

Manajemen *Public Relations* (Humas) Pendidikan Islam: Kajian Tematik Al Quran dan Hadits

Dian Iskandar Jaelani

Board of Education Lombok NTB - Indonesia
dijaelanie@gmail.com

Abstract

The concept of Public Relations is actually related to the activity of creating understanding through knowledge, and through these activities impacts will emerge. This text will discuss the management of public relationships and how in the Islamic perspective. with the method of tela'ah critical thinking from the author himself. Public Relations combined various ilmu and included in the ranks of social sciences such as political science, economics, history, psychology, sociology, communication and others. Public Relations also as a propaganda in Islamic teachings that serves as one of the ways to spread effective, efficient and optimal Islamic education.

Keywords: *Management Public Relations and Islamic Education.*

Abstrak

Konsep *Public Relations* sebenarnya berkenaan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan, dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut akan muncul perubahan yang berdampak. Naskah ini akan membahas tentang manajemen *public relationship* dan bagaimana dalam perspektif Islam. dengan metode tela'ah kritis pemikiran dari penulis sendiri. *Public Relations* gabungan berbagai ilmu dan termasuk dalam jajaran ilmu-ilmu sosial seperti halnya ilmu politik, ekonomi, sejarah, psikologi, sosiologi, komunikasi dan lain-lain. *Public Relations* juga sebagai dakwah dalam ajaran Islam yang berfungsi sebagai salah satu cara penyebaran pendidikan Islam yang efektif, efisien, dan optimal.

Kata Kunci: Manajemen *Public Relations*, Pendidikan Islam.

Pendahuluan

Dalam pandangan ajaran Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, dan teratur. Proses-prosesnya harus diikuti dengan baik. Sesuatu tidak boleh dilakukan secara asal-asalan.¹ Mulai dari urusan terkecil seperti mengatur urusan Rumah Tangga sampai dengan urusan terbesar seperti mengatur urusan sebuah negara semua itu diperlukan pengaturan yang baik, tepat dan terarah dalam bingkai sebuah manajemen agar tujuan yang hendak dicapai bisa diraih dan bisa selesai secara efisien dan efektif.

¹Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Prkatik*, Gema Insani, Jakarta, 2003. Hlm.,1.

Selanjutnya, *public relations* yang diterjemahkan menjadi hubungan masyarakat (humas) mempunyai dua pengertian. Pertama, humas dalam artian sebagai teknik komunikasi atau *technique of communication* dan kedua, humas sebagai metode komunikasi atau *method of communication*.

Konsep *Public Relations* sebenarnya berkenaan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan, dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut akan muncul perubahan yang berdampak. *Public Relations* sendiri merupakan gabungan berbagai ilmu dan termasuk dalam jajaran ilmu-ilmu sosial seperti halnya ilmu politik, ekonomi, sejarah, psikologi, sosiologi, komunikasi dan lain-lain. Dalam kurun waktu 100 tahun terakhir ini *Public Relations* mengalami perkembangan yang sangat cepat. Namun perkembangannya dalam setiap negara itu tak sama baik bentuk maupun kualitasnya. Proses perkembangan *Public Relations* lebih banyak ditentukan oleh situasi masyarakat yang kompleks. Selain itu *Public Relations* juga dapat dikatakan sebagai salah satu cara penyebaran Islam yang sangat efektif.

Public Relations dalam Islam dapat dikatakan sebagai dakwah pengenalan Islam. Dakwah ini berfungsi sebagai pengenalan Islam kepada masyarakat. Seorang pendakwah atau orang yang mensosialisasikan Islam pada masyarakat yang paling sukses adalah nabi Muhammad SAW.

