrum rezim Orde Baru, yang secara bersama-sama menciptakan rekayasa-rekayasa citra semu.....<sup>61</sup>

Komunikasi menyimpang tersebut merupakan hal yang lumrah dan bahkan menjadi model<sup>62</sup> pada masa Orba, sehingga membuat para pelakunya sulit untuk lepas darinya, tak ubahnya seperti penyakit jiwa yang sangat sulit untuk diobati. Al-Ghazali mengatakan bahwa berbohong akan merusak jiwa orang yang berbicara, semua kebohongan menimbulkan pengaruh buruk pada jiwa, yang dikiaskannya sebagai "ketidakrataan, tumbuhnya noda hitam, dan berubahnya bentuk jiwa."<sup>63</sup>

Senada dengan al-Ghazali, Alfred Korzybski, dalam Jalaluddin Rakhmat, menyatakan bahwa penyakit jiwa—baik individual maupun sosial—tumbuh karena menggunakan bahasa yang tidak benar. Makin gila seseorang makin cenderung ia

<sup>60</sup> Simulacrum ialah sebuah tiruan dari tiruan yang aslinya tidak pernah ada, sehingga perbedaan antara tiruan dengan yang asli menjadi kabur. Yasraf Amir Piliang, *Sebuah Dunia yang Menakutkan* (Bandung: Mizan, 2001), 18.

<sup>61</sup> Ibid., 151.

<sup>62</sup> Dikatakan model, karena kebohongan sudah menjadi kecenderungan para komunikator Orba. Ricard DeGeorge, dalam Ricard L. Johannesen, menyebut kecenderungan ini sebagai karakter. Lebih lanjut ia mengemukakan, "seseorang yang menurut kebiasaan cenderung bertindak secara moral sebagaimana mestinya berarti memiliki karakter yang baik. Jika ia bertahan dari godaan yang kuat, berarti ia memiliki karakter yang kuat. Jika terbiasa bertindak secara tidak bermoral, ia memiliki karakter yang jelek secara moral. Sekalipun memiliki niat yang baik tetapi sering terjatuh ke dalam godaan, ia memiliki karakter yang jelek. Karena karakter dibentuk oleh tindakan-tindakan sadar, pada umumnya orang bertanggung jawab secara moral atas karakter serta atas tindakan sendiri." Johannesen, *Etika Komunikasi*, 11.

<sup>63</sup> M. Abul Quasem, *Etika Al-Ghazali*, terj. J. Mahyudin (Bandung: Pustaka, 1988), 124.



menggunakan kata-kata yang salah atau kata-kata yang menutupi kebenaran.<sup>64</sup> Jalaluddin Rakhmat membuat perincian cara-cara menutupi kebenaran dalam berkomunikasi. *Pertama*, menutupi kebenaran dengan menggunakan kata yang sangat abstrak, ambigu, atau menimbulkan banyak penafsiran. Seperti perkataan, "saya sangat menghargai kritik, tetapi kritik itu harus disampaikan dengan bebas dan bertanggung jawab". *Kedua*, menutupi kebenaran dengan menciptakan istilah yang diberi makna yang lain. Istilah itu berupa pemutarbalikan makna sama sekali.<sup>65</sup> Seperti, penyerangan terhadap Irak dikatakan sebagai operasi pembebasan untuk rakyat Irak dan operasi untuk menumpas Gerakan Aceh Merdeka (GAM) dikatakan dengan Operasi Terpadu .

Sadar akan bahaya berbohong, maka Allah mengancam akan memberikan sanksi di dunia dan di akhirat bagi komunikator yang suka menyebarkan berita bohong, "sesungguhnya crang-orang yang suka menyebarkan berita keji di tengah-tengah orang beriman, bagi mereka siksa yang pedih di dunia dan di akhirat. Dan Allah mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui."<sup>66</sup>

Oleh karena itu, Al-Qur'an menekankan untuk berkata benar (jujur). Kejujuran melahirkan kekuatan, karena ia wujud keberanian menghadapi realitas. Sedang kebohongan melahirkan kelemahan yang tercermin pada sifat minder,

<sup>64</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Islam Aktual*, 78.

<sup>65</sup> Ibid, 78-79.

<sup>66</sup> Al-Qur'an, 24: 19. Syaikh Makarim al-Syirazi, yang dinukil Jalaluddin Rakhmat, menjelaskan "siksa pedih di dunia" sebagai keharusan sanksi hukum yang berat dengan Undang-undang yang berlaku di dunia. Jadi penyebaran berita bohong bisa dianggap tindak pidana. Sedangkan "siksa pedih di akhirat"—menurut Jalaluddin Rakhmat—menunjukkan sanksi etis yang menunjuk pada hati nurani. Lihat, Jalaluddin Rakhmat, "Pengantar", dalam Mafri Amir, *Etika Komunikasi Massa*, ix-x.

pengecut, dan takut. Dan apabila seorang komunikator telah memiliki keahlian dan kejujuran sekaligus, berarti ia mempunyai kredibilitas.

## 2. Integritas

Sebagai pendukung faktor kredibilitas, faktor lain yang tak kalah penting adalah integritas. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, integritas didefinisikan dengan "Mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan; kejujuran."<sup>67</sup> Jadi, dengan integritas seorang komunikator akan menjadi tangguh, teguh pendirian dan percaya diri.

Integritas dalam pembahasan ini diidentifikasi sebagai *taqwa* (selanjutnya ditulis takwa). Kata takwa terulang dua kali mendahului kata *qawlan sadîdan*. Dan ini menggambarkan bahwa ketakwaan merupakan prasyarat untuk mampu berbicara benar.

Menurut Nurcholis Madjid takwa adalah menyadari kehadiran Tuhan dalam setiap perbuatan yang dilakukan, berdasarkan firman Allah, "Dan Dia bersama kamu di mana saja kamu berada. Dan Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan." (QS al-Hadîd (57): 4). Dengan kesadaran penuh bahwa Tuhan selalu menyertai, mengawasi, dan memperhitungkan setiap perbuatan yang dilakukan, maka dengan sendirinya perbuatan yang dilakukan akan terbimbing ke jalan yang benar.<sup>68</sup>

<sup>67</sup> Tim Penyusun Kamus, *Kamus Besar*, 383.

<sup>68</sup> Nurcholis Madjid, *Pesan-pesan Takwa Nurcholis Madjid* (Jakarta: Paramadina, 2000), 7.

Dalam Al-Qur'an juga dikatakan bahwa, "sesungguhnya yang mengadakan kebohongan hanyalah orang-orang yang tidak beriman kepada ayat-ayat Allah dan mereka itulah orang-orang pendusta."<sup>69</sup>

Pada ayat di atas integritas digambarkan dengan iman. Iman merupakan salah satu sifat dari orang yang bertakwa.<sup>70</sup> Seseorang yang meyakini kebenaran ayat-ayat Tuhan tentu mengetahui apa yang terbaik bagi dirinya dan lingkungannya, karena janji dan ancaman Tuhan pasti benar adanya. Oleh karena itu, tidak salah apabila Kahlil Gibran berkata, "Tuhan telah menciptakan banyak pintu yang terbuka untuk memperoleh kebenaran. Itulah pintu kebenaran yang dibuka-Nya untuk semua orang yang mengetuk dengan tangan iman."<sup>71</sup>

Seorang komunikator yang memiliki kredibilitas dan integritas sekaligus akan menjadikannya sebagai pribadi yang cerdas, tangguh, dan teguh pendirian dalam memegang kebenaran. Bagi mereka—yang memiliki kredibilitas dan integritas—Allah berjanji akan meninggikan derajatnya, ".....Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan dengan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan."<sup>72</sup>

<sup>69</sup> Al-Qur'an, 16: 105.

<sup>70</sup> Dalam penelitiannya terhadap ayat-ayat Al-Qur'an tentang takwa Quraish Shihab menyimpulkan bahwa sifat pokok dari orang yang bertakwa ada tiga, yaitu: iman, pengamalan syariat, dan akhlak. Lihat Quraish Shihab, *Secercah*, 131.

<sup>71</sup> Gibran, *Hikmah*, 37.

<sup>72</sup> Al-Qur'an, 58: 11.

