

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.³ Menurut Onong Uchjana Effendy, komunikasi berasal dari kata Inggris *communication* dan dari bahasa Latin *commucatio* yang berarti sama, sama di sini adalah sama makna. Senada dengan hal itu menurut Stanley J. Baran *communication is the transmission of a message from a source to a receiver.*⁴ Artinya, tujuan dari komunikasi adalah untuk membuat persamaan antara *sender* atau pengirim pesan dan *receiver* atau penerima pesan.⁵ Sedangkan menurut Deddy Mulyana, komunikasi adalah usaha untuk membangun kebersamaan pikiran tentang

³ Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Pengertian Komunikasi*. Diakses di kbbi.web.id/komunikasi pada 14 januari 2015.

⁴ Stanley J. Baran, *Introduction to Mass Communication Media Literacy & Culture*. (New York: McGraw Hill Higher Education, 2009) h, 4

⁵ Dasrun Hidayat, *Komunikasi Antarpribadi dan Mediannya*. (Yogyakarta: GRAHA ILMU. 2012), h. 2

suatu makna atau pesan yang dianut secara bersama. Usaha manusia menyampaikan isi pertanyaan atau pesan kepada manusia lain.⁶

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, komunikasi merupakan proses pengiriman pesan antara dua orang atau lebih dengan usaha untuk membangun kebersamaan pikiran tentang suatu makna.

2. Proses Komunikasi

Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder, yaitu sebagai berikut:

a. Proses Komunikasi Secara Primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa isyarat, gambar, warna dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran atau perasaan komunikator pada komunikan.

b. Proses Komunikasi Sekunder

Proses komunikasi sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai

⁶ *Ibid*, h. 22

media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.⁷ Komunikator menggunakan media kedua ini karena komunikan yang dijadikan sasaran komunikasinya jauh tempatnya atau banyak jumlahnya, misalnya penggunaan surat, telepon, radio, televisi, surat kabar dan lain-lain. Komunikasi dalam proses sekunder ini semakin lama semakin efisien karena didukung oleh teknologi komunikasi yang canggih.

3. Bentuk-bentuk Komunikasi

Ada beberapa bentuk komunikasi diantaranya:

a. Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi intrapersonal adalah komunikasi yang terjadi pada diri sendiri atau komunikasi dalam diri yang merupakan wujud dari introspeksi diri atau sedang melakukan perenungan, dialog dengan diri sendiri.

b. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal sering disebut pula sebagai komunikasi antarpribadi (KAP), adalah komunikasi dengan tatap muka dan dapat juga melalui media telepon, internet, atau media lainnya, yang terjadi antardua orang.

⁷ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. (Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2011), h. 11 & 16.

c. Komunikasi Massa

Komunikasi massa yaitu komunikasi dengan menggunakan sekelompok orang dalam jumlah yang besar dan umumnya tidak saling mengenal atau heterogen, misalnya kelompok pendengar radio.

d. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang sasarannya sekelompok orang yang umumnya dapat dihitung dan dikenal dan merupakan komunikasi langsung dan timbal balik. Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang berlangsung antara beberapa orang dalam suatu kelompok “kecil”. Misalnya rapat, pertemuan, konferensi dan sebagainya. Komunikasi kelompok ini dapat dibagi dalam dua kategori yaitu kelompok besar (*Large group communication*) dan kelompok kecil (*Small group communication*). Kelompok besar meliputi *public speaking*, ceramah dan tabligh akbar. Sedangkan kelompok kecil seperti perkuliahan, diskusi panel, simposium, seminar, kelompok diskusi dan sebagainya.⁸

4. Hambatan Komunikasi Secara Umum

Ada beberapa hambatan yang sering terjadi pada saat proses komunikasi:

⁸ Dasrun Hidayat, *Komunikasi Antarpribadi dan Mediana*. h, 37 & 38

a. Hambatan Fisik

Hambatan fisik terkait dengan fisik atau badan seseorang. Hambatan fisik dapat mengganggu komunikasi yang efektif. Hambatan fisik dapat terjadi dari cuaca, alat komunikasi dan lain-lain, misalnya gangguan kesehatan, gangguan alat komunikasi dan sebagainya.

b. Hambatan Semantik

Hambatan semantik adalah hambatan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan bahasa yang dipergunakan. Kata-kata yang digunakan dalam komunikasi kadang-kadang mempunyai arti mendua yang berbeda, kata-kata yang digunakan terlalu asing atau tidak jelas, sehingga sulit dapat dimengerti dan berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima.

c. Hambatan Psikologis dan Sosial

Hambatan ini berkaitan dengan proses-proses kejiwaan atau mental kemudian hal ini kadang-kadang mengganggu komunikasi, misalnya, nilai-nilai dan harapan yang berbeda antara pengirim dan penerima pesan.⁹

Berikut ini hambatan-hambatan yang penulis tampilkan secara lebih rinci di samping hambatan fisik, semantik, psikologis dan sosial.

⁹Hestu Ikrani, *Definisi, Proses dan Hambatan Komunikasi*. (Online) tersedia di <https://hestuikrani.wordpress.com/2014/12/02/definisi-proses-dan-hambatan-komunikasi/> . Diakses pada tanggal 14 Mei 2016

a. Hambatan dari Penerima Pesan

Hambatan pesan dipengaruhi keadaan dan situasi komunikator, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan. Hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau emosional.

b. Hambatan dalam Penyandian/Symbol

Pada tahap ini, pengirim pesan membuat kode atau simbol sehingga pesannya dapat dipahami orang lain. Namun pada tahap ini dapat terjadi hambatan jika bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu.

c. Hambatan Media

Media adalah alat penghubung atau penyampai pesan seperti radio, televisi, surat kabar, telepon dan lain-lain. Media komunikasi dapat menjadi hambatan komunikasi. Misalnya gangguan suara radio dan aliran listrik sehingga tidak dapat mendengarkan pesan.

d. Hambatan dari Penerima Pesan

Penerima pesan adalah orang yang dapat memahami pesan dari si pengirim pesan. Hambatan ini dapat terjadi, misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima/mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut.

e. Hambatan Merespon Pesan

Respon atau timbal balik adalah isyarat atau tanggapan yang berisi kesan dari penerima pesan dalam bentuk verbal dan non-verbal. Hambatan

merespon dapat terjadi jika penerima pesan tidak menggambarkan apa adanya, akan tetapi memberikan interpretasi, tidak tepat waktu atau tidak jelas dan sebagainya.¹⁰

B. Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antarpribadi dengan menelusuri arti kata antarpribadi. *Inter* berasal dari awalan antar, yang berarti “antara” dan *personal* adalah kata yang berarti “orang”. Komunikasi antarpribadi secara harfiah yaitu komunikasi yang terjadi antara orang-orang. Senada dengan hal itu, komunikasi antarpribadi adalah *As communication that takes places between two persons who have clearly established relationship; the people are some in way “connected”*. *Would this include what takes places between a son and his father, two sisters, a teacher and a student, two lovers, two friends, and so on.*¹¹ Definisi ini menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal dapat terjadi antara dua orang atau lebih yang memiliki sebuah hubungan. Hubungan di sini lebih dimaksudkan kepada hubungan antara orang tua dan anak, seorang guru, dua orang yang saling mencintai dan sebagainya.

¹⁰ *Ibid*, h, 54

¹¹ Joseph A. Devito, *The Interpersonal Communication Book*. (NY: Harper Collins Books, 1992)

Pendapat lain menyebutkan *interpersonal communication in which one person (or group) is interacting with another person (or group) without the aid of a mechanical device. The source and receiver in this form of communication are within each other's physical presence. Examples of interpersonal communication is talking to your parents or your roommate.*¹²

Pendapat tersebut menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal percakapan antara dua orang atau lebih yang tidak memerlukan bantuan alat mekanis, misalnya berbicara dengan orang tua atau teman sebaya. Komunikasi interpersonal adalah cara-cara di mana semua jenis hubungan diawali, berkembang, tumbuh, dan kadang memburuk.

2. Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antarpribadi ada enam (6) karakteristik, yaitu:

- a. Antarpribadi selalu diawali dari komunikasi dengan diri sendiri, sehingga tidak ada alasan manusia tidak dapat berkomunikasi.
- b. Komunikasi antarpribadi bersifat transaksional, karena pihak yang terlibat dikaitkan dengan hubungan yang terbina.
- c. Komunikasi antarpribadi ada hubungan dalam pesan.
- d. Komunikasi antarpribadi ada kedekatan fisik.
- e. Komunikasi antarpribadi ada ketergantungan.

