



## Komunikasi Pemersatu Ummat Suatu Cara Pengentasan Konflik

Darmawati Darmawati<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kaim Riau

### Article Info

#### Article history:

Received Januari 12<sup>th</sup>, 2018

Revised Februari 20<sup>th</sup>, 2018

Accepted April 26<sup>th</sup>, 2018

#### Keyword:

First keyword  
 Komunikai  
 Prespektif  
 Efektif

### ABSTRACT

Manusia merupakan makhluk hidup yang bermasyarakat. Semakin besar suatu masyarakat berarti semakin banyak masalah yang akan timbul akibat dari perbedaan-perbedaan dalam pikiran, perasaan, kebutuhan, keinginan, sifat, tabiat, perspektif dan kepercayaan antara individu dengan individu yang lain. Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Karena dengan berkomunikasi segala maksud dan tujuan seseorang bisa tercapai, Komunikasi tidak hanya menggunakan kata-kata dari mulut saja namun komunikasipun bisa dilakukan dengan media dan aspek-aspek lain di luar penggunaan kata-kata yang dihasilkan oleh mulut manusia. Oleh karena itu penggunaan komunikasi yang tepat sangatlah menentukan baik atau tidaknya reaksi orang yang mendengarkan. Melalui komunikasi, sikap dan perasaan seseorang atau kelompok dapat dipahami oleh pihak lain. Akan tetapi komunikasi akan efektif apabila pesan yang disampaikan dapat ditafsirkan sama dengan baiknya oleh pihak lain atau penerima pesan tersebut, dan apabila salah dalam menyampaikan maka terjadilah mis komunikasi yang berakibat fatal dalam kehidupan, hal ini lah yang menyebabkan perpecahan dan perkelahian.



© 2019 The Authors. Published by UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

This is an open access article under the CC BY license

(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>)

### Author:

Darmawati  
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kaim Riau  
 Email: [Darmawati@uin-suska.ac.id](mailto:Darmawati@uin-suska.ac.id)

## Pendahuluan

Manusia merupakan makhluk hidup yang bermasyarakat. Semakin besar suatu masyarakat berarti semakin banyak masalah yang akan timbul akibat dari perbedaan-perbedaan dalam pikiran, perasaan, kebutuhan, keinginan, sifat, tabiat, perspektif dan kepercayaan antara individu dengan individu yang lain. Karena itu manusia harus berinteraksi sehingga terjadilah pengungkapan pikiran dan perasaan dalam bentuk percakapan. Hakikat komunikasi adalah proses pernyataan pikiran dan perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya.

Komunikasi adalah proses berbagai makna melalui perilaku verbal dan perilaku non verbal (Deddy, 1996). Selagi perilaku dapat disebut komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih. Komunikasi terjadi jika setidaknya suatu sumber membangkitkan respons pada penerima melalui penyampaian suatu pesan dalam bentuk tanda atau simbol, baik berbentuk verbal (kata-kata) atau bentuk non-verbal (non kata-kata). Sementara komunikasi efektif berarti bahwa komunikator dan komunikan sama-sama memiliki pengertian yang sama tentang suatu pesan. Oleh karena itu, dalam bahasa asing orang menyebutnya "*the communication is in tune*", yaitu kedua belah pihak yang berkomunikasi sama-sama mengerti apa pesan yang disampaikan (Deddy, 2008).

Proses komunikasi merupakan bentuk dan kegiatan pertukaran pesan atau informasi antara pengirim pesan dan penerima pesan. Pesan yang disampaikan dapat diterima maksud dan tujuannya, sehingga terbentuk adanya kesamaan makna dan pengertian dari pesan yang disampaikan. Dalam proses komunikasi tidak hanya secara satu arah melainkan secara dua arah, yaitu pesan yang disampaikan kepada penerima pesan dapat diterima dan memberikan *feedback* dari pesan yang disampaikan kepada pengirim pesan.

Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Karena dengan berkomunikasi segala maksud dan tujuan seseorang bisa tercapai, Komunikasi tidak hanya menggunakan kata-kata dari mulut saja namun komunikasi pun bisa dilakukan dengan media dan aspek-aspek lain di luar menggunakan kata-kata yang dihasilkan oleh mulut manusia. Oleh karena itu penggunaan komunikasi yang tepat sangatlah menentukan baik atau tidaknya reaksi orang yang mendengarkan.

Melalui komunikasi, sikap dan persaaan seseorang atau kelompok dapat dipahami oleh pihak lain. Akan tetapi komunikasi akan efektif apabila pesan yang disampaikan dapat ditafsirkan sama dengan baiknya oleh pihak lain atau penerima pesan tersebut, dan apabila salah dalam menyampaikan maka terjadilah mis komunikasi yang berakibat fatal dalam kehidupan, hal ini lah yang menyebabkan perpecahan dan perkelahian.

Komunikasi menjadi efektif atau dalam bahasa lain sering pula disebut *diplomasi*, perlu dilakukan untuk dapat membangun sebuah kesamaan keinginan dari sebuah informasi yang disajikan. Sehingga tujuan yang ingin diraih dapat dilakukan secara bersama-sama. Komunikasi yang efektif dapat dilakukan oleh setiap orang. Jika ada yang merasa tidak mampu, hal ini lebih karena masalah pembiasaan saja. Melatih diri untuk berkomunikasi secara baik bisa dilakukan dengan langsung pada prakteknya. Walaupun sepiantas mudah, hal ini dapat membantu setiap individu untuk mencapai sebuah kesuksesan baik di dalam kehidupan pribadinya maupun dalam kehidupan.

Melalui komunikasi intra pribadi kita berbicara dengan diri sendiri, mengenal diri sendiri, mengevaluasi diri sendiri tentang ini dan itu, mempertimbangkan keputusan-keputusan yang akan diambil dan menyiapkan pesan-pesan yang akan kita sampaikan kepada orang lain. Melalui komunikasi antar pribadi kita berinteraksi dengan orang lain, mengenal mereka dan diri kita sendiri, dan mengungkapkan diri sendiri kepada orang lain. Apakah kepada pimpinan, teman sekerja, teman seprofesi, kekasih, atau anggota keluarga, melalui komunikasi antar pribadi lah kita membina, memelihara, kadang-kadang merusak (dan ada kalanya memperbaiki) hubungan pribadi kita.

Seseorang akan dapat mengubah sikap, pendapat, atau perilaku orang lain apabila komunikasinya itu memang komunikatif seperti diuraikan diatas. Untuk dapat memahami pengertian komunikasi sehingga dapat dilancarkan secara efektif, maka dapat mengutip paradigma yang dikemukakan Harold Lasswell. Laswell mengatakan bahwa cara yang baik untuk mengemukakan komunikasi ialah menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut: "*Who says what in which channel to whom with what effect?*" atau "Siapa mengatakan dengan saluran apa kepada siapa dengan pengaruh bagaimana.

Seorang individu akan sukses apabila mempunyai kemampuan komunikasi secara efektif yang baik. Komunikasi secara efektif merupakan salah satu aspek kepribadian yang berperan besar bagi keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas pada kehidupan individu. Banyak kerugian dan kegagalan yang akan terjadi atau dialami oleh individu yang disebabkan karena tidak adanya kemampuan komunikasi secara efektif.

## **B. Fungsi dan Proses Komunikasi**

Secara umum komunikasi dapat dibagi menjadi beberapa bagian, disesuaikan dengan kebutuhan manusia dalam berinteraksi, di antaranya komunikasi antar pribadi, komunikasi antar kelompok, komunikasi politik, komunikasi massa, komunikasi organisasi dan lain sebagainya. Berdasarkan metode penjelasan serta cakupan objek pengamatannya, Littlejohn membagi teori-teori komunikasi dalam dua kelompok. Pertama disebut "teori-teori umum" (*general theories*), dan kedua adalah "teori-teori kontekstual" (*contextual theories*).

