

# Etika Komunikasi Dakwah menurut Al-Quran

**Anita Ariani**

Fakultas Dakwah IAIN Antasari

*The Qur'an mentions dakwah as ahsanu qawla, good words and deeds. In such a context, when the mission is communicated by a preacher, then he or she must have good ethics if he or she wants to preach or to communicate with his or her audience. In addition, in delivering the messages preachers should adjust to the circumstances and the environment where they are preaching. Therefore, ethics is very important in the process of propagation and communication activities. Because ethics is the standard values as reference of behaviour. Without a good communication in preaching, one is considered as rude. Therefore, a preacher must first have good ethics and communication.*

**Keywords:** Dakwaa, communication ethics, qaulan karima, qaulan sadida, qaulan ma'rufa, qaulan baligha, qaulan layyina, qaulan maisura.

*Alquran menyebut dakwah sebagai ahsanu qawla, artinya ucapan dan perbuatan yang baik. Dalam konteks yang demikian, ketika dakwah dikomunikasikan oleh seorang penyampai, maka ia harus mempunyai etika yang baik apabila ia ingin berdakwah atau berkomunikasi dengan mad'unya. Di samping itu, dalam penyampaian pesan dakwah juru dakwah juga harus menyesuaikan dengan situasi dan kondisi mad'u, lingkungan, dan keadaan sekitar area dakwahnya. Oleh karena itu etika sangat penting dalam proses aktivitas dakwah dan komunikasi. Sebab etika adalah standar nilai-nilai yang harus dijadikan acuan dalam berbuat, bertindak dan berperilaku. Tanpa ada suatu komunikasi yang baik dalam berdakwah maka seseorang itu dinyatakan tidak mempunyai etika yang cukup baik pula. Seorang pendakwah terlebih dahulu harus mempunyai etika yang baik dan komunikasi yang baik.*

**Kata kunci:** Dakwah, etika komunikasi, qaulan karima, qaulan sadida, qaulan ma'rufa, qaulan baligha, qaulan layyina, qaulan maisura.

Berbicara komunikasi tidak terlepas dari etika komunikasi. Dalam perspektif filsafat moral, etika berarti cabang filsafat mengenai nilai-nilai dalam kaitannya dengan perilaku manusia, apakah suatu tindakan yang dilakukannya itu benar atau salah, baik atau buruk. Dengan demikian, etika adalah filsafat moral yang menunjukkan bagaimana seseorang harus bertindak.

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* disebutkan, bahwa etika berarti ilmu tentang apa yang baik dan tentang apa yang buruk dan tentang

hak dan kewajiban moral (akhlak); kumpulan asas atau nilai yang berkenaan tentang akhlak; nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat (KBBI 1995, 237).

Etika, meski menyangkut persoalan tata susila atau moral, tetapi ia tidak otomatis bisa membuat seseorang menjadi baik. Etika hanya menunjukkan sifat baik buruknya perbuatan seseorang. Di sini etika hanya berfungsi sebagai pedoman, yang turut mempengaruhi seseorang untuk

Email penulis: anitaariani41@yahoo.co.id

berperilaku baik; melakukan kewajiban sebagaimana mestinya dan menjauhi larangan sebagaimana mestinya.

Dalam proses komunikasi dikenal adanya komunikator, komunikan, pesan, saluran yang digunakan, dan efek. Elemen-elemen ini akan saling berkaitan erat satu sama lainnya. Begitu juga dalam konsep komunikasi dakwah. Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan, maupun tidak langsung melalui media (Effendy 1992, 5).

Adapun pengertian dakwah adalah suatu kegiatan ajakan, baik dalam bentuk lisan, tulisan atau tingkah laku dan sebagainya yang dilakukan secara sadar dan berencana dalam usaha mempengaruhi orang lain, baik secara individual maupun kelompok agar supaya timbul dalam dirinya suatu pengertian, kesadaran, sikap penghayatan, serta pengalaman terhadap ajaran agama sebagai *message* yang disampaikan kepadanya dengan tanpa adanya unsur-unsur paksaan (Arifin 1991, 6).