¹² Joseph R. Dominick, *The Dynamics of Mass Communication*. (NY: McGraw Hill Higher Education, 2005) h, 9

3. Pendekatan Komunikasi Interpersonal

Konsep sebaik apapun itu mengenai komunikasi jika tidak dilakukan dengan berbagai strategi pendekatan tidak akan menghasilkan tujuan yang diinginkan. Adapun pendekatan komunikasi antarpribadi antara lain:

a. Pendekatan Biologis

Pada pendekatan biologis apabila ingin berkomunikasi dengan mengusung tujuan yang penting, maka sebaiknya mempertimbangkan kondisi biologis baik pada diri kita maupun pihak yang akan kita ajak berkomunikasi.

b. Pendekatan Psikologis

Faktor psikologis berhubungan dengan mental, perasaan sifat-sifat pelaku komunikasi. Pendekatan psikologis dapat meliputi: faktor keramahmatan dan kasih sayang, kepercayaan, keterbukaan, tanggungjawab dan pengungkapan diri. Aspek ini merupakan kenyamanan hati untuk melakukan komunikasi interpersonal antar individu.

c. Pendekatan Sosiologis

Pendekatan sosiologis dapat terjadi pada lingkungan yang saling mengenal. Pendekatan ini digunakan karena beberapa faktor seperti antar pelaku komunikasi yang tinggal dan bekerja di lingkungan yang sama, sering bertemu dan memiliki kebiasaan yang sama.

4. Fungsi Komunikasi Interpersonal

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep-konsep diri, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan yang dapat dilakukan dengan melalui komunikasi yang bersifat menghibur dan memupuk hubungan. Diantara fungsi komunikasi dalam komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

a. Pembentukan konsep diri

Ada beberapa teori dalam komunikasi interpersonal yang salah satunya adalah konsep diri. Menurut Raden Nia Kania Kurniawati, konsep diri adalah salah satu aspek kepribadian yang akan mewarnai perilaku individu.¹³ Secara sederhana, konsep diri adalah cara pandang secara menyeluruh tentang diri seseorang. Konsep diri ini diperoleh dari komunikasi seseorang saat berinteraksi dengan orang lain karena komunikasi merupakan hal yang penting untuk mengembangkan diri. Pengembangan diri seseorang dibentuk melalui adanya interaksi atau hubungan.¹⁴ Secara sederhana seperti ini, konsep komunikasi dan konsep hubungan adalah saling terkait dalam beberapa cara mendasar, yakni:

¹³ Rd Nia Kania Kurniawati, *Komunikasi Antarpribadi Konsep dan Teori Dasar*, h, 11

¹⁴ Ruben, D. Brent | Lea P. Stewart, *Komunikasi dan Prilaku Manusia*. (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2013). Edisi kelima, h. 268

- 1) Salah satu hasil paling penting dari komunikasi manusia adalah pengembangan diri, kelompok atau unit sosial.
- 2) Hubungan kita dengan orang tua, kerabat, saudara, rekan dan komunitas merupakan hal yang penting untuk pembelajaran, pertumbuhan, dan pengembangan.
- 3) Sebagian besar kegiatan komunikasi dengan tujuan tertentu terjadi dan berlangsung dalam hubungan.

Berdasarkan keterangan di atas, pada dasarnya ketika ingin memulai komunikasi interpersonal diawali dengan terbentuknya hubungan pengiriman dan penerimaan pesan secara timbal balik.

b. Pernyataan Eksistensi Diri

Orang berkomunikasi tujuannya adalah untuk menunjukkan dirinya eksis. Inilah yang disebut aktualisasi diri atau lebih tepat lagi pernyataan eksistensi diri. Eksistensi ini bertujuan agar orang lain mengetahui dan mengakui keberadaannya.

c. Komunikasi Sebagai Kelangsungan Hidup, Memupuk Kebahagiaan dan Memperoleh Kebahagiaan

Komunikasi dalam bentuk apapun adalah bentuk dasar adaptasi terhadap lingkungan. Seseorang perlu berkomunikasi dengan orang lain, untuk memenuhi kebutuhan psikologis, seperti sukses dan kebahagiaan. Para psikolog berpendapat, kebutuhan utama manusia adalah untuk

menjadi manusia yang sehat secara rohani adalah kebutuhan akan hubungan sosial yang ramah, yang hanya bisa terpenuhi dengan membina hubungan yang baik dengan orang lain.¹⁵

5. Model Komunikasi Interpersonal

a. Model Komunikasi Linier (*one-way communication*)

Model ini komunikator memberikan suatu stimuli dan komunikan melakukan respon yang diharapkan tanpa mengadakan seleksi dan interpretasi. Komunikasinya bersifat monolog.

b. Model Komunikasi Interaksional

Sebagai kelanjutan dari tahap model yang pertama, pada tahap ini sudah terjadi *feedback* atau umpan balik. Komunikasi yang berlangsung bersifat dua arah dan ada dialog, dimana setiap partisipan memiliki peran ganda, dalam arti pada saat yang lain bertindak sebagai komunikator, dan pada saat yang lain bertindak sebagai komunikan.

c. Model Komunikasi Transaksional

Model komunikasi ini hanya dapat dipahami dalam konteks hubungan (*relationship*) antara dua orang atau lebih. Pandangan ini menekankan bahwa semua perilaku adalah komunikatif. Tidak ada satu pun yang tidak dapat dikomunikasikan.

¹⁵ Dasrun Hidayat, *Komunikasi Antarpribadi dan Medianya* h, 28

6. Iklim Komunikasi Interpersonal

Iklim komunikasi dipahami sebagai penyampaian informasi dan pengertian dari seseorang kepada orang lain berdasarkan *setting* suasana tertentu dan komunikasi akan dapat berhasil baik apabila ada saling pengertian antara pihak pengirim dan penerima informasi.¹⁶

a. Konsep Hubungan dalam Keluarga

Keluarga merupakan kelompok primer yang paling penting di dalam masyarakat. Keluarga merupakan sebuah grup yang terbentuk dari perhubungan pria dan wanita, perhubungan yang berlangsung lama untuk menciptakan dan membesarkan anak-anak.

Ahli komunikasi Ascan Koerner dan Mary Ann Fitzpatrick menyebutkan, ada dua orientasi keluarga. Pertama, orientasi percakapan, dimana mereka menciptakan suasana yang anggota keluarga dapat menyuarakan pendapat, keterbukaan informasi demi kehidupan keluarga yang menyenangkan dan bermanfaat. Kedua, orientasi konformitas, menciptakan iklim komunikasi yang ditandai dengan keseragaman nilai, sikap dan keyakinan. Biasanya ini keluarga yang lebih tradisional.

Kedua orientasi ini menghasilkan empat jenis keluarga yang berbeda.

¹⁶ Raden Nia Kania Kurniawati, *Komunikasi Antarprbadi Konsep dan Teori Dasar*. h, 45

- 1) Keluarga Konsensual. Komunikasi mereka ditandai dengan mementingkan keterbukaan dan menjajaki ide-ide baru, serta keinginan melestarikan hierarki yang ada pada keluarga.
- 2) Keluarga Pluralistik. Mereka lebih cenderung melihat pada keterbukaan dan diskusi tak terbatas dengan semua anggota keluarga.
- 3) Keluarga Protektif. Komunikasi mereka cenderung menekan kepada kewenangan orang tua disertai keyakinan orang tua bahwa mereka mesti menentukan segala jenis keputusan untuk anak mereka.
- 4) Keluarga Bebas. Mereka memiliki interaksi yang relatif kecil dan tidak menunjukkan ketertarikan dalam mengambil keputusan untuk anak mereka. Tidak pula melakukan komunikasi nilai kepada anak-anak mereka.¹⁷

Keterkaitan empat jenis keluarga ini terhadap para mualaf adalah bahwasannya masing-masing keluarga memiliki pola asuh, pola pikir, pola komunikasi yang berbeda. Seperti yang diketahui, keluarga merupakan “cambuk” motivasi, nilai dan norma, mengambil keputusan, dan “sesuatu” yang harus dipertahankan eksistensinya.

b. Konsep Hubungan dalam Pertemanan

Tahap persahabatan atau pertemanan yaitu, dimana setiap orang apakah ada kesamaan dan kepentingan yang terjalin selama menjalani suatu

¹⁷ *Ibid*, h. 49

hubungan.¹⁸ Jika orang terus berinteraksi dan menyukai apa yang mereka temukan di satu sama lain, mereka mulai menganggap diri mereka sebagai teman atau sebagai menjadi teman. Kriteria lain dari tahap ini adalah kepercayaan, yang mengukuhkan persahabatan. Setelah teman-teman telah mendapatkan kepercayaan masing-masing, banyak hambatan untuk komunikasi antarpribadi sepenuhnya larut dan mereka berkomunikasi dengan lebih terbuka.