Masyarakat adalah kumpulan sekian banyak individu kecil atau besar yang terikat oleh satuan, adat, ritus atau hukum khas, dan hidup bersama. Demikian satu dari sekian banyak definisinya. Ada

beberapa kata yang digunakan Al-Quran untuk menunjuk kepada masyarakat atau kumpulan manusia. Antara lain: qawm, ummah, syu'ub, dan qabail. Disamping itu, Al-Quran juga memperkenalkan masyarakat dengan sifat-sifat tertentu, seperti al-mala', al-mustakbirun, al-mustadh'afun, dan lain-lain.²

Pendidikan Agama Islam dengan berbagai jalur, jenjang, dan bentuk yang ada seperti pada jalur pendidikan formal ada jenjang pendidikan dasar yang berbentuk Madrasah Ibtidaiyah (MI) dan Madrasah Tsanawiyah (MTs), jenjang pendidikan menengah ada yang berbentuk Madrasah Aliyah (MA) dan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK), dan pada jenjang pendidikan tinggi terdapat begitu banyak Perguruan Tinggi Agama Islam (PTAI) dengan berbagai bentuknya ada yang berbentuk Akademi, Sekolah Tinggi, Institut, dan Universitas. Pada jalur pendidikan non formal seperti Kelompok Bermain, Taman Penitipan Anak (TPA), Majelis Ta'lim, Pesantren dan Madrasah Diniyah. Jalur Pendidikan Informal seperti pendidikan yang diselenggarakan di dalam keluarga atau pendidikan yang diselenggarakan oleh lingkungan. Kesemuanya itu pengelolaan hubungan masyarakat yang baik, santun dan tegas, agar tujuan pembentukannya bisa direalisasikan secara efektif, efisien dan optimal.

²www.islam.net

Pembahasan

1. Manajemen *Public Relationship*

Menurut Sukatendel dalam Ardianto mendefinisikan *Public Relation* sebagai suatu metode komunikasi untuk penciptaan citra positif dari mitra institusi atas dasar kesadaran yang untuk menghormati kepentingan bersama. Apabila dicari ada sejumlah butir penting yaitu:

- a. PR adalah sebuah ilmu yang cabang keilmuan dari Ilmu Komunikasi. Sebagai suatu cabang keilmuan maka *Public Relation* bukan sekadar menjadi isu semata tetapi mempunyai dasar berpikir yang dapat dijelaskan dan dipertanggungjawabkan melalui metode logika tertentu layaknya pengujian terhadap cabang keilmuan lainnya.
- b. Citra adalah obyek dari *Public Relation* telah menjadi kebutuhan dari institusi layaknya sumber daya yang telah ada seperti sumber daya manusia, sumber daya keuangan, sumber daya peralatan bahkan sumber daya pengetahuan (*knowledge dalam knowledge management*).
- c. Mitra adalah subyek dari *Public Relation* disamping institusi itu sendiri. Mitra adalah bagian dari operasi sebuah insitusi, tanpa mitra sebuah institusi tidak dapat berjalan.
- d. Kepentingan bersama adalah apa yang hendak dicari oleh 2 (dua) institusi dalam koneksi satu dengan yang lain. Contoh yang nyata pembeli dan penjual mempunyai tujuan yang

bersama yaitu tercapai kesepakatan untuk melakukan transaksi jual beli.³

Ada pandangan lain yang diungkapkan oleh pakar lain yaitu Scott M. Cutlip et al dalam Ardianto mendefinisikan *Public Relation* sebagai fungsi manajemen yang menilai sikap-sikap publik, mengidentifikasi kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur dari individu atau organisasi atas dasar kepentingan publik dan melaksanakan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dan pengakuan publik).⁴ Hal yang cukup menarik dari definisi ini adalah masuknya unsur manajemen, sehingga *Public Relation* menjadi bagian dari organisasi tidak bedanya dengan Pemasaran, Keuangan, Akuntansi, Operasi dan lain sebagainya. Salah satu bukti dari *Public Relation* sebagai bagian dari organisasi yaitu adanya jabatan dalam tingkatan manajerial yang mempunyai tugas dalam PR seperti *Senior Vice President Director of Corporate Communication* ataupun *Corporate Secretary* bahkan sampai jabatan penting di pemerintahan seperti Juru Bicara Kepresidenan. Hal yang menarik pada pernyataan di atas yaitu Juru Bicara Kepresidenan yang dapat menimbulkan pertanyaan yaitu apakah sebuah pemerintahan membutuhkan sebuah *Public Relation*. Pandangan yang dapat dikemukakan bahwa *Public Relation* bukan jabatan politis tetapi *Public Relation* dalam sebuah institusi pemerintahan berperan untuk publikasi atau promosi kebijakan-

