

BAB III

KAJIAN TEORI

MEDIA DAKWAH, TEORI KARAKTER *HUMAN RELATION* DAN

KOMUNIKATOR

A. Media Dakwah

1. Pengertian Media Dakwah

Media adalah sarana yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi atau pesan oleh komunikator kepada komunikan dalam makna lain media dakwah sering disebut dengan *wasilah* dakwah yaitu sesuatu yang dijadikan sarana mencapai tujuan atau alat yang membantu dai dalam menyampaikan dakwah agar efektif dan efisien. Adapula yang mengatakan bahwa *wasilah* yaitu alat atau sarana yang digunakan dai dalam menyampaikan dakwah kepada mad'u.¹

Media merupakan salah satu unsur penting dalam komunikasi, Harold Lasswell mengatakan *communication is well known for his "5W" model of communication, which focuses on "Who (says) What (to) Whom (in) Which Channel (with) What effect"*.² Artinya menurut H. Lasswel terkenal dengan 5 unsur komunikasi yaitu komunikator, pesan, media, komunikan dan efek:³

¹Ilyas Islamil A, *The True Da'wa Menggagas Paradigma Baru Dakwah Era Milenial Edisi Pertama* (Jakarta: Kencana, 2018). h, 202.

²Zachary S. Sapienza, Narayanan Iyer, and Aaron S. Veenstra, "Reading Lasswell's Model of Communication Backward: Three Scholarly Misconceptions," *Mass Communication and Society* 18, no. 5 (2015): 608–611.

³Ngalimun, *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2017). h, 90-94.

- a. Unsur *who* (sumber atau komunikator). Sumber utama adalah lembaga atau organisasi atau orang yang bekerja dengan fasilitas lembaga atau organisasi (*institutionalized person*).
- b. Unsur *says what* (pesan). Pesan-pesan komunikasi dapat diproduksi dalam jumlah yang sangat besar dan dapat menjangkau *audience* yang sangat banyak.
- c. Unsur *in which channel* (saluran atau media). Unsur ini menyangkut semua peralatan yang digunakan untuk menyebarkan pesan-pesan komunikasi, seperti surat kabar, majalah, radio, televisi, internet, dan sebagainya.
- d. Unsur *to whom* (penerima atau mass audience). Penerima pesan-pesan komunikasi massa biasa disebut *audience* atau khalayak.
- e. Unsur *with what effect* (dampak). Dampak dalam hal ini adalah perubahan-perubahan yang terjadi di dalam diri *audience* sebagai akibat dari keterpaan pesan-pesan media.

Sebagai salah satu unsur pokok, media menempati kedudukan penting dalam proses komunikasi, dan menjadi salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kesuksesan dan keefektifan komunikasi. Dalam dunia dakwah media juga salah satu alat yang penting untuk disesuaikan oleh dai agar dapat menyampaikan pesan dakwah dengan efisien pula. Ada beberapa pendapat tentang media dakwah di antaranya adalah:⁴

⁴Moh Ali Aziz, *Ilmu Dakwah Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2017). h, 347.

- a. Al-Bayanuni hanya memilah media dakwah menjadi dua, yaitu media materi (madiyyah) dan non materi (ma'nawiyyah). Yang disebut media materi adalah segala yang bisa ditangkap panca indra untuk membantu pendakwah dalam dakwahnya, seperti ucapan, gerakan, alat-alat, dan perbuatan. Jika tidak bisa ditangkap pancaindra yaitu berupa perasaan (hati) dan pikiran, maka dinamakan media non materi, seperti keimanan dan keikhlasan.
- b. Asmuni Syukir juga mengelompokkan media dakwah menjadi enam macam, yaitu: lembaga-lembaga pendidikan formal, lingkungan keluarga, organisasi-organisasi Islam, hari-hari besar Islam, media massa, dan seni budaya.
- c. Barmawi Umari tidak menegaskan definisi media dakwah. Ia justru membahasakannya dengan alat dakwah, di samping mengajukan istilah tempat dakwah. Baginya, alat dakwah digolongkan dalam empat kelompok: lisan, lukisan, tulisan, dan perbuatan.

2. Jenis Media Dakwah

Dalam ilmu komunikasi, media dapat diklasifikasi menjadi tiga, yaitu:

- a. Media terucap (*the spoken words*) yaitu alat yang bisa mengeluarkan bunyi seperti radio, telpon dan sejenisnya.
- b. Media tertulis (*the printed writing*) yaitu media berupa tulisan atau cetakan seperti majalah, surat kabar, buku, pamflet, lukisan, gambar, dan sejenisnya.

- c. Media dengar pandang (*the audio visual*) yaitu media yang berisi gambar hidup yang bisa dilihat dan didengar, yaitu film, video, TV, dan sejenisnya.

Disamping penggolongan media dakwah di atas, media dakwah dari segi sifatnya dapat juga di bagi menjadi dua golongan yaitu:⁵

- a. Media Tradisional. Yaitu berbagai macam seni pertunjukan yang secara tradisional dipentaskan di depan umum (khalayak) terutama sebagai sarana hiburan yang memiliki sifat komunikatif, seperti ludruk, wayang kulit drama dan lain sebagainya. Sebagaimana para Wali Sango yang menggunakan media pertunjukan wayang kulit yang dipentaskan depan masyarakat.
- b. Modern/Elektronika. Yaitu media yang dihasilkan dari teknologi ini antara lain, TV, radio, pers, dan sebagainya. Akan tetapi pada seiring berkembang teknologi maka modern disebut juga media digital/*online* yaitu diwakili oleh semua media yang menggunakan jaringan internet, di mana penggunaanya bisa dengan mudah berpartisipasi, menciptakan konten, dan saling berbagi satu dengan yang lain, seperti blog, Facebook, Twitter, Wiki dan lainnya.

