

BAB IV

RELEVANSI ETIKA KOMUNIKASI IMAM AL-GHAZALI DENGAN KOMUNIKASI AGAMA ISLAM.

Ketika etika dikaitkan dengan komunikasi, maka etika itu menjadi dasar pijakan dalam berkomunikasi antar individu atau kelompok. Etika komunikasi dibangun berdasarkan petunjuk Alquran, Islam mengajarkan bahwa berkomunikasi itu harus dilakukan secara beradab, penuh penghormatan, penghargaan terhadap orang yang diajak bicara dan sebagainya. Ketika berbicara dengan orang lain, Islam memberikan landasan yang jelas tentang tata cara berbicara. Etika komunikasi dalam Islam didasarkan pada prinsip-prinsip ajaran Islam yang bersumber dari nilai-nilai Ilahiyah. Semua prinsip itu dijadikan sebagai fondasi dasar dalam berpikir, bersikap, berbicara, bertindak dan sebagainya dalam kehidupan umat Islam tanpa kecuali. Karena pada prinsipnya dengan siapapun umat Islam berkomunikasi, mereka harus menjunjung tinggi prinsip-prinsip yang mendasari etika komunikasi, terutama dalam keluarga.¹

¹ Anita Ariani, Etika Komunikasi Dakwah Menurut Alquran. *Jurnal Ilmu Dakwah. Al-Hadharah* 11. no. 21. (2012). h. 9.

Dalam konteks itu, ada enam komunikasi dakwah menurut Alquran, yaitu prinsip *qaulan karima* (perkataan yang mulia), prinsip *qaulan sadida* (perkataan yang benar/lurus), prinsip *qaulan ma'rufa* (perkataan yang baik), prinsip *qaulan baligha* (perkataan yang efektif/keterbukaan), prinsip *qaulan layyina* (perkataan yang lemah lembut), dan prinsip *qaulan maisura* (perkataan yang pantas).²

1. Qaulan Kariman

Komunikasi yang baik tidak dinilai dari segi rendahnya jabatan atau pangkat seseorang. Cukup banyak orang yang gagal berkomunikasi dengan baik kepada orang lain disebabkan mempergunakan perkataan yang keliru dan berpotensi merendahkan orang lain. Merendahkan orang lain sama halnya memberikan citra buruk kepada orang lain. Hal inilah yang membuat hubungan tidak baik antara seseorang kepada orang lain. Karena merasa perkataannya kurang dihargai, maka lawan bicara cenderung tidak meneruskan pembicaraannya dan secara tiba-tiba menjauhkan diri dengan membawa perasaan kecewa. Yang semula senang kepada lawan bicara, berubah menjadi benci hanya karena perkataan.³

² *Ibid*, h. 10

³ *Ibid*,

Islam mengajarkan agar mempergunakan perkataan yang mulia dalam berkomunikasi kepada siapapun. Perkataan yang mulia ini seperti dalam Q.S. al-Isra/17: 23.

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۖ إِذَا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ

لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا 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 kepada keduanya perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang mulia”.⁴

Dalam ayat ini, Allah tidak hanya mengingatkan pentingnya ajaran tauhid untuk mengesakan Allah agar manusia tidak terjerumus ke dunia kemusyrikan melainkan juga memerintahkan kepada anak agar selalu berbakti kepada orang tua. Wujud kebaktian anak kepada orang tua adalah dengan tulus ikhlas memelihara keduanya ketika mereka berusia lanjut, berkata kasar kepada kedua orang tua dilarang karena hal itu bisa menyakiti perasaan orang tua. Penghormatan kepada orang tua tidak mesti selalu penampakan sikap atau perilaku yang baik, melalui perkataan yang sopan dan penuh hormat juga sebagai wujud penghormatan kepada orang

⁴ Departemen Agama RI, *Al-Quran & Terjemahnya*, h.531.

tua. Bahkan tidak hanya kepada orang tua, kepada orang lain atau orang yang lebih tua, seorang anak harus berkata sopan dan penuh hormat.⁵

Qaulan Karima atau perkataan yang mulia termasuk dalam tema Etika Komunikasi Kasih Sayang Kepada Manusia pada bagian etika komunikasi kepada orang tua dan anak. Selain dengan perkataan yang mulia juga diimbangi dengan perbuatan dan tingkah laku sebagaimana yang terdapat dalam kitab *Ihya Ulumuddin* dan *Bidayatul Hidayah* karangan Imam Al-Ghazali yang menjelaskan tentang bagaimana ber etika kepada orang tua, sekalipun orang tuanya bukan orang Islam karena berbakti kepada orang tua itu wajib, baik kedua orang tuanya masih hidup maupun sudah meninggal.

Menurut kebanyakan ulama berpendapat bahwa berbakti kepada orang tua wajib dalam hal-hal subhat (yang diragukan antara haram dan halalannya) walaupun taat itu tidak wajib dalam hal yang haram sehingga apabila kedua orang tua merasa susah makan disebabkan kamu tidak menyertai keduanya, maka kamu wajib makan bersama keduanya, karena meninggalkan hal yang syubhat itu wara' (menjauhkan diri dari dosa) dan kerelaan orang tua itu wajib.⁶

⁵ Anita Ariani, Etika Komunikasi Dakwah Menurut Alquran. *Jurnal Ilmu Dakwah*. *Al-Hadharah* 11. no. 21. (2012). h. 11.