³Ardianto, Elvinaro. 2004. Dasar-Dasar *Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, hlm., 111

⁴*Ibid.*, hlm., 26-28

kebijakan pemerintah. *Public Relation* bertugas untuk secara teratur menginformasikan kepada publik kebijakan, rencana-rencana strategis pemerintah dalam hal pelaksanaan aturan dan perundang-undangan. *Public Relation* juga dituntut untuk menjembatani pihak insitusi pemerintahan atau pejabat negara tentang informasi yang diperlukan terutama dalam pembentukan citra dari institusi tersebut dan reaksi dari masyarakat akan kebijakan pemerintah tersebut atau timbulnya *negative image* (citra buruk).

Manajemen *public relations* merupakan penerapan fungsi-fungsi dasar manajemen dalam kegiatan *public relation*. Praktisi *public relation* akan sangat membutuhkan fungsi-fungsi tersebut dalam membuat suatu konsep dan mengimplikasinya yang berkaitan dengan tugasnya. Dengan demikian mengelola *public relations* berarti melakukan penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi terhadap kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi. Menurut Gurnig dan Hunt menyatakan *public relations* sebagai manajemen komunikasi antara sebuah organisasi dan publiknya.

Manajemen *public relations* bisa mencakup:

- a. Manajemen terhadap seluruh kegiatan kehumasan yang dilakukan oleh organisasi.
- b. Manajemen terhadap kegiatan-kegiatan yang lebih spesifik atau berupa satuan-satuan kegiatan kehumasan. Misalnya, pengelolaan peristiwa khusus (*special even*), pengelolaan

penerbitan internal, pengelolaan kunjungan perusahaan oleh para wartawan, pengelolaan konferensi pers, dan lain-lain.⁵

Menurut Grunig dan Hunt menyatakan bahwa kegiatan *public relations* pada dasarnya dipilah menjadi tiga yakni:

- a. *Event*, adalah kegiatan *public relations* yang terjadi dalam kerangka waktu terbatas dan jelas kapan dimulai dan berakhir. Kegiatan untuk ditujukan untuk satu atau beberapa publik terpilih dengan satu tujuan.
- b. *Campaign*, hampir sama dengan *event*, namun biasanya diadakan dalam waktu yang lebih panjang dan dapat terdiri dari *event*.
- c. Program, biasanya terdiri dari beberapa *event* yang biasanya tidak punya jelas kapan berakhirnya. Program *public relations* biasanya diadakan secara berkesinambungan mengikuti kehidupan sebuah organisasi.⁶

2. *Public Relation* dalam Islam

a. Konsep Komunikasi dalam Al Qur'an

Peradaban masyarakat Medinah pada masa awal adalah bukti konkret keberhasilan dakwah Rasulullah Muhammad s.a.w.. Digambarkan, hubungan sosial masyarakatnya sangat hangat dan indah, saling menghargai dan menghormati di tengah-tengah perbedaan, tidak saling memaksakan kehendak dan pendapat sendiri. Keberhasilan ini tidak lepas dari kemam-

⁵Grunig, James E. and Hunt, Todd. Grunig, James E. dan Hunt, Todd. *Managing Public Relations*. (Orlando, FL: Harcourt Brace Jovanovich, 1984), 6.

⁶*Ibid.*, hlm. 7

puan Rasulullah s.a.w. dalam mengomunikasikan ajaran-ajaran Ilahi dengan baik yang ditopang dengan keluhuran budi pekerti. Jika ditelusuri sirah (sejarah) Nabi s.a.w., akan dijumpai bahwa keberhasilan itu karena beliau menerapkan seluruh prinsip-prinsip komunikasi dalam al-Qur'an secara konsisten. Tulisan ini mencoba menjelaskan tentang prinsip-prinsip komunikasi dengan mengambil inspirasi dari al-Qur'an, bagaimana harus dipahami dan dimaknai pada masa modern dewasa ini sebagai landasan etis untuk pengembangan ilmu komunikasi yang lebih luhur dan mencerahkan.