⁵Muhammad Hasan, *Metodelogi Pengembangan Ilmu Dakwah* (Surabaya: Pena Salsabila, 2013). h, 96-104.

Semua media tersebut adalah media yang dinilai efektif dalam penyampaian pesan dakwah karena didukung oleh kemajuan teknologi komunikasi. Sarana dalam penyampaian pesan bernilai edukasi, bagi pembangunan, kebijakan bagi pendidikan mental spritual masyarakat, serta banyaknya dai/penceramah yang menggunakan media tersebut.

Dakwah kini menyampaikan berbagai informasi terutama dakwah yang disiarkan oleh media TV dan radio yang secara fakta dan logika dapat dilihat dengan mata kepala dan disimak, oleh karena itu dapat mempengaruhi penerima yang menyaksikan dakwah tersebut tanpa mempersoalkan sumbernya, artinya kebenaran isi dakwah yang disampaikan nyata tanpa ada rekayasa, dan benar apa adanya. Hal ini penting karena masyarakat sekarang semakin kritis mengamati berita atau pesan yang dilakukan oleh media.

Masyarakat menggunakan media karena memberikan kemudahan dalam segala aspek, terutama dalam upaya penyebaran informasi. Perkembangan teknologi sendiri membawa dampak positif dan negatif dalam kehidupan masyarakat. Dari segi positif masyarakat dapat dengan mudah mengakses internet yang tidak terhambat oleh ruang dan waktu, namun dampak negatifnya adalah dengan kemudahan tersebut dan tanpa batas yang menghalangi informasi itu disampaikan maka sumber informasi yang ada harus selalu diteliti dan dipahami apakah sumber tersebut benar dan valid.

Media dakwah dapat berfungsi secara efektif bila ia dapat menyesuaikan diri dengan pendakwah, pesan dakwah, dan mitra dakwah. Selain ketiga unsur utama ini, media dakwah juga perlu menyesuaikan diri dengan unsur-unsur dakwah yang lain, seperti metode dakwah dan logistik dakwah. Artinya pilihan media dakwah sangat terkait dengan kondisi unsur-unsur dakwah. Unsur dakwah yang paling berpengaruh atas keberadaan media dakwah adalah pendakwah. Hampir semua media dakwah bergantung pada kemampuan pendakwah, baik secara individu maupun kolektif. Kemampuan pendakwah tidak hanya sebatas operasional media, tetapi juga pada pengetahuan dan seni dalam penggunaan media tersebut.

3. Televisi Sebagai Media Dakwah

Media ini adalah salah satu media yang menjadi alat komunikasi di zaman sekarang ini. Televisi berasal dari kata *tele* yang berarti jauh dan *Vision* yang berarti tampak. Dengan demikian TV dapat diartikan sebagai tampak atau dapat dilihat dari jarak jauh. TV merupakan media elektronik selain radio dan internet. Menurut Sunggeng TV dianggap sebagai kotak ajaib yang memiliki pengaruh besar dalam kehidupan masyarakat sekarang ini.

Menurut Williams *according 'Unlike all previous communications technologies, radio and television were systems primarily designed for transmission and reception as abstract processes, with little or no definition of preceding content. Both came to borrow from existing media, and most of the popular content forms of both are derivative from film, music, stories, theatre,*

*news and sport.*⁶ TV terus berkembang, dan akan berisiko untuk mencoba merangkum fitur-fiturnya dalam hal tujuan dan efek komunikatif. Awalnya, inovasi *genre* utama TV berasal dari kemampuannya untuk mengirimkan banyak gambar dan suara secara langsung, dan dengan demikian bertindak sebagai 'jendela dunia' secara *real time*. Bahkan produksi studio adalah siaran langsung sebelum hari-hari perekaman video yang efisien. karena TV dapat meneruskan peristiwa dalam bentuk gambar hidup, suara bahkan dengan warna ketika peristiwa itu berlangsung. Oleh karena itu kekurangan dalam film, mengenai aktualitasnya dapat ditutupi dengan TV.

Siaran TV masuk pertama kalinya di Indonesia pada tahun 1962 yang bertepatan dengan hari kemerdekaan Republik Indonesia ke XVII. Pada saat itu siaran TV hanya berlangsung kurang lebihnya hanya 4,5 jam saja pada waktu pagi hari, itupun ketika upacara proklamasi kemerdekaan saja. Dan akhirnya TV diresmikan oleh Presiden Sukarno pada tanggal 24 Agustus 1962 di Jakarta setelah menjadi tuan rumah pada asian game ke IV di Stadion Utama Senayan dan menjangkau 27 propinsi yang ada masa itu.⁷ Jenis TV sendiri ada dua yaitu Tv analog dan TV digital//*online*.

⁶Denis McQual, *McQuail 's Mass Communication Theory*, 6th ed. (Singapore: Asia-Pacific, 2009). h, 35-36.

⁷Yayuk Harumiwati et al., *Televisi Media Dengan Kodrat Menghibur* (Surabaya: Cv. Garuda Mas Sejahtera, 2018). h, 16.