Persahabatan dapat memburuk atau mengalami perubahan serius dalam hal pelanggaran komunikasi. Diprediksi terjadi sikap *defensive* dan naiknya rasa ketidakpastian, menyebabkan orang menjadi lebih waspada, kurang spontan, dan kurang terbuka di antara mereka. Namun indikasi paling jelas adalah bahwa persahabatan memudar karena kurangnya kuantitas dan kualitas komunikasi. Teman-teman menjauh atau mengalami sakit hati satu sama lain, mereka cenderung kurang sering berinteraksi dan berbicara tentang topik yang kurang pribadi dan konsekuensial.¹⁹

Menurut Argyle dan Henderson dalam mempertahankan sebuah persahabatan yang baik, mereka menemukan konsistensi yang tinggi pada sejumlah aturan untuk menjaga persahabatan utuh yaitu:

- a) Mendukung seorang teman ketika dia ada atau tidak ada.
- b) Berbagi kesuksesan kita dan bagaimana kita merasakan tentang mereka.

¹⁹ *Ibid*, h, 46

- c) Berikan dukungan emosional.
- d) Percaya dan saling curhat satu sama lain.
- e) Membantu teman ketika dia membutuhkan.
- f) Hormati privasi seorang teman.
- g) Cobalah untuk membuat teman-teman merasa baik ketika bersama-sama.²⁰

Dengan demikian, persahabatan dapat bertahap dan menemukan seorang teman yang baik adalah berdasarkan adanya saling percaya, memiliki kesamaan minat dan kegiatan, saling membantu dan memahami dan menimbulkan rasa nyaman.

c. Konsep dalam Hubungan Romantisme

Komitmen hubungan romantik adalah hubungan sukarela antara individu yang unik, dimana mereka beranggapan bahwa mereka akan menjadi bagian utama dan selanjutnya menjadi bagian dalam kehidupan masing-masing. Robert Stenberg dalam bukunya *Theory of Love* menunjukkan bahwa ternyata cinta memiliki tiga dimensi, yakni *intimacy*, *passion*, dan *decision* atau *commitment*.

1) *Intimacy*.

Dimensi ini bertujuan pada kedekatan perasaan antara dua orang dan kekuatan yang mengikat mereka untuk bersama. Sebuah hubungan

²⁰ M, Argyle and M, Henderson, *The Rules of Friendship. Journal of Social and Personal Relationship* 1. 1985

akan mencapai keintiman emosional saat kedua belah pihak saling mengerti, terbuka dan saling mendukung, dan dapat berbicara apa pun tanpa merasa takut ditolak. Mereka mampu untuk saling memaafkan dan menerima, khususnya ketika mereka tidak sependapat atau berbuat salah.

2) *Passion.*

Dimensi *passion* menekankan pada intensnya perasaan dan keberbangkitan yang muncul dari daya tarik fisik dan daya tarik seksual. Pada jenis cinta ini, seseorang mengalami ketertarikan fisik, secara nyata, selalu memikirkan orang yang dicintainya sepanjang waktu, melakukan kontak mata secara intens dan bertemu dan mengalami perasaan indah seperti melambung ke awan.

3) *Decision* atau *commitment.*

Pada dimensi ini, seseorang memutuskan untuk tetap bersama dengan seorang pasangan dalam hidupnya. Komitmen dapat bermakna mencurahkan perhatian, melakukan sesuatu untuk menjaga suatu hubungan agar tetap langgeng, melindungi hubungan tersebut dari bahaya, dan memperbaiki bila hubungan dalam keadaan kritis.²¹

²¹ *Ibid*, h, 55

7. Problema Komunikasi Interpersonal

Menurut Ron Ludlow dan Fergus Panton, problema komunikasi interpersonal antara lain sebagai berikut:

a. *Status Effect*

Adanya pengaruh status sosial yang dimiliki setiap manusia, misalnya karyawan dengan status sosial yang lebih rendah harus tunduk dan patuh apapun perintah yang diberikan atasan. Maka karyawan tersebut tidak bisa atau takut mengemukakan aspirasinya atau pendapatnya.

Pendapat lain menyebutkan, ada banyak situasi asimetrik atau ketidakseimbangan kekuasaan memengaruhi komunikasi interpersonal. Dalam hubungan antarkawan sebaya, antar teman sejawat, atau hubungan yang lainnya dari jenis ini, terdapat posisi simetrik atau keseimbangan. Dimana kemungkinan ini muncul, komunikasi interpersonal akan menciptakan simetrik atau keseimbangan daripada mempertahankan ketergantungan jenis apa pun.²²

b. *Semantic Problems*

Faktor semantik menyangkut bahasa yang digunakan komunikator sebagai alat untuk menyalurkan pikiran dan perasaannya kepada komunikan. Sebab kesalahan pengucapan atau penulisan dapat menimbulkan salah pengertian atau penafsiran, yang pada gilirannya

²² Brent D. Ruben, Lea P Stewart. *Komunikasi dan Perilaku Manusia*. h, 291

dapat menimbulkan salah komunikasi, misalnya pengucapan demonstran menjadi demokrasi, keledai menjadi kedelai dan lain-lain.

c. Perceptual Distorsion

Hal ini dapat disebabkan karena perbedaan cara pandangan yang sempit pada diri sendiri dan perbedaan cara berpikir serta cara mengerti yang sempit terhadap orang lain. Sehingga dalam komunikasi terjadi perbedaan persepsi dan wawasan atau cara pandang antara satu dengan yang lainnya.

d. Cultural Differences

Hambatan komunikasi ini disebabkan adanya perbedaan kebudayaan, agama dan lingkungan sosial, dalam suatu organisasi terdapat beberapa suku, ras, dan bahasa yang berbeda, misalnya beberapa kata yang memiliki arti berbeda di tiap suku. Misalnya: kata “jangan” dalam bahasa Indonesia artinya tidak boleh, tetapi orang suku Jawa mengartikan kata tersebut suatu jenis makanan berupa sup.

e. Physical Distractions

Hambatan ini disebabkan oleh gangguan lingkungan fisik terhadap proses berlangsungnya komunikasi, misalnya kebisingan atau suara riuh orang-orang, hujan, petir dan cahaya yang kurang jelas.

f. Poor Choice of Communication Channels

Gangguan ini disebabkan pada media yang digunakan dalam melancarkan komunikasi, misalnya dalam kehidupan sehari-hari

sambungan *telephone* yang terputus-putus, ketikan yang buram pada surat sehingga informasi tidak dapat ditangkap dan dimengerti dengan jelas.

g. *No Feedback*

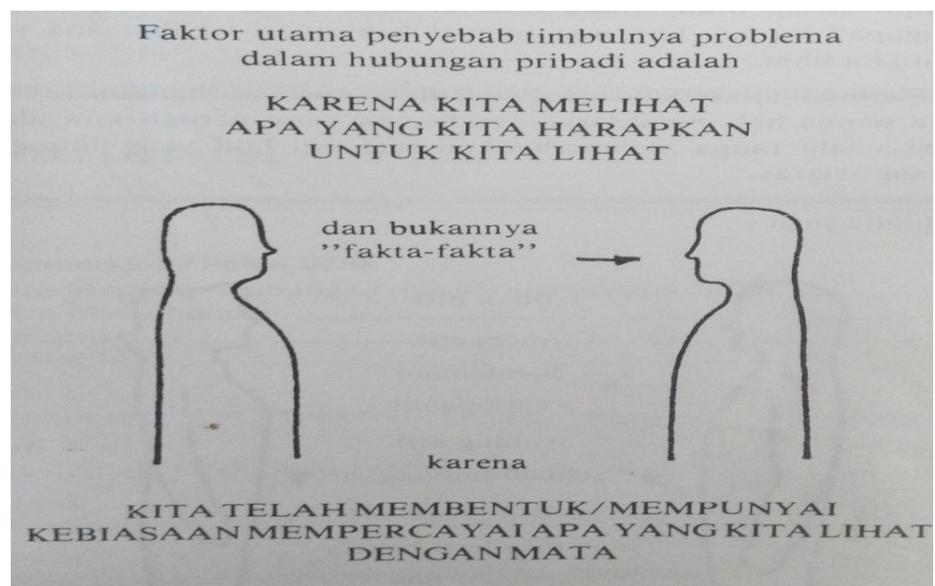
Hambatan tersebut seorang *sender* mengirimkan pesan kepada *receiver* tetapi tidak adanya respon dan tanggapan dari *receiver* maka terjadi komunikasi satu arah yang sia-sia.²³

Sedangkan pendapat dari Raden Nia Kania Kurniawati menyebutkan, problema komunikasi antarpribadi adalah menekan perasaan atau tidak mampu mengekspresikannya dengan tepat. Hubungan menjadi letih ketika hubungan emosional terasa lemah atau ketika perasaan tidak dipahami dan ditangani. Orang-orang menjaga emosi di dalam diri mereka mempunyai kemungkinan menderita sakit kepala, borok, tekanan darah tinggi, gangguan makan, dan masalah serius lainnya.²⁴ Hal ini dapat menyebabkan beberapa orang untuk menolak atau menghindari mengeskpresikan perasaan. Seiring waktu, orang-orang yang melakukan hal ini dapat menjadi terasing dari perasaan mereka, tidak mampu mengenali apa yang mereka rasakan karena masyarakat telah mengajarkan mereka bahwa mereka tidak diizinkan untuk mengalami perasaan banyak sekali.