## G. Prinsip Qawī al-Zûr

Sebagaimana diuraikan pada bab III, *qawī al-zûr* didefinisikan sebagai perkataan bohong atau dusta—perihal kebohongan telah beberapa kali disinggung dalam prinsip qawīan sadīdan. Pada prinsip *qawī al-zûr* ini, Al-Qur'an lebih menegaskan lagi anjurannya untuk selalu berkomunikasi dengan jujur. Itu ditunjukkannya dengan perintah untuk menjauhi segala bentuk kedustaan, di mana perintah tersebut dikaitkan langsung dengan perintah untuk menjauhi syirik dalam satu ayat. Lebih jauh lagi, dijadikannya perintah menjauhi kedustaan sebagai "amil" tersendiri menunjukkan perhatian yang lebih terhadap bahaya kebohongan. Oleh karenanya, dalam satu sabdanya, Nabi saw memasukkan perkataan dusta dalam kategori *akbar al-kabâir* (dosa-dosa besar yang paling besar).

Anggapan moral terhadap dusta adalah jelas: kedustaan adalah perilaku yang tidak etis (tercela) dalam penilaian sistem etika mana pun. Karena, dusta selalu membawa ekses negatif dan menghilangkan rasa hormat terhadap orang lain, yang mana dengan kedustaan tersebut telah menjadikan orang lain sebagai obyek yang pantas untuk dipermainkan. Perkataan dusta sendiri sering didefinisikan dengan menyampaikan suatu informasi dari apa yang sesungguhnya salah sebagai kebenaran. Sissela Bok, dalam Johannesen, mendefinisikan dusta dengan "setiap pesan curang yang disengaja yang dinyatakan".<sup>73</sup> Sementara itu, Quraish Shihab mendefinisikan kebohongan atau kedustaan dengan "informasi yang bertentangan dengan keyakinan, bukan yang bertentangan dengan kenyataan. Sedangkan informasi yang bertentangan

<sup>73</sup> Johannesen, *Etika Komunikasi*, 115.

dengan kenyataan disebutnya sebagai kesalahan informasi”.<sup>74</sup> Pernyataan Quraish Shihab ini didasarkan pada pengetahuan dan ketidaktahuan terhadap kebenaran informasi yang sesungguhnya. Maksudnya, informasi yang sudah diketahui kebenarannya tapi kemudian diingkari dan disebar—ini yang disebut kebohongan. Perilaku ini adalah seperti yang dilakukan orang-orang kafir. Mereka mengetahui bahwa pencipta alam semesta beserta isinya adalah Allah, akan tetapi mereka mengingkari dan mendustakan-Nya.<sup>75</sup> Atau seperti tragedi “perang Iraq”, yang mana Amerika dan sekutunya mengetahui—dari laporan intelejennya—Iraq tidak mempunyai senjata pemusnah massal, namun mereka tetap saja menyampaikan pada dunia bahwa Iraq mempunyai senjata itu. Sedangkan ketidaktahuan terhadap kebenaran informasi dan menyebarkannya, maka ini oleh Quraish Shihab disebut dengan kesalahan informasi.

Lain lagi dengan George Yoos, dalam Johannesen, yang menyatakan bahwa kebohongan dibatasi budaya. Yaitu, interpretasi terhadap kebohongan atau perilaku yang memperdayakan berbeda dari satu masyarakat ke masyarakat lain. Jadi, di sini kebohongan bukan sekedar memberikan informasi yang salah. Ia menuliskan:

...apa yang mula-mula diperlukan untuk memahami fenomena dusta adalah menganalisis banyak variasi penipuan yang disengaja yang terjadi dengan menggunakan pidato selain memberikan informasi, karena berdusta bukan sekedar mengatakan sesuatu yang jelas dan salah. Suatu analisis terhadap dusta melibatkan, antara lain, analisis terhadap motif, keyakinan, dan niat. Singkatnya, dusta bukanlah semata-mata salah menginformasikan atau tidak akurat melaporkan kasus yang dimaksud. Dusta juga mencakup semua pernyataan dan perilaku yang dapat menyesatkan, memperdayakan, dan meragukan.<sup>76</sup>

<sup>74</sup> Quraish, *Secercah*. 250.

<sup>75</sup> Lihat, Al-Qur'an, 43: 87, 39: 3.

<sup>76</sup> Johannesen, *Etika Komunikasi*. 114.

Pernyataan Yoos di atas menegaskan bahwa pada setiap kedustaan pasti memuat tujuan tertentu—karena tidak ada kebohongan yang diungkapkan tanpa sebab dan tujuan. Karena itu, memperhatikan motif-motif, keyakinan, niat (tersembunyi) komunikator ketika berkomunikasi sangat berguna untuk menilai keetisan (baca: kedustaan) komunikasinya. Adapun langkah-langkah yang bisa dijadikan pertimbangan untuk menilai ketulusan komunikator ketika menyampaikan pesannya, yaitu: pertama, memperhatikan siapa komunikatornya. Mengetahui komunikator, baik sebagai pribadi dan terutama karakternya bisa digunakan untuk menilai derajat keetisan pesan komunikasinya. Biasanya, informasi yang disampaikan oleh orang yang dikenal berkarakter baik lebih mudah dipercayai daripada bila disampaikan oleh orang yang dikenal berkarakter jelek. Dalam hal ini, Al-Qur'an mengingatkan orang-orang mukmin untuk selalu waspada terhadap berita yang dibawa oleh orang yang berkarakter jelek (*fasiq*), “Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita maka periksalah berita itu dengan teliti agar kamu tidak menimpakan musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaan (yang sebenarnya) yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu.”<sup>77</sup>

Kedua, memperhatikan keetisan muatan pesan komunikasi. Suatu pesan komunikasi dapat dikatakan etis (pantas) apabila sesuai dengan sistem etika yang berlaku. Jika, pesan yang disampaikan dinilai cacat dalam penilaian etis komunikasi, maka—sedikit banyak—akan berpengaruh pada kredibilitas komunikator, serta akan

<sup>77</sup> Yayasan Penterjemah, *Al-Qur'an*, 846.

menyebabkan motif-motif atau niat komunikator. Al-Qur'an menyindir keras orang-orang mukmin yang begitu saja menerima informasi yang sama sekali tidak pantas bagi mereka, "mengapa di waktu kamu mendengar berita bohong itu orang-orang mukmin dan mukminat tidak bersangka baik terhadap diri mereka, dan (mengapa mereka tidak) berkata: 'ini adalah suatu berita bohong yang nyata.'"<sup>78</sup>

Sebagaimana disebutkan, *ḥal*arangnya dusta adalah karena dampak negatif yang ditimbulkannya. Dampak tersebut tidak saja terjadi pada orang yang dibohongi, tapi juga berpengaruh pada pribadi pendusta itu sendiri. Joseph Kupfer, dalam Johannesen, menyebutkan dua efek negatif yang terjadi pada pendusta—yang keduanya dapat melemahkan karakter moralnya. Pertama, kebohongan segera menyebabkan terbatasnya kebebasan pihak yang dibohongi. Di sini, kebohongan membuat pendusta cenderung tidak menghargai orang lain. Kedua, kebohongan melibatkan kontradiksi dalam diri pendusta sebab menyangkal apa yang diyakininya. Pendusta menyembunyikan diri mereka yang sebenarnya dari orang lain. Perlawanan diri ini mengancam integrasi atau keutuhan personalitas pendusta. Dengan menyembunyikan diri berarti menouang kesempatan bagi pengetahuan-pribadi, dengan perkataan lain tanggapan orang lain yang berguna untuk pendefinisian diri hanya mungkin dalam meranggapi penyingkapan-diri yang jujur akan keyakinan.<sup>79</sup>

Adapun dampak terhadap orang yang dibohongi, Sissela Bok menguraikannya dalam empat poin: pertama, kebohongan dapat mengaburkan atau menyembuntikan

<sup>78</sup> Ibid., 545.