Muhyiddin menjelaskan, sebagai sebuah sarana atau *wasilah* TV sebagai media dakwah mempunyai kelebihan dibanding media lain, di antaranya adalah sebagai berikut:⁸

- a. TV mampu menampung berbagai varian metode dakwah sehingga membuka peluang bagi para dai memacu kreatifitas dalam mengembangkan metode dakwah yang paling efektif.
- b. TV bersifat audio visual. Hal ini memungkinkan dakwah dilakukan dengan menampilkan pembicaraan sekaligus visualisasi berupa gambar.
- c. TV memiliki jangkauan yang sangat luas sehingga ekspansi dakwah dapat menjangkau tempat yang lebih jauh. Bahkan pesan-pesan dakwah bisa disampaikan pada mad'u yang berada di tempat-tempat yang tidak sulit dijangkau.
- d. TV mampu menyentuh mad'u yang heterogen dan dalam jumlah yang besar. Kelebihan ini jika dimanfaatkan dengan baik tentu akan berpengaruh positif dalam aktifitas dakwah. Seorang dai yang bekerja dalam ruang yang sempit dan terbatas bisa menjangkau mad'u yang jumlahnya bisa jadi puluhan juta dalam satu sesi acara.

Karakter media sangat penting dalam penyampaian pesan dakwah, TV sendiri memiliki karakter khusus yaitu termasuk dalam media masal/massa. Massal dalam artian seluruh program yang dibuat oleh media TV tidak bersifat

⁸Ahmad Atabik, "Prospek Dakwah Melalui Media Televisi," *AT-TABSYIR, Jurnal Komunikasi Penyiaran Islam* 1, no. 2 (2013): 191–209.

pribadi, akan tetapi lebih diutamakan kepada masyarakat umum. Penyampaian dakwah melalui media TV merupakan dakwah melalui dunia elektronik dengan tujuan untuk memberi masukan dan pengetahuan kepada masyarakat luas, bukan untuk mengadu domba, *gossip* maupun memfitnah pihak manapun. Tidak ada penyampaian yang buruk dari berdakwah selain untuk saling mengingatkan sesama manusia.

Allah berfirman dalam Q.S Al-Imron/3: 104.

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

“Dan hendaklah ada di antara kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada (baik-baik) yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar, merekalah orang-orang yang beruntung.”

Dalam ayat tersebut ada kalimat yang berbunyi *Yaduuna* yang berasal dari kata *daa yadu* yang artinya mengajak/menyeru ke jalan yang benar, merupakan kewajiban bagi segolong orang muslim yang dapat dilakukan oleh siapa saja pada golongan manusia yang memiliki ilmu. hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan pada tafsir jalalain jilid 1 yang mana pada kata '*Min*' di sini untuk menunjukkan 'sebagian' karena apa yang diperintahkan itu merupakan fardu kifayah yang tidak mesti bagi seluruh umat dan tidak pula layak bagi setiap orang, misalnya orang yang bodoh.⁹

⁹Jalaluddin Al-Mahalli dan Jalaluddin As-Suyuth, “Tafsir Jalalain,” online <https://www.konsultasikitabkuning.com/2018/09/download-kitab-tafsir-jalalain.html> . h 63 di akses pada 11 Januari 2022.

Sedangkan ulama' yang mengatakan bahwa dakwah itu wajib kifayah artinya wajib bagi sekelompok orang saja, pendapatnya bersandar pada ayat yang sama tapi dengan penafsiran yang berbeda. Ulama' ini berpendapat: Arti Min (من) adalah sebagian dari kamu, sebab diantara umat Islam itu ada beberapa orang yang tidak mampu melaksanakan amar ma'ruf nahi munkar, karena berbagai sebab. Sebagian ulama' yang lain berkata bahwa amar ma'ruf nahi munkar itu wajib hanya bagi ahli ilmu (ulama) dan penguasa (umara) karena itu makna dari ayat diatas, adalah hendaklah ada diantara kamu sekelompok orang yang beramar *ma'ruf nahi munkar*.¹⁰

Prof. A. Hasmi berkata: Sesungguhnya dakwah bukanlah tugas kelompok khusus, dimana orang lain terbebani dari tanggung jawab. Seperti halnya tiap-tiap muslim dibebankan tuga shalat, zakat, bersikap benar dan jujur, maka setiap muslim juga diwajibkan memindahkan keimnan ke dalam hati yang kosong, dan berpulang kejalan Allah yang lurus. Menuntun orang yang bingung dan berpulang ke jalan Allah yang lurus. Karena itu dakwah ke jalan Allah sama dengan sejumlah keutamaan jiwa dan tugas-tugas syariah yang tidak khusus dengan seorang muslim saja, tetapi mencakup semua muslim. Memang sebagian manusia memiliki minat khusus serta pengetahuan dan ketrampilan yang lebih dari yang lain. Akan tetapi kelebihan ini tidaklah membatasi keumuman dakwah bagi tiap-tiap muslim.

¹⁰Muhammad Hasan, *Metodelogi Pengembangan Ilmu Dakwah* (Surabaya: Pena Salsabila, 2013), h. 27-30.

Untuk mencapai tujuan tersebut perlu adanya kelompok umat Islam yang bergerak dibidang dakwah yang selalu memberikan peringatan, bila ada gejala perpecahan dan penyimpangan. Oleh karena itu, dalam ayat ini diperintahkan agar di antara kaum muslimin ada sekelompok orang yang terlatih dalam bidang dakwah yang dengan tegas menyerukan keutamaan, amar ma'ruf (kebaikan) dan mencegah kemunkaran (kemaksiatan). Dengan demikian, umat Islam akan terlindungi dari perpecahan dan penyusupan oleh pihak manapun.

