

# Standarisasi dan Dasar Pijakan Etika Komunikasi Dakwah

**Anita Ariani**

Fakultas Dakwah Dan Komunikasi IAIN Antasari

*Ethics becomes the foundation to communicate between individuals and groups. Ethics provide a moral foundation in building deontology against all attitudes and behavior of individuals or groups in communication. standardization and communication ethics propaganda foundation is built on the instructions of communication Ethics Koran, Islam teaches that communicates with a full civilized, respectful, respect for people who talk, and so on. When talking with others, Islam provides a clear foundation on procedures speaking namely: qawlan sadidan correct word meaning contained in the Koran letter an-Nisa verse 9 and Al-Ahzab verse 70, qawlan balighan means striking the words contained in the letter of an- Nisa verse 63, qawlan maysuran means the word is found in the Quran surah Al-Isra verse 28, qawlan layyinan meaning words of gentle contained in the Quran letter Lugman paragraph 44, qawlan Kariman meaning words that glorious contained in the Quran surah Al-Isra verse 23 and qaulan ma'rufan appropriate word meaning contained in the Koran letter an-Nisa verse 5.*

**Keywords:** Standardization, foundation, ethics, communication, propaganda

*Etika menjadi dasar pijakan berkomunikasi antara individu dan kelompok. Etika memberikan landasan moral dalam membangun tata susila terhadap semua sikap dan perilaku individu atau kelompok dalam komunikasi. standarisasi dan dasar pijakan etika komunikasi dakwah adalah Etika komunikasi dibangun berdasarkan petunjuk Alquran, Islam mengajarkan berkomunikasi itu dengan penuh 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 yaitu: qawlan sadidan artinya perkataan yang benar terdapat pada quran surat an-Nisa ayat 9 dan Al-Ahzab ayat 70, qawlan balighan artinya perkataan yang mengena terdapat pada surat an-Nisa ayat 63, qawlan maysuran artinya perkataan yang mudah terdapat pada quran surat Al-Isra ayat 28, qawlan layyinan artinya perkataan yang lembut terdapat pada quran surat Lugman ayat 44, qawlan kariman artinya perkataan yang mulia terdapat pada quran surat Al-Isra ayat 23 dan qaulan ma'rufan artinya perkataan yang pantas terdapat pada quran surat an-Nisa ayat 5.*

**Kata kunci:** Standarisasi, dasar pijakan, etika, komunikasi, dakwah

Berbicara tentang komunikasi menurut pandangan Islam, komunikasi merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam kehidupan manusia karena segala gerak langkah kita selalu disertai dengan komunikasi. Komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi yang Islami, yaitu komunikasi berakhlak al-karimah atau beretika. Komunikasi yang berakhlak al-karimah berarti komunikasi yang

bersumber kepada Al-Quran dan hadis (sunah Nabi).

Komunikasi adalah sesuatu yang lumrah, dapat dilakukan oleh siapa saja, di mana saja dan kapan saja, karena sifatnya alamiah. Tuhan sendiri telah mengajarkan komunikasi dengan menggunakan akal dan kemampuan bahasa yang dianugerahkan-Nya kepada manusia.

Menurut Jalaludin Rakhmat, kepribadian akan terbentuk sepanjang

hidup manusia, selama itu pula komunikasi menjadi penting untuk pertumbuhan kepribadian, mengembangkan diri dan menetapkan hubungan dengan orang lain untuk menentukan kualitas hidup manusia. Komunikasi akan dianggap gagal atau dinilai tidak efektif apabila orang lain tidak memahami gagasan yang disampaikan, membuat jengkel, tidak bisa mengatasi masalah pelik, orang lain tidak mau membantu dan membuat dan membuat jarak semakin jauh, karena seringnya berkomunikasi. (Jalaludin Rahmat, 2001,1-2)

Sedangkan tanda-tanda komunikasi yang efektif menurut Jalaludin Rakhmat yang mengutip pendapat Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, paling tidak menimbulkan lima hal, yakni pengertian, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik, dan tindakan. (Jalaludin Rahmat, 2001 :13)