<sup>79</sup> Johannesen, *Etika Komunikasi*, 115

obyek yang dicari oleh orang yang dicurangi. Kedua, kebohongan dapat mengaburkan atau menghapuskan beberapa alternatif relevan yang harus dipertimbangkan. Ketiga, kebohongan dapat salah menginformasikan keuntungan dan kerugian konsekuensi-konsekuensi yang mungkin terjadi. Dan keempat, kebohongan dapat menyesatkan berkenaan dengan tingkat keyakinan atau kepastian yang harus dipunyai terhadap pilihan.<sup>80</sup>

Bahwa kebohongan adalah perilaku tercela, itu sudah jelas. Namun, tidak selamanya kebohongan itu tercela dan dilarang. Pada satu titik tertentu ada saatnya kebohongan itu diperbolehkan. Nabi saw bersabda:

ان ام كلثوم سمعت رسول الله ص. م. وهو يقول : ليس الكذاب الذي يصلح بين الناس، ويقول خيرا وينمي خيرا • (رواه مسلم)

Umni Kultsum mendengar Rasulullah saw bersabda: “tidak termasuk pendusta orang yang mendamaikan dua orang yang berselisih, dia mengatakan dengan baik dan dia berhasil dengan baik.” (HR. Muslim)<sup>81</sup>

Pada kasus ini, diperbolehkannya berbohong lebih dikarenakan situasi dan kondisi yang menghendaki demikian. Dalam hal ini kemaslahatan umum, melindungi diri (harta, kehormatan, dan nyawa), dan keadaan darurat menjadi syarat mutlak diperbolehkannya berbohong—tentu setelah mempertimbangkan alternatif-alternatif

<sup>80</sup> Ibid., 115-116.

<sup>81</sup> Imam Muslim, *Shahih Muslim*, vol. 4: 2011. Dalam riwayat lain disebutkan, bahwa berbohong diperbolehkan dalam tiga perkara: 1. suami berbohong kepada istri untuk membuatnya senang; 2. berbohong pada saat perang; 3. berbohong untuk mendamaikan orang yang berselisih. Lihat, Muhammad ibn Isa ibn Saura ibn Musa ibn al-Dlahhak al-Tirmidzi, *al-Jami' al-Shahih Sunan al-Turmudzi*, vol 4 (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiah, 1992), 292.



lain selain berbohong. Al-Ghazali mengatakan jika tujuan suatu pernyataan adalah baik menurut syari'ah dan jika tujuan itu hanya dapat dicapai dengan berdusta, maka berdusta dapat dibenarkan. Pembeneran ini, lanjut al-Ghazali, ada dua macam: wajib dan mubah. Jika tujuan yang baik itu sesuatu yang diperbolehkan syari'ah, maka berbohong itu mubah. Dan jika tujuan itu perlu, maka berbohong menjadi wajib.<sup>82</sup>

Sementara itu, Bok mengatakan bahwa prosedur pembeneran terhadap kebohongan bergerak dari lingkungan pribadi ke lingkungan umum untuk memupuk peningkatan jaminan bahwa kebohongan tersebut dibenarkan.<sup>83</sup>

Terlepas dari adanya kebolehan berbohong, prinsip *qawl al-zûr* ini mengajarkan kepada manusia untuk selalu berkomunikasi dengan jujur dan menjauhi segala bentuk kebohongan. Karena, selain merupakan perilaku salah, kebohongan juga memperkosa terhadap kebenaran, serta menghilangkan rasa hormat terhadap orang lain.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

---

<sup>82</sup> Quasem, *Etika al-Ghazali*, 125.

<sup>83</sup> Johannesen, *Etika Komunikasi*, 116.

## BAB V

### KRITERIA KOMUNIKATOR IDEAL

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

### DALAM AL-QUR'AN

Salah satu komponen komunikasi yang sangat penting adalah komunikator. Pentingnya peranan yang dipegangnya dalam proses komunikasi disebabkan berjalan atau tidaknya komunikasi bergantung kepadanya, karena dialah yang memulai komunikasi serta sumber informasi.

Untuk bisa menjadi komunikator yang efektif tidaklah mudah. Dikatakan tidak mudah bila komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi yang "berbobot"—dalam arti komunikasi tersebut bukan basa-basi atau gurauan, melainkan mempunyai tujuan tertentu atau komunikasi yang mempunyai nilai intelektual. Maka itu, untuk menjadi komunikator yang efektif diperlukan suatu standar etika yang bisa dijadikan rujukan, agar komunikasi yang dilakukan bisa efektif. Memang, suatu sistem etika bukanlah obat mujarab bagi seluruh persoalan individu maupun kolektif, dan juga bukan harga mati untuk selalu diterapkan. Namun, keberadaannya bukan berarti tidak dibutuhkan, karena suatu etika dapat dijadikan penasihat (baca: pertimbangan) dalam melakukan suatu tindakan. Filosof Carl Wellman, dalam Ricard L. Johannesen, mengatakan:

Sebuah sistem etika tidak menyelesaikan seluruh persoalan praktis, tetapi kita tidak bisa memilih dan bertindak secara rasional tanpa sistem etika yang jelas atau samar-samar. Sebuah teori etika tidak mengatakan pada seseorang apa yang harus dilakukannya pada situasi tertentu, tetapi ia juga tidak diam sama sekali; teori etika mengatakan padanya apa

yang harus dipertimbangkan untuk memutuskan apa yang harus ia lakukan. Fungsi praktis dari sebuah sistem etika terutama adalah untuk mengarahkan perhatian kita pada pertimbangan yang relevan, alasan-alasan yang menentukan kebenaran atau kekeliruan suatu tindakan.<sup>1</sup>

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Maka, dalam bab ini mencoba untuk merumuskan suatu standar etika bagi seorang komunikator yang diambil dari pemahaman terhadap ayat-ayat komunikasi yang telah disebutkan dalam bab-bab terdahulu.

### A. Bijaksana

Untuk mendukung kelancaran komunikasi, suatu langkah yang bisa dijadikan pertimbangan adalah bersikap bijaksana. Sikap bijaksana penting untuk dimiliki seorang komunikator, dan harus selalu dipupuk dalam dirinya.

Bersikap bijaksana menuntut seseorang (komunikator) untuk bisa beradaptasi dengan khalayaknya, baik dalam perasaan, pengalaman, atau juga dalam pengetahuan. Seperti telah disinggung dalam bab terdahulu, bahwa seorang komunikator baru bisa dikatakan efektif bila ia menyesuaikan pesannya dengan kerangka rujukan dan medan pengalaman komunikan. Oleh karena itu, Allah swt digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id mengutus komunikator-komunikator-Nya dengan bahasa yang biasa digunakan kaumnya,<sup>2</sup> dengan tujuan agar pesan kebenaran yang diembannya benar-benar sampai.

Menggunakan bahasa yang tidak dimengerti komunikan, tidak lain, hanya akan menghasilkan "komunikasi hampa", yaitu komunikasi yang tidak menghasilkan suatu apa pun. Alih-alih mendapat petunjuk kebenaran, bisa-bisa pesan yang

<sup>1</sup> Ricard L. Johannesen, *Etika Komunikasi*, terj. Dedy Djameluddin Malik dan Deddy Mulyana (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1996), 7.

<sup>2</sup> Al-Qur'an, 14: 4.

disampaikan menyesatkan, disebabkan pesan tersebut disalahartikan oleh komunikan (*misunderstanding*).

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Bukan hanya itu, menggunakan bahasa yang tidak dimengerti komunikan bisa jadi merupakan pelecehan terhadap keberadaan komunikan sebagai seorang manusia, serta merendharkannya. Komunikan dianggap seperti hewan-hewan yang diperintah ke sana ke mari tanpa perlu mengerti apa yang dimaksudkan. Dan ini merupakan suatu bentuk pembodohan terhadap manusia (baca: komunikan). Dag Hammarskjold, mantan Sekretaris Jenderal PBB, dalam Johannesen, berkata:

Respek terhadap kata—menggarakannya dengan perhatian yang cermat dan kecintaan pada kebenaran dengan sepenuh hati dan tidak bernoda—adalah penting jika kita menginginkan pertumbuhan masyarakat atau umat manusia.