⁶ Al Ghazali. *Ihya Ulumiddin*. Jilid 4. terj. Moh.Zuhri, h. 96.

Jangan sekali-kali menyakiti hatinya walaupun dengan perkataan “ah”, apalagi dengan tingkah laku dan perbuatan. Bahagiakanlah keduanya selagi keduanya masih hidup dan jangan membuat keduanya murka. Sesuai dengan hadis Abu Hafsh Umar bin Ali menceritakan kepada kami, Khalid bin Al Harits menceritakan kepada kami, Syu'bah menceritakan kepada kami, dari Ya'la bin Atha, dari bapaknya, dari Abdullah bin Amru bahwa Nabi Saw bersabda: "Ridha Allah dalam (tergantung) ridha kedua orang tua. dan murka Allah itu dalam murka kedua orang tua".⁷

Dapat diambil kesimpulan bahwa etika komunikasi kepada orang tua bukan hanya dengan perkataan yang mulia saja, tetapi juga dengan perbuatan dan tingkah laku yang baik supaya tidak membuat hati mereka tersinggung dan durhaka kepada orang tua.

2. Qaulan Sadida

Pepatah melayu mengatakan, “*Sekali lancung ke ujian seumur hidup orang tak percaya.*” Maksudnya, jika seseorang telah ketahuan berbuat curang, orang tidak akan mempercayainya lagi. Berkenaan dengan kejujuran komunikasi, Alquran mengungkapkan berbagai konteks komunikasi yang secara kondisional merupakan wilayah rawan penyimpangan komunikasi. Ada dua pernyataan (ayat) yang berbicara tentang kebenaran isi komunikasi, yaitu QS. An-Nisa/9:4 dan Al-Ahzab/33:70. Kata *qaulan sadida*, seperti pada QS. An-Nisa ayat 9

⁷ Muhammad Nashiruddin Al-Albani, *Sahih Sunan Tirmidzi*, seleksi hadis shahih dari sunan tirmidzi, jilid 2, (t.t. Pustaka Azzam, t.t), h. 505.

وَلِيُخْشِ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: “Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar”.

Diungkapkan dalam konteks pemeliharaan anak yatim dan hartanya. Kalimat “*qaulan sadida*” dipakai untuk menutup pernyataan tentang kekhawatiran akan keturunan yang dapat membuahkan perbuatan tidak jujur karena orientasi pada keturunan mereka sehingga dapat melakukan apa saja, termasuk memakan harta anak yatim. Di sini Alquran menyarankan jika ada orang (miskin) yang sangat mengkhawatirkan nasib keturunan (anak-anaknya) sepeninggalnya, hendaknya ia takut kepada Allah dan bertakwa serta berkata benar “*qaulan sadida*”.

Berkata benar disini maksudnya tidak perlu melakukan kebohongan hanya untuk mengakali harta anak yatim hanya karena terlalu khawatir akan kesejahteraan keturunannya. Akan tetapi, harus lebih takut kepada Allah dan untuk itu ia harus takwa dan berkata jujur, dalam arti memberikan pernyataan yang benar. Sedangkan dalam QS. Al-Ahzab ayat 70, dilihat dari tema dan rentetan ayat sebelum dan sesudahnya membicarakan mengenai larangan untuk tidak mengatakan tuduhan yang bukan-bukan terhadap Rasul (seperti kaum Nabi Musa a.s.) pada QS. Al-

Ahزاب ayat 69, dan takwa serta perkataan yang benar sebagai syarat mendapatkan perbaikan amal perbuatan dan ampunan dosa, kemudian dipungkas dengan pernyataan, barang siapa mentaati Allah dan RasulNya maka ia telah mednapat kemenangan yang besar (keberuntungan).⁸

Menurut Jalaluddin Rahkmat mengartikan *qaulan sadida* sebagai pembicaraan yang benar, jujur sedangkan pickthall menerjemahkannya “*Straight to the point*”, yang diartikan pembicaraan yang lurus, tidak bohong, dan tidak berbelit-belit. Muhammad Natsir dalam *Fiqhud Dakwah* menyebutkan pendapat yang tidak jauh berbeda yaitu kata yang lurus (tidak berbelit-belit), kata yang benar, keluar dari hati yang suci bersih dari ucapan yang demikian rupa, sehingga dapat mengenai sasaran yang dituju, lewat upaya mengetuk pintu akal dan hati mereka yang dihadapi.⁹

Berkata benar berarti berkata jujur, apa adanya, jauh dari kebohongan. Orang yang jujur adalah orang yang dapat di percaya. Setiap perkataan yang keluar dari mulutnya selalu mengandung kebenaran. Berkata benar memberikan efek psikologis yang positif terhadap jiwa seseorang. Orang yang selalu berkata benar adalah orang yang sehat jiwanya. Perasaannya tenang, senang dan bahagia, jauh dari resah dan gelisah sebab ia tidak pernah *menzholimi* orang lain dengan kedustaan. Siapapun menyukai orang yang jujur, karena ia dapat dipercaya untuk mengemban amanah yang diberikan. Jalaluddin Rakhmat mengungkapkan

⁸ Tata Taufiq, *Etika Komunikasi Islam*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), h. 172.