Menganjurkan untuk berbuat baik saja tidak cukup tetapi harus disertai dengan menghilangkan sifat-sifat buruk. Barangsiapa ingin meraih kemenangan, maka ia harus terlebih dahulu mengetahui syarat dan siasat perjuangan untuk mencapainya, yaitu kemenangan tidak akan diraih kecuali dengan kekerasan, dan kekuatan tidak akan terwujud kecuali dengan persatuan. Keutamaan itu tidak terpelihara kecuali dengan pelestarian agama dan pada akhirnya tidak mungkin agama dapat terpelihara kecuali dengan hadirnya dakwah. Maka kewajiban pertama umat Islam adalah mengintensifkan dakwah agar agama dapat berkembang dengan baik dan sempurna sehingga banyak pemeluknya. Dengan dorongan agama, berbagai keutamaan akan tercapai hingga terjalin pergaulan yang kuat. Sehingga kemampuan yang besar untuk meraih kemenangan dalam setiap perjuangan. Mereka yang memenuhi syarat perjuangan adalah orang-orang yang sukses dan beruntung.¹¹

¹¹Kementrian Agama RI, *Al-Quran Dan Tafsirnya Jilid II (Juz 4,5,6)* (Jakarta: Lentera Abadi, 2010), h. 13.

Dalam kasus ini program keagamaan sudah banyak ditayangkan pada media TV dengan ragam/konsep penyampaian yang beragam pula. Selain itu ada beberapa program keagamaan di Trans TV yaitu Islam Itu Indah yang mempunyai arsip lengkap maupun tidak lengkap di media lainnya seperti *chanel* youtube maupun instagram agar penyampaian pesan dakwah yang telah disampaikan dapat disimak dan pelajari kembali.

B. Teori Karakter *Human relation*

Setiap individu memiliki peran dan kedudukan yang berbeda sebagai makhluk sosial, artinya bahwa manusia tidak dapat hidup sendirian sejak lahir. Sebagai makhluk sosial, manusia tidak dapat hidup secara individu, namun selalu berkeinginan dan berkebutuhan untuk hidup atau tinggal bersama dengan makhluk sosial lainnya, sekaligus menjalin hubungan dengan individu lain.

1. Pengertian Karakter *Human Relation*

Masalah karakter *human relation* adalah masalah rohaniah, yaitu proses rohaniah menyangkut watak, sifat perangai maupun kepribadian, sikap dan tingkah laku menuju suatu kebahagiaan atau kepuasan hati. Proses rohaniah dengan perasaan bahagia itu berlangsung pada dua atau tiga orang yang terlihat dalam hubungan komunikatif yaitu komunikasi *interpersonal* yang karena sifatnya dialogis, maka masing-masing tahu, sadar dan merasakan efeknya. Jika semuanya merasa bahagia maka orang yang melakukan kegiatan *human relation* itu berhasil. Apabila tidak menimbulkan rasa puas, maka *human relation* itu gagal. *Human relation* sebagai suatu aktivitas tidak mudah untuk dilaksanakan.

Kesulitan utama *human relation* itu dikarenakan bersumber pada manusia yang memiliki perasaan juga sangat peliknya hati dan rohani manusia.¹²

Human relation, diterjemahkan dalam bahasa Indonesia menjadi hubungan manusiawi, memiliki banyak definisi yang berbeda-beda diantaranya yaitu:¹³

- a. Wursanto menjelaskan *human relation* adalah terjemahan kata hubungan kemanusiaan yang bersifat rohaniah dengan memperhatikan aspek-aspek kejiwaan yang ada di diri manusia misalnya: watak, sikap, tingkah laku, peramai, dan lain-lain aspek kejiwaan yang terdapat dalam diri manusia.
- b. The Liang mengemukakan bahwa *human relation* adalah adanya suatu interaksi, bukan sekedar relasi atau hubungan yang pasif, melainkan suatu aktivitas yang merupakan *action oriented* untuk mengembangkan hasil yang lebih produktif dan memuaskan.
- c. Stan Kossen mengartikan *human relation* sebagai telah perilaku manusia dan antar hubungannya dalam organisasi dengan tujuan menggabungkan kebutuhan-kebutuhan dan sasaran-sasaran pribadi dengan kebutuhankebutuhan dan sasaran-saran organisasi secara menyeluruh.

¹²Sa'diyah El Adawiyah, *Buku Ajar Human Relations* (Yogyakarta: Depublish, 2019). h, 5-6.

¹³Glen Tonny Tombe, "Pelaksanaan Human Relation Penyelenggaraan Pemerintahan," *Ilmu Pemerintahan* (n.d.): 1–11, <https://media.neliti.com/media/publications/1095-ID-pelaksanaan-human-relations-dalam-penyelenggaraan-pemerintahan1.pdf>.

Human relation dalam persepsi islam bukan sekedar hubungan antar manusia saja, akan tetapi perintah yang wajib dilakukan

Allah berfirman dalam Q.S Al-Hujarat/49: 10

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

“orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.”

Dari ayat tersebut dijelaskan ada dua hal yang berhubungan dengan *human relation* yaitu persaudaraan dalam hal kemanusiaan dan menjalin hubungan yang baik apabila terdapat perselisihan hendaknya diselesaikan hal tersebut agar selalu memiliki hubungan yang baik kedepannya. Sebagaimana diriwayatkan oleh Imam Ahmad meriwayatkan, Ahmad bin al-Hajjaj memberitahu 'Abdullah memberitahu kami, Mush'ab bin Tsabit memberitahu kami Sahal bin Sa'ad as-Sa'idi menceritakan hadits dari Rasulullah Abu Hazim memberitahuku, ia bercerita: "Aku pernah mendengar, beliau bersabda:

إِنَّ الْمُؤْمِنَ مِنْ أَهْلِ الْإِيمَانِ بِمَنْزِلَةِ الرَّأْسِ مِنَ الْحَسَدِ يَأْلَمُ الْمُؤْمِنُ لِأَقْلِ الْإِيمَانِ كَمَا يَأْلَمُ لِمَا فِي الرَّأْسِ

“Sesungguhnya (hubungan) orang Mukmin dengan sesama orang-orang ang beriman adalah seperti (hubungan) kepala dengan seluruh badan seorang Mukmin akan merasa sakit karena orang Mukmin lainnya sabagaimana badan akan merasa sakit karena sakit pada kepala.”¹⁴

¹⁴Abu Ihsan Al-Atsari Abdullah bin Muhammad bin Abdurrahman bin Ishaq Alu Syaikh *Luobabut Tafsir Min Ibni Katsir*, terj. M. Abdul Ghoffar, 10th ed. (Jakarta: Pustaka Imam As-Syafi'i, 2017). h, 118.