Dari kedua pengertian di atas, terdapat kesamaan proses dan hakikat dari seorang untuk mempengaruhi orang lain. Perbedaannya hanya terletak pada cara dan tujuan yang dicapai. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan etika komunikasi dan etika dakwah; etika komunikasi berdasarkan filsafat dan moral sedangkan etika dakwah berlandaskan Alquran dan sunnah.

Dalam konteks kehidupan manusia, maka kewajiban dan larangan merupakan suatu peraturan dan ketentuan yang mengikat yang menuntut kesadaran untuk melaksanakannya. Baik kewajiban maupun larangan merupakan jaringan norma yang seolah-olah membelenggu manusia, mencegah

manusia dari tindakan yang sesuai dengan keinginannya, mengikat manusia untuk melakukan sesuatu yang sebetulnya dibenci. Sanksi diberikan jika seseorang telah melakukan pelanggaran terhadap kewajiban dan larangan, peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Etika umumnya menurut Effendy (1992) menyangkut perilaku seseorang yang dinilai baik atau buruk tanpa merugikan orang lain. Misalnya seorang pria yang memakai anting-anting, seorang suami yang memaki-maki isterinya di tempat ramai, contoh-contoh perilaku tersebut memang tidak merugikan orang lain, tetapi perilaku tersebut dinilai orang lain tidak pantas dilakukan, maka jika hal tersebut dilakukan akan timbul ejekan seperti kumpungan, orang udik, kurang pergaulan, dan sebagainya. Tetapi, bila seseorang berperilaku dengan sengaja merugikan atau menyinggung perasaan orang lain, maka dinilai tidak etis.

### **Etika Komunikasi Dakwah dalam Al-Quran**

Ketika etika dikaitkan dengan komunikasi, maka etika itu menjadi dasar pijakan dalam berkomunikasi antar individu atau kelompok. Etika memberikan landasan moral dalam membangun tata susila terhadap semua sikap dan perilaku individu atau kelompok dalam komunikasi. Dengan demikian, tanpa etika komunikasi itu dinilai tidak etis. Berdasarkan pengertian yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa etika komunikasi adalah tata cara berkomunikasi yang sesuai dengan standar nilai moral atau akhlak dalam menilai benar atau salah perilaku 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. Tata cara berbicara kepada orang lain itu misalnya harus membicarakan hal-hal yang baik, menghindari kebatilan, perdebatan, pembicaraan dan permasalahan yang rumit, menyesuaikan diri dengan lawan bicara, jangan memuji diri sendiri, dan jangan memuji orang lain dalam kebohongan.

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 dalam kehidupan di masyarakat, terutama dalam keluarga.

Dalam Alquran, cukup banyak ayat yang memberi kritik terhadap sikap dan perilaku buruk manusia. Perilaku sebagian manusia yang suka menyebarkan berita bohong dengan motif untuk menyesatkan manusia sangat ditentang oleh QS. Luqman (31: 6):

وَمِنَ النَّاسِ مَن يَشْتَرِي لَهْوَ الْحَدِيثِ لِيُضِلَّ عَن سَبِيلِ اللَّهِ بِغَيْرِ عِلْمٍ وَيَتَّخِذَهَا هُزُوًا أُولَٰئِكَ هُمُ عَذَابٌ مُّهِينٌ ﴿٦﴾

Artinya: “Dan di antara manusia (ada) orang yang mempergunakan perkataan yang tidak berguna untuk menyesatkan (manusia) dari jalan Allah tanpa pengetahuan dan menjadikan jalan Allah itu olok-olokan. Mereka itu akan memperoleh azab yang menghinakan” (QS. Luqman (31: 6)).

Pada ayat lain, Alquran juga mengungkapkan perilaku kaum munafik yang suka menyiarkan berita tanpa konfirmasi dengan tujuan menyesatkan orang lain dan mencari keuntungan:

وَإِذَا جَاءَهُمْ أَمْرٌ مِّنَ الْأَمْنِ أَوْ أَلْحَافٍ أَذَاعُوا بِهِ ۖ وَلَوْ رَدُّوهُ إِلَى الرَّسُولِ وَإِلَىٰ أُولِي الْأَمْرِ مِنْهُمْ لَعَلِمَهُ الَّذِينَ يَسْتَنْبِطُونَهُ مِنْهُمْ ۗ وَلَوْلَا فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَتُهُ لَاتَّبَعْتُمُ الشَّيْطَانَ إِلَّا قَلِيلًا ﴿٦٠﴾