Adapun fungsi komunikasi antarlain (Burhan, 2006):

### **1. Fungsi Informatif**

Maksud dari informatif adalah seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih tepat. Informasi yang didapat dapat setiap anggotanya melaksanakan tugas secara pasti.

---

Pada dasarnya, informasi dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu kelompok,

2) Fungsi regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang dita'ati

3) Fungsi persuasif

Lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara suka rela akan lebih menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding dengan pimpinan yang sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

4) Fungsi integratif

Setiap orang berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan agar dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik.

Komunikasi interpersonal dianggap baik, jika orang lain memahami pesan dengan benar, dan memberikan respon sesuai dengan yang diinginkan. Komunikasi efektif berfungsi membantu untuk (Abdullah, 1984):

- a. Membentuk dan menjaga hubungan baik antar individu
- b. Menyampaikan pengetahuan/ informasi
- c. Mengubah sikap dan perilaku
- d. Pemecahan masalah hubungan antar manusia
- e. Citra diri menjadi lebih baik
- f. Jalan menuju sukses.

Komunikasi yang efektif akan membantu mengantarkan kepada tercapainya tujuan tertentu, sebaliknya jika komunikasi efektif tidak berhasil maka akibatnya bisa sekedar membuang waktu, sampai akibat buruk yang tragis. Harus disadari bahwa komunikasi efektif akan membantu jalan menuju tercapainya apapun tujuan yang dilakukan. Apapun kedudukan, ketrampilan komunikasi secara efektif merupakan modal penting dalam sebuah keberhasilan.

Komunikasi Personal merupakan komunikasi yang terjadi dalam diri individu maupun antar individu. Komunikasi persona terdiri dari:

- 1) Komunikasi Intrapersonal merupakan komunikasi yang terjadi dalam diri individu itu sendiri. Misalnya ketika dia sedang merenung, mengevaluasi diri, dan sebagainya.
- 2) Komunikasi Antarpersonal merupakan komunikasi yang terjadi antara individu yang satu dengan individu yang lainnya.

Uchjana menyatakan proses komunikasi menurut terbagi menjadi dua tahap, yaitu :

a. Proses komunikasi secara primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (symbol) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat, gambar, warna yang secara langsung mampu menterjemahkan pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan. Bahasa adalah yang paling banyak digunakan dalam proses komunikasi secara primer karena hanya bahasalah yang mampu menterjemahkan pikiran dan perasaan orang lain baik berupa ide, informasi dan opini. Sedangkan isyarat, gambar dan warna digunakan dalam keadaan tertentu untuk mendukung media bahasa dalam penyampaian pesan atau pikiran.

b. Proses komunikasi secara sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan Komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada ditempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi adalah surat, telepon, surat kabar, majalah, radio, televisi, film dan lain-lain. Keefektifan dan efisien dalam menyampaikan pesan adalah komunikasi tatap muka karena kerangka acuan komunikan dapat diketahui oleh komunikator, dan dalam umpan balik berlangsung seketika dalam arti komunikator mengetahui tanggapan atau reaksi komunikan pada saat itu juga.

Dari penjelasan di atas tentang proses komunikasi yang terdiri dari proses komunikasi secara primer dan proses komunikasi secara sekunder, maka dalam komunikasi ummat yaitu komunikasi yang terjadi antara seseorang dengan yang lain dengan menggunakan proses komunikasi secara primer, karena jelas antara satu dan yang lain komunikasi yang terjadi adalah komunikasi dalam situasi tatap muka, dimana tanggapan komunikan akan dapat segera diketahui dan umpan balik yang terjadi secara langsung sehingga komunikasi primer lebih efektif dan efisien dibandingkan proses komunikasi sekunder. Dalam proses komunikasi sekunder seperti yang telah dijelaskan diatas terjadi dalam situasi antara komunikator dan komunikan relatif jauh dan tidak selalu terjadi dalam situasi tatap muka.