Ciri hakiki *human relation* bukan *human* dalam pengertian wujud manusia (*human being*), melainkan dalam makna proses rohaniah yang tertuju kepada kebahagiaan berdasarkan watak, sifat, perangai, kepribadian, sikap, tingkah laku dan lain-lain adalah aspek kejiwaan yang terdapat pada diri manusia. Karena itu, terjemahan yang paling mendekati makna dan maksud *human relation* adalah hubungan manusia atau hubungan *insani*.¹⁵

Teori *human relation* mengakui pentingnya hubungan *interpersonal* yang harmonis dan didasari kerukunan, kekeluargaan, hormat menghormati, saling menghargai. Hanya dalam suasana yang demikian instansi dapat diurus dengan baik dan mencapai sasaran, selain itu dalam teori organisasi *human relation* juga dikemukakan cara-cara yang harus ditempuh oleh pimpinan untuk meningkatkan kepuasan instansi.¹⁶

2. Teknik *Human Relation*

Teknik *human relation* dan *problem solving* ada dalam tahapan-tahapan tertentu, yaitu dengan langkah-langkah sebagai berikut:¹⁷

a. Analisis

Pengumpulan data atau informasi tentang diri klien termasuk lingkungannya. Pengumpulan data yang akurat biasanya dilakukan dengan menggunakan berbagai metode atau teknik tes psikologis dan dari berbagai aspek

¹⁵Onong Uchjana Effendy, *Human Relation & Publik Relation* (Bandung: CV. Mandar Maju, 2009). h, 41.

¹⁶Wursanto, *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi* (Yogyakarta: CV Andi, 2005). h, 264.

¹⁷Sa'diyah El Adawiyah, *Buku Ajar Human Relations*. h, 217.

kepribadian klien. Dengan kata lain, pengumpulan data dilakukan secara integrative dan komprehensif.

b. Sintesis

Mensintesis data mana yang relevan dapat digunakan atau tidak, dengan keluhan atau gejala yang muncul. Dalam membuat sintesis, konselor memadukan, menyusun dan merangkumkan data yang telah ada untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang keadaan dari individu klien

c. Diagnosis

Menetapkan atau merumuskan kesimpulan tentang masalah klien serta latar belakangnya atau sebab-sebab masalahnya., secara rinci yang dilakukan konselor adalah: Menemukan akar masalah. Dalam hal ini biasanya konselor mencari hubungan antara masa lalu, masa kini dan masa depan, karena dapat diperoleh kejelasan. Konselor menggunakan intuisinya yang kemudian dicek dengan logika.

d. Prognosis

Konselor memprediksi tentang kemungkinan keberhasilan klien dari proses konseling artinya memprediksi tentang hasil yang dapat dicapai oleh klien dari kegiatan selama konseling serta merumuskan bentuk bantuan yang sesuai.

e. Perlakuan atau Konseling

Langkah ini merupakan langkah usaha menerapkan metode sebab akibat. Adapun usaha yang harus dilakukan:

- 1) Menafsirkan data yang telah ada dan mengkomunikasikannya kepada klien
 - 2) Menciptakan atau meningkatkan hubungan baik antara konselor dengan klien
 - 3) Memberikan saran atau ide kepada klien atau merencanakan kegiatan yang dilakukan bersama klien
 - 4) membantu klien dalam melaksanakan rencana kegiatan
 - 5) Jika perlu menunjukkan kepada konselor atau ahli lain untuk memperoleh diagnosis atau konseling dalam masalah lain
- f. Tindak Lanjut/*Follow-Up*

Langkah untuk menentukan apakah usaha konseling dilakukan itu efektif atau tidak. Usaha-usaha konseling yang dapat dilakukan pada langkah ini, adalah berusaha mengetahui:

- 1) Apakah klien telah melaksanakan rencana-rencana yang telah dirumuskan atau belum
- 2) Bagaimana keberhasilan pelaksanaan rencana rencana tersebut
- 3) Perubahan-perubahan apa yang perlu dibuat jika ternyata belum atau tidak berhasil
- 4) Melakukan rujukan (referral) jika perlu

3. Faktor Manusia dalam *Human Relation*

Titik sentral *human relation* adalah manusia, dan titik sentral *human relation* dalam organisasi adalah kekaryaan karyawan. Manusia karyawan ini harus ditinjau dari segi manusiawinya. Untuk mempraktekkan *human relation*,

seorang pemimpin perlu sedikit banyak mempelajari sifat tabeat manusia karyawan tersebut. Meskipun tidak secara mendalam, pemimpin organisasi perlu memahami mengapa para karyawan satu sama lainnya berbeda dalam tabeat dan tingkah lakunya. Dan perlu mengetahui bagaimana tingkah laku mereka dalam hidup berkelompok dan bermasyarakat.¹⁸

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi manusia dalam *human relation* yaitu:

a. Faktor Komunikasi

Komunikasi memegang peran penting dalam membangun *relasi* harmonis atau menyelesaikan masalah. Bahkan masalah pada dasarnya merupakan persepsi atas pikiran dan perasaan orang lain dari diri sendiri kita yang berkomunikasi oleh karena itu komunikasi bisa melahirkan masalah bisa mencerminkan masalah apakah menjadi destruktif atau konstruktif. Adapaun komunikasi di sini yang menjadi faktor utama dalam hubungan manusia adalah cara berkomunikasi,