Menyalahgunakan kata berarti memperlihatkan penghinaan terhadap manusia. Itu meruntuhkan jembatan dan meracuri sumber air. Itu menyebabkan manusia terjerebab jatuh dari jalan evolusinya.<sup>3</sup>

Bersikap bijaksana bukan berarti seorang komunikator "harus selalu mengalah" dan menuruti semua kemauan komunikannya. Akan tetapi, sikap bijaksana adalah juga kehati-hatian ketika mendapat umpan balik (baca: pertanyaan-digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id pertanyaan) dari komunikan. Memang, idealnya, komunikator yang baik adalah komunikator yang mampu "menjawab". Tapi bukan berarti bahwa setiap pertanyaan "harus" dijawab dan memerlukan jawaban. Seorang komunikator yang baik akan selalu memperhitungkan dampak (baik dan buruk) yang ditimbulkan dari setiap perkataannya, karena menyadari tingkat keilmuan setiap orang berbeda. Rasulullah saw ketika mendapat pertanyaan tentang ruh, maka dijawabnya dengan, "Ruh itu

<sup>3</sup> Johannesen, *Etika Komunikasi*. 9.

termasuk urusan Tuhan-ku." Serta memberikan pengertian bahwa sekali-kali ilmu mereka tidak akan dapat menjangkaunya.<sup>4</sup> Dalam hal ini al-Syâthibiy, dalam Quraish Shihab, memberi nasihat:

Tidak semua apa yang diketahui termasuk yang boleh disebarluaskan, walaupun hal (informasi) itu merupakan bagian dari ilmu syariat dan bagian dari informasi tentang pengetahuan hukum. Informasi terbagi (dua), ada yang dituntut disebarluaskan—kebanyakan dari ilmu syariat demikian—dan ada juga yang tidak diharapkan sama sekali untuk disebarluaskan, atau baru diharapkan untuk disebarluaskan setelah mempertimbangkan keadaan, waktu atau pribadi.

Paparkanlah masalah yang Anda akan informasikan pada tuntunan agama. Kalau sudah dapat dibenarkan dalam pertimbangannya, maka perhatikanlah dampaknya berkaitan dengan waktu dan masyarakat. Kalau penginformasiannya tidak menimbulkan dampak negatif, maka paparkanlah lagi masalah yang ada dalam benak Anda itu kepada pertimbangan nalar. Kalau nalar memperkenalkannya, maka Anda boleh menyampaikannya kepada umum, atau kepada orang tertentu jika menurut pertimbangan ia tidak wajar disampaikan kepada umum. Seandainya masalah yang Anda ingin informasikan itu tidak mengena pada apa yang dikemukakan ini, maka berdiam diri adalah (pilihan yang) sesuai dengan kemaslahatan agama dan akal."<sup>5</sup>

Oleh karena itu, menggunakan bahasa secara cermat dan penuh perhatian menempatkan seseorang sebagai pecinta kebenaran, dan menunjukkan dirinya sebagai komunikator yang bertanggung jawab secara etis—yaitu bahwa segala kemungkinan telah dipikirkan secara matang dan mendalam.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

## B. Empatis

Memahami perasaan komunikan juga merupakan langkah penting dalam kelangsungan komunikasi. Karena dengan memahami perasaan komunikan, komunikator bisa menyusun pesannya sedemikian rupa sehingga apa yang disampaikan tidak sampai melukai perasaannya.

<sup>4</sup> Al-Qur'an, 17: 85. Dan dalam surat yang lain Allah berpesan kepada orang-orang yang beriman untuk tidak menanyakan sesuatu yang apabila dijawab akan menyusahkannya. 5: 101.

<sup>5</sup> Quraish Shihab, *Secercah Cahaya Ilahi* (Bandung: Mizan, 2000), 258.

Di antara tuntunan yang diajarkan Al-Qur'an dalam berkomunikasi adalah menggunakan empati ketika berkomunikasi, yaitu dengan ikut merasakan perasaan atau pengalaman orang lain seolah-olah apa yang terjadi pada orang tersebut terjadi pula pada dirinya. Dengan berempati seorang komunikator akan tahu bagaimana harus bersikap, berbicara, dan melakukan yang paling indah untuk meringankan beban perasaan komunikannya. Dan empati juga mencegah seseorang dari asal berbicara—walaupun yang dikatakannya benar. Seperti ayat:

وَإِذَا حَضَرَ الْقِسْمَةَ أُولُو الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينُ فَارْزُقُوهُمْ مِنْهُ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا

مَعْرُوفًا • (النساء: ٨)

Dan apabila sewaktu pembagian itu hadir kerabat, anak yatim dan orang miskin, maka berilah mereka dari harta itu (sekedarnya) dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang *ma'rûfâ* (baik). (QS al-Nisa' [4]: 8)

Menghadapi orang-orang "lemah" (baca: tertekan, seperti anak yatim, kerabat jauh yang hadir dalam pembagian waris, dan orang miskin) seperti ditunjukkan ayat di atas mengharuskan seorang komunikator untuk berkomunikasi dengan penuh perasaan. Dalam situasi demikian, menggunakan perasaan (baca: berempati) lebih tepat daripada mengungkapkan fakta yang sebenarnya. Karena empati akan menumbuhkan kecerdasan dalam merasa (*responsive*) terhadap penderitaan orang lain. Dalam hal ini, seorang komunikator empatis berarti telah menjadi komunikator etis dalam catatan John Stewart. John Stewart, dalam Johannesen, mengatakan:

Etika yang muncul dari perspektif terhadap person ini berlandaskan pada kemampuan merespon. Karena setiap kontak komunikasi mempunyai potensi membina-person, komunikasi etis adalah komunikasi yang meningkatkan realisasi potensi tadi. Komunikasi seperti itu bersifat responsif, penuh perhatian, dan terbukti dipandu oleh sebanyak mungkin kemanusiaan kita dan orang lain, yaitu keunikan, kemampuan membuat pilihan, lebih dari aspek-aspek *spatiotemporal*, dan reflektivitas.<sup>6</sup>

Empati juga akan menumbuhkan sikap terbuka terhadap perbedaan pendapat dan akan membebaskan seseorang dari sikap arogan.<sup>7</sup> Oleh karena itu, tidak berlebihan bila dikatakan bahwa seorang komunikator yang empatik adalah orang yang bijaksana dalam merasa, dan juga bijaksana dalam merespon.

### C. Tulus

Suatu komunikasi etis biasanya dinilai dari ketulusan niat komunikator ketika menyampaikan hujjah-hujjahnya. Tampak tidaknya komunikator secara sengaja dan dengan sepengetahuannya menggunakan isi atau teknik tertentu merupakan faktor yang paling banyak dipertimbangkan dalam menilai derajat keetisan komunikasi. Sebuah perilaku komunikasi yang meragukan yang diduga timbul dari ketidaksengajaan, dari salah ucap yang tidak disengaja, atau bahkan tidak diketahui, seringkali tidak dianggap sebagai kesalahan dan tidak terlalu keras ditanggapi dalam penilaian etika yang telah disepakati. Akan tetapi, kesengajaan komunikator dalam menggunakan penalaran yang keliru untuk menipu orang lain, maka perilaku ini patut dicela secara moral.<sup>8</sup>

<sup>6</sup> Johannesen, *Etika Komunikasi*, 69.

<sup>7</sup> Jeanne Segal, *Melejitkan Kepekaan Emosional*, terj. Ary Nilandari (Bandung: Kaifa, 2000), 154-155.

<sup>8</sup> Johannesen, *Etika Komunikasi*, 9-10.

Apa pun tujuan komunikasinya, ketulusan niat komunikator dalam menyampaikan argumen-argumennya menjadi salah satu tonggak untuk mencapai keberhasilan dalam berkomunikasi. Oleh karena itu Allah menegur Nabi saw ketika beliau tergoda untuk memaksa orang-orang mengikutinya:

فَذَكِّرْ إِنَّمَا أَنْتَ مُذَكِّرٌ • لَسْتَ عَلَيْهِمْ بِمُصَيِّرٍ • (الغاشية: ٢١-٢٢)

Maka berilah peringatan, karena sesungguhnya kamu hanyalah pemberi peringatan. Kamu bukanlah orang yang berkuasa atas mereka. (QS al-Ghasyiyah [88]: 21-22).