Manusia, di samping makhluk beragama, adalah makhluk sosial, yaitu makhluk yang selalu hidup bermasyarakat dan senantiasa membutuhkan peran-serta pihak lain. Artinya, berinteraksi sosial atau hidup bermasyarakat merupakan sesuatu yang tumbuh sesuai dengan fitrah dan kebutuhan kemanusiaan. Dalam hal ini, al-Qur'an banyak memberikan arahan atau nilai-nilai positif yang harus dikembangkan; juga nilai-nilai negatif yang semestinya untuk dihindarkan. Bahkan, di dalam QS. al-Hujurāt (49): 13, penggunaan redaksi *yâ ayyuhan-nâs* —walaupun ayatnya adalah madaniyah— menunjukkan bahwa saling mengenal yang dimaksudkan itu tidak membedakan suku, ras, bahasa, kebudayaan, bahkan ideologi. Maka, ketika manusia tidak peduli dengan lainnya, tidak mau saling mengenal atau, dengan istilah lain, ia lebih menonjolkan sikap egoistiknya, maka berarti ia telah kehilangan sifat dasar kemanusiaannya.

Manusia sebagai makhluk sosial menduduki posisi yang sangat penting dan strategis. Sebab, hanya manusialah satu-satunya makhluk yang diberi karunia bisa berbicara. Dengan kemampuan bicara itulah, memungkinkan manusia membangun hubungan sosialnya. Sebagaimana bisa dipahami dari firman Allah *عَلَّمَهُ الْبَيَانَ* “mengajarnya pandai berbicara” (QS ar-Rahmân (55): 4). Banyak penafsiran yang muncul berkenaan dengan kata *al-bayân*, namun yang paling kuat adalah berbicara (*al-nuṭḥq, al-kalām*).⁷ Hanya saja, menurut Ibn ‘Asyur, kata *al-bayân* juga mencakup isyarah-isyarah lainnya, seperti kerlingan mata, anggukan kepala. Dengan demikian, *al-bayân* merupakan karunia yang terbesar bagi manusia. Bukan saja ia dapat dikenali jati dirinya, akan tetapi, ia menjadi pembeda dari binatang.⁸

Kemampuan bicara berarti kemampuan berkomunikasi. Berkomunikasi adalah sesuatu yang dihajatkan di hampir setiap kegiatan manusia. Dalam sebuah penelitian telah dibuktikan, hampir 75% sejak bangun dari tidur manusia berada dalam kegiatan komunikasi. Dengan komunikasi kita dapat membentuk saling pengertian dan menumbuhkan persahabatan, memelihara kasih-sayang, menyebarkan pengetahuan, dan melestarikan peradaban. Akan tetapi, dengan komunikasi, juga kita dapat menumbuh-suburkan perpecahan, menghidupkan permusuhan,

⁷al-Thabari, *Jami’ al-Bayân*, (Beirut: Dar al-Fikr, 1988), jilid 13, juz 27, h. 114-115, al-Shabuni, *Mukhtashar Ibn Katsîr*, (Beirut: Dar al-Rasyad, tt.), jilid 3, h. 415.

⁸Ibn ‘Asyur, *al-Tahrîr wa al-Tanwîr*, (Tunis, Isa al-Babî al-Halabî, 1384 H), jilid 17, h. 4243.

menanamkan kebencian, merintangi kemajuan, dan menghambat pemikiran.⁹

Kenyataan ini sekaligus memberi gambaran betapa kegiatan komunikasi bukanlah sesuatu yang mudah dilakukan oleh setiap manusia. Anggapan ini barangkali didasarkan atas dasar asumsi bahwa komunikasi merupakan suatu yang lumrah dan alamiah yang tidak perlu dipermasalahkan. Sedemikian lumrahnya, sehingga seseorang cenderung tidak melihat kompleksitasnya atau tidak menyadari bahwa dirinya sebenarnya berkekurangan atau tidak berkompeten dalam kegiatan pribadi yang paling pokok ini. Dengan demikian, berkomunikasi secara efektif sebenarnya merupakan suatu perbuatan yang paling sukar dan kompleks yang pernah dilakukan seseorang.¹⁰