### C. Komunikasi Pemersatu Ummat

Komunikasi dapat dilakukan secara lisan dan tertulis, tanda, lambang, isyarat, ilmu komunikasi adalah bagian dari ilmu sosial (*social science*), yang menjadi sasaran ilmu komunikasi adalah pernyataan dan teknik penyampaian pesan kepada manusia (Onong, 1993). Perkembangan komunikasi memberi dampak sosial terhadap masyarakat. Komunikasi mempengaruhi perubahan perilaku, cara hidup, hidup bermasyarakat, dan nilai-nilai yang ada. Komunikasi pada hakikatnya adalah suatu proses sosial, yaitu : sesuatu yang berlangsung atau berjalan antar manusia. Istilah proses memang merupakan perubahan atau waktu menuju sesuatu hasil tertentu, jadi setiap langkah, mulai dari pesan yang diciptakansampai timbulnya pengaruh atau perubahan pada sasaran, adalah proses komunikasi yang asasi.

Sebagai proses sosial, maka dalam komunikasi selain terjadi hubungan antar manusia, juga terjadi interaksi atau proses komunikasi Itulah sebabnya perubahan merupakan hasil proses komunikasi yang tidak mungkin dielakkan. Islam mengajarkan perbuatan mengadakan komunikasi atau interaksi sosial itu selalu mendapatkan tekanan yang cukup kuat bagi manusia sebagai anggota masyarakat dan juga sebagai makhluk Tuhan. Dalam ajaran Islam komunikasi tidak hanya harus dilakukan terhadap sesama manusia atau lingkungan hidupnya, melainkan juga terhadap Tuhan Maha Pencipta, sebagaimana firman Allah SWT. dalam al-Qur'an surat Ali Imran : 112.

Artinya : "*Kehinaan telah ditimbulkan kepada mereka dimanapun mereka itu berada, kecuali orang-orang yang mempunyai hubungan erat dengan Allah dan tali hubungan yang erat dengan individu manusia-manusia lainnya*"

Komunikasi dilihat dari segi tekniknya dibedakan menjadi :

#### a. Komunikasi instruktif / koersif

Yang dimaksud dengan koersif adalah memaksa dengan menggunakan sanksi-sanksi. Sehingga pesan yang akan disampaikan dalam bentuk komunikasi ini adalah secara agitasi dengan penekanan yang menimbulkan tekanan batin dan ketakutan diantara sesamanya dan pada kalangan publik, mempengaruhi opini, sikap, dan tingkah laku individu, dengan cara tersebut adalah cara yang mudah dan hanya dapat dilakukan di negara-negara *totaliter* (Oemi, 1993). Koersif dapat berbentuk perintah, intruksi, dan sebagainya (AW, 1993). Akibat dari kegiatan koersif adalah perubahan sikap pendapat dan tingkah laku dengan perasaan terpaksa karena diancam, yang menimbulkan rasa tidak senang, bahkan rasa benci, mungkin juga dendam.

#### b. Komunikasi persuasif

Istilah persuasi (*persuasion*) bersumber pada perkataan latin *persuasio*, kata kerjanya adalah *persuader* yang berarti membujuk, mengajak atau merayu, komunikasi persuasif sama dengan koersif, namun dilakukan secara halus, luwes dan mengandung sifat manusiawi. Dapat ditegaskan bahwa persuasi bukan merupakan pembujukan terhadap seseorang atau pun kelompok untuk menerima pendapat lain, akan tetapi merupakan suatu teknik untuk mempengaruhi manusia dengan memanfaatkan atau menggunakan data dan fakta psikologis maupun sosiologis dari komunikan yang hendak dipengaruhi. Maka akibat dari kegiatan persuasi adalah kesadaran, kerelaan, disertai dengan perasaan senang.

#### c. Komunikasi informatif

Yang dimaksud dengan informatif adalah bersifat memberikan keterangan-keterangan (fakta-fakta), kemudian komunikan mengambil kesimpulan dan keputusan sendiri.