George Herbert Mead mengatakan: “*the self originates in communication. Through verbal and nonverbal symbols, a child learns to accept roles in response to the expectations of others*” Artinya diri berasal dari komunikasi melalui simbol verbal dan nonverbal, seorang anak belajar menerima peran sebagai respon terhadap harapan orang lain berupa pesan positif, negatif, dan netral yang Anda

¹⁸ Onong Uchjana Effendy, *Human Relation & Publik Relation*, h, 53.

terima dari orang lain.¹⁹ Lebih tepatnya dalam pembahasan ini menggunakan komunikasi interpersonal dalam pendekataannya.

b. Faktor Partisipasi

Merupakan segi yang penting dalam organisasi karena secara potensial dapat meningkatkan produktivitas, memperbaiki kualitas kerja, mengurangi ketegangan dan dapat menerima perubahan yang terjadi secara bijaksana.

c. Faktor yang Menentukan Sifat Tabiat Manusia

Yakni pembawaan sejak manusia tersebut dilahirkan/*heredity* dan lingkungan hidupnya/*environment*. Yang menjadi dasar dari sifat tabiat manusia adalah sifat-sifat yang dimilikinya sejak manusia dilahirkan, sifat yang diwariskan oleh orang tuanya dan nenek moyangnya. Sifat tersebut terpengaruhi oleh lingkungan di mana manusia itu hidup. Lingkungannya akan menentukan apakah sifat-sifat yang dibawanya sejak lahir itu akan berkembang atau tertahan. Interaksi dengan orang-orang dalam lingkungannya akan berpengaruh kepada sifat-sifat yang sudah ada padanya. Dalam perjalanan hidupnya, berinteraksi dengan lingkungannya, seseorang menangkap kesan-kesan dari luar dirinya melalui panca inderanya, lalu masuk di alam sadarnya dan berhimpun di alam bawah sadarnya, berpadu dengan kesan-kesan pengalaman warisan nenek moyangnya yang telah ada sejak ia lahir.²⁰

¹⁹Lynn Harte, *et al. eds, Human Communication* (New York: McGraw-Hill Companies, 2019). h, 14.

²⁰Sa'diyah El Adawiyah, *Buku Ajar Human Relation*, h, 6-7.

4. Komunikasi *Interpersonal* dalam *Human Relation*

Secara umum, komunikasi *interpersonal* adalah proses penggunaan bahasa dan isyarat nonverbal untuk mengirim dan menerima pesan (antar individu) yang dimaksudkan untuk membangkitkan jenis makna tertentu. Dengan demikian, komunikasi *interpersonal* menggabungkan semua konsep verbal dan non verbal. komunikasi *interpersonal* terkadang dianggap tidak penting atau diabaikan dalam menjalin hubungan kerja antar karyawan. Komunikasi adalah aspek penting dalam kegiatan manusia, tidak terbatas dalam hal personal saja namun juga dalam organisasi. Komunikasi *interpersonal* sangat berperan penting untuk mengetahui apa yang sedang terjadi pada mitra di sebuah program tertentu.

Joseph A. DeVito mengemukakan bahwa: *Interpersonal communication is the communication that takes place between people who are in some way "connected."* *Interpersonal communication thus includes what takes place between a son and his father, an employer and an employee, two sisters, a teacher and a student, two lovers, two friends, and so on.*²¹

Artinya komunikasi *interpersonal* adalah komunikasi yang terjadi antara orang-orang yang dalam beberapa hal "terhubung", komunikasi *interpersonal* dengan demikian mencakup apa yang terjadi antara seorang anak laki-laki dan ayahnya, seorang majikan dan seorang karyawan, dua saudara perempuan, seorang guru dan murid, dua kekasih, dua teman, dan seterusnya. Dapat dipastikan bahwa apa yang dilakukan oleh orang lain akan berdampak kepada

²¹Joseph A. DeVito, *The International Communication Book Fundamental Edition* (England: Pearson Education, 2016). h, 26.

orang lain pula, begitu juga dengan tindakan yang akan mempengaruhi orang lain karena komunikasi melibatkan lebih dari satu orang.

Komunikasi *interpersonal* sangat penting bagi kebahagiaan hidup seseorang. Johnson menunjukkan beberapa peranan yang disumbangkan oleh komunikasi *interpersonal* dalam rangka menciptakan kebahagiaan hidup manusia. Yaitu:²²

a. Membantu Perkembangan Intelektual dan Sosial Setiap Manusia

Perkembangan kita dari saat bayi (bahkan dari dalam kandungan ibu) hingga kita dewasa mengikuti pola semakin meluasnya ketergantungan kepada orang lain. Diawali dengan ketergantungan dan komunikasi yang hanya pada ibunya sendiri. Lingkungan komunikasinya menjadi semakin luas dengan bertambahnya usia pada seseorang.

b. Identitas/Jati Diri

Identitas seorang anak terbentuk karena ada komunikasi dengan orang lain. Selama berkomunikasi dengan orang lain, secara sadar maupun tidak sadar ia akan mengamati, memerhatikan, dan mencatat dalam hati semua tanggapan yang orang lain berikan terhadap dirinya. Seorang anak akan menjadi tahu bagaimana pandangan orang terhadap dirinya. Berkat bantuan komunikasi dengan orang lain, seseorang bisa menemukan jati dirinya, yaitu mengetahui siapa dirinya yang sebenarnya.