Dalam sebuah ungkapan Arab disebutkan: *الكلام صفة المتكلم* (ucapan atau perkataan menggambarkan si pembicara).¹¹ Dari pernyataan ini dapat dipahami bahwa perkataan/ucapan, atau dengan istilah lain, kemampuan berkomunikasi akan mencerminkan apakah seseorang adalah terpelajar atau tidak. Dengan demikian, berkomunikasi tidaklah identik dengan menyampaikan sebuah informasi. Para pakar komunikasi, sebagaimana yang dikutip oleh Jalaluddin Rahmat, berpendapat

⁹Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996), cet. ke-10, h. Kata Pengantar.

¹⁰James G. Robbins dan Barbara S. Jones, *Komunikasi Yang Efektif*, terjemahan Turman Sirait, (Jakarta: CV. Pedoman Ilmu Jaya, 1986), h. 3.

¹¹al-Sakhawi, *al-Maqāshid al-Hasanah*, (Beirut: Dar al-Hijrah, 1986), h. 31.

bahwa setiap komunikasi mengandung dua aspek, yaitu (1) aspek isi dan (2) aspek kandungan, di mana yang kedua mengklasifikasikan yang pertama dan karena itu merupakan metakomunikasi (di luar komunikasi). Komunikasi memang bukan hanya menyampaikan informasi tetapi yang terpenting adalah mengatur hubungan sosial di antara dua pihak yang berkomunikasi.¹²

Untuk itu, demi terciptanya suasana kehidupan yang harmonis antaranggota masyarakat, maka harus dikembangkan bentuk-bentuk komunikasi yang beradab, yang digambarkan oleh Jalaludin Rahmat, yaitu sebuah bentuk komunikasi di mana sang komunikator akan menghargai apa yang mereka hargai; ia berempati dan berusaha memahami realitas dari perspektif mereka. Pengetahuannya tentang khalayak bukanlah untuk menipu, tetapi untuk memahami mereka, dan bernegosiasi dengan mereka, serta bersama-sama saling memuliakan kemanusiaannya. Adapun gambaran kebalikannya yaitu apabila sang komunikator menjadikan pihak lain sebagai objek; ia hanya menuntut agar orang lain bisa memahami pendapatnya; sementara itu, ia sendiri tidak bisa menghormati pendapat orang lain. Dalam komunikasi bentuk kedua ini, bukan saja ia telah

¹²Jalaluddin Rahmat, dalam majalah *al-Hikmah*, diterbitkan oleh Yayasan al-Muthahhari, Bandung, halaman iftitah.

mendehumanisasikan (melecehkan nilai kemanusiaan) mereka, tetapi juga dirinya sendiri.¹³

b. Prinsip-prinsip Komunikasi dalam al-Qur'an

Ada hal penting yang lebih dulu dijelaskan terkait dengan tema bahasan di atas. *Pertama*, al-Qur'an tidak memberikan uraian secara spesifik tentang komunikasi. Kata 'komunikasi' berasal dari bahasa Latin, *communicatio*, dan bersumber dari kata *cummunis* yang berarti sama, maksudnya sama makna. Artinya, suatu komunikasi dikatakan komunikatif jika antara masing-masing pihak mengerti bahasa yang digunakan, dan paham terhadap apa yang dipercekapkan.¹⁴

Dalam proses komunikasi, paling tidak, terdapat tiga unsur, yaitu komunikator, media dan komunikan.¹⁵ Para pakar komunikasi juga menjelaskan bahwa komunikasi tidak hanya bersifat informatif, yakni agar orang lain mengerti dan paham, tetapi juga persuasif, yaitu agar orang lain mau menerima ajaran atau informasi yang disampaikan, melakukan kegiatan atau perbuatan, dan lain-lain. Bahkan menurut Hovland, seperti yang dikutip oleh Onong, bahwa berkomunikasi bukan hanya terkait dengan penyampaian informasi, akan tetapi juga bertujuan

¹³ _____, *Islam Aktual*, (Bandung: Penerbit Mizan, 1992), cet. ke-4, h. 63.