Artinya: “Dan apabila datang kepada mereka suatu berita tentang keamanan ataupun ketakutan, mereka lalu menyiarkannya. dan kalau mereka menyerahkannya kepada Rasul dan ulil Amri di antara mereka, tentulah orang-orang yang ingin mengetahui kebenarannya (akan dapat) mengetahuinya dari mereka (Rasul dan ulil Amri). kalau tidaklah karena karunia dan rahmat Allah kepada kamu, tentulah kamu mengikut syaitan, kecuali sebahagian kecil saja (di antaramu)” (QS. Al-Nisa (4: 83)).

Oleh karena itu, Allah memerintahkan kepada manusia untuk teliti dalam menerima informasi. *ceck and recheck* perlu dilakukan terhadap informasi yang berkembang atau yang diberikan seseorang agar tidak terjadi penipuan informasi:

أَلَمْ يَرَوْا كَمْ أَهْلَكْنَا مِنْ قَبْلِهِمْ مِنْ قَرْنٍ مَكَّنَّهِمْ فِي  
الْأَرْضِ مَا لَمْ نُمَكِّنْ لَهُمْ وَأَرْسَلْنَا السَّمَاءَ عَلَيْهِمْ  
مِدْرَارًا وَجَعَلْنَا الْأَنْهَارَ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهِمْ فَأَهْلَكْنَاهُمْ  
بِذُنُوبِهِمْ وَأَنْشَأْنَا مِنْ بَعْدِهِمْ قَرْنًا آخَرِينَ ﴿٦﴾

Artinya: “Apakah mereka tidak memperhatikan berapa banyak generasi yang telah Kami binasakan sebelum mereka, Padahal (generasi itu) telah Kami teguhkan kedudukan mereka di muka bumi, Yaitu keteguhan yang belum pernah Kami berikan kepadamu, dan Kami curahkan hujan yang lebat atas mereka dan Kami jadikan sungai-sungai mengalir di bawah mereka, kemudian Kami binasakan mereka karena dosa mereka sendiri, dan Kami ciptakan sesudah mereka generasi yang lain” (QS. Al-An’am (6: 6)).

Bahkan Alquran juga melarang untuk mengikuti segala sesuatu yang tidak diketahui dan diragukan kebenarannya. Sebab hal itu bisa menyesatkan dan sulit dipertanggungjawabkan:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ  
وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا ﴿٦٦﴾

Artinya: “Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungjawabnya” (QS. Al-Isra (17: 36)).

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).

### Qaulan Karima

Komunikasi yang baik tidak dinilai dari segi 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. 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.

Islam mengajarkan agar mempergunakan perkataan yang mulia dalam berkomunikasi kepada siapa pun. Perkataan yang mulia ini seperti terdapat dalam ayat Alquran yang berbunyi:

﴿ وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ  
إِحْسَانًا ۖ إِمَّا يَبْلُغَنَّ 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 kepada keduanya Perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka Perkataan yang mulia" (QS. al-Isra (17: 23)).

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

Qaulan karima menyiratkan suatu prinsip utama dalam etika komunikasi Islam, yakni penghormatan. Komunikasi dalam Islam harus memperlakukan orang lain dengan penuh rasa hormat (Amir 1999, 88). Prinsip ini sejalan dengan komunikasi humanistis dari *Carl Rogers* dan *Erich From*, atau komunikasi dialogis dari Martin Boner.

Menurut Mafri Amir (1999, 88-89) orang lain dinilai dari harga diri dan integritasnya sebagai manusia. Mitra dalam dialog diakui sebagai pribadi dan bukan sekadar toleransi, sekalipun kita menentanginya. Hak orang lain diakui

akan individualitas dan pandangan pribadinya dengan membantu meningkatkan potensinya untuk menjadi siapa atau apapun.

Dakwah secara *qaulan karima* ini dapat digunakan ketika menghadapi *mad'u* atau sasaran yang tergolong lanjut usia dan perkataan yang digunakan adalah perkataan yang mulia, santun, penuh penghormatan dan penghargaan, tidak menggurui dan tidak memerlukan retorika yang meledak-ledak, karena mereka mudah tersinggung.