²²Elva Ronaning Roem Sarmiati, *Komunikasi Interpersonal* (Purwakerto: CV Irdha, 2019), [http://repo.unand.ac.id/33793/1/Buku Monograf KOMUNIKASI INTERPERSONAL.pdf](http://repo.unand.ac.id/33793/1/Buku%20Monograf%20KOMUNIKASI%20INTERPERSONAL.pdf).

c. Memahami Realita Sosial

Yaitu lingkungan di sekelilingnya serta menguji kebenaran kesan-kesan dan pemahaman yang dimilikinya tentang lingkungan sekitarnya, seorang anak perlu membandingkan dengan kesan-kesan dan pemahaman orang lain tentang suatu realitas. Tentu, perbandingan sosial/*social comparison* semacam ini hanya dapat dilakukan melalui komunikasi dengan orang lain.

d. Kesehatan Mental

Sebagian besar orang ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungannya dengan orang lain, terlebih seorang guru yang sangat berpengaruh bagi perkembangan siswanya. Bila hubungan dengan orang lain diliputi dengan berbagai masalah, tentu ia akan cemas, merasa sedih, menderita, hingga akhirnya frustrasi. Jika dilanjutkan dengan dia menarik diri serta menghindari orang lain, maka rasa sepi yang dideritanya akan menimbulkan penderitaan, tidak hanya merusakkan emosional atau batin, namun bisa juga berdampak bagi fisiknya. Untuk mendapatkan kebahagiaan, orang memerlukan konfirmasi dari orang lain, yakni pengakuan dari orang lain yang menyatakan bahwa dia normal, sehat, dan bahagia. Lawan dari konfirmasi adalah diskonfirmasi, yaitu penolakan dari orang lain berupa tanggapan bahwa dirinya abnormal, tidak sehat, dan tidak bahagia. Semua itu hanya dapat diperoleh dengan konfirmasi secara pribadi dari orang lain.

C. Komunikator

Menurut Liu Liwei & Guo Xiayang *In mass communication, the communicator is not one person, but some organized institutions, such as newspapers, radio stations, television stations, websites.* Karena kemunculan dan perkembangan peralatan komputer dan jaringan baru bergerak ke arah publik, pada saat yang sama juga memberikan kemampuan publik untuk memproduksi, menerbitkan, mentransmisikan informasi, adalah subversi dari media tradisional.²³

Menjadi komunikator yang andal juga berarti membangun kualitas diri secara utuh lahir, dan batin, sekaligus membangun kepercayaan diri seseorang, karena kepercayaan tersebut akan menempatkan seseorang sebagai sosok yang pantas untuk didengarkan oleh orang lain. Tentunya peran sebagai komunikator ini menuntut kemampuannya agar siapa saja yang mendengarkan/*audiens* dapat mengerti dan bertindak sesuai keinginan komunikator.²⁴

1. Komunikator Dakwah

Membahas tentang komunikator dakwah ini Rasulullah SAW., bersabda:

“Barangsiapa mengajak kepada petunjuk, ia berhak memperoleh pahala seperti pahala orang yang mengikutinya, tanpa mengurangi sedikitpun dari pahala mereka. Dan barangsiapa mengajak kepada kesesatan, ia mendapat dosanya seperti dosa orang yang mengikutinya, tanpa mengurangi sedikitpun dari dosa mereka.”(HR. Muslim, Malik, Abu Daud, dan Tirmidzi).²⁵

²³Peng Wenxiu, “Analysis of New Media Communication Based on Lasswell’s ‘5W’ Model,” *Journal of Educational and Social Research* 5, no. 3 (2015): 245–250.

²⁴Muchlis Anwar, *The Art Of Communication Menjadi Pribadi Yang Hebat* (Jakarta: Bestari, 2014).h. 22-39.

²⁵Mariyatul Norhidayati Rahmah, “Kredibilitas Juru Dakwah Sebagai Komunikator,” *Alhadharah Jurnal Ilmu Dakwah* 12, no. 24 (2013): 1–13.

Untuk mendukung keberhasilan dan legitimasi pelaku dakwah selaku komunikastor, pelaku dakwah harus berupaya memiliki dan membina sifat-sifat sebagai berikut:²⁶

- a. Harus benar-benar istiqamah dalam keimanannya dan percaya seyakin-yakinnya akan kebenaran agama Islam yang dianutnya untuk kemudian diteruskannya kepada umat.
- b. Harus menyampaikan dakwah dengan lidahnya sendiri. Dia tidak boleh menyembunyikan kebenaran apalagi menukar kebenaran tersebut dengan nilai harga yang rendah.
- c. Berdakwah secara jujur dan adil terhadap semua golongan dan kelompok umat dan tidak terpengaruh dengan penyakit hati, seperti sombong, serakah dan sebagainya.
- d. Menyampaikan kesaksiannya tentang kebenaran tidak saja dengan lidahnya, tetapi sejalan dengan perbuatannya.
- e. Berdakwah dengan niat yang ikhlas hanya karena Allah dan mengharapkan ridha-Nya.
- f. Menjadikan Rasulullah sebagai contoh teladan.
- g. Mengutamakan persaudaraan dan persatuan umat, sebagai perwujudan ukhuwah islamiyah.
- h. Bersifat terbuka, penuh toleransi, lapang dada dan tidak memaksa.

²⁶Ana Widiyawati, "Persepsi Anggota KPID Jawa Tengah Tentang Dakwahment Di Televisi (Studi Program Islam Itu Indah Trans TV)", h, 41-44.