⁹ Anita Ariani, Etika Komunikasi Dakwah Menurut Alquran. *Jurnal Ilmu Dakwah. Al-Hadharah* 11. no. 21. (2012). h. 11

pendapatnya bahwa kata benar itu mempunyai beberapa makna yakni sesuai dengan kriteria kebenaran dan kejujuran (tidak bohong).

a. Kebenaran

Arti kebenaran yang pertama ialah sesuai dengan kriteria kebenaran. sebagai orang islam, ucapan yang benar tentu ucapan yang sesuai dengan Alquran, Assunnah dan ilmu. Alquran menyatakan bahwa berbicara yang benar adalah persyaratan untuk kebenaran (kebaikan, kemaslahatan) amal. Bila ingin menyukkseskan karya kita, bila ingin memperbaiki masyarakat kita, menurut Jalaluddin Rakhmat kita harus menyebarkan pesan yang benar. Dengan kata lain, masyarakat menjadi rusak bila isi pesan komunikasi tidak benar.¹⁰

Bila dihubungkan dengan dakwah, maka kegiatan penyampaian pesan-pesan kebenaran haruslah sesuai dengan Alquran dan as-Sunnah sebagai landasan normatif agama islam. Dalam penyampaiannya islam ini diperlukan sebuah kemasan yang cermat, jitu dan tepat, sehingga dapat pula mengenai sasaran. Jadi, sebagai seorang da'i membutuhkan strategi dalam menggunakan kata-kata yang tepat agar kebenaran itu bisa diterima sebagai sebuah kebenaran, karena kebenaran inilah yang menjadi agenda kerja da'i.

¹⁰ *Ibid*, h. 12.

b. Kejujuran (tidak bohong)

Arti kedua qaulan sadida adalah ucapan yang jujur, tidak bohong. Nabi Muhammad Saw bersabda, “Jauhi dusta, karena dusta membawa kamu kepada dosa, dan dosa membeawa kamu kepada neraka. Lazimkanlah berkata jujur karena jujur membawa kamu kepada kebaikan, dan kebaikan membawa kamu kepada surga”. Supaya orang tidak meninggalkan keturunan yang lemah, menurut Jalaluddin Rakhmat, Alquran menyuruh orang selalu berkata benar. Anak-anak dilatih berkata jujur, karena kejujuran melahirkan kekuatan, sedangkan kebohongan mering melahirkan kelemahan dan mencerminkan rendah diri, pengecut dan ketakutan sementara berkata benar mencerminkan keberanian.¹¹

Dalam konteks Qaulan Sadida atau perkataan yang benar termasuk dalam tema Etika Komunikasi Kasih Sayang Kepada Manusia pada bagian Etika komunikasi kepada sesama muslim dan Etika komunikasi kepada teman, kenalan-kenalan, dan orang yang tidak dikenal sebagaimana yang terdapat dalam kitab Ihya Ulumuddin dan Bidayatul Hidayah karangan Imam Al-Ghazali yang menjelaskan tentang bagaimana etika Berkomunikasi kepada sesama orang muslim dan kepada teman, kenalan-kenalan dan orang yang tidak dikenal, dengan perkataan dan perbuatan yang baik, tidak dianjurkan untuk berdusta atau berbohong demi

¹¹ *Ibid*,

mendapatkan sesuatu, karena dengan perkataan yang benar itu akan membuat orang dapat mempercayainya dan meyakinkan. Dengan demikian perkataan yang benar dapat mempengaruhi komunikasi kepada orang muslim, teman dan kenalan-kenalan, apabila perkataan itu mengandung dusta atau kebohongan, maka orang muslim atau teman dan kenalan-kenalan bisa tidak percaya dengan apa yang kita bicarakan dan akan mendustakannya. Seperti sabda Nabi Saw, “Orang muslim itu adalah apabila kaum muslimin yang lain selamat dari lisan dan tangannya.”¹²

Penjelasan diatas dapat di ambil kesimpulan bahwa berkomunikasi dengan menjaga perkataan dan perbuatan supaya orang lain tetap merasa aman, percaya dan tidak menyalahi sebagaimana yang telah diajarkan oleh agama dan sunnah.