²³Rumah Raden, *Hambatan Komunikasi Antarpribadi*. (Online) tersedia di [https://rumahraden.wordpress.com/hambatan -komunikasi-antarpribadi/](https://rumahraden.wordpress.com/hambatan-komunikasi-antarpribadi/). Diakses pada 15 Januari 2016.

²⁴ Raden Nia Kania Kurniawati, *Komunikasi Antarpribadi Konsep dan Teori Dasar*, h. 66

Senada dengan hal itu, menurut William V Pietch, faktor penyebab timbulnya problema dalam komunikasi interpersonal adalah manusia terbiasa melihat sesuatu dengan kebiasaan dan apa yang sering dilihat oleh mata. Artinya, problematika komunikasi interpersonal dapat terjadi apabila seseorang tidak mau mengerti terhadap situasi dan tetap bersandar pada opini lama. Manusia belajar menciptakan citra diri melalui komunikasi dengan orang lain, maka manusia tersebut mempunyai citra diri dan merasa dirinya sebagai apa dan bagaimana. Berdasarkan hal itu, manusia menyaring apa yang dilihatnya, didengarnya, bagaimana penilaiannya terhadap segala yang berlangsung di sekitarnya. Dengan kata lain, citra diri menentukan ekspresi dan persepsi manusia. Perhatikan gambar dibawah ini:²⁵



Gambar 2.1 Faktor Penyebab Problematika Komunikasi Interpersonal

²⁵ William V Pietch. *Komunikasi Timbal Balik*. (Semarang: Effhar Offset, 1993), h. 13

Untuk lebih jelas, perhatikan sebuah contoh berikut:

ONCE UPON A
 ATIME = DAHULU KALA

Apakah anda melihat sesuatu yang ganjil pada pernyataan di atas? Lihat sekali lagi. Bila masih juga kelihatan wajar bagi anda, maka cobalah untuk membacanya sekali lagi, dengan seksama.

Apakah anda melihat huruf U ganda pada kata DAHUULU?

Hampir setiap orang tidak melihat kekeliruan kecil seperti itu, mengapa? Karena kita mempunyai kebiasaan melihat apa yang ingin kita lihat. Kita sering main pukul rata atau istilah Jawanya “hantam kromo” pada semua hal, berdasarkan pada apa yang pernah kita alami di masa lalu tanpa memperhatikan segi-segi lain yang mungkin kurang selaras. Jadi kita juga tidak bisa mengerti atau memahami secara penuh tentang arti sebuah hubungan, kecuali kita mau mengerti bahwa setiap orang mempunyai definisi sendiri tentang tata bahasa dan pola sikapnya, dan kita juga mau meninggalkan pendapat atau opini lama yang sudah tidak sesuai dengan situasi saat itu.

C. Komunikasi Interpersonal Tinjauan Psikologis

1. Pembukaan Diri (*Self-Disclosure*)

Pembukaan diri atau *self-disclosure* adalah mengungkapkan relasi atau tanggapan kita terhadap situasi yang sedang kita hadapi serta

memberikan informasi tentang masa lalu yang relevan atau berguna untuk memahami tanggapan kita di masa kini tersebut. Membuka diri berarti membagikan kepada orang lain perasaan kita terhadap sesuatu yang telah dikatakan atau dilakukannya, atau perasaan kita terhadap kejadian-kejadian yang baru saja kita saksikan.²⁶ Hubungan dapat terbina dengan baik apabila dapat mengungkapkan reaksi-reaksi terhadap kejadian yang dialami bersama atau terhadap apa yang dikatakan oleh lawan komunikasi.

Pembukaan diri memiliki dua sisi, yaitu bersikap terbuka kepada yang lain dan bersikap terbuka bagi yang lain. Kedua proses dalam berlangsung secara serentak apabila terjadi pada kedua belah pihak akan ada membuahkan relasi yang terbuka antara kita dan orang lain.²⁷ Bersikap terbuka kepada yang lain berarti menyadari diri siapa kita, siapa kita dan seperti apa diri kita kemudian mempercayai kepada yang lain untuk menerima dan mendukung kita, bekerjasama dan bersikap terbuka dengan kita. Sedangkan terbuka bagi yang lain adalah menyadari orang lain menerima dan mengerti kita serta menunjukkan perhatian pada aneka gagasan dan perasaan kita. Oleh karena itu, membuahkan relasi antarpribadi yang terbuka. Beberapa manfaat dan dampak pembukaan diri terhadap hubungan antarpribadi adalah sebagai berikut:

²⁶ D.W Johnson, *Reaching out. Interpersonal Effectiveness and Self-Actualization*. (Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1981), h. 14

²⁷ *Ibid*, h, 14

- a. Pembukaan diri merupakan dasar bagi hubungan yang sehat antara dua orang.
- b. Semakin bersikap terbuka kepada orang lain, semakin orang lain tersebut akan menyukai diri kita. Akibatnya, ia akan semakin membuka diri kepada kita.
- c. Orang yang rela membuka diri kepada orang lain terbukti cenderung memiliki sifat-sifat sebagai berikut: kompeten, terbuka, *ekstrover*, fleksibel, adaptif, dan intelegen, yakni sebagian dari ciri-ciri orang yang masak dan bahagia.
- d. Membuka diri kepada orang lain merupakan dasar relasi yang memungkinkan komunikasi intim baik dengan diri sendiri maupun dengan orang lain.
- e. Membuka diri berarti siap bersikap realistik. Maka, pembukaan diri haruslah jujur, tulus dan autentik.²⁸

Terbuka bagi orang lain berarti menunjukkan bahwa kita menaruh perhatian pada perasannya terhadap kata-kata atau perbuatan kita. Artinya kita menerima pembukaan dirinya. Kemudian hal itu akan memudahkan untuk berkomunikasi interpersonal.

²⁸ *Ibid*, h, 15

2. Membangun Kepercayaan

Cara membangun sebuah relasi, dua orang harus saling mempercayai. Hal ini dilakukan pada saat menentukan di mana mereka harus ambil resiko dengan cara saling mengungkapkan lebih banyak tentang pikiran, perasaan, dan reaksi mereka terhadap situasi yang tengah mereka hadapi atau dengan cara saling menunjukkan penerimaan, dukungan dan kerjasama. Suatu kepercayaan akan mempengaruhi sebuah komunikasi. Langkah-langkah dalam membangun kepercayaan adalah sebagai berikut:

- a. Pribadi A mengambil resiko dengan mengungkapkan pikiran, perasaan dan reaksinya terhadap situasi kepada pribadi B
- b. Pribadi B menanggapi dengan penerimaan, dukungan dan kerjasama, serta membalas keterbukaan pribadi A dengan mengungkapkan pikiran, perasaan dan reaksinya terhadap situasi kepada pribadi A.²⁹

Tiga macam tingkah laku yang bisa menurunkan kepercayaan dalam suatu relasi antarpribadi, yaitu sebagai berikut:

- a. Menunjukkan penolakan, mengolok-olok, atau melecehkan pembukaan diri orang lain.
- b. Tidak membalas pembukaan diri orang lain.

²⁹ D.W Johnson, *Reaching out. Interpersonal Effectiveness and Self-Actualization* (Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1981) dikutip dalam A. Supratiknya, *Komunikasi Antarpribadi Tinjauan Psikologis* (Yogyakarta: KANISIUS, 1995) h, 27.

- c. Tidak mau mengungkapkan pikiran, perasaan dan reaksi kita kepada orang lain, kendati ia telah menunjukkan penerimaan, dukungan dan kerjasama.³⁰

3. Mempercayai dan Dipercayai

Tingkat kepercayaan dalam suatu relasi akan berubah-ubah dan berbeda-beda sesuai kemampuan dan kerelaan masing-masing individu untuk mempercayai dan dapat dipercaya. Mempercayai artinya rela menghadapi resiko menerima akibat-akibat menguntungkan atau merugikan dengan menjadikan dirinya rentan di hadapan orang lain. Tepatnya, mempercayai meliputi membuka diri dan rela menunjukkan penerimaan dan dukungan kepada orang lain. Sedangkan dapat dipercaya adalah rela menanggapi orang lain yang ambil resiko dengan cara yang menunjukkan jaminan bahwa orang lain tersebut akan menerima akibat-akibat yang menguntungkan. Jadi meliputi penerimaan atas kepercayaan yang ditunjukkan oleh orang lain kepada kita. Tentang penerimaan, ada dua hal yang perlu dicatat:

- a. Penerimaan terhadap orang lain biasanya merupakan hasil atau akibat dan hanya bisa dimulai dengan penerimaan diri.