2. Komunikator Yang Andal

Kebanyakan komunikator dikatakan andal bukan karena pandai berbicara tapi merupakan pribadi yang harus dilihat sebagai sebuah paket yang utuh. Komunikator andal adalah gabungan yang tidak terpisahkan dari 4 unsur terpadu yaitu:²⁷

a. Karakter Positif

Yaitu karakter kombinasi kualitas yang membedakan seseorang dari yang lainnya. Kualitas ini membentuk siapa anda di dalam, bukan dibagian luar yang biasanya dibuat-buat. Karakter positif ini akan mewujudkan pribadi yang bisa dipercaya, jujur, respek dan empati.

b. Wawasan

Yaitu pada era teknologi informasi saat ini rupanya tidak serta-merta menjadikan setiap orang kaya akan informasi. Masih banyak yang sibuk berkulat hanya pada hal-hal yang sifatnya *entertain* belaka, mencari gosip artis atau sekedar *posting* di media sosial. Untuk memperluas wawasan setidaknya ada beberapa hal yang perlu dilakukan secara terus-menerus yaitu banyak membaca, banyak melihat, banyak mendengar dan banyak bergaul agar wawasan seseorang sebagai komunikator ini bertambah luas.

c. Teknik Komunikasi

Yaitu alat utama yang digunakan seorang komunikator untuk berkomunikasi. Adapun hal yang perlu diketahui sebelum berkomunikasi yaitu mengetahui apa yang akan disampaikan, mengetahui bagaimana cara

²⁷Muchlis Anwar, *The Art Of Communication Menjadi Pribadi Yang Hebat*,. h. 39-43.

menyampaikan pesan, dan mengetahui kepada siapa pesan tersebut ditujukan.

Dalam penyampaian pesan ada 5 penyampaian pesan yang efektif yaitu:

- 1) *Respect* yaitu menghargai komunikan atau menjaga harga diri orang lain. Pada dasarnya setiap manusia ingin dihargai dan dianggap penting oleh manusia lainnya.
- 2) *Empathy* yaitu kemampuan menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain, rasa *empathy* ini akan membuat komunikator menyampaikan pesan dengan cara dan sikap yang memudahkan audiens dalam menerimanya.
- 3) *Audible* yaitu dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik, hal ini merujuk pada kemampuan komunikator dalam menggunakan media dan alat bantu lainnya dalam menyampaikan pesan pada audiens
- 4) *Clarity* yaitu pesan yang disampaikan jelas, tidak menimbulkan berbagai tafsir yang berbeda-beda.
- 5) *Humble* yaitu rendah hati, tidak angkuh, tidak arogan, tidak merasa lebih dari orang lain, tidak memandang rendah orang lain, berani mengaku kesalahan, real memaafkan dan lemah lembut.

d. Penampilan

Yaitu penampilan yang rapi, sederhana, dan bersih akan membangun kepercayaan diri seorang komunikator, dan audiens akan bersimpati pada anda karena merasa dihargai, sehingga mereka akan dengan senang hati mendengarkan pembicaraan komunikator. Ungkapan “jangan menilai buku dari sampulnya” sering kali tidak berlaku dalam komunikasi *interpersonal* karena komunikator

sejati tidak akan merusak reputasinya hanya karena penampilan yang tidak rapi dan bersih.

3. Komunikator Yang Humanistik

Seorang komunikator dalam kegiatan publik harus memperhatikan aspek-aspek manusiawi dan harus bersikap humanistik, yang diantaranya ditandai dengan aspek yang paling penting dari pandangan humanistik adalah pandangan sebagai diri seseorang, bisa saja ia disebut sebagai organisme atau individu, tetapi pertama-tama ia harus dianggap sebagai manusia. Alasannya karena semua ciri akan sesuai dengan konsep ini.²⁸

a. Unik Diri

Seorang sebagai manusia yang berpribadi adalah unik, lain daripada yang lain, khas, dan keunikan ini merupakan ciri yang paling bernilai. Kita dapat berkomunikasi dengan banyak cara yang sama dengan orang lain, tetapi ini bukan alasan untuk menggeneralisasikan objek yang normatif. Untuk memahami kita tampaknya lebih penting untuk memahami perbedaan ketimbang persamaan dengan orang lain. Untuk bisa memahami orang hanya dapat dilakukan dengan memahami proses mental. Dan hal-hal yang berkaitan dengan proses inilah (sikap, kepercayaan, ketakutan, disonansi, dan tujuan) yang menjadi abjek studi para peneliti komunikasi.

²⁸Imron Rosyidi, "Urgensi *Human relation* Dalam Kegiatan Public Relations," *Ilmu Dakwah* 4, no. 13 (2009). h, 591.

b. Aktif

Yang melekat pada proses mental adalah aktivitas. Asumsi ini adalah perbedaan paling nyata antara psikologi humanistik dengan aliran-aliran lain. Secara esensial dapat dikatakan kita tidak semata-mata penangkap rangsangan internal dan eksternal, melainkan sebagai sistem yang aktif dan bersinambung menanggapi dan perangsang yang cocok untuk kita. Sebagai sistem yang aktif kita mencari informasi atau menggalakkan komunikasi.

c. Sadar Diri dan Keterlibatan Sosial

Kesadaran diri membantu kita menimbulkan kesadaran bahwa dalam setiap situasi komunikasi kita dihadapkan pada pilihan-pilihan terhadap apa yang harus kita lakukan. Seseorang yang sadar akan dirinya dan keterlibatannya dalam masyarakat akan dapat menentukan mengapa ia berperilaku seperti apa yang ia lakukan. Kita dapat menentukan tujuan kita untuk melaksanakan kesadaran humanistic. Pada akhirnya ini menuntut rasa tanggung jawab. Dengan demikian ini membantu pemahaman kita mengenai masing-masing sebagai person bukan sebagai objek yang ditarik oleh lingkungan atau didorong oleh desakan yang tidak tampak. Manusia dipandang otonom dalam kemampuannya melakukan pilihan dan mempertanggungjawabkan perilakunya.