### Qaulan Sadida

Menurut Jalaluddin Rahkmat (1998, 78) 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 (2000, 190) 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.

Berkata benar berarti berkata jujur, apa adanya, jauh dari kebohongan. Orang yang jujur adalah orang yang dapat dipercaya. 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 (1998, 78-79) mengungkapkan pendapatnya bahwa kata benar itu mempunyai beberapa makna yakni sesuai dengan kriteria kebenaran dan kejujuran (tidak bohong).

### 1) 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 (1998) kita harus menyebarkan pesan yang benar. Dengan kata lain, masyarakat menjadi rusak bila isi pesan komunikasi tidak benar.

Bila dihubungkan dengan dakwah, maka kegiatan penyampaian pesan-pesan kebenaran haruslah sesuai dengan Alquran dan asSunnah sebagai landasan normatif ajaran Islam. Dalam penyampaian 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 bagi da'i.

### 2) 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 membawa 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 (1998), Alquran menyuruh orang selalu berkata benar. Anak-anak dilatih berkata jujur, karena kejujuran melahirkan kekuatan, sedangkan kebohongan sering melahirkan kelemahan dan mencerminkan rendah diri, pengecut dan ketakutan sementara berkata benar mencerminkan keberanian.

Jadi dengan demikian keturunan yang lemah di sini dapat dipahami sebagai keturunan yang tidak jujur. Keturunan seperti ini dinilai lemah karena perkataannya tidak sesuai dengan perbuatannya sehingga sulit untuk dipercaya atau dengan kata lain keturunan seperti ini dinilai sebagai keturunan yang munafik.

### Qaulan Ma'rufa

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 ungkapan yang baik dan pantas (Amir 1999, 85). Dalam Alquran ungkapan qaulan ma'rufa ditemukan dalam surah Al-Baqarah; 235, Al-Ahzab; 32, Al-Baqarah; 263, An-Nisaa; 5 dan 8. Dalam surah Al-Baqarah ayat 263 tersebut Allah berfirman:

﴿ قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّنْ صَدَقَةٍ يَتَّبِعُهَا أَذَىٰ ۗ ۝﴾

وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ ﴿٢٦٣﴾

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” (QS. Al-Baqarah (2: 263)).

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. Sebab 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 dari pada memendam kesalahan. Saling mencari-cari kesalahan orang lain bukanlah jalan keluarnya, malahan menumpuk-numpuk kesalahan. Sebab orang yang gemar mencari kesalahan orang lain cenderung menjelekkkan orang itu dengan menggunakan seburuk-buruk perkataan. Orang seperti ini dapat dinilai sebagai orang yang tidak memiliki etika dalam komunikasi.

Dalam konteks komunikasi inilah para da'i harus cermat dalam melihat bahkan dalam membaca situasi dan kondisi *mad'unya*. Muballig yang cerdas, apabila menyampaikan materi kepada *mad'u* sesuai dengan apa yang dibutuhkan mereka menyangkut permasalahan yang mereka hadapi, serta bagaimana cara menanggulangi-

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 berbeda, latar belakang berbeda, tetapi pada prinsip dan tujuannya sama.

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 saat 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 di antaranya adalah argumen yang kuat, susunan kata yang seksama, dan akhlak yang mulia.

### 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 didasarkan pada penafsiran atas *perkataan yang*

berbekas pada jiwa mereka yang terdapat dalam Alquran:

أُولَٰئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ

عَنَّهُمْ 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” (QS. al-Nisa 63).

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 itu penting. Komunikasi ini hanya terjadi bila komunikasi yang berlangsung itu efektif mengenai sasaran. Artinya apa yang dikomunikasikan itu secara terus terang, tidak bertele-tele, sehingga tepat mengenai sasaran yang dituju.

Menurut Jalaluddin Rakhmat (1998: 85), 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 *field 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. 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.