3. Qaulan Ma'rufa

Ungkapan qaulan ma'rufa, jika ditelusuri lebih dalam dapat diartikan dengan “ungkapan atau ucapan yang pantas dan baik”. “Pantas” di sini juga bisa diartikan sebagai kata-kata yang “terhormat”, sedangkan “baik” diartikan sebagai kata-kata yang “sopan”.¹³ Qaulan 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 qaulan ma'rufa mengandung pengertian perkataan atau

¹² Al Ghazali. *Ihya Ulumiddin*. Jilid 4. terj. Moh.Zuhri, h. 4

¹³ Wahyu Ilahi, *Komunikasi Dakwah*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2010), h. 183.

ungkapan yang baik dan pantas. Dalam Alquran ungkapan qaulan ma'rufa ditemukan dalam surah Al-Baqarah, 235, Al-Ahzab; 32, Al-Baqarah; 263, An-Nisaa; 5 dan 8. Dalam Alquran Q.S. al-Baqarah/2: 263. Allah berfirman:

قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِنْ صَدَقَةٍ يَتْبَعُهَا أَذَى ۗ وَاللَّهُ عَزِيزٌ 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”.¹⁴

Dalam ayat ini 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 dapat menyakiti perasaan orang lain. Jika tidak mampu memberi harus ditolak dengan perkataan yang baik dan sopan sehingga orang yang minta sedekah itu senang mendengarnya. Islam juga mengajarkan memberi maaf itu lebih baik daripada meminta maaf. Oleh karena itu, jika seseorang telah melakukan kesalahan kepada orang lain, karena salah bicara misalnya, lebih baik saling memaafkan daripada memendam kesalahan. Saling mencari-cari kesalahan orang lain bukanlah jalan keluarnya, malahan menumpuk-numpuk kesalahan. Sebab orang yang gemar mencari

¹⁴ Departemen Agama RI, *Al-Quran & Terjemahnya*, h. 80.

kesalahan orang lain cenderung menjelekkan orang itu dengan menggunakan seburuk-buruk perkataan. Orang seperti ini dapat dinilai sebagai orang yang tidak memiliki etika dalam komunikasi.¹⁵

Dalam konteks komunikasi inilah para da'i harus cermat dalam melihat bahkan dalam membaca situasi dan kondisi *mad'unya* sesuai dengan apa yang dibutuhkan mereka menyangkut permasalahan yang mereka hadapi, serta bagaimana cara menanggulangnya. Dakwah seperti ini disampaikan dengan cara-cara santun, beradab dan menjunjung tinggi martabat manusia sebagai makhluk yang dimuliakan. Dakwah semacam ini sangat diperlukan, karena secara faktual kondisi objek dakwah sangat heterogen tingkat pendidikannya, sosial, ekonomi, lingkungan kerja dan tempat tinggalnya. Semuanya mempunyai pola pikir dan perilaku mereka, termasuk dalam merespon dakwah yang dilakukan oleh para juru dakwah.

Etika dakwah yang diajarkan di sini lebih , menekankan budi pekerti yang baik seperti dakwah yang dilakukan oleh Rasulullah Saw, beliau datang untuk menyempurnakan akhlak, walaupun pada zaman Rasulullah tidak ada istilah seperti itu, dengan situasi dan kondisi yang berbeda, latar belakang berbeda, tetapi pada perinsip dan tujuannya sama.¹⁶

¹⁵ Anita Ariani, Etika Komunikasi Dakwah Menurut Alquran. *Jurnal Ilmu Dakwah. Al-Hadharah* 11. no. 21. (2012). h. 13.

¹⁶ *Ibid*,

Kesuksesan Rasulullah Saw dalam dakwah, beliau mengetahui dan memahami psikologi dari mad'u yang dihadapinya sehingga beliau tahu kapan dan saat di mana ia harus bicara dan di mana ia harus diam, kapan harus bersikap keras dan kapan harus bersikap lemah lembut. Keberhasilan dakwah Rasulullah Saw dalam membina masyarakat ditandai dengan empat hal, dan diantaranya adalah argumen yang kuat, susunan kata yang seksama, dan akhlak yang mulia.¹⁷

Dalam konteks Qaulan Marufa atau perkataan yang baik dan pantas termasuk dalam tema etika komunikasi bertamu dan Etika Komunikasi Kasih Sayang Kepada Manusia pada bagian Etika komunikasi kepada sesama Muslim, Etika komunikasi kepada tetangga etika komunikasi kepada kerabat dan Family, dan Etika komunikasi hamba sahaya kepada tuannya sebagaimana yang terdapat dalam kitab Ihya Ulumuddin dan Bidayatul Hidayah karangan Imam Al-Ghazali yang menjelaskan tentang bagaimana etika berkomunikasi kepada mereka. Dengan perkataan yang baik kepada tamu, tetangga, kerabat dan family, dan sesama muslim, akan membuat tali persaudaraan semakin kuat, tanpa ada seorangpun yang tersinggung dengan perkataan yang diucapkan. Komunikasi yang terjalin akan berjalan dengan baik dan tidak menyalahi agama dan sunnah.

¹⁷ *Ibid*,

Dengan demikian perkataan yang baik dan pantas menjadi landasan dalam etika berkomunikasi, sehingga komunikasi yang berjalan bisa berjalan dengan efektif dan tidak menyinggung komunikan. Serta mempererat tali silaturahmi antara umat beragama Islam.