Pengertian artinya penerimaan yang cermat dan isi stimuli seperti yang dimaksud oleh komunikator. Kesenangan, dalam komunikasi tidak semua ditujukan untuk menyampaikan informasi dan membentuk pengertian. Ketika orang mengucapkan "selamat pagi, apa kabar?", orang tersebut tidak bermaksud mencari keterangan. Komunikasi itu dilakukan hanya untuk mengupayakan agar orang lain merasa apa yang disebut analisis tradisional sebagai "saya oke - kamu oke" . Komunikasi ini lazim disebut komunikasi fatis (phatic communication), dimaksudkan untuk menimbulkan kesenangan yang menjadikan hubungan hangat, akrab dan menyenangkan. Mempengaruhi sikap, komunikasi ini sering dilakukan

untuk mempengaruhi orang lain seperti khatib, politikus, guru, pemasangan iklan dan sebagainya. Semua itu adalah komunikasi persuasif.

Komunikasi persuasif memerlukan pemahaman tentang faktor-faktor pada diri komunikan. Hubungan sosial yang baik, komunikasi juga ditunjuk untuk menumbuhkan hubungan sosial yang baik, karena manusia adalah makhluk sosial yang tidak tahan hidup sendiri sehingga perlu bergabung dan berhubungan dengan orang lain, ingin mengendalikan dan dikendalikan, serta ingin mencintai dan dicintai. Kebutuhan sosial ini dapat dipenuhi dengan komunikasi interpersonal yang efektif. Tindakan, Persuasi selain sebagai komunikasi untuk mempengaruhi sikap juga bertujuan untuk melahirkan tindakan yang dikehendaki. Tindakan nyata yang dilakukan komunikan ini biasanya menjadi indikator efektifitas komunikasi yang dilakukan komunikator, karena untuk menimbulkan tindakan komunikator terlebih dahulu menanamkan pengertian, membentuk dan mengubah sikap atau menumbuhkan hubungan yang baik. Tindakan adalah hasil komunikatif seluruh proses komunikasi.

Dari tanda-tanda komunikasi yang efektif tersebut, maka dapat dilihat perlunya etika dalam sebuah komunikasi untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam berkomunikasi antara komunikator dengan komunikan. Etika menjadi dasar pijakan berkomunikasi antara individu dan 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. ( Syaiful Bahri Djamarah, 2004, .103).

Berdaasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa etika komunikasi adalah tata cara berkomunikasi yang sesuai dengan standar nilai moral atau akhlak dalam menilai benar salah perilaku individu atau kelompok, kalau dihubungkan dengan Islam, maka etika tersebut tentunya haruslah berdasarkan petunjuk yang diisyaratkan oleh Alquran dan as Sunnah yang menjadi pedoman hidup bagi agama Islam. Jadi dengan etika itu, maka secara tidak langsung menunjukkan perlunya belajar dalam berkomunikasi dan berdakwah, agar komunikasi dan dakwahnya lancar.

Etika komunikasi dalam Islam sesuai dengan etika Islam meliputi ruang lingkup yang sangat luas dan cabang yang banyak. Secara garis besar , komunikasi dalam Islam dapat dibagi menjadi dua, yaitu etika komunikasi transendental (hablum minallah) dan etika komunikasi insani (hablum minannas). Etika komunikasi transendental adalah suatu etika komunikasi yang sangat berhubungan dengan sikap dan perilaku manusia ketika komunikasi langsung dengan Allah swt, sedangkan etika komunikasi insani adalah suatu etika komunikasi yang berhubungan dengan sikap dan perilaku manusia ketika berkomunikasi antar individu atau kelompok. ( Syaiful Bahri Djamarah, 2004 : 103).