---

d. Hubungan manusiawi

Hubungan manusiawi adalah terjemahan dari “*human relation*”, ada yang menerjemahkannya “ hubungan manusia “dan hubungan antar manusia. Ada dua pengertian hubungan manusiawi yaitu :

1. Hubungan manusiawi dalam arti luas, interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan.
2. Hubungan manusiawi dalam arti sempit, interaksi antara seseorang dengan orang lain. Akan tetapi interaksi disini hanyalah dalam situasi kerja dan dalam organisasi kekerjaan.

Dalam proses pembentukan opini *background* seseorang (pendidikan, kebudayaan, agama, ekonomi, pengalaman, dan sebagainya) besar pengaruhnya terhadap jalan pikiran dan opini yang dinyatakan. Dalam kemampuan opini ada beberapa hal yang mendasar :

1. Opini pada umumnya lebih banyak ditentukan oleh peristiwa dari pada oleh kata-kata, kecuali jika kata-kata itu sendiri merupakan suatu peristiwa.

2. Pernyataan lisan dan tindakan-tindakan merupakan hal yang penting sekali pada saat opini belum terbentuk dan pada waktu orang-orang masih dalam keadaan bimbang dan mencari keterangan dari sumber yang dapat dipercaya.

3. Secara psikologis, opini pada dasarnya ditentukan oleh kepentingan pribadi, peristiwa-peristiwa, kata-kata dan hal-hal lain hanya dapat mempengaruhi opini bila ada hubungannya dengan kepentingan pribadi.

4. Opini mudah berubah kecuali jika orang-orang merasa bahwa kepentingan pribadinya benar-benar tersangkut atau jika opini yang dibangkitkan oleh kata-kata diperkuat oleh peristiwa-peristiwa.

5. Jika kepentingan pribadi sudah tersangkut, maka tidaklah mudah untuk merubah opini.

Opini berdasarkan jenisnya dapat dibedakan atas :

1. Opini individual, adalah opini seseorang secara perorangan mengenai sesuatu yang terjadi di masyarakat pernyataan itu bisa setuju atau tidak setuju, suka atau tidak suka, menerima atau menolak dan sebagainya.

2. Opini pribadi, adalah pendapat asli seseorang mengenai suatu masalah sosial.

3. Opini kelompok, adalah pendapat sekelompok orang yang terdiri dari sejumlah individu dengan opini individual dan opini pribadinya masing-masing mengenai suatu masalah sosial yang menyangkut kepentingan orang banyak, termasuk kelompok.

4. Opini mayoritas, adalah pendapat orang-orang yang jumlahnya terbanyak dari mereka yang terlibat dalam suatu masalah sosial.

5. Opini minoritas, adalah pendapat orang-orang yang jumlahnya relatif paling sedikit dari keseluruhan yang terlibat dalam pembicaraan mengenai suatu masalah sosial.

6. Opini umum, adalah pendapat orang-orang dalam suatu masyarakat yang keseluruhannya sama mengenai suatu hal atau peristiwa yang terjadi dan yang menyangkut kepentingan umum, sama disini berarti setuju keseluruhannya atau tidak setuju keseluruhannya.

7. Opini publik, adalah pendapat orang-orang yang ada disuatu masyarakat dimana diantara mereka ada yang pro dan ada kontra mengenai suatu masalah sosial, jadi sifatnya kontroversial, jenis opini inilah yang paling banyak dipermasalahkan, dijadikan objek studi, dan diteliti oleh mereka yang berkecimpung dalam ilmu komunikasi dan ilmu politik.

8. Opini massa, adalah merupakan tahap kelanjutan dari opini publik, opini yang sifatnya massal ini bisa beralih bentuk menjadi tindakan fisik yang seringkali bersifat destruktif (Onong, 1992).