4. Qaulan Baligha

Qaulan baligha adalah frase yang terdapat dalam Alquran. *Baligha* berasal dari kata *balagha* yang artinya sampai atau fashih. Dalam konteks komunikasi, frase ini dapat diartikan sebagai komunikasi yang efektif. Pengertian ini berdasarkan pada penafsiran atas perkataan yang berbekas pada jiwa mereka yang terdapat dalam Alquran Q. S. al-Nisa/4: 63.

أُولَٰئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرَضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنفُسِهِمْ 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”.¹⁸

Kata-kata yang membekas sampai ke dalam hati sanubari, tentu saja kata-kata oleh yang mengucapkannya pun keluar dari lubuk hati sanubari pula. *Qaulan Baligha*, artinya kata yang sampai ke dalam lubuk hati, yaitu kata yang mengandung Fashahat dan Balaghat. Kefasihan berkata-kata dan memilih butir-butir kata adalah keistimewaan seorang pemimpin. Itu sebabnya maka Musa a.s. seketika mulai menerima perlantikan Tuhan menjadi Rasul, menyatakan terus terang kepada Tuhan

¹⁸ Departemen Agama RI, *Al-Quran & Terjemahnya*, h. 159.

bahwa dia tidak ahli dalam memilih kata-kata, lidahnya agak kelu bercakap. Sebab itu maka kadang-kadang dia cepat marah. Sehingga Fir'aun pun pernah mencemoahkan kekurangan beliau itu. Itu sebab dia diberi pembantu utama oleh Tuhan, yaitu saudaranya Harun.¹⁹

Ayat diatas memberikan isyarat bahwa komunikasi itu efektif bila perkataan yang disampaikan itu berbekas pada jiwa seseorang. Dalam keluarga, komunikasi yang berbekas pada jiwa itu penting. Komunifikasi ini hanya terjadi bila komunikasi yang berlangsung itu efektif mengenai sasaran yang di tuju.²⁰

Menurut Jalaluddin Rakhmat ada dua hal yang patut diperhatikan supaya komunikasi itu efektif: pertama, apa yang dibicarakan sesuai dengan sifat-sifat pendengar; kedua, isi pembicaraan menyentuh hati dan otak pendengar. Apabila dihubungkan dengan dakwah, maka istilah *frame of reference* dan *filed of experience* ini haruslah diperhatikan oleh da'i sebelum menyampaikan pesan kepada sasarannya. Dengan demikian seorang da'i harus memiliki banyak perbendaharaan kata, bahasa dan sikap dalam berdakwah. Hal tersebut menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat dengan keahlian da'i dalam mengolah isi pesannya agar mudah dipahami, karena kondisi kepribadian da'i itu turut pula mempengaruhi efektifitas dakwah dan secara realitas psikologis, pesan yang disampaikan da'i itu tidak secara otomatis diserap oleh sasarannya.

¹⁹ Hamka. *Tafsir Al Azhar Jilid 5*. h. 142

²⁰ Anita Ariani, Etika Komunikasi Dakwah Menurut Alquran. *Jurnal Ilmu Dakwah*. *Al-Hadharah* 11. no. 21. (2012). h. 14.

Pembentukan citra atau atribut terhadap diri da'i merupakan pertimbangan sasaran dakwah dalam menerima dan mengambil sikap terhadap isi pesan yang disampaikan da'i tersebut.²¹

Aristoteles, sebagaimana yang dikutip Jalaluddin Rakhmat berpendapat ada tiga cara persuasi untuk mempengaruhi manusia yang efektif, yaitu *ethos*, *pathos*, dan *logos*. *Ethos* terdiri dari pikiran baik, akhlak yang tidak baik, dan maksud baik (*good sense*, *good moral character*, dan *good will*). Hal tersebut menunjukkan kualitas komunikator yang tinggi dan isi akan sangat efektif untuk mempengaruhi komunikannya. Dalam teori modern, menurut Jalaluddin Rakhmat ada istilah *trussworthinnes* dan *expertress*.²²

Dalam konteks Qaulan Baligha atau perkataan yang fasih atau sampai termasuk dalam tema Etika Komunikasi Guru dan murid dan Etika Komunikasi Kasih Sayang Kepada Manusia pada bagian Etika komunikasi kepada sesama Muslim, sebagaimana yang terdapat dalam kitab *Ihya Ulumuddin* dan *Bidayatul Hidayah* karangan Imam Al-Ghazali yang menjelaskan tentang bagaimana etika komunikasi guru kepada murid dan etika kepada sesama orang muslim. Dengan demikian perkataan yang fasih atau sampai dapat membuat murid paham dan melaksanakan apa yang telah dikatakan gurunya. Contohnya dapat dilihat ketika guru menyampaikan ilmunya tentang amar ma'ruf dan nahi munkar, jika perkataan yang fasih atau sampai dapat dipahami oleh murid tentu murid

²¹ *Ibid*,

²² *Ibid*,

akan melaksanakan sesuai apa yang dikatakan oleh gurunya. Menyampaikan kebaikan dan mencegah dari perbuatan yang munkar. Begitu juga apa yang disampaikan da'i kepada mad'unya seperti apa yang telah dipaparkan diatas antara guru dan murid.

Penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa perkataan yang fasih atau sampai itu harus dimiliki oleh seorang guru dan da'i sebab apabila perkataan itu sampai menyentuh hati pendengarnya, tentu pendengarnya akan melakukan seperti apa yang telah dikatakan oleh guru atau da'inya.

5. Qaulan Layyina

Islam mengajarkan agar menggunakan komunikasi yang lemah lembut kepada siapapun. Dalam keluarga, orang tua sebaiknya berkomunikasi pada anak dengan cara lemah lembut, jauh dari kekerasan dan permusuhan. Dengan menggunakan komunikasi lemah lembut, selain ada perasaan bersahabat yang menyusup ke dalam relung hati anak, ia juga berusaha menjadi pendengar yang baik.²³ Perintah menggunakan yang lemah lembut ini terdapat dalam Alquran Q.S. Thaha/20: 44.

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ۝

Artinya: "Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut".²⁴

²³ *Ibid*,

²⁴ Departemen Agama RI, *Al-Quran & Terjemahnya*, h.594.

Didalam pangkal ayat 44 ini Tuhan telah memberikan suatu petunjuk dan arahan yang penting dalam memulai da'wah kepada orang yang telah sangat melampaui batas itu. Dalam permulaan berhadapan, kepada orang yang seperti itu janganlah langsung dilakukan sikap yang keras, melainkan hendaklah mulai dengan mengatakan sikap yang lemah-lembut, perkataan yang penuh dengan suasana kedamaian. Sebab kalau dari permulaan konfrontasi (berhadap muka dengan muka) si penda'wah telah melakukan amar ma'ruf nahi munkar dengan secara keras, blak-blakan, tidaklah akan tercapai apa yang dimaksud.

Meskipun didalam ilmu Allah Ta'ala sendiri pasti sudah diketahui bahwa firaun itu sampai terakhir tidak akan mengaku tunduk, tetapi Tuhan telah memberikan tuntunan kepada RasulNya, ataupun kepada siapa saja yang berjuang melanjutkan rencana Nabi-nabi, bahwa pada langkah yang pertama janganlah mengambil sikap yang menantang. Mulailah dengan kata yang lemah-lembut.²⁵

Kebanyakan anak merasa takut bila orang tuanya berbicara dengan intonasi yang tinggi, mata melotot sambil berkacak pinggang, dan dibarengi dengan kata-kata kasar seperti anak kurang ajar, anak tidak tahu diuntung, dan sebagainya. Sikap dan perkataan seperti itu tidak baik untuk dibiasakan, karena tidak mendidik. Jika orang tua memarahi anak, marahlah sewajarnya, bukan marah yang berlebih-lebihan, marahlah karena pendidikan, bukan marah karena belaka. Tetapi, daripada

²⁵ Hamka. *Tafsir Al Azhar Jilid 16*. (Jakarta: Pustaka Panjimas), 1984. h. 159.

mungkin sia-sia, lebih baik mendidik dengan sikap lembut. Sebab mendidik anak dengan lemah lembut, lebih banyak mencapai sukses daripada lewat kekerasan. Sebab kekerasan itu akan membentuk kepribadian anak yang keras kepala. Di dalam keluarga sering ditemukan anak yang keras kepala yang tidak mau menuruti perintah orang tua. Penolakan itu terjadi bukan karena anak tidak mampu untuk melakukannya, tetapi karena perintah itu menggunakan komunikasi yang kasar dan cacian. Seandainya tidak dengan perintah itu menggunakan komunikasi yang lemah lembut, tanpa emosional, tanpa caci maki, maka anak dengan senang hati menuruti perintah itu, meski ketika itu anak merasa lelah, tetapi ia berusaha untuk menaati perintah orang tuanya.²⁶

Qaulan Layyina ini adalah etika komunikasi yang diimbangi dengan sikap dan perilaku yang baik, lemah lembut, tanpa emosi dan caci maki, atau dalam bahasa komunikasi antara pesan verbal dan non verbal harus seimbang. Bila dihubungkan dengan dakwah, qaulan layyina ini dapat dilakukan da'i dengan sikap lemah lembut ketika menghadapi mad'u atau sasarannya, agar pesan yang di sampaikan cepat dipahami.²⁷

Dalam konteks Qaulan Layyina atau perkataan yang lemah lembut termasuk dalam tema Etika Komunikasi guru dan murid dan Etika Komunikasi Kasih Sayang dengan Manusia pada bagian Etika Komunikasi kepada sesama muslim dan Etika Komunikasi antara Anak dan Orang tua

²⁶ Anita Ariani, Etika Komunikasi Dakwah Menurut Alquran. *Jurnal Ilmu Dakwah. Al-Hadharah* 11. no. 21. (2012). h. 15.