Etika komunikasi Islam Didasarkan pada prinsip-prinsip ajaran Islam yang

bersumber dari nilai-nilai Ilahiyah. Dalam berkomunikasi sebagai umat Islam haruslah menjunjung tinggi prinsip-prinsip yang menjadi dasar etika komunikasi, baik terhadap individu, kelompok maupun masyarakat. Jadi, etika itu memang diperlukan untuk mencapai hasil yang maksimal.

### **Konsep Standarisasi Dan Dasar Pijakan Etika Komunikasi Dakwah**

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 diatas, 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 berkomunikasi itu dengan penuh 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, menghindari perdebatan, menghindari pembicaraan dan permasalahan yang

rumit, menyesuaikan diri dengan lawan bicara, jangan memuji diri sendiri, dan jangan memuji orang lain dalam kebohongan. (Hasan Ayyub, *As Sulukul Ijtima fil Islam*, Diterjemahkan oleh Tarmana Ahmad Qasim, H. H. Sofyan, dan Endang Suhinda dengan judul "Etika Islam; Menuju Kehidupan yang Hakiki," Trigenda Karya, 1999, 597-607).

Dalam Al Qur'an dengan sangat mudah kita menemukan contoh kongkrit bagaimana Allah selalu berkomunikasi dengan hambaNya melalui wahyu. Untuk menghindari kesalahan dalam menerima pesan melalui ayat-ayat tersebut, Allah juga memberikan kebebasan kepada Rasulullah untuk meredaksi wahyu-Nya melalui matan hadits. Baik hadits itu bersifat Qouliyah (perkataan), Fi'liyah (perbuatan), Taqrir (persetujuan). Rasul, kemudian ditambah lagi dengan lahirnya para ahli tafsir sehingga melalui tangan mereka terkumpul sekian banyak buku-buku tafsir. Selain itu, kita menemukan bahwa Rasulullah SAW dalam berkomunikasi dengan keluarga, sahabat dan umatnya. Komunikasi beliau sudah terkumpul dalam ratusan ribu hadits yang menjadi penguat, penjelas Al Qur'an sebagai petunjuk bagi kehidupan umat manusia.

Komunikasi dalam Islam dinilai penting, karena adanya kewajiban berda'wah kepada setiap orang-orang yang beriman sehingga nilai-nilai Al-Qur'an dan haditsnya harus selalu dikomunikasikan kepada orang lain, khususnya keluarga guna menghindari siksaan api neraka. Komunikasi sangat berpengaruh terhadap kelanjutan hidup

manusia, baik manusia sebagai hamba, anggota masyarakat, anggota keluarga dan manusia sebagai satu kesatuan yang universal. Seluruh kehidupan manusia tidak bisa lepas dari komunikasi. Dan komunikasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas berhubungan dengan sesama.

Komunikasi Islam adalah proses penyampaian pesan-pesan keIslaman dengan menggunakan prinsip-prinsip komunikasi dalam Islam. Dengan pengertian demikian, maka komunikasi Islam menekankan pada unsur pesan (message), yakni risalah atau nilai-nilai Islam dan cara (how), dalam hal ini tentang gaya bicara dan penggunaan bahasa (retorika). Pesan-pesan keislaman yang disampaikan dalam komunikasi Islam meliputi seluruh ajaran Islam, meliputi akidah (iman), syariah (Islam), dan akhlak (ihsan). Soal cara (kaifiyah), dalam Al-Quran dan Al-Hadits ditemukan berbagai panduan agar komunikasi berjalan dengan baik dan efektif. Kita dapat mengistilahkan sebagai kaidah, prinsip, atau etika berkomunikasi dalam perspektif Islam.

Efektifitas suatu dakwah tidak dinilai banyak atau tindakannya mad'u, akan tetapi dakwah itu akan dikatakan efektif apabila mampu merubah mad'unya dari yang tidak baik menjadi baik. Jadi tolak ukur keberhasilan suatu dakwah itu dapat dilihat dari perubahan mad'unya, baik itu sikap atau tingkah laku.