³⁰ A. Supratiknya, *Komunikasi Antarpribadi Tinjauan Psikologis* (Yogyakarta: KANISIUS, 1995) h, 27

- b. Penerimaan (dari orang lain) merupakan kunci untuk mengurangi kecemasan dan rasa takut bahwa diri kita menjadi rentan terhadap serangan dari orang lain.³¹

Menunjukkan penerimaan, dukungan dan kerjasama maupun membalas pembukaan diri orang lain adalah aspek dari sifat dapat dipercayai dalam relasi antar pribadi.

4. Mengungkapkan Perasaan

Mengalami suatu perasaan dan mengungkapkannya kepada orang lain bukan saja sumber kebahagiaan, melainkan juga salah satu kebutuhan demi kesehatan psikologis. Mengungkapkan perasaan maka akan menciptakan dan mempertahankan persahabatan yang intim dengan seksama. Ada dua cara mengungkapkan perasaan yaitu:

- a. Mengungkapkan perasaan secara verbal

Secara verbal adalah dengan menggunakan kata-kata, baik yang secara langsung mendeskripsikan perasaan yang dialami maupun tidak. Cara mengungkapkan perasaan secara jelas, maka kita perlu mendeskripsikannya. Setidak-tidaknya ada empat cara mendeskripsikan perasaan yaitu sebagai berikut:

- a) Mengidentifikasi atau menyebut nama perasaan itu, misalnya untuk mengungkapkan perasaan jengkel, kita berkata “Saya sedang jengkel”.

³¹ *Ibid*, h, 28

- b) Menggunakan kiasan perasaan, misalnya mengatakan “Hati saya seperti disayat sangat sembilu” untuk mengungkapkan perasaan hati yang sedih karena tersinggung.
- c) Menunjukkan bentuk tindakan yang ingin dilakukan terdorong oleh perasaan yang sedang dialami, misalnya mengatakan “Saya merasa seperti ingin menjotos hidungmu” untuk mendeskripsikan perasaan jengkel.
- d) Menggunakan kiasan kata-kata, misalnya mengatakan “Saya merasa seperti layang-layang putus berenang” untuk mendeskripsikan perasaan kecewa karena kehilangan.³²

Semua yang keluar dari mulut kita adalah ungkapan perasaan. Namun, kemampuan mendeksripsikan perasaan tetap sangat penting menciptakan komunikasi yang efektif.

b. Mengungkapkan Perasaan Non-Verbal

Modalitas komunikasi nonverbal merupakan ekspresi wajah, jeda atau tenggang waktu dalam berbicara, gerak tangan, jarak, kontak mata, sikap tubuh, cara berpakaian, volume suara dan intonasi, sentuhan atau rabaan, cara mengatur volume kamar dan sebagainya. Selanjutnya perilaku non-verbal memiliki beberapa ciri sebagai berikut:

- a) Merupakan kebiasaan, maka bersifat otomatis dan jarang kita sadari.

³² *Ibid*, h, 57

- b) Berfungsi mengungkapkan perasaan-perasaan yang sebenarnya, kendati dengan kata-kata berusaha menyembunyikannya.
- c) Selanjutnya komunikasi nonverbal merupakan sarana utama untuk mengungkapkan emosi agar benar-benar memahami pembicaraan seseorang, maka bagian nonverbal dari komunikasinya harus sungguh kita cermati.
- e) Memiliki makna yang berlainan pada berbagai lingkungan budaya yang berbeda.
- f) Memiliki makna yang berbeda dari orang ke orang atau pada orang yang sama namun berlainan waktu.³³

Semua komunikasi nonverbal mengkomunikasikan motif-motif dan perasaan-perasaan yang tersembunyi dari pelakunya. Hanya orang lain yang dapat mengartikan isyarat-isyarat nonverbal semacam itu.

5. Konflik dalam Komunikasi Antarpribadi

Kendati unsur konflik selalu terdapat dalam setiap bentuk hubungan antarpribadi, pada umumnya masyarakat memandang konflik sebagai keadaan buruk yang harus dihindarkan. Konflik dipandang sebagai faktor yang dapat merusak hubungan, maka harus dicegah. Ada beberapa strategi mengatasi konflik yaitu sebagai berikut:

³³ *Ibid*, h, 62

- a) Gaya kura-kura. Konon, kura-kura lebih senang menarik diri bersembunyi di balik tempurung badannya untuk menghindari konflik. Mereka percaya bahwa setiap usaha memecahkan konflik hanya akan sia-sia. Lebih mudah menarik diri secara fisik maupun psikologis dari konflik dari pada menghadapinya.
- b) Gaya ikan hiu. Ikan hiu senang menaklukkan lawan dengan memaksanya menerima solusi konflik yang ia sodorkan. Baginya, tercapainya tujuan pribadi adalah yang utama, sedangkan hubungan dengan pihak lain tidak terlalu penting. Baginya konflik dipecahkan dengan cara satu pihak menang dan pihak lainnya kalah.
- c) Gaya kancil. Seekor kancil sangat mengutamakan hubungan, dan kurang mementingkan tujuan-tujuan pribadinya. Ia ingin diterima dan disukai oleh binatang lain. Ia berkeyakinan bahwa konflik harus dihindari, demi kerukunan. Setiap konflik tidak mungkin dipecahkan tanpa merusak hubungan. Konflik harus didamaikan, bukan dipecahkan, agar hubungan tidak menjadi rusak.
- d) Gaya rubah. Rubah senang mencari kompromi. Baginya, baik tercapainya tujuan-tujuan pribadi maupun hubungan baik dengan pihak lain sama-sama cukup penting. Ia mau mengorbankan sedikit tujuannya dan hubungan dengan pihak lain demi tercapainya kepentingan dan kebaikan bersama.

e) Gaya burung hantu. Burung hantu sangat mengutamakan tujuan-tujuan pribadinya sekaligus hubungannya dengan pihak lain. Baginya, konflik merupakan masalah yang harus dicari pemecahannya dan pemecahan itu harus sejalan dengan tujuan-tujuan pribadinya maupun tujuan-tujuan pribadi lawannya. Menghadapi konflik burung hantu akan selalu berusaha mencari penyelesaian yang memuaskan kedua pihak dan mampu menghilangkan ketegangan serta perasaan negatif lain yang muncul di dalam diri kedua pihak akibat konflik itu.³⁴

Hal yang harus disadari adalah kita harus memahami strategi yang bisa kita gunakan untuk menghadapi dan memecahkan konflik dalam hubungan kita dengan orang lain. Sehingga dapat tercapai maupun terpeliharanya hubungan baik dengan orang lain. Pendapat yang serupa berasal dari Raden Nia Kania Kurniawati, ada lima gaya dalam menangani konflik yang dapat digunakan, antara lain:

a) *Aggressive Style*

Bercirikan keras, *bossy*, ambisius, mendominasi, mengintimidasi, melanggar hak-hak orang lain dengan menggunakan kekuasaan, posisi dan maunya menang sendiri.

b). *Withdrawing Style*

Anda tidak langsung mengungkapkan perasaan, pikiran dan keinginan. Anda melakukan gaya komunikasi secara tidak langsung

³⁴ *Ibid*, h, 100

dengan mengerutkan kening, menangis, atau bahkan berbisik dalam hati dan cenderung menahan perasaan dan keinginan sepenuhnya.

b) *Accomodating Style*

Anda menysihkan kebutuhan pribadi anda sendiri karena Anda ingin menyenangkan orang lain untuk menjaga perdamaian. Penekanannya adalah pada menjaga hubungan.

d). *Compromising Style*

Gaya kompromi menandakan anda bersedia untuk mengorbankan beberapa tujuan saat membujuk orang lain untuk menyerahkan sebagian dari mereka. Berkompromi dapat mempertahankan hubungan dan dapat mengurangi waktu walaupun memisahkan perbedaan.

e). *Problem Solving Style*

Gaya memecahkan masalah secara bersama-sama, memandang konflik sebagai suatu hal yang harus dipecahkan dan mencari solusi yang kreatif serta dapat memuaskan banyak pihak.³⁵

³⁵ Rd. Nia Kania Kurniawati, *Komunikasi Antarpribadi Konsep dan Teori Dasar*, h, 70

D. Komunikasi dalam Islam

a. Komunikasi Verbal

a) Qawlan Karima

Komunikasi yang baik tidak dinilai dari tinggi rendahnya jabatan atau pangkat seseorang, tetapi ia dinilai dari perkataan seseorang. Cukup banyak orang yang gagal berkomunikasi dengan baik kepada orang lain disebabkan mempergunakan perkataan yang keliru dan berpotensi merendahkan orang lain. Semula senang kepada lawan bicara, kemudian berubah menjadi benci hanya karena perkataan.