¹⁴ Onong Uchyana Effendy, *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999), cet XII, h. 1.

¹⁵ YS. Gunadi, *Himpunan Istilah Komunikasi* (Jakarta, GRASINDO, 1998), h. 69.

pembentukan pendapat umum (*public opinion*) dan sikap publik (*public attitude*).¹⁶

Kedua, meskipun al-Qur'an secara spesifik tidak membicarakan masalah komunikasi, namun, jika diteliti ada banyak ayat yang memberikan gambaran umum prinsip-prinsip komunikasi. Dalam hal ini, penulis akan merujuk kepada term-term khusus yang diasumsikan sebagai penjelasan dari prinsip-prinsip komunikasi tersebut. Antara lain, term *qaulan balighan*, *qaulan maisûran*, *qaulan karîman*, *qaulan ma'rûfan*, *qaulan layyinan*, *qaulan sadîdan*, juga termasuk *qaul al-zûr*, dan lain-lain.

1) Prinsip *Qaul Baligh*

Di dalam al-Qur'an term *qaul baligh* hanya disebutkan sekali, yaitu pada QS an-Nisâ'/4: 62-63:

*“Makabagaimanakah halnya apabila mereka (orang-orang munafik) ditimpa sesuatu musibah disebabkan perbuatan tangan mereka sendiri, kemudian mereka datang kepadamu sambil bersumpah: “Demi Allah, kami sekali-kali tidak menghendaki selain penyelesaian yang baik dan perdamaian yang sempurna”. 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 yang berbekas pada jiwa mereka.”*¹⁷.

Ayat ini menginformasikan tentang kebusukan hati kaum munafik, bahwa mereka tidak akan pernah bertahkim (berdamai) kepada Rasulullah s.a.w, meski mereka

¹⁶Onong Uchana Effendy, *Ilmu Komunikasi*, h. 1.

¹⁷QS. an-Nisâ': 62-63.

bersumpah atas nama Allah, kalau apa yang mereka lakukan semata-mata hanya menghendaki kebaikan. Walaupun begitu, beliau dilarang menghukum mereka secara fisik (makna dari “berpalinglah dari mereka”), akan tetapi, cukup memberi nasihat sekaligus ancaman bahwa perbuatan buruknya akan mengakibatkan turunnya siksa Allah, dan berkata kepada mereka dengan perkataan yang *balīgh*.¹⁸

Term *balīgh*, yang berasal dari *ba-la-gha*, oleh para ahli bahasa dipahami sampainya sesuatu kepada sesuatu yang lain. Juga bisa dimaknai dengan “cukup” (*al-kifāyah*). Sehingga perkataan yang *balīgh* adalah perkataan yang merasuk dan membekas dalam jiwa.¹⁹ Sementara menurut al-Ishfahani, bahwa perkataan tersebut mengandung tiga unsur utama, yaitu bahasanya tepat, sesuai dengan yang dikehendaki, dan isi perkataan adalah suatu kebenaran. Sedangkan term *balīgh* dalam konteks pembicara dan lawan bicara, adalah bahwa si pembicara secara sengaja hendak menyampaikan sesuatu dengan cara yang benar agar bisa diterima oleh pihak yang diajak bicara.²⁰

Secara rinci, para pakar sastra, seperti yang dikutip oleh M. Quraish Shihab, membuat kriteria-kriteria khusus tentang suatu pesan dianggap *balīgh*, antara lain:

¹⁸Abu Ja'far Muhammad bin Jarir al-Thabari, *Jami' al-Bayân fî Tafsi'r Âyi al-Qur'ân*, t. th., jilid 5, h. 153.

¹⁹Ibn 'Asyur, al-Tahrir, jilid 4, h. 978.

²⁰Al-Ishfahani, *al-Mufradât fî Gharīb al-Qur'an*, (Beirut: Dar al-Ma'rifah, tt.), ditahqiq oleh Muhammad Sayyid Kailani, dalam term *balagha*, h. 60.