Peran da'i sebagai komunikator tidak hanya berusaha menyampaikan pesan semata-mata, tetapi juga concern terhadap kelanjutan efek dakwahna terhadap mad'u, apakah pesan dakwah

itu bisa membangkitkan rangsangan atau dorongan bagi mad'u sesuai dengan apa yang diharapkan atau mad'u tetap pasif, hanya mendengar tetapi tidak melaksanakan atau sebaliknya menolak serta antipasti dan apatis terhadap pesan tersebut.

Pada buku Islam Aktual, Kang Jalal menyebutkan ada enam prinsip komunikasi yang terdapat didalam Alqur'an diambil dari kata kunci "qawl" dalam konteks perintah (amar) yaitu qawlan sadidan (Q.S.4:9 , 33:70), qawlan balighan (Q.S.4:63), qawlan maysuran (Q.S.17:28), qawlan layyinan (Q.S.20:44), qawlan kariman (Q.S.17:23), qaulan ma, rufan (Q.S. 4:5). (Jalaluddin Rakhmat, 1998,77). Pendapat tersebut didukung oleh pendapat Mafri Amir yang menyatakan bahwa beberapa istilah tersebut adalah tuntunan cukup bagus dalam etika komunikasi. (Mafri Amir, 1999:85). Enam prinsip inilah yang menjadi standarisasi dan dasar pijakan etika komunikasi dakwah.

### 1. Qaulan Karima

Komunikasi yang baik tidak dinilai dari segi rendahnya jabatan atau pangkat seseorang, tetapi ia dinilai dari perkataan seseorang. Cukup banya 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 يَبْتُلِغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ

لَهُمَا أَفٍّ وَلَا تَنْهَرُهُمَا 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. (Q.S.al-Isra : 23)

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 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. (Mafri Amir, 1999, 88). Prinsip ini sejalan dengan komunikasi humanistik dari *Carl Rogers* dan *Erich From*, atau komunikasi dialogis dari Martin Boner. (Richard L Johannesen, *Ethics in Human Communication*, Terj. Dedy Djamiluddin Malik dan Dedy Mulyana, 1996, 65)

Menurut Mafri Amir, orang lain dinilai dari harga diri dan integritasnya sebagai manusia. Mitra dalam dialog diakui sebagai pribadi dan bukan sekedar toleransi, sekalipun kita menentangnya. Hak orang lain diakui akan individualitas dan pandangan pribadinya dengan membantu meningkatkan potensinya untuk menjadi siapa atau apapun. (Mafri Amir, :88-89)

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.

## 2. Qaulan Sadidan

Menurut Jalaluddin Rahmat mengartikan *qaulan sadida* sebagai pembicaraan yang benar, jujur (Pickthall menerjemahkannya "*Straight to the point*"), lurus, tidak bohong, tidak berbelit-belit. Moh Nasir 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, sehingga dapat mengetuk pintu akal dan hati mereka yang dihadapi. (Moh. Nasir, 2000: 190)

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. Tentang perkataan yang benar ini terdapat dalam Alquran yang berbunyi:

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا

خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٥١﴾

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.(Q.S.an-Nisa : 9)

Jalaluddin Rakhmat berpendapat 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, al Sunnah 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. (Jalaluddin Rakhmat, 1998 :.78) 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 al Sunnah 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.

Jika dihubungkan dengan dakwah, maka seorang da'i haruslah berhati-hati dalam menggunakan kata-kata. Da'i selaku komunikator harus mampu melogikakan pesan dakwah dengan bahasa yang mudah dipahami, tidak berbelit-belit yang dapat membingungkan sasarannya. Dengan demikian seorang da'i sebelum menyampaikan pesan-pesannya harus bisa menyesuaikan isi pesan atau bahasa pesannya dengan sasaran.

Dengan qaulan sadidan ini, maka bahasa dakwah menunjukkan peran yang besar dalam mengendalikan atau pun merubah tingkah laku manusia, karena bahasa diibaratkan remote control yang dapat mengendalikan manusia menjadi tertawa, sedih dan sebagainya, selain itu juga dapat digunakan untuk memasukkan gagasan baru ke dalam pikiran manusia.