Qawlan Karima adalah perkataan yang mulia.³⁶ Islam mengajarkan agar mempergunakan perkataan yang mulia dalam berkomunikasi kepada siapapun. Perkataan yang mulia ini seperti terdapat dalam ayat Alquran Q.S al-Isra/17: 23:

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۗ إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ
الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرَّهُمَا وَقُلْ لَهُمَا
قَوْلًا كَرِيمًا

Artinya: Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan

³⁶ Syaiful Bahri Djamarah, *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak dalam Keluarga*. (Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2004), h, 106

kepada keduanya perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang mulia.³⁷

Allah kembali mengingatkan dalam ayat ini pentingnya ajaran tauhid atau mengesakan Allah agar manusia tidak terjerumus ke dunia musyrik. Kemudian, sebagai anak diperintahkan untuk mengabdikan pada orang tua. Salah satu cara pengabdian itu adalah dengan menghindari perkataan kasar. Selaku anak haruslah berkomunikasi secara mulia atau penuh rasa hormat. Inilah tuntutan komunikasi dalam Islam, qawlan karima menyiratkan satu prinsip utama dalam etika komunikasi Islam: penghormatan.³⁸

b) Qawlan Sadida

Qawlan sadida mempunyai arti berkata jujur, apa adanya, jauh dari kebohongan. Orang yang jujur adalah orang yang dapat dipercaya.³⁹ Setiap perkataan yang keluar dari mulutnya selalu mengandung kebenaran tentang perkataan yang benar ini terdapat dalam Alquran Q.S an-Anissa/3: 9 yang berbunyi:

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ
فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang

³⁷ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahnya*, h, 284

³⁸ Mafri Amar. *Etika Komunikasi Massa dalam Pandangan Islam*. (Jakarta: Logos, 1999), h,

³⁹ Syaiful Bahri Djamarah. *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak dalam Keluarga*, h, 108.

mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka, oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar.⁴⁰

Nabi Muhammad SAW adalah sosok pribadi yang dapat diteladani dalam hal kejujuran dan kemuliaan akhlak beliau tidak diragukan. Karena kejujurannya itu beliau diberi gelar “al-amin”, orang yang dapat dipercaya. Di kehidupan keluarga dan sehari-hari, masalah berkata benar ini penting. Islam mengajarkan agar orang tua selalu berkata benar kepada anak, dan berbicara kepada orang lain harus benar.

c) Qawlan Ma'rufa

Qawlan ma'rufa dapat diterjemahkan dengan ungkapan yang pantas. Kata ma'rufa berbentuk isim maf'ul yang berasal dari madhinya, 'arafa. Salah satu pengertian ma'rufa secara etimologis adalah al-khair atau al-ihsan, yang berarti yang baik-baik. Jadi, qawlan ma'rufa mengandung pengertian perkataan atau ungkapan yang baik dan pantas.⁴¹ Sebagaimana dalam Alquran ungkapan qawlan ma'rufa ditemukan dalam surah al-Baqarah: 235, al-Ahzab: 32, al-Baqarah: 263, an-Anissa: 5 dan an-Anissa: 8.⁴² Firman Allah SWT dalam Q.S al-Baqarah/2: 263 yang berbunyi:

⁴⁰ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahnya*, h, 78

⁴¹ Mafri Amar, *Etika Komunikasi Massa dalam Pandangan Islam*, h, 85

⁴² Syaiful Bahri Djamarah. *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak dalam Pandangan Islam*,

قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّنْ صَدَقَةٍ يَتَّبِعُهَا أَذَىٰ ۗ وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ

Artinya: Perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik dari sedekah yang diiringi dengan sesuatu yang menyakitkan (perasaan si penerima). Allah Maha Kaya lagi Maha Penyantun.⁴³

Allah memperingatkan bahwa perkataan yang baik atau pantas dan pemberian maaf lebih baik daripada pemberian sedekah yang diiringi dengan perkataan yang menyakitkan hati penerima. Islam mengajarkan agar ketika memberi orang lain yang minta sedekah disertai dengan perkataan yang baik, bukan diiringi dengan perkataan yang kasar. Sebab perkataan yang kasar dapat menyakiti perasaan orang lain. Islam juga mengajarkan bahwa memberi maaf lebih baik daripada meminta maaf. Oleh karena itu, jika seseorang telah melakukan kesalahan kepada orang lain, karena salah bicaranya misalnya, lebih baik saling memaafkan daripada memendam kesalahan.

d) Qawlan Baligha

Qawlan baligha mempunyai arti perkataan yang mengena.⁴⁴ Qawlan baligha adalah frase yang terdapat dalam Alquran. Baligha berasal dari kata “balagha” yang artinya sampai atau fashih. Pada konteks komunikasi, frase ini dapat diartikan sebagai komunikasi yang efektif. Pengertian ini

⁴³ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahnya*, h, 44

⁴⁴ Mafri Amar, *Etika Komunikasi Massa dalam Pandangan Islam*, h, 87

didasarkan pada penafsiran atas “perkataan yang berbekas pada jiwa mereka” yang terdapat dalam Alquran Q.S an-Anissa/3: 63:

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

Artinya: Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka.⁴⁵

Ayat di atas memberikan isyarat bahwa komunikasi itu efektif bila perkataan yang disampaikan itu berbekas pada jiwa seseorang. Dalam keluarga komunikasi yang berbekas di jiwa adalah penting. Komunikasi seperti ini terjadi bila komunikasi yang berlangsung itu efektif mengenai sasaran. Artinya apa yang dikomunikasikan itu secara terus teras, tidak bertele-tele, sehingga mengenai sasaran yang dituju.

e) Qawlan Layyina

Qawlan Layyina mempunyai arti berkata yang lemah lembut kepada siapa pun,⁴⁶ misalnya dalam keluarga, orang tua sebaiknya berkomunikasi dengan anak secara lemah lembut, jauh dari kekerasan dan permusuhan. Sebaiknya menggunakan komunikasi yang lemah lembut, selain ada

⁴⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahnya*, h, 88

⁴⁶ Syaifur Bahri Djamarah, *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak dalam Pandangan Islam*, h, 112

perasaan bersahabat yang menyusup ke dalam relung hati anak, kemudian anak juga berusaha menjadi pendengar yang baik. Perintah menggunakan perkataan yang lemah lembut ini terdapat dalam Q.S Thahaa/20: 44:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut.⁴⁷

Berdasarkan ayat di atas bahwa perkataan lemah lembut dimulai dari orang tua kepada anak. Kebanyakan anak merasa takut apabila orang tuanya berbicara dengan intonasi tinggi, mata melotot dan diikuti dengan kata-kata kasar. Sikap dan perkataan kasar tersebut tidak baik untuk dibiasakan karena tidak mendidik. Jika orang tua memarahi anak, marahlah dengan sewajarnya bukan marah yang berlebih-lebihan. Komunikasi dengan orang lain apabila diiringi dengan perilaku dan nada bicara yang tinggi dan emosional maka komunikasi tersebut tidak mendapat sambutan yang baik dari orang lain.

f) Qawlan Maisura

Qawlan Maisura dalam Alquran merupakan salah satu tuntunan untuk melakukan komunikasi dengan mempergunakan bahasa yang mudah dimengerti dan melegakan perasaan, misalnya dalam Q.S al-Israa/17: 28 yang berbunyi:

⁴⁷ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahnya*, h, 308

وَأِمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمْ أَبْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِنْ رَبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَيْسُورًا

Artinya: Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang pantas.⁴⁸

Qawlan maisura menurut Jalaluddin Rahkmat dapat lebih diartikan “ucapan yang menyenangkan” lawannya adalah “ucapan yang menyulitkan”. Bila qawlan merupakan petunjuk via perkataan yang baik, qawlan maisura berisi hal-hal yang menggembarakan dan perkataan yang mudah atau pantas.

Salah satu prinsip etika komunikasi dalam Islam adalah setiap komunikasi harus dilakukan untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT dan antara sesama hamba Tuhan. Islam mengharamkan setiap komunikasi yang membuat manusia terpisah dari hamba-hamba Allah yang lainnya dikarenakan dendam, benci, sombong, dan sebagainya. Sebab memutuskan ikatan kasih sayang termasuk dosa besar dalam pandangan Islam. Oleh karena itu, berkomunikasi dengan menyenangkan dan menggembarakan dapat mengakrabkan hubungan sekalipun isi pesan dari komunikasi itu ada perbedaan.