Peringatan Allah tersebut didasarkan bahwa sesungguhnya Nabi diutus ke bumi adalah sebagai *rahmah al-‘alamîn* (rahmat bagi seluruh alam),<sup>9</sup> penunjuk ke jalan yang benar, bukan sebagai pemaksa dan arogan. Seorang Rasul diutus hanyalah sebagai pembawa kabar gembira dan pemberi peringatan, dan bukan orang yang ditugaskan untuk menyatukan seluruh umat manusia. Karena, bila Allah menghendaki tentu seluruh manusia pasti akan beriman semuanya,<sup>10</sup> dan Dia tidak perlu repot-repot menugaskan seorang Rasul untuk menyeru manusia kepada agama-Nya.

Di samping itu, Allah juga mengingatkan para utusan-Nya untuk tidak "menjual" ayat-ayat-Nya dengan harga yang murah:

وَلَا تَمُنُّ بِسِتِّكَزٍ • وَلِرَبِّكَ فَاصْبِرْ • (المدثر: ٦-٧)

<sup>9</sup> Al-Qur'an, 21: 107.

<sup>10</sup> Ibid, 10: 99.



Dan janganlah kamu memberi (dengan maksud) memperoleh (balasan) yang lebih banyak. Dan untuk (memenuhi perintah) Tuhanmu, bersabarlah. (QS al-Mudatstsir [74]: 6-7)

Quraish Shihab, setelah membandingkan beberapa pendapat, berkesimpulan, "bahwa ayat ini meletakkan beban tanggung jawab di atas pundak Nabi guna menyampaikan dakwahnya tanpa pamrih atau tidak menuntut imbalan duniawi."<sup>11</sup> Hal ini sejalan dengan perintah Tuhan kepada beliau untuk selalu menegaskan:

قُلْ مَا أَسْأَلُكُمْ عَلَيْهِ مِنْ أَجْرٍ إِلَّا مَنْ شَاءَ أَنْ يَتَّخِذَ إِلَىٰ رَبِّهِ سَبِيلًا • (الفرقان: ٥٧)

Katakanlah: "Aku tidak meminta upah sedikit pun kepada kamu dalam menyampaikan risalah itu, melainkan (mengharapkan kepatuhan) orang-orang yang mau menempuh jalan kepada Tuhannya." (QS al-Furqan [25]: 57)

Adalah sangat penting untuk menjadikan usaha berdakwah bukan untuk memperoleh imbalan duniawi, apa pun bentuknya. Tapi anehnya, dewasa ini, para komunikator (baca: da'i) justru banyak yang menjadikan dakwah sebagai lahan bisnis, dimana ketika mendapatkan beberapa "job manggung", maka mereka mendahulukan tawaran yang paling besar imbalannya, atau bahkan mengambil semuanya—tanpa mepedulikan kualitas pembicaraannya. Di sini, peran sebagai komunikator etis terabaikan. Yaitu bahwa seorang komunikator mempunyai tanggung jawab etis untuk memeriksa ulang ketepatan bukti dan penalaran yang diajukan sebelum ditampilkan

<sup>11</sup> Quraish Shihab, *Tafsir Al-Qur'an al-Karim* (Jakarta: Pustaka Hidayah, 1999), 236.

pada orang lain; dan bahwa persiapan yang buruk bukan alasan yang dapat diterima untuk mengurangi ketajaman penilaian etis yang berlaku.<sup>12</sup>

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa komunikator dapat dikatakan etis apabila ia menyampaikan argumen-argumennya dengan niat yang tulus, disamping juga tidak melupakan tanggung jawabnya untuk memastikan kualitas argumennya. Karena itu, Al-Qur'an menyeru kepada manusia agar berdakwah dengan disertai *hikmah* (argumen-argumen rasional, ilmiah, dan dapat dipertanggungjawabkan).

#### **D. Jujur**

Adalah suatu keharusan bagi seorang komunikator menyampaikan pesan komunikasinya secara jujur. Karena disamping menjadi tanggung jawab etis komunikator, pemberian informasi yang benar juga menjadi hak komunikan. Selain itu, kesadaran bahwa dampak dari informasi yang tidak benar juga menjadi pertimbangannya. Telah banyak contoh bagaimana ketidakjujuran komunikator mengakibatkan bencana yang tidak kecil. Seperti, ketidakjujuran laporan intelijen Amerika dan Inggris yang membawa bencana kemanusiaan yang amat dahsyat di Iraq.

Lepas dari itu, kejujuran komunikator menjadi faktor penting untuk mencapai komunikasi yang efektif. Hal ini didasari bahwa komunikan pasti mengharapkan karakter yang baik dari para komunikatornya. Membiasakan diri dalam kejujuran bisa

---

<sup>12</sup> Johannesen, *Etika Komunikasi*, 10.

jadi merupakan usaha untuk membangun citra atau *imej* seseorang menjadi pribadi yang berkarakter baik. Karena, seperti dikatakan Karen Lebacqz, dalam Johannesen, <sup>digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id</sup> bahwa dalam setiap tindakan, seseorang tidak saja melakukan sesuatu, tapi juga membentuk karakternya sendiri. Sebab, pilihan-pilihan yang dilakukannya akan menentukan menjadi apa ia nanti. Seperti, suatu kebohongan tidak selalu membuat seseorang menjadi penipu; tetapi serangkaian kebohongan bisa jadi membuatnya begitu.<sup>13</sup> Oleh karenanya, ada pencapat yang mengatakan, bahwa karakter adalah "kumpulan kecenderungan bertindak yang terorganisasi."<sup>14</sup>

Sementara itu, Aristoteles, seorang filosof Yunani, berpendapat bahwa karakter personal komunikator sangat menentukan tercapai tidaknya tujuan komunikasi. Ia menuliskan:

Persuasi tercapai karena karakteristik personal pembicara, yang ketika ia menyampaikan pembicaraannya kita menganggapnya dapat dipercaya. Kita lebih penuh dan lebih cepat percaya pada orang-orang baik daripada orang lain: ini berlaku umumnya pada masalah apa saja dan secara mutlak berlaku ketika tidak mungkin ada kepastian dan pendapat terbagi. Tidak benar, anggapan sementara penulis retorika bahwa kebaikan personal yang diungkapkan pembicara tidak berpengaruh apa-apa pada kekuatan persuasinya; sebaliknya, karakter hampir bisa disebut sebagai alat persuasi yang paling efektif yang dimilikinya.<sup>15</sup>

Oleh karena itu, untuk menjadikan generasi yang berkarakter kuat, serta untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, Al-Qur'an memerintahkan untuk selalu berkata dengan jujur:

<sup>13</sup> Johannesen, *Etika Komunikasi*, 11.

<sup>14</sup> *Ibid.*, 14.

<sup>15</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), 255.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا • يُصْلِحْ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ وَيَغْفِرْ لَكُمْ

ذُنُوبَكُمْ ••• (الاحزاب: ٧٠-٧١)

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar, niscaya Allah memperbaiki bagimu amalmu dan mengampuni bagimu dosa-dosamu.....(QS al-Ahzab [33]: 70-71)

### E. Sabar

Dalam konteks komunikasi persuasif, kesabaran—baik dalam menyampaikan maupun dalam mendengarkan pendapat—merupakan strategi yang paling efektif untuk mencapai maksud persuasi. Hal ini didasarkan bahwa untuk bisa merubah pendapat—apalagi perilaku—orang lain merupakan hal tersulit dalam komunikasi. Maka itu, untuk mencapai maksud persuasi, kesabaran atau ketelatenan dalam mentranfer ide atau gagasan-gagasan sangat dibutuhkan. Ketidaksabaran—baik dalam menyampaikan pendapat atau juga mendengarkannya—akan meruntuhkan seluruh rangkaian strategi yang telah dibangun.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Komunikator yang mempunyai sifat sabar dalam dirinya menunjukkan dia sebagai pribadi yang teguh dan gigih dalam berusaha demi tercapainya maksud persuasi. Dalam surat al-Muddatstsir ditegaskan:

ولربك فاصبر • (المدثر: ٧)

Dan untuk (memenuhi perintah) Tuhanmu bersabarlah. (QS al-Muddatstsir [74]: 7).