#### b. Kejujuran (tidak bohong)

Arti kedua *qaulan sadida* adalah ucapan yang jujur, tidak bohong. (Jalaluddin Rakhmat, 1998 :79). 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, 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. (Jalaluddin Rakhmat, 1998 :79)

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.

### 3. 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. ( Mafri 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<sup>٥</sup>

وَاللَّهُ غَفِيْرٌ حَلِيْمٌ

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.(Q.S Al-Baqarah : 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 menjelekkan 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 menanggulangnya.

Dakwah seperti ini disampaikan dengan cara-cara santun, beradab dan menjunjung tinggi martabat manusia sebagai makhluk yang dimuliakan

Tuhan di muka bumi ini. Dakwah semacam ini sangat diperlukan, sebab secara faktual kondisi objek dakwah atau sasaran 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. (A. Syamsuri Siddiq, 1983 :18).

#### 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 didasarkan pada penafsiran atas *perkataan yang berbekas pada jiwa mereka* yang terdapat dalam Alquran surah An-Nisa ayat 63, Allah SWT berfirman:

أُولَئِكَ 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.(Q.S an-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, 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. (A. Syamsuri Siddiq, 1983 : 95).

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 ikut 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, berpendapat ada tiga cara persuasi untuk mempengaruhi manusia yang efektif, yaitu *ethos*, *phatos*, dan *logos*. (Jalaluddin Rakhmat, 1998 : 379)

a. *Ethos* (kredibilitas komunikasi)

*Ethos* terdiri dari pikiran baik, akhlak yang baik, dan maksud baik (*good sense*, *good moral character*, dan *good will*). (Jalaluddin Rakhmat, 2001 : 225). Hal tersebut menunjukkan kualitas komunikator yang tinggi dan ini akan sangat efektif untuk mempengaruhi komunikannya.

*Ethos* menunjukkan kredibilitas da'i, maka pandangan sasaran dakwah atas kemampuan yang dimiliki da'i merupakan kesesuaian pola pikir dengan wawasan dan nilai-nilai pemikiran sasaran dakwah. Pemikiran pandangan yang positif terhadap da'i tentang kemampuan-kemampuan ilmu akan menimbulkan keyakinan dan kepercayaan, karena pada hakikatnya kemampuan da'i dalam mengadakan

pendekatan berada pada posisi *field of experience* sasaran dakwah dan ini menunjukkan realitas nilai-nilai merupakan persyaratan dalam usaha memperoleh dakwah yang efektif.

b. *Logos* (pendekatan rasional)

*Logos* berusaha meyakinkan orang lain tentang kebenaran argumen yang disampaikan dengan mengajak orang lain berpikir menggunakan akal sehat dan membimbing sikap kritis atau dengan kata lain memperlihatkan bukti yang dapat membuat orang menjadi yakin dan percaya. Jadi pada dasarnya *logos* ini adalah pendekatan lewat otak atau pendekatan secara rasional.

Perkataan secara rasional ini dinilai dapat memberikan pengaruh yang lebih kuat dan lebih stabil, karena *logos* ini meyakinkan argument yang disampaikan dengan cara mengajak sasaran untuk berpikir secara akal sehat dan membimbing sikap kritis.

Dalam dakwah agar argument yang disampaikan meyakinkan, maka seorang da'i haruslah menggunakan cara yang bisa mengajak mereka berpikir dengan memberikan penjelasan-penjelasan yang masuk akal.

c. *Phatos* (menyentuh hati)

*Phatos* ini berusaha membujuk khalayak untuk mengikuti pendapat yang disampaikan oleh komunikatornya dengan cara menggetarkan emosi mereka, serta menyentuh keinginan dan kerinduan mereka.