²⁷ *Ibid*,

sebagaimana yang terdapat dalam kitab *Ihya Ulumuddin* dan *Bidayatul Hidayah* karangan Imam Al-Ghazali yang menjelaskan tentang bagaimana beretika komunikasi dengan cara yang terbaik, sehingga komunikasi yang terjalin berjalan dengan baik dan tidak menimbulkan efek buruk. Jika perkataan yang lemah lembut tidak diterapkan dalam hubungan antara guru dan murid, orang tua dan anak, da'i dan mad'u, maka komunikasi yang berjalan akan bertentangan dengan ajaran agama dan dapat menimbulkan hubungan yang renggang antara komunikator dan komunikan yang diimbangi dengan perbuatan dan tingkah laku yang sesuai pula.

6. Qaulan Maisura

Dalam komunikasi, baik lisan maupun tulisan, dianjurkan untuk mempergunakan bahasa yang mudah, ringkas, dan tepat sehingga mudah dicerna dan dimengerti. Dalam Alquran ditemukan istilah qaulan maisura yang merupakan salah satu tuntunan untuk melakukan komunikasi dengan mempergunakan bahasa yang mudah dimengerti dan melegakan perasaan.²⁸ Misalnya, dalam Alqur'an QS. Al-Isra/17: 28.

وَأِمَّا تُغْرِضَنَّ عَنْهُمْ ابْتِغَاءَ 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”.²⁹

²⁸ *Ibid*,

²⁹ Departemen Agama RI, *Al-Quran & Terjemahnya*, h.532 .

Bagus dan halus sekali bunyi ayat ini untuk orang yang dermawan, berhati mulia dan sudi menolong orang yang patut ditolong. Tetapi apa boleh buat, diwaktu itu tidak ada padanya yang akan diberikan. Maka disebutkanlah dalam ayat ini jika engkau terpaksa berpaling dari mereka, artinya berpaling karena tidak sampai hati melihat orang yang sedang perlu kepada pertolongan itu padahal kita yang dimintainya pertolongan sedang “kering”. Dalam hati kecil sendiri kita berkata, bahwa nanti dilain waktu, kalau rezeki ada, rahmat tuhan turun, orang itu akan saya tolong juga. Maka ketika menyuruhnya pulang dengan tangan hampa itu, berilah dia penghargaan dengan kata-kata yang menyenangkan. Karena kadang-kadang kata-kata yang halus dan berbudi, lagi membuat senang dan lega, lebih berharga daripada uang yang banyak.³⁰

Maisura seperti yang terlihat pada ayat di atas sebenarnya berakar pada kata *yasara*, yang secara etimologi berarti mudah atau pantas. Sedangkan *qaulan maisura*, menurut Jalaluddin Rakhmat sebenarnya lebih tepat diartikan *ucapan yang menyenangkan* lawannya adalah ucapan yang menyulitkan. Bila qaulan ma'rufa berisi petunjuk lewat perkataan yang baik, qaulan maisura berisi hal-hal yang menggembarakan lewat perkataan yang mudah atau pantas.³¹

³⁰ Hamka. *Tafsir Al Azhar Jilid 15*. h. 51.

³¹ Anita Ariani, Etika Komunikasi Dakwah Menurut Alquran. *Jurnal Ilmu Dakwah*. Al-Hadharah 11. no. 21. (2012). h. 15.

Para ahli komunikasi menyebutkan dua dimensi komunikasi. Ketika berkomunikasi komunikator tidak hanya menyampaikan isi (*content*), tetapi juga mendefinisikan hubungan sosial (*relation*). Isi yang sama dapat mengakrabkan para komunikator atau menjauhkannya, menimbulkan persahabatan atau permusuhan. Dimensi komunikasi yang kedua ini sering disebut metakomunikasi.³²

Salah satu prinsip etika komunikasi islam menurut Jalaluddin Rakhmat ialah setiap komunikasi harus dilakukan untuk mendekatkan manusia dengan tuhan dan hambanya yang lain. Islam mengharamkan setiap komunikasi yang membuat manusia bercerai-berai apalagi membenci hamba-hamba Allah yang lain. Termasuk paling besar dalam islam ialah memutuskan ikatan kasih sayang. Sebagaimana yang disebutkan dalam hadits Nabi yang berbunyi:

عن أبي جبير بن مطعم رضي الله عنه قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : " لا يَدْخُلُ الْجَنَّةَ قَاطِعٌ ، يَعْنِي قَاطِعٌ رَحِيمٌ

(متفق عليه)

Artinya: “Dari Jabir bin Muth’im r.a. menceritakan, bahwa Rasulullah Saw bersabda, “Tidak akan masuk surga orang yang memutuskan kasih sayangnya dengan orang lain”.

³² *Ibid*, 16.