Perintah bersabar dalam ayat ini merupakan petunjuk ke lima yang diterima Rasulullah saw dalam rangkaian wahyu ini, demi suksesnya tugas dakwah yang digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id  
dibebankan kepada beliau.<sup>16</sup> Digabungkannya perintah bersabar (*fa ishbir*) dengan kata *wa li Rabbik* ini menegaskan bahwa yang dituntut adalah “pelaksanaan perintah Allah (berdakwah) dengan penuh kesabaran” bukannya “hasil dari perintah tersebut”. Sebab, kesabaran dalam perjuangan tidak akan mempunyai arti apa pun, apabila yang dinilai adalah pencapaian hasil dari perjuangan, karena boleh jadi sarana dan prasarana tidak seimbang dengan target yang ingin dicapai. Tetapi, apabila yang menjadi tujuan adalah perjuangan itu sendiri—tanpa dibebani target—maka perjuangan akan terus berlanjut, baik apa yang diharapkan itu tercapai atau tidak.<sup>17</sup> Karena itu, dalam Al-Qur'an selalu ditegaskan bahwa tugas seorang Rasul itu hanya menyampaikan (menunaikan) perintah,<sup>18</sup> dan adapun keimanan atau keislaman seseorang bukan menjadi tanggung jawabnya.<sup>19</sup>

Di sini komunikator yang sabar berarti telah menjadi komunikator etis dalam digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id  
persuasi. Di mana ia menjelaskan argumen-argumennya dengan gamblang, termasuk konsekuensi-konsekuensi—bila menolak atau menerima—argumennya.

<sup>16</sup> Adapun petunjuk yang pertama adalah mengagungkan Allah. Kedua, berpenampilan rapi. Ketiga, menjauhi perbuatan dosa. Dan keempat adalah ketulusan (tidak meminta imbalan apa pun cari usaha dakwahnya).

<sup>17</sup> Quraish, *Tafsir Al-Qur'an*, 243. Idem, *Secercah*, 122.

<sup>18</sup> Al-Qur'an, 16: 35.

<sup>19</sup> Ibid., 28: 56.

## F. Kompeten

Menguasai topik pembahasan dalam suatu pembicaraan adalah faktor yang tidak bisa dikesampingkan. Hal itu tentunya demi sampainya pembicaraan pada kebenaran. Pada dasarnya, sebuah pernyataan bisa dikatakan benar apabila didukung bukti-bukti atau rujukan-rujukan yang bisa dipertanggung-jawabkan. Al-Qur'an sangat mengecam orang-orang yang berdebat tanpa didasari ilmu pengetahuan, dan menasihati mereka supaya mendiskusikan hal-hal yang diketahui saja:

هَآ أَنْتُمْ هَؤُلَاءِ حَآجَجْتُمْ فِيمَا لَكُمْ بِهِ عِلْمٌ فَلِمَ تُحَآجُّونَ فِيمَا لَيْسَ لَكُمْ بِهِ عِلْمٌ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ • (آل عمران: ٦٦)

Beginilah kamu, kamu telah bantah membantah tentang hal yang kamu ketahui, maka kenapa kamu bantah membantah pula tentang hal yang tidak kamu ketahui? Allah-lah yang mengetahui sedang kamu tidak mengetahui. (QS Ali Imran [3]: 66)

Seperti diisyaratkan ayat di atas dalam membahas suatu masalah hendaknya seseorang memperhatikan dulu kualitas dirinya, apakah layak atau tidak dalam membahas masalah tersebut. Komunikator yang baik adalah komunikator yang "mampu menjawab"—tapi bukan asal menjawab. Untuk itu, kompetensi seorang komunikator menjadi syarat mutlak agar informasi yang diutarakannya bisa dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Maka, untuk mencegah bencana informasi, Al-Qur'an mensyaratkan kemampuan ilmiah komunikator:

فَاسْأَلُوا أَهْلَ الذِّكْرِ إِنْ كُنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ • بِالْبَيِّنَاتِ وَالزُّبُرِ • (النحل: ٤٣-٤٤)

.....Maka bertanyalah kepada orang yang mempunyai pengetahuan jika kamu tidak mengetahui, dengan membawa keterangan-keterangan dan kitab-kitab.....( QS al-Nahl [16]: 43-44)

Kemudian dalam surat al-An'am (6): 143-144, Allah swt berfirman sebagai pengajaran bagi siapa pun yang memberi informasi (komunikator):

نَبِّئُونِي بِعِلْمٍ إِن كُنْتُمْ صَادِقِينَ \* ..... فَمَنْ أَظْلَمُ مِمَّنْ افْتَرَى عَلَى اللَّهِ كَذِبًا لِيُضِلَّ النَّاسَ  
بِغَيْرِ عِلْمٍ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ (الانعام ١٤٣-١٤٤)

Terangkanlah kepadaku dengan berdasar pengetahuan jika kamu memang orang yang benar,..... Maka siapakah yang lebih zalim daripada orang-orang yang membuat-buat dusta terhadap Allah untuk menyesatkan manusia tanpa (ilmu) pengetahuan. Sesungguhnya Allah tidak member petunjuk kepada orang-orang yang zalim. (QS al-An'am [6]: 143-144)

## G. Terbuka

Sebagaimana telah banyak disinggung dalam prinsip *qawlan karîman*, bersikap terbuka (*open mind*) akan menumbuhkan pribadi yang sejuk, ramah dan kooperatif. Dalam konteks komunikasi dialogis, sikap terbuka para komunikator akan mampu menciptakan suasana dialog yang hangat, ramah, serta produktif, karena sikap terbuka membiasakan seseorang dalam perbedaan pendapat, tanpa harus mencela.

Komunikator yang terbuka sesungguhnya adalah pecinta kebenaran. Bersikap terbuka bukan berarti tidak mempunyai pegangan atau kekonsistenan dalam berpikir, tapi sikap terbuka lebih menunjuk pada arti "tahu diri", yaitu bahwa seorang manusia mustahil mampu menguasai seluruh pengetahuan akan kebenaran. Dan komunikator

yang terbuka, oleh Al-Qur'an dilukiskan sebagai orang yang mau menggunakan akal sehatnya:

الَّذِينَ يَسْمَعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ أُولَئِكَ الَّذِينَ هَدَاهُمُ اللَّهُ وَأُولَئِكَ هُمْ أُولُو  
 الْأَلْبَابِ. (الزمر: ١٨)

(Yaitu, orang-orang) yang mendengarkan perkataan lalu mengikuti mana yang paling baik di antaranya. Mereka itu ah orang-orang yang telah diberi petunjuk oleh Allah dan mereka itulah orang-orang yang mempunyai akal (*ulu al-albâb*). (QS al-Zumar [39]: 18)

Pada petikan ayat di atas, sangat jelas tergambar bahwa komunikator yang terbuka bukan berarti orang yang *plin-plan*, suka berubah-ubah pendapat. Tapi, ia justru menilik pada pengertian kualitasnya sebagai seorang intelektual (*ulu al-albâb*), yaitu orang yang senantiasa belajar untuk kemudian mengambil mana yang terbaik—tidak peduli dari mana juga pengetahuan itu datang. Oleh karena itu, Al-Qur'an menyebutnya sebagai orang yang mempunyai akal dan mempergunakannya dengan benar. Dan pencerminan sikap terbuka sebagai sikap seorang intelektual sejati menemukan ekspresinya dalam tulisan Abdurrahmah Wahid, mantan Presiden RI:

Tugas pokok intelektual adalah mempertahankan kebebasan berpikir, bukannya membunuh kebebasan berpikir. Kejujuran intelektual sangat penting dan tanpa itu jangan berbicara intelektual. Intelektualisme hanya muncul dari kebebasan berpikir. Konsekuensinya kita tidak boleh "giring-giring" atau demi efektifitas harus ada keseragaman pendapat. Hargai pula pluralitas dengan menganggap mereka yang berada di luar sebagai orang mandiri.<sup>20</sup>

<sup>20</sup> Abdurrahman Wahid, *Prisma Pemikiran Gus Dur* (Yogyakarta: LKiS, 1999), 199.



## H. Mempunyai Integritas Tinggi

Sebagaimana telah disinggung dalam prinsip *qawlan sadīdan*, integritas merupakan mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan, yang di situ terwujud dalam pribadi yang bertakwa.