*Balaghah* (perkataan yang dapat menyentuh hati) ini merupakan kefasihan bahasa dan *balaghah* Rasul saw. Yang dikenal banyak orang adalah kemampuan menyampaikan pembicaraan yang menyentuh hati dan

hikmah-hikmah yang indah. Hal tersebut dikarenakan beliau banyak mengetahui dialek-dialek Arab, sehingga bisa berbicara kepada setiap umat dengan menggunakan bahasa masing-masing. (Jalaluddin Muhammad bin Ahmad Al-Mahally dan Jalaluddin Abdirrahman bin Abi Bakar As-Suyuti, Tafsir Alquranul Azhim, Beirut: Darul Fikr, 1991 : 129).

Penjelasan tersebut di atas menunjukkan bahwa sebenarnya Rasulullah saw. Mempunyai kemampuan untuk menyampaikan pembicaraan yang menyentuh hati, karena setiap tempat mempunyai pembicaraan sendiri-sendiri. Pengaruh pembicaraan berbeda-beda sesuai dengan pemahaman orang-orang yang diajak bicara. Hal itu membuktikan bahwa beliau mempunyai hikmah dan dapat meletakkan pembicaraan pada tempatnya.

*Pathos* ini dapat juga dilihat dari khutbah-khutbah Nabi yang pada umumnya pendek, tetapi mempunyai makna padat. Nabi menyebutnya "*jawami al qalam*". Ia berbicara dengan wajah yang serius dan memilih kata-kata yang sedapat mungkin menyentuh hati para pendengarnya. Irbadh bin Sariyah, salah seorang sahabatnya bercerita "Suatu hari Nabi menyampaikan naasihatnya kepada kami, seorang diantara kami bertanya, ya Rasulullah, seakan-akan baru kami dengar khutbah perpisahan, tambahlah kami wasiat. Tidak jarang di sela-sela khutbahnya, Nabi berhenti untuk bertanya kepada yang hadir atau memberikan kesempatan kepada yang hadir untuk bertanya. Dengan segala

otoritasnya. Jadi Nabi adalah orang yang senang membuka dialog.

Contoh diatas memperlihatkan bahwa suksesnya dakwah Nabi bukan karena beliau nabi saja, tetapi beliau menggunakan *pathos*. Dengan demikian *pathos* ini juga dapat dipraktikkan para da'i sekarang untuk menghadapi umat yang beragam.

Dilihat dari pengertian komunikasi, perubahan sikap lebih cepat terjadi dengan imbauan (*appeals*) emosional. Tetapi jika dibandingkan dengan imbauan rasional, tidak berlangsung lama. Sedangkan imbauan rasional mempunyai pengaruh yang lambat, tetapi pasti dan memberikan pengaruh yang lama dan stabil. Jadi dalam jangka waktu yang lama pendekatan rasional lebih menetap dibandingkan pendakata emosional.

Dari uraian tadi, dapat dipahami bahwa arti *qaulan balighan* yang kedua ini ternyata mencakup tiga cara persuasi yang mana antara ketiga cara tersebut, dapat menunjang suksesnya suatu komunikasi maupun dalam dakwah. Namun mengingat *logos* dan *pathos* ini mempunyai kelebihan dan kelemahan masing-masing. Jadi untuk menimbulkan hasil atau efek yang lebih baik, yaitu bisa menimbulkan perubahan sikap lebih cepat dan juga bisa berlangsung lama, maka penggunaan *logos* dan *pathos* ini haruslah seimbang.

### **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. Perintah menggunakan perkataan yang lemah lembut ini terdapat dalam Al-Qur'an surah Thaha ayat 44, yang berbunyi:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لِّعَلَّهِ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut . (Q.S. Thaha : 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 lebih banyak mencapai sukses daripada dengan 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.