#### D. Etika Komunikasi

Etika komunikasi mengandung pengertian cara berkomunikasi yang sesuai dengan standar nilai akhlak. Pengertian seperti ini lebih mempunyai nuansa Islami. Sedangkan pada pengertian kedua, maka *etika komunikasi* mengacu kepada pengertian bagaimana berkomunikasi yang sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku di tengah masyarakat atau golongan tertentu. Untuk mengukur kualitas etika komunikasi yang baik, maka dapat dilihat dari sejauhmana kualitas teknis berkomunikasi itu sesuai dengan nilai-nilai kebaikan yang berlaku. Dalam konteks komunikasi, maka etika yang berlaku harus sesuai dengan norma-norma yang berlaku. Berkomunikasi yang baik menurut norma agama, tentu harus sesuai pula dengan norma agama yang dianut. Bagi umat Islam, komunikasi yang baik adalah komunikasi yang sesuai dengan kaidah agama, yang senantiasa diukur dengan nilai-nilai yang terkandung dalam Al-Quran dan Sunnah Nabi (Hadits). Dalam Islam, etika biasa disebut dengan akhlak. Karena itu, berkomunikasi harus memenuhi tuntunan akhlak sebagaimana tercantum di dalam sumber ajaran Islam itu sendiri.

Komunikasi pada umumnya memang mementingkan etika, akan tetapi sanksi atas pelanggaran komunikator terhadap etika komunikasi hanya berlaku di dunia saja. Sedangkan sanksi atas pelanggaran komunikasi Islam tidak hanya berlaku di dunia saja akan tetapi juga sampai akhirat. Banyak sekali ayat Al-Qur'an yang menjelaskan hal itu baik secara eksplisit maupun implisit.

Di samping hukuman tentu ada pula ganjaran atau pahala yang disediakan bagi komunikator Islam yang menaati etika komunikasi agamanya. Semua jenis komunikasi pada hakikatnya bersifat imperatif. Lebih lagi komunikasi Islami. Misalnya jika seseorang menyalami orang lalu mengucapkan "Assalamu'alaikum" maka harus (wajib) dijawab/dibalas. Jika tidak dijawab maka pihak yang disapa (menurut logika) akan memperoreh sanksi dari Allah. Al-Qur'an dan Hadits Nabi adalah media yang sakral, yang memuat perintah dan larangan Allah. Dan sifat imperatifnya lebih berat dari pada buku Undang-Undang Hukum Pidana buatan manusia. Tetapi hampir semua kaidah-kaidah hukum pidana media massa senada dengan kaidah-kaidah hukum pidana media massa Islami, yang membedakan keduanya adalah kualitas sanksinya. Meskipun komunikasi Islami itu bersifat imperatif, khususnya dalam proses ketaatan terhadap rambu-rambu etika dan hukum bagi kebebasan komunikasi, tetapi ada pula sikap bijaksananya atau arifnya. Dalam Surat Al-Ashr ayat 1-3 yang artinya: "Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh, dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran". (QS. Al-Ashr: 13). Tanggung jawab religius tersebut tidak hanya berarti hukuman siksa neraka, tetapi juga dengan perdamaian, saling memberi wasiat, saling mengingatkan akan kebenaran, dan kesabaran, saling memberikan penerangan, saling tukar pikiran/diskusi dengan cara yang baik dan bijaksana.

#### Prinsip-prinsip Komunikasi dalam Islam

##### a. Qawlan Ma'rufan

*Qawlan Ma'rufan* dapat diterjemahkan ungkapan yang pantas. Salah satu pengertian ma'rufan secara etimologis adalah *al-khair* atau *al-ihsan*, yang berarti baik-baik. Jadi *qawlan ma'rufan* mengandung pengertian perkataan atau ungkapan yang baik dan pantas. Di dalam Al-Quran ungkapan *qawlan ma'rufan* ditemukan di empat tempat; Al-Baqarah/2:235, Al-nisa'/ 4:5 dan 8, serta Al-Ahdzab/ 23:32. Dalam ayat 235 surat Al-Baqarah/ 2, *qawlan ma'rufan* mengandung beberapa pengertian antara lain rayuan halus terhadap seorang wanita yang ingin dipinang untuk isteri. Jadi ini komunikasi etis dalam menimbang perasaan wanita, apalagi wanita yang diceraikan suaminya. Bila seseorang tidak mampu berkomunikasi (lisan atau tulisan) secara baik dan pantas dengan publik, maka sebetulnya ia dinilai sebagai orang yang tidak mempunyai etika komunikasi.