Aristoteles, sebagaimana yang dikutip Jalaluddin Rakhmat (1998, 79), ber-pendapat ada tiga cara persuasi untuk mempengaruhi manusia yang efektif, yaitu *ethos*, *phatos*, dan *logos*. *Ethos* terdiri dari pikiran baik, akhlak yang baik, dan maksud baik (*good sense*, *good moral character*, dan *good will*). Hal tersebut menunjukkan kualitas komunikator yang tinggi dan ini akan sangat efektif untuk mempengaruhi komunikannya. Dalam teori modern, menurut Jalaluddin Rakhmat (1998, 85) ada istilah *trussworthinnes* dan *expertress*.

### 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. Perintah menggunakan perkataan yang lemah lembut ini terdapat dalam surah Thaha ayat 44, yang berbunyi:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut” (QS. Thaha (20: 44)).

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 bodoh, anak kampang, anak tidak tahu diuntung, dan sebagainya. Sikap dan perkataan kasar 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 dorongan hawa nafsu belaka. Tetapi, daripada mungkin sia-sia, lebih baik mendidik dengan sikap lemah 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.

Qawlan 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, qawlan layyina ini dapat dilakukan da'i dengan sikap lemah lembut ketika menghadapi mad'u atau sasarannya, agar pesan yang disampaikan cepat dipahami.

### 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 qawlan maisura yang merupakan salah satu tuntunan untuk melakukan komunikasi dengan mempergunakan bahasa yang mudah dimengerti dan melegakan perasaan. Misalnya, dalam surah Al-Isra ayat 28 yang berbunyi:

وَأِمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمُ ابْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا  
فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مِّيسُورًا

Artinya: "Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, maka Katakan-lah kepada mereka ucapan yang pantas" (QS. Al-Isra (17: 28)).

*Maisura* seperti yang terlihat pada ayat di atas sebenarnya berakar pada kata *yasara*, yang secara etimologi berarti mudah atau pantas. Sedangkan *qawlan maisura*, menurut Jalaluddin Rakhmat (1998), sebenarnya lebih tepat diartikan *ucapan yang menyenangkan lawannya* adalah ucapan yang menyulitkan. Bila qawlan maa'rufa berisi petunjuk lewat perkataan yang baik, qawlan maisura berisi hal-hal yang menggembirakan lewat perkataan yang mudah atau pantas.

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 meng-akrabkan para komunikator atau menjauh-kannya, menimbulkan persahabatan atau permusuhan.

Dimensi komunikasi yang kedua ini sering disebut *metakomunikasi*.

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 dosa paling besar dalam Islam ialah memutuskan ikatan kasih sayang (Amir 1999, 91). Sebagaimana yang disebutkan dalam hadis Nabi yang berbunyi:

عن أبي جبير بن مطعم رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "لا يدخل الجنة قاطع", يعني قاطع رحيم (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"

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 dipahami dan dimengerti secara spontan tanpa harus berpikir 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 me-numbuhkan kesenangan dan terciptanya hubungan sosial yang baik.

Di dalam 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-pesan dakwahnya.

## Kesimpulan

Berdasarkan uraian terdahulu dapat disimpulkan bahwa etika komunikasi sangat efektif digunakan dalam dakwah karena antara komunikasi dan dakwah mempunyai kesamaan, baik dari segi pengertian, komponen, maupun tujuan. Sementara perbedaannya hanya terletak pada isi pesannya. Komunikasi isi pesannya bersifat umum, sedangkan dakwah isi pesannya bersifat khusus (menyangkut masalah agama).

Etika komunikasi menurut Jalaluddin Rakhmat (1998), berdasarkan prinsip-prinsip komunikasi dalam Alquran yaitu ada 6 prinsip: *qaulan karima* (perkataan yang mulia); *qaulan sadida* (perkataan yang benar/lurus); *qaulan ma'rufa* (perkataan yang baik); *qaulan baligha* (perkataan yang efektif, terbuka, transparan); *qaulan layyina* (perkataan yang lemah lembut); dan *qaulan maisura* (perkataan yang pantas).

## Referensi

- Amir, Mafri. 1999. *Etika Komunikasi Massa dalam Pandangan Islam*. Jakarta: Logos.
- Arifin, M. 1991. *Psikologi Dakwah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Effendy, Onong Uchjana. 1992. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Natsir, M. Fiqhud Dakwah. 2000. Jakarta: Media Dakwah.
- Rakhmat, Jalaluddin. 1998. *Catatan Kang Jalal*. Bandung: Remaja Rosdakarya.