Seorang yang bertakwa menunjukkan dirinya sebagai pribadi yang berkualitas, berkarakter kuat. Karena, dalam diri orang yang bertakwa terdapat *filter* (penyaring) yang berperan sebagai penasihat dalam setiap tindakannya. Quraish Shihab mengatakan, bahwa Al-Qur'an menggunakan takwa dalam arti himpunan segala kebajikan dan pesan agama, karena ia merupakan sarana yang melindungi manusia dari segala bencana:

وَلِلَّهِ مَا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ وَلَقَدْ وَصَّيْنَا الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ مِنْ قَبْلِكُمْ وَإِيَّاكُمْ أَنْ اتَّقُوا اللَّهَ وَإِنْ تَكْفُرُوا فَإِنَّ لِلَّهِ مَا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ وَكَانَ اللَّهُ غَنِيًّا

حَمِيدًا (النساء: ١٣١)

Dan kepunyaan Allah-lah apa yang di langit dan apa yang di bumi, dan sungguh Kami telah memerintahkan kepada orang-orang yang diberi kitab sebelum kamu dan (juga) kepada kamu; bertakwalah kepada Allah. Tetapi jika kamu kafir maka (ketahuilah), sesungguhnya apa yang di langit dan apa yang di bumi hanyalah kepunyaan Allah dan Allah Maha Kaya dan Maha Terpuji. (QS al-Nisa' [4]: 131)

Dalam kesempatan lain, Quraish Shihab, setelah menganalisis ayat-ayat tentang takwa, menyimpulkan tiga sifat pokok dari orang yang bertakwa, yakni iman,

pengamalan syariat, dan akhlak.<sup>21</sup> Dari kesimpulan tersebut, terlihat betapa tingginya kualitas pribadi yang bertakwa, seperti petikan ayat ini:

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id  
 والذي جاء بالصدق وصدق به أولئك هم المتقون \* (الزمر: ٣٣)

Dan orang-orang yang membawa kebenaran dan membenarkannya, mereka itulah orang-orang yang bertakwa. (QS al-Zumar [39]: 33)

Dan kepada mereka, Allah berjanji akan memberikan berbagai jalan keluar bagi mereka, seperti tergambar dalam petikan-petikan ayat berikut:

..... وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا \* ..... وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مِنْ أَمْرِهِ يُسْرًا \* ذَلِكَ

أمرُ اللهِ أنزله إليكمُ ومن يتق الله يكفر عنه سيئاته ويعظم له أجراً (الطلاق: ٢-٥)

...Barangsiapa yang bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar,.....dan barangsiapa yang bertakwa kepada Allah niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya. Itulah perintah Allah yang diturunkan-Nya kepada kamu; dan barangsiapa yang bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan menghapus kesalahan-kesalahannya dan akan melipatgandakan pahala baginya. (QS al-Thalaq: 2-5)

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

<sup>21</sup> Quraish, *Secercah*, 131.

## BAB VI

### PENUTUP

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

#### A. Kesimpulan

Dari uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya terlihat bahwa komunikasi—yang walaupun merupakan kegiatan sehari-hari—tidaklah mudah dilakukan. Tidak mudah dilakukan dalam arti ketika komunikasi yang dilakukan mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.

Sebagai bentuk kepedulian untuk tetap menjadikan masyarakat stabil, tenteram, juga agar tercipta hubungan silaturahmi yang hangat sesama muslim (*ukhuwah islâmiyah*) dan antara sesama manusia dalam kehidupan bermasyarakat (*ukhuwah basyâriyah*), maka Al-Qur'an mengajarkan beberapa teori komunikasi untuk diterapkan umatnya baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam forum resmi.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Setelah dilakukan elaborasi terhadap konstruk-konstruk teoritis Al-Qur'an—yang menjadi tujuan cari pendekatan sintetik-analitik—yang pada akhirnya merupakan upaya perumusan teori Al-Qur'an (*Qur'anic theory building*), maka dapat dirumuskan suatu standar etika dalam berkomunikasi sebagai berikut:

1. Menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan biasa digunakan oleh komunikan. Hal ini menyadari bahwa tingkat keilmuan juga budaya satu orang dengan orang lainnya berbeda-beda. Selain menggunakan bahasa yang mudah

dimengerti, hendaknya juga memperhatikan situasi dan kondisi yang berlaku pada diri komunikan sehingga pesan yang disampaikan tidak sampai menyinggung perasaan (*qawlan maysuran*).

2. Menyusun pesan sedemikian rupa sehingga pesan yang disampaikan tidak hanya sampai pada pikiran—sehingga mudah dilupakan—tapi juga menyentuh hati komunikan sekaligus, sehingga pesan yang dikomunikasikan benar-benar membekas pada diri komunikan (*qawlan balighan*).
3. Menggunakan empati dalam berkomunikasi. Karena, dengan menggunakan empati seorang komunikator dapat melakukan yang terbaik bagi komunikan (*qawlan ma'rûfan*).
4. Menciptakan suasana komunikasi (dialog) yang kondusif. Dengan suasana komunikasi yang kondusif tidak hanya rasa hangat dan nyaman yang didapat, tapi komunikasi juga akan dinamis dan produktif (*qawlan karîman*).
5. Menggunakan kata-kata yang lemah lembut. Hal itu dilakukan untuk bisa merubah pikiran, persepsi, pendapat, dan sikap komunikan (*qawlan layyman*).
6. Memberikan informasi yang benar kepada komunikan (sesuai dengan yang diketahui). Oleh karena itu, seorang komunikator dituntut untuk mempunyai kejujuran dalam dirinya. Selain itu, kredibilitas juga sangat penting bagi komunikator, karena komunikator yang kredibel akan lebih mantap dan jelas dalam menjelaskan suatu masalah, utamanya menyangkut bidang keilmuan (*qawlan sadîdan*), dan *Qawli al-Zûr*.

Adapun kriteria komunikator ideal dalam Al-Qur'an adalah sebagai berikut:

1. Bijaksana.
2. Empatis.
3. Tulus.
4. Jujur.
5. Sabar.
6. Kompeten atau kapabel.
7. Terbuka.
8. Mempunyai integritas.

## B. Saran-saran

Telah banyak metode yang dipakai oleh para *mufassir* dalam mendekati Al-Qur'an, di antaranya dan yang paling populer adalah metode *tahlili* dan metode *mawdhu'i*. Bahkan, pada metode yang kedua (*mawdhu'i*) lebih sering digunakan pada masa sekarang dan menjadi pilihan favorit mahasiswa dalam karya tulis ilmiahnya (skripsi). Karena, selain memperoleh pemahaman terhadap ayat secara utuh, metode ini juga tidak banyak memakan waktu.

Untuk mendukung metode *mawdhu'i* dan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap ayat-ayat Al-Qur'an akan lebih baik bila disertakan pendekatan sintetik-analitik. Dengan pendekatan ini diharapkan akan menghasilkan konsep-konsep otentik Al-Qur'an, selain juga mengoperasionalkan konsep-konsep tersebut menjadi obyektif dan empiris.