⁴⁸ *Ibid*, h, 285

b. Komunikasi Non-Verbal

Komunikasi non-verbal dalam agama Islam sangat dibutuhkan untuk dipahami, misalnya seseorang sedang berdoa pasti tangan akan diangkat keatas sehingga dapat diketahui dia sedang berdoa. Komunikasi non-verbal adalah komunikasi yang sangat efektif untuk mengetahui maksud dari pesan yang disampaikan seseorang. Allah SWT menjelaskan komunikasi non-verbal dalam Islam sebagaimana Q.S Abasa/80: 1-2 yang berbunyi:

عَبَسَ وَتَوَلَّى ۖ أَن جَاءَهُ الْأَعْمَىٰ

Artinya: (1) Dia (Muhammad) bermuka masam dan berpaling. (2) Karena telah datang seorang buta kepadanya.⁴⁹

Tafsir Q.S Abasa/80: 1-2:

Rasululah SAW mengerutkan mukanya dan memalingkan diri dari seorang buta yang datang kepadanya dengan memotong pembicaraan. Ada riwayat yang menyebutkan, pada suatu hari Ibnu Ummi Maktum, seorang buta yang juga putera pamannya Khadijah datang kepada Nabi untuk menanyakan masalah Alquran dan meminta supaya diajari Nabi tentang kitab suci itu. Ketika itu, Nabi tengah mengadakan pertemuan dengan para pemimpin Quraisy, seperti Uthbah ibn Rabi'ah, Syaibah Ibn Rabi'ah, Abu Jahal, Umayyah Ibn Khalf, Al-Walid Ibn Mughirah. Nabi tengah berbicara yang bertujuan mengajak mereka untuk memeluk Islam. Nabi merasa kurang

⁴⁹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahnya*, h, 585

senang ketika tiba-tiba datang Ibnu Ummi Maktum yang memotong pembicaraan dengan mengajukan pertanyaan. Nabi memalingkan mukanya dan tidak menjawab pertanyaan Si Buta itu.⁵⁰

Pada ayat ini menjelaskan bahwa komunikasi non-verbal ditandai dengan Nabi Muhammad SAW bermuka masam dan memalingkan wajahnya memiliki makna Nabi Muhammad SAW kurang senang dengan kehadiran Ibnu Ummi Maktum yang kurang sopan memotong pembicaraan disela-sela Nabi tengah berbicara dihadapan para pembesar Quraisy.

Komunikasi non-verbal juga terdapat dalam Q.S Nuh/71: 7 yang berbunyi:

وَإِنِّي كُلَّمَا دَعَوْتُهُمْ لِتَغْفِرَ لَهُمْ جَعَلُوا أَصْبِعَهُمْ فِي آذَانِهِمْ وَأَسْتَغْشَوْا
ثِيَابَهُمْ وَأَصْرُوا وَاسْتَكْبَرُوا سَتَّكِبَارًا

Artinya: Dan sesungguhnya setiap kali Aku menyeru mereka (kepada iman) agar Engkau mengampuni mereka, mereka memasukkan anak jari mereka ke dalam telinganya dan menutupkan bajunya (kemukanya) dan mereka tetap (mengingkari) dan menyombongkan diri dengan sangat.⁵¹

Tafsir Q.S Nuh/71: 7:

“Dan sesungguhnya setiap kali Aku menyeru mereka (kepada iman) agar Engkau mengampuni mereka, mereka memasukkan anak jari mereka ke

⁵⁰Tengku Muhammad Hasbi ash-Shiddieqy. *Tafsir Al-Qur'anul Majid An-Nur*. (Jakarta: Cakrawala Publishing. 2011), h, 499

⁵¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahnya*, h, 570

dalam telinganya”, agar mereka tidak mendengar ucapanku. “Dan menutupkan bajunya (kemukanya)”, maksudnya mereka menutup kepala mereka dengan baju mereka agar mereka tidak melihatku. “Mereka tetap (mengingkari)”, untuk mempertahankan kekafiran mereka. “Dan menyombongkan diri dengan sangat”, maksudnya enggan untuk beriman.⁵² Komunikasi non-verbal dalam ayat di atas terlihat jelas, bahwa Allah SWT mengutus Nabi Nuh kepada kaumnya untuk menyeru kepada kebaikan dan memberi peringatan sebelum datangnya azab yang pedih, namun kaumnya berperilaku yang ditandai dengan mereka memasukan ujung jari mereka ke dalam telinga mereka dan memasukkan baju mereka sebagai penutup kepala yang menandakan bahwa mereka enggan untuk beriman kepada Allah SWT.

Ayat Alquran yang memuat tentang komunikasi non-verbal selanjutnya adalah Q.S Al-Muddatsir/ 74: 22 yang berbunyi:

ثُمَّ عَبَسَ وَكَسَرَ

Artinya: Sesudah itu dia bermasam muka dan merengut.⁵³

Tafsir Q.S Al-Muddastsir/ 74: 22:

“Kemudian ia bermuka masam”, yakni mengerutkan wajahnya dan mengatupkannya karena merasa tertekan dengan apa yang ia katakan. “Dan

⁵² Al-Imam Jalaluddin Muhammad Al-Mahali dan Al-Imam Jalaluddin Abdurahman As-Suyuthi. *Tafsir Jalalain Jilid 3*. Edisi Bahasa Indonesia (Surabaya: PT. elBa FOTRAH MANDIRI SEJAHTERA. 2010), h, 757

⁵³ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahnya*, h, 576

merengut”, maksudnya wajahnya semakin mengkerut dan mengatup.⁵⁴ Komunikasi non-verbal dalam ayat ini adalah Al-Walid bin Mughirah Al-Makhzumi yang bermuka masam dan cemberut ketika Nabi Muhammad SAW menyeru kepada iman dan enggan untuk menjadi pengikut Nabi Muhammad SAW.

E. Mualaf

1. Pengertian Mualaf

Mualaf berasal dari bahasa Arab *يؤلف* - *ألف* yang artinya berpindah atau berubah. Secara bahasa mualaf adalah orang yang dicondangkan hatinya dengan perbuatan baik dan kecintaan. Secara syari'ah, mualaf adalah orang yang diikat hatinya untuk mencondongkan mereka pada Islam, atau untuk mengokohkan mereka pada Islam, atau untuk menghilangkan bahaya mereka dari kaum Muslimin, atau untuk menolong mereka atas musuh mereka, dan yang semisal itu.⁵⁵ Seorang mualaf adalah orang telah diberi hidayah oleh Allah SWT dan hatinya dicondangkan untuk perbuatan baik demi kemaslahatan muslimin. Seseorang yang baru masuk Islam biasanya karena pilihan dan mendapatkan hidayah dari Allah

⁵⁴ *Ibid*, h, 788

⁵⁵ Al Mausu'ah Al Fiqhiyyah, *Pengertian Mualaf*. Yusuf Qardhawi, Fiqh Az-Zakah

SWT dan ada juga disebabkan pernikahan seperti seorang istri yang mengikuti agama suaminya.

2. Pengertian Mualaf dari Sudut Pandang Psikologi Agama

a. Pengertian Konversi Agama

Pada psikologi agama, perpindahan agama disebut sebagai konversi agama. Menurut etimologi pengertian konversi agama (*religious conversion*) berasal dari kata latin “*convertio*” yang berarti tobat, pindah, berubah. Selanjutnya kata tersebut dipakai dalam bahasa Inggris “*conversion*” yang mengandung pengertian: berubah dari suatu keadaan, atau dari suatu agama ke agama lain. Sedangkan konversi agama menurut terminologi, dapat dikemukakan beberapa pendapat antara lain; Max Heirich mengatakan bahwa konversi agama adalah suatu tindakan di mana seseorang atau sekelompok orang masuk atau berpindah ke suatu sistem kepercayaan atau perilaku yang berlawanan dengan kepercayaan sebelumnya.⁵⁶ Berdasarkan pengertian di atas, konversi agama berarti individu meninggalkan identitas diri sebagai pemeluk agama lama dan menerima identitas diri dengan agama baru.

⁵⁶ Halimatus Sakdiah. *Pengantar Psikologi Agama*. (Banjarmasin: Center for Community Development Studies. 2009), h. 37 dikutip dalam Jalaluddin & Ramayulis. *Pengantar Ilmu Jiwa Agama*. (Jakarta: Kalam Mulia.1993)

b. Proses Konversi Agama

Menurut Zakiah Daradjat bahwa proses yang dilalui seseorang yang mengalami konversi itu berbeda satu dengan yang lainnya. Berlainan sebab yang mendorongnya dan bermacam pula tingkatannya, ada yang dangkal, sekedar untuk dirinya saja ada pula yang mendalam disertai dengan kegiatan agama yang menonjol sampai kepada perjuangan mati-matian. Ada yang terjadi sekejap mata dan ada pula yang berangsur-angsur. Namun dapat dikatakan tiap-tiap konversi agama itu melalui proses-proses jiwa sebagai berikut:

- 1) Masa tenang pertama, masa tenang sebelum mengalami konversi, di mana segala sikap, tingkah laku dan sifat-sifatnya acuh tak acuh menentang agama.
- 2) Masa ketidaktenangan; konflik dan pertentangan batin berkecamuk dalam batinnya, gelisah, putus asa, tegang, panik dan sebagainya, baik disebabkan oleh moralnya, kekecewaan atau oleh apapun jua. Pada masa ini biasanya orang mudah perasa, cepat tersinggung dan hampir-hampir putus asa dalam hidupnya, dan mudah terkena sugesti.
- 3) Peristiwa konversi itu sendiri, setelah masa guncang itu mencapai puncaknya, maka terjadilah peristiwa konversi. Orang tiba-tiba merasa mendapat petunjuk Tuhan, mendapat kekuatan dan semangat.