##### b. Qawlan Sadidan

*Qawlan Sadidan* berarti pembicaraan, ucapan, atau perkataan yang benar, baik dari segi substansi (materi dan isi pesan) maupun redaksi (tata bahasa). Dari segi substansi, komunikasi Islam harus menginformasikan atau menyampaikan kebenaran, faktual, hal yang benar saja, jujur, tidak berbohong, juga tidak merekayasa atau memanipulasi fakta.

"*Dan jauhilah perkataan-perkataan dusta*" (QS. Al-Hajj:30).

---

“Hendaklah kamu berpegang pada kebenaran (*shidqi*) karena sesungguhnya kebenaran itu memimpin kepada kebaikan dan kebaikan itu membawa ke surga” (HR. Muttafaq „Alaih).

“Katakanlah kebenaran walaupun pahit rasanya” (HR Ibnu Hibban). Dari segi redaksi, komunikasi Islam harus menggunakan kata-kata yang baik dan benar, baku, sesuai kaidah bahasa yang berlaku.

“Dan berkatalah kamu kepada semua manusia dengan cara yang baik” (QS. Al-Baqarah:83).

#### c. Qawlan Balighan

*Qawlan balighan* dapat diterjemahkan ke dalam komunikasi yang efektif. Al-Quran mengatakan, “Tidak Kami utus Rasul kecuali ia harus menjelaskan dengan bahasa kaumnya.” (QS 14: 4). Dapat disimpulkan bahwa kewajaran dalam komunikasi adalah jika bahasa yang dipakai disesuaikan dengan pembaca, pendengar, dan pemirsa, sehingga berhasil merubah tingkah laku khalayak, termasuk orang munafik yang perkataannya suka berubah-ubah atau *plin-plan*.

#### d. Qawlan Kariman

Ungkapan *qawlan kariman* dalam Al-Quran tersebut satu kali pada ayat 23 surat Al-Isra’/17. Dalam ayat ini, Allah mengingatkan pentingnya ajaran tauhid atau mengesakan Allah agar manusia tidak terjerumus ke dunia musyrik. Ajaran tauhid adalah dasar pertama dan utama dalam aqidah Islamiyah.

*Qawlan kariman*, menyiratkan satu prinsip utama dalam etika komunikasi Islam: penghormatan. Komunikasi dalam Islam harus memperlakukan orang lain dengan penuh rasa hormat.

#### e. Qawlan Maysuran

Dalam QS. Al-Isra’ ayat 28 ditemukan istilah *qawlan maysuran* yang merupakan tuntunan untuk melakukan komunikasi dan mempergunakan bahasa yang mudah dimengerti dan melegakan perasaan

### Daftar Pustaka

Abdullah Hanafi, *Memahami Komunikasi Antar Manusia*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1984)

AW. Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Bumi Aksara, Jakarta, 1993)

Burhan Bungin, *sosiologi komunikasi: Teori, paradigma, dan diskursus teknologi komunikasi di masyarakat*, (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2006)

Deddy Mulyana, *Komunikasi Jenaka*, (Bandung: PT.Remaja Rosda Karya, 1996)

\_\_\_\_\_, *Komunikasi Efektif*, (Bandung: PT.Remaja Rosda Karya, 2008)

Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, Remaja Rosda Karya, Bandung, 1993)

\_\_\_\_\_, *Spektrum Komunikasi*, CV. Mandar Maju, Bandung, 1992)

Oemi Abdurrahman, *Dasar-dasar Public Relations*, Alumni, Bandung, 1993)