Dalam konteks *qaulan maisura* ini pada hakikatnya berhubungan dengan isi pesan yang disampaikan oleh komunikator atau dengan kata lain cara bagaimana menyampaikan pesan agar mudah di pahami dan dimengerti secara spontan tanpa harus berfikir dua kali sehingga diperlukan bahasa komunikasi yang gampang, mudah, ringan, pantas dan berisi hal-hal yang menggembirakan. Dengan demikian terjadilah komunikasi yang efektif yang dapat menumbuhkan kesenangan dan terciptanya hubungan sosial yang baik.³³

Dakwah *qaulan maisura* dapat digunakan oleh da'i sebagai teknik dalam berdakwah agar pesan yang disampaikan mudah diterima, ringan, dan pantas, serta tidak berliku-liku, yakni dengan cara mempertimbangkan dan memperhatikan mad'u yang akan dijadikan sasaran sebelum menyampaikan pesan dakwahnya.³⁴

Dalam konteks Qaulan Maisura atau perkataan yang mudah termasuk dalam tema Etika komunikasi antara Guru dan murid, dan Etika Komunikasi Kasih Sayang dengan Manusia pada bagian Etika Komunikasi kepada sesama muslim, sebagaimana yang terdapat dalam kitab *Ihya Ulumuddin* dan *Bidayatul Hidayah* karangan Imam Al-Ghazali yang menjelaskan tentang bagaimana beretika komunikasi antar guru dan murid, antara sesama muslim yaitu da'i dan mad'u.

³³ *Ibid*,

³⁴ *Ibid*,

Seperti yang tertulis dalam etika komunikasi antara guru dan murid dalam kitab tersebut salah satunya yaitu “seharusnya menyampaikan kepada murid yang pendek (akal) sesuatu yang jelas dan patut, tidak menyebutkan bahwa di balik ini ada sesuatu yang detail dimana ia menyimpannya darinya. Karena hal itu menghilangkan kesenangannya dalam ilmu yang jelas, mengacaukan hatinya terhadap ilmu itu, dan ia menduga bahwasannya gurunya kikir ilmu kepadanya”.³⁵

Jika seorang guru atau da'i menyampaikan ilmu pelajaran kepada murid atau mad'u dengan bahasa yang mudah dan ringan, maka murid atau mad'u dapat memahami setiap perkataan yang disampaikan oleh guru atau da'i dalam menjelaskan pelajaran. Karena dengan perkataan yang ringan dan mudah akan membuat cepat paham tanpa harus terlalu dalam memaknai setiap perkataannya. Dengan demikian murid tidak salah dalam mengartikan dan memahami penjelasan sang guru yang tanpa berbelit-belit menjelaskan setiap pelajaran yang dipelajari.

7. Qaulan Saqilan

Aisyah r.a istri Nabi Muhammad saw, menceritakan sebagaimana yang dinukil oleh Bukhari, bahwa dikala Rasulullah menerima wahyu, beliau bercucuran keringat walaupun dimusim dingin yang sangat menyekat. Rasulullah, dalam sekian riwayat, menyampaikan bahwa pada saat menerima wahyu kadang penerimaannya disertai dengan bunyi yang demikian keras bagaikan gemerincingan lonceng ditelinga atau

³⁵ Al Ghazali. *Ihya Ulumiddin*. Jilid 4. terj. Moh.Zuhri, h. 179.

seperti suara lebah yang menderu, sedemikian berat wahyu yang diterima itu sehingga terkadang pada beliau memerintahkan kepada sahabat-sahabatnya untuk menutup wajah beliau. Yang memerintahkan untuk menutupnya adalah Nabi Muhammad sendiri, hal mana menjadi bukti bahwa, ketika menerima wahyu, beliau berada dalam keadaan sadar dan yang ditutup hanya wajah bukan seluruh tubuh. Dua hal diatas dapat menjadi bukti bahwa apa yang beliau alami itu bukan gejala epilepsi (penyakit ayan).³⁶ Demikian gambaran tentang cara penerimaan wahyu dan serta salah satu arti kata *saqilan/berat* yang dilukiskan oleh Q.S. al-Muzammil/ 73: 5.

إِنَّا سَنُلْقِي عَلَيْكَ قَوْلًا ثَقِيلًا

Artinya: “Sesungguhnya Kami akan menurunkan kepadamu perkataan yang berat”.

Ada juga yang memahami kata *saqilan/berat* sebagai gambaran tentang kandungan wahyu yang akan diterima dan bukan keadaan yang beliau alami ketika menerimanya. Menurut mereka, “beratnya” kandungan Alquran adalah karena ia merupakan Kalam Ilahi yang Maha Agung dan karena ia mengandung petunjuk-petunjuk yang menuntut kesungguhan, ketabahan, dan kesabaran dalam melaksanakannya. Sejarah membuktikan betapa berat perjuangan Nabi dan sahabatnya dalam menegakkan ajaran-ajaran tersebut dan betapa berat pula tantangan yang dihadapi umat untuk

³⁶ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah jilid 14*, (Jakarta: Lentera Hati. 2002). h. 407.

mempertahkannya. Sebenarnya, kedua makna tersebut dapat dicakup oleh kata berat.³⁷

Dalam konteks Qaulan Saqilan/ perkataan yang berat termasuk dalam tema Etika komunikasi antara Guru dan murid, dan Etika Komunikasi Kasih Sayang dengan Manusia pada bagian Etika Komunikasi kepada sesama muslim, sebagaimana yang terdapat dalam kitab *Ihya Ulumuddin* dan *Bidayatul Hidayah* karangan Imam Al-Ghazali.

³⁷ *Ibid*,