## 6. Qaulan Maisura

Dalam komunikasi, baik lisan maupun tulisan, dianjurkan untuk mempergunakan bahasa yang mudah, ringkas, dan tepat sehingga mudah dicerna dan dimengerti. Dalam Al-Qur'an 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 عَنْهُمْ أَبْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا

فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا

Artinya: Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, maka Katakanlah kepada mereka ucapan yang pantas. (Q.S. Al-Isra : 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, sebenarnya lebih tepat diartikan *ucapan yang menyenangkan*, lawannya adalah ucapan yang menyulitkan. Bila *qawlan maa'rufa* berisi petunjuk via perkataan yang baik, *qawlan maisura* berisi hal-hal yang menggembirakan via perkataan yang mudah atau pantas. (Jalaluddin Muhammad bin Ahmad Al-Mahally dan Jalaluddin Abdirrahman bin Abi Bakar As-Suyuti, Tafsir Alquranul Azhim, Beirut: Darul Fikr, 1991 : 91).

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.

Salah satu prinsip etika komunikasi Islam menurut Jalaluddin Rakhmat ialah setiap komunikasi harus dilakukan untuk mendekatkan manusia dengan Tuhannya 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. (Mafri,: Logos, 1999 : 91).

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 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". ( Abi Fadhli Ahmad bin Ali Hajar Asqalany, , 1992 :.372).

Dalam konteks *qaulan maisuran* ini pada hakikatnya berhubungan dengan isi pesan yang disampaikan dan 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 menimbulkan kesenangan dan terciptanya hubungan sosial yang baik.

Di dalam dakwah *qaulan maisuran* 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.

### Penutup

Berdasarkan uraian-uraian di atas maka dapat di tarik kesimpulan bahwa yang dimaksud standarisasi dan dasar pijakan etika komunikasi dakwah adalah Etika komunikasi dibangun

berdasarkan petunjuk Alquran, Islam mengajarkan berkomunikasi itu dengan penuh 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 yaitu: qawlan sadidan artinya perkataan yang benar terdapat pada (Q.S.4:9 , 33:70), qawlan balighan artinya perkataan yang mengena terdapat pada (Q.S.4:63), qawlan maysuran artinya perkataan yang mudah terdapat pada (Q.S.17:28), qawlan layyinan artinya perkataan yang lembut terdapat pada (Q.S.20:44), qawlan kariman artinya perkataan yang mulia terdapat pada (Q.S.17:23) dan qaulan ma'rufan artinya perkataan yang pantas (Q.S. 4:5).

## Referensi

- Jalaluddin Rakhmat, Psikologi Komunikasi, Bandung, Rosdakarya, 2001.
- Jalaluddin Rakhmat, Catatan Kang Jalal, Dakwah Islam Transformasi Sosial, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1998.
- Syaiful Bahri Djamarah, Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak dalam Keluarga: Sebuah Perspektif Pendidikan Islam, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004.
- Hasan Ayyub, *As Sulukul Ijtima fil Islam*, Diterjemahkan oleh Tarmana Ahmad Qasim, H. H. Sofyan, dan Endang Suhinda dengan judul "Etika Islam; Menuju Kehidupan yang Hakiki," Trigenda Karya, Bandung, 1999.
- Mafri Amir, *Etika Komunikasi Massa dalam Pandangan Islam*, Jakarta: Logos, 1999.
- Richard L Johannesen, *Ethics in Human Communication*, Terj. Dedy Djameluddin Malik dan Deddy Mulyana, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1996.
- Moh. Nasir, *Fiqhud Dakwah*, Jakarta: Media Dakwah, 2000.
- Jalaluddin Rakhmat, *Islam Aktual: Prinsip-Prinsip Komunikasi menurut Alqur'an*, Bandung: Mizan, 1998.
- Jalaluddin Muhammad bin Ahmad Al-Mahally dan Jalaluddin Abdirrahman bin Abi Bakar As-Suyuti, *Tafsir Alquranul Azhim*, Beirut: Darul Fikr, 1991.
- Abi Fadhli Ahmad bin Ali Hajar Asqalany, *Bulughul Maram Jilid II*, terj. Kahar Masyhur, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992.