Menyerah dengan tenang kepada Tuhan yang Maha Kuasa, Pengasih dan Penyayang, mengampuni segala dosa dan melindungi manusia dengan kekuasaan-Nya.

- 4) Keadaan tentram dan tenang. Setelah krisis konversi lewat dan masa menyerah dilalui, maka timbulah perasaan atau kondisi jiwa yang baru, rasa aman damai di hati, tiada lagi dosa yang tidak diampuni Tuhan. Hati lega, tenang dan tentram tiada lagi yang menggelisahkan dan kekhawatiran.
- 5) Ekspresi konversi dalam hidup. Pengungkapan konversi agama dalam tindak tanduk, kelakuan, sikap dan perkataan, dan seluruh jalan hidupnya berubah mengikuti aturan-aturan yang diajarkan oleh agama. Hal ini membawa tetap dan mantapnya perubahan keyakinan tersebut.⁵⁷

Berdasarkan pendapat di atas diketahui bahwa orang yang mengalami konversi agama mempunyai proses yang berbeda-beda hingga sampai seseorang tersebut merasa seperti mendapat petunjuk Tuhan untuk merubah seluruh jalan hidupnya mengikuti aturan-aturan yang diajarkan oleh agama baru.

⁵⁷ Zakiah Daradjat, *Islam dan Kesehatan Mental*, (Jakarta: Haji Mas Agung. 1990) dikutip dalam Halimatus Sakdiah. *Pengantar Psikologi Agama*. (Banjarmasin: Center for Community Development Studies. 2009), h, 37

c. Faktor-faktor Penyebab Terjadinya Konversi Agama

Banyak para ahli yang berpendapat mengenai faktor-faktor penyebab terjadinya seseorang melakukan konversi agama yang berdasarkan keahliannya masing-masing, diantaranya:

- 1) Ahli agama berpendapat bahwa yang menjadi faktor penyebab terjadinya konversi agama adalah petunjuk Ilahi. Pengaruh supranatural berperan secara dominan dalam proses terjadinya konversi agama pada diri seseorang.⁵⁸
- 2) Ahli sosiologi berpendapat bahwa konversi agama disebabkan karena pengaruh sosial. Pengaruh sosial ini terjadi karena faktor-faktor sebagai berikut:
 - a) Pengaruh hubungan antarpribadi baik pergaulan yang bersifat keagamaan, maupun non-agama (kesenian, ilmu pengetahuan atau kebudayaan).
 - b) Pengaruh kebiasaan yang rutin, misalnya menghadiri upacara keagamaan ataupun pertemuan yang bersifat keagamaan.
 - c) Pengaruh anjuran atau propaganda dari orang yang dekat, misalnya: karib, saudara, keluarga dan sebagainya.

⁵⁸ *Ibid*, h, 79

- d) Pengaruh pemimpin keagamaan. Hubungan yang dekat dengan pemimpin agama merupakan salah satu faktor pendorong konversi agama.
 - e) Pengaruh perkumpulan yang bersifat hobi.
 - f) Pengaruh kekuasaan pemimpin.⁵⁹
- 3) Ahli psikologi berpendapat bahwa yang menjadi pendorong terjadinya konversi agama adalah faktor psikologis yang ditimbulkan oleh faktor intern maupun ekstern. Masalah psikologis itu berupa pembebasan diri dari tekanan batin dikarenakan beberapa faktor, antara lain:
- a) Faktor intern, yaitu faktor kepribadian dan faktor bawaan.
 - b) Faktor ekstern, yaitu keluarga, lingkungan atau tempat tinggal, perubahan status dan kemiskinan.⁶⁰
- 4) Ahli ilmu pendidikan berpendapat bahwa konversi agama dipengaruhi oleh kondisi pendidikan. Berdirinya sekolah-sekolah yang bernaung di bawah yayasan agama tentunya mempunyai tujuan keagamaan pula.⁶¹

⁵⁹Jalaluddin dan Ramayulis, *Pengantar Ilmu Jiwa Agama*.Cet.4.(Jakarta: KALAM MULIA, 1998) h, 55; dikutip dalam Halimatus Sakdiah, *Pengantar Psikologi Agama*. (Banjarmasin: Center for Community Development Studies. 2009) h, 37

⁶⁰Halimatus Sakdiah. *Pengantar Psikologi Agama*. h, 80

⁶¹Jalaluddin dan Ramayulis, *Pengantar Ilmu Jiwa Agama*.Cet.4.(Jakarta: KALAM MULIA, 1998) h, 58

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, terjadinya konversi agama adalah bermula dari petunjuk dari Tuhan yang Maha Kuasa kemudian diikuti pengaruh dan pendorong yang kuat dari karib, lingkungan dan tempat tinggal.

3. Kedudukan Mualaf dalam Islam

Berdasarkan pengertian mualaf yang telah dijelaskan di atas bahwa mualaf ialah orang yang hatinya dibujuk dan dijinakkan hatinya agar cenderung kepada Islam. Mereka adalah orang yang baru mengetahui dan membutuhkan pembinaan, bimbingan seputar agama Islam. Seorang mualaf dalam Islam mendapatkan dua hak:

a. Mendapatkan zakat

Pada setiap masa, masa dahulu pada awal turunnya Islam hingga sekarang, menjadi seorang mualaf yang baru saja mengikrarkan keislamannya bukanlah menjadi hal yang mudah. Ada ancaman hilangnya jiwa, hilangnya harta dan sebagainya. Oleh karena itu, mualaf harus mendapatkan perlindungan dan dimasukkan ke dalam golongan *mustahiq*, yaitu orang-orang yang berhak menerima zakat. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S Taubah/9: 60:

إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمَلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبِهِمْ
 وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَرَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ
 وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ

Artinya: Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para mu'allaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan untuk mereka yang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha mengetahui lagi Maha Bijaksana.⁶²

Pada masa Nabi Muhammad SAW para mu'alaf diposisikan sebagai penerima zakat untuk menjamin kelestarian mereka kepada Islam dengan terus memberikan pembinaan dan pengajaran tentang agama Islam. Salah satu alasan Nabi Muhammad SAW memberikan zakat kepada mereka adalah menyatukan hati mereka pada Islam. Orang yang dapat dikategorikan sebagai mu'alaf (orang yang perlu dipikat hatinya dengan diberi zakat agar Islamnya semakin kuat) ada empat macam, yaitu sebagai berikut:

- a) Orang yang masuk Islam dengan niat yang lemah.
- b) Orang yang masuk Islam dan memiliki kedudukan terhormat, dengan memberinya zakat, diharapkan pengikutnya akan masuk Islam.
- c) Orang yang memerangi Islam atau mengintimidasi para pembangkang zakat hingga mereka mau menyerahkan zakat kepada imam (penguasa).

⁶² Kementerian Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahnya*, h, 196

- d) Orang Islam yang berperang melawan orang-orang kafir atau para pemberontak.

Keempat orang yang masuk kategori mualaf ini berhak diberi bagian zakat, walaupun mereka kaya. Khusus untuk dua orang terakhir pembagiannya disyaratkan harus dilakukan oleh imam (penguasa), berjenis kelamin laki-laki dan dibutuhkan tenaga dan dedikasinya sehingga jika diberi bagian zakat mereka berdua akan semakin mudah untuk dimobilisasi. Sedangkan dua orang yang pertama diberi zakat secara mutlak (tanpa syarat).⁶³

Pendapat yang serupa menyebutkan, ada empat macam mualaf:

- a) Orang yang baru masuk Islam sedang imannya belum teguh.
- b) Orang yang berpengaruh di golongannya, jika ia diberi zakat maka orang lain dari golongannya akan masuk Islam.
- c) Orang Islam yang berpengaruh terhadap kafir, jika ia diberi zakat, kita akan terpelihara dari kejahatan kafir yang dibawah pengaruhnya.
- d) Orang yang menolak kejahatan orang yang antizakat.⁶⁴

b. Melindungi Mualaf

Setiap Muslim yang mampu, wajib memberikan perlindungan kepada mualaf. Di Indonesia, telah banyak yayasan dan organisasi yang

⁶³ Abdul Aziz Muhammad Azzam dan Abdul Wahhab Sayyed Hawwas. *Fiqih Ibadah*. (Jakarta: AMZAH. 2009), h, 403

⁶⁴ Ibrahim Lubis. *Agama Islam Suatu Pengantar*. (Jakarta: GHALIA INDONESIA.1984), h, 280

mengurusi hal ini, segala bentuk pembinaan dan memberikan serangkaian pelatihan untuk baca tulis Alquran, kajian hadits, dan upaya lain yang dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan mereka terhadap ajaran Islam guna memperteguh imannya.⁶⁵

⁶⁵ Mualaf Center Indonesia. *Pengertisan Mualaf*. (Depok: MCI. 2015).