## DAFTAR PUSTAKA

- digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id  
'Abdurrahman, 'Aisyah. *Tafsir Bintusy-Syathi*. Terj. Mudzakir Abdussalam. Bandung: Mizan, 1996.
- \_\_\_\_\_. *Manusia Sensitivitas Hermeneutika Al-Qur'an*. Terj. M. Adib al-Arief. Yogyakarta: LKPSM, 1997.
- Ali, Abdullah Yusuf. *The Holy Qur-an*. Qatar: Presidency of Islamic Courts and Affairs, 1934.
- Ali, M. Sayuthi. *Metodologi Penelitian Agama*. Jakarta: Rajawali Press, 2000.
- Al-'Asqalâniy, Ahmad ibn Alî ibn Hajar. *Fath al-Bâriy*. Beirut: Dar al-Fikr, 1995.
- Al-Baghdâdi, Abî al-Fadhl Syihâb al-Dîn al-Sayyid Mahmûd al-'Alûsiy. *Rûhûl Ma'âniy*. Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiah, tt.
- Al-Daylamiy, Syîrawayh ibn Syahradâr ibn Syîrawayh. *Firdaws al-Akhhbâr*. Beirut: Dar al-Kitab al-Arabiy.
- Al-Fayruzabadiy, Abî Tâhîr bin Ya'qûb. *Tanwîr al-Miqbas min Tafsîr Ibn 'Abbas*. Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiah, tt.
- Al-Ghazali, Abu Hamid. *Berbisnis dengan Allah*. Terj. Ahmad Frank. Surabaya: Pustaka Progressif, 2002.
- digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id  
Al-Jarahiy, Isma'il ibn Muhammad al-'Ajluniy. *Kasyf al-Khafa' wa Muzîlu al-Ilbas*. Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiah, 1988.
- Al-Manâwiyy, Muhammad al-Mad'uw bi'Abdi al-Ra'uf. *Faydh al-Qadîr bi Syarh al-Jâmi' al-Shaghîr*. Beirut: Dar al-Fikr, 1972.
- Al-Naysaburiy, Abû Husayn Muslim ibn Hajjaj al-Qusyayriy. *Shahîh Muslim*. Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiah, 1955.
- Al-Sijistâniy, Abû Dâwud Sulaymân ibn al-Asy'ats. *Sunan Abî Dâwud*. Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiah, 1996.
- Al-Syâfi'i, Yahyâ ibn Syarâf al-Nawâwiyy al-Dimsyaqiyy. *Shahîh Muslim bi Syarh al-Nawâwiyy*, vol. 2 (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiah, 1995).

- Al-Syawkânîy, Muḥammad ibn ‘Alî ibn Muḥammad. *Fath̃ al-Qad̃ir*. Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyah. 1994.
- Al-Thibrisiy, Abû Alî al-Fadhl ibn Ḥasan. *Majma‘ al-Bayân*. Beirut: Dar al-Fikr, 1994.
- Al-Turmudzi, Muḥammad ibn Isâ ibn Saura ibn Mûsâ ibn al-Dlāhhak. *Al-Jâmi‘ al-Shahih Sunan al-Turmudzi*, vol. 4. (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyah, 1992).
- Al-Zamakhsyariy, Mahmūd ibn ‘Umar. *Al-Kasysyâf*. Beirut: Dar al-Kutub al-'Azaliy, 1994.
- Al-Zuhayli, Wahbah. *Tafsîr al-Munîr*. Beirut: Dar al-Fikr al-Mu'ashir, 1991.
- Amir, Mafri. *Etika Komunikasi Massa dalam Pandangan Islam*. Jakarta: Logos, 1999.
- Audah, Ali. *Konkordansi Al-Qur'an*. Jakarta: Litera AntarNusa, 1997.
- Bagir, Haidar. "Andai Aku Seorang Muslim Liberal." *Jawa Pos*. tt, Agustus, 2002: 4.
- Bennet, Milton J. "Mengatasi Kaidah Emas: Simpati dan Empati." Dalam, *Komunikasi AntarBudaya*. Ed. Deddy Mulyana dan Jalaluddin Rakhmat. Bandung: PT Remaja RosdaKarya, 1993: 72-88.
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 1998.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT Remaja RosdaKarya, 2002.
- \_\_\_\_\_. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja RosdaKarya, 1993.
- Fakhry, Majid. *Etika dalam Islam*. Terj. Zakiyuddin Baidhawi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1996.
- Gibran, Kahlil. *Hikmah-hikmah Kehidupan*. Terj. Yusup Priyasudiarja. Yogyakarta: Bentang, 2001.
- Hamim, Thoha (ed.). *Buku Pedoman Tehnik Penulisan Makalah Kelas dan Tesis Magister Program Pascasarjana IAIN Sunan Ampel Surabaya*. Surabaya: Program Pascasarjana IAIN Sunan Ampel Surabaya, 2001.

- Izutsu, Toshihiko. *Konsep-konsep Etiko-Religius dalam Qur'an*. Terj. Agus Fahri Husein et. al. Yogyakarta: Tiara Wacana, 1993.
- Johannesen, Ricard L. *Etika Komunikasi*. Terj. Dedy Djameluddin Malik dan Dedy Mulyana. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1996.
- Kincaid, D. Lawrence dan Wilbur Schramm. *Asas-asas Komunikasi Antar Manusia*. Terj. Agus Setiadi. Jakarta: LP3ES, 1987.
- Kuntowijoyo. *Paradigma Islam, Interpretasi Untuk Aksi*. Bandung: Mizan, 1994.
- Madjid, Nurcholis. *Pesan-pesan Takwa Nurcholis Majid*. Jakarta: Paramadina, 2000.
- Mahmud, Ali Abdul Halim. *Dakwah Fardiyah*. Terj. Tim GIP. Jakarta: Gema Insani Press, 1995.
- Malik, Dedy Djameludcin dan Yosol Iriantara (ed.). *Komunikasi Persuasif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1994.
- Muis, A. *Komunikasi Islami*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001.
- Mulyana, Dedy. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002.
- \_\_\_\_\_. "Mengapa Kita Mempelajari Komunikasi?: Sebuah Pengantar." Dalam Stewart J. Tubbs-Sylvia Moss. *Human Communication*. Terj. Dedy Mulyana dan Gembirasari. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1993: iv.
- Muthahhari, Murtadha. *Masyarakat dan Sejarah*. Terj. M. Hashem. Bandung: Mizan, 1995.
- Piliang, Yasraf Amir. *Sebuah Dunia yang Menakutkan*. Bandung: Mizan, 2001.
- Porter, Ricard E. dan Larry A. Samovar. "Suatu Pendekatan terhadap Komunikasi Antarbudaya." Dalam, *Komunikasi Antarbudaya*. Ed. Dedy Mulyana dan Jalaluddin Rakhmat. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1993: 21.
- Qardhawi, Yusuf. *Ikut Ulama yang Mana?*. Terj. Ali Tsauri et.al. Surabaya: Pustaka Progressif, 1994.
- Quasem, M. Abul. *Etika Al-Ghazali*. Terj. J. Mahyudin. Bandung: Pustaka, 1988.
- Rakhmat, Jalaluddin. *Islam Aktual*. Bandung: Mizan, 2001.
- \_\_\_\_\_. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002.



\_\_\_\_\_. *Reformasi Sufistik*. Jakarta: Pustaka Hidayah, 2002.

\_\_\_\_\_. *Retorika Modern*. Bandung: PT Remaja RosdaKarya, 1996.

\_\_\_\_\_. "Pengantar." Dalam Mafri Amir, *Etika Komunikasi Massa dalam Pandangan Islam*. Jakarta: Logos, 1999: ix-x.

Ridwan, M. Deden (ed.). *Tradisi Baru Penelitian Agama Islam*. Bandung: Nuansa, 2001.

Segal, Jeanne. *Melejitkan Kepekaan Emosional*. Terj. Ary Nilandari. Bandung: Kaifa, 2000.

Shaleh, K.H.Q (ed.). *Astabun Nuzul*. Bandung: Diponegoro, tt.

Shalih, Subhi. *Membahas Ilmu-ilmu Al-Qur'an*. Terj. Tim Pustaka Firdaus. Jakarta: Pustaka Firdaus, 1999.

Shihab, Quraish. *Secercah Cahaya Ilahi*. Bandung: Mizan, 2000.

\_\_\_\_\_. *Tafsir Al-Qur'an al-Karim*. Jakarta: Pustaka Hidayah, 2001.

Suhartini, Andewi. "Signifikansi Uswah Hasanah dalam Proses Pendidikan." Dalam *Jauhar*. Vol. 3, no. 1, (Juni, 2002): 119.

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1995.

Tubbs, Stewart L.-Sylvia Moss. *Human Communication*. Buku Pertama. Terj. Deddy Mulyana dan Gembirasari. Bandung: PT Remaja RosdaKarya, 1993.

\_\_\_\_\_. *Human Communication*. Buku Kedua. Terj. Deddy Mulyana dan Gembirasari. Bandung: PT Remaja RosdaKarya, 1993.

Wahid, Abdurrahman. *Prisma Pemikiran Gus Dur*. Yogyakarta: LKiS, 1999.

Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Surabaya: Mahkota, 1989.