- a) Tertampungnya seluruh pesan dalam kalimat yang disampaikan
 - 2) Kalimatnya tidak bertele-tele, juga tidak terlalu pendek sehingga pengertiannya menjadi kabur
 - 3) Pilihan kosa katanya tidak dirasakan asing bagi si pendengar
 - 4) Kesesuaian kandungan dan gaya bahasa dengan lawan bicara
 - 5) Kesesuaian dengan tata bahasa²¹
- 2) Prinsip *Qaul Karîm*

Term ini ditemukan di dalam al-Qur'an hanya sekali, yaitu pada QS al-Isrâ' (17): 23,

*“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.”*²²

Ayat di atas menginformasikan bahwa ada dua ketetapan Allah yang menjadi kewajiban setiap manusia, yaitu menyembah Allah dan berbakti kepada kedua orang tua. Ajaran ini sebenarnya ajaran kemanusiaan yang bersifat umum, karena setiap manusia pasti menyandang dua predikat

²¹Quraish Shihab, *Tafsir al-Mishbah*, (Jakarta: Penerbit Lentera Hati, 2000), jilid 2, h. 468.

²²QS. Al-Isra': 23.

ini sekaligus, yakni sebagai makhluk ciptaan Allah, yang oleh karenanya harus menghamba kepada-Nya semata; dan anak dari kedua orang tuanya. Sebab, kedua orang tuanyalah yang menjadi perantara kehadirannya di muka bumi ini. Bukan hanya itu, struktur ayat ini, di mana dua pernyataan tersebut dirangkai dengan huruf *wawu 'athaf*, yang salah satu fungsinya adalah menggabungkan dua pernyataan yang tidak bisa saling dipisahkan, menunjukkan bahwa berbakti kepada kedua orang tua menjadi parameter bagi kualitas penghambaan manusia kepada Allah.

Dalam sebuah hadis dinyatakan:

Dari Abi Hurairah r.a., dari Nabi s.a.w., beliau bersabda, "Merugilah, merugilah, merugilah (Nabi s.a.w. mengucapkannya tiga kali). Ketika ditanyakan kepada beliau, siapa yang engkau maksud wahai Rasulullah? Beliau pun bersabda: seseorang yang menemukan salah satu atau kedua orang tuanya sudah lanjut usia, maka "ia" tidak bisa masuk surga. (HR Muslim)

Berkaitan dengan inilah, al-Qur'an memberikan petunjuk bagaimana cara berperilaku dan berkomunikasi secara baik dan benar kepada kedua orang tua, terutama sekali, di saat keduanya atau salah satunya sudah berusia lanjut. Dalam hal ini, al-Qur'an menggunakan term *karîm*, yang secara kebahasaan berarti mulia. Term ini bisa disandarkan kepada Allah, misalnya, Allah Maha *Karîm*, artinya Allah Maha Pemurah; juga bisa disandarkan kepada manusia, yaitu menyangkut keluhuran akhlak dan kebaikan

prilakunya. Artinya, seseorang akan dikatakan *karīm*, jika kedua hal itu benar-benar terbukti dan terlihat dalam kesehariannya.²³

Namun, jika term *karīm* dirangkai dengan kata *qaul* atau perkataan, maka berarti suatu perkataan yang menjadikan pihak lain tetap dalam kemuliaan, atau perkataan yang membawa manfaat bagi pihak lain tanpa bermaksud merendahkan.²⁴ Di sinilah Sayyid Quthb menyatakan bahwa perkataan yang *karīm*, dalam konteks hubungan dengan kedua orang tua, pada hakikatnya adalah tingkatan yang tertinggi yang harus dilakukan oleh seorang anak. Yakni, bagaimana ia berkata kepadanya, namun keduanya tetap merasa dimuliakan dan dihormati.²⁵ Ibn ‘Asyur menyatakan bahwa *qaul karīm* adalah perkataan yang tidak memojokkan pihak lain yang membuat dirinya merasa seakan terhina. Contoh yang paling jelas adalah ketika seorang anak ingin menasihati orang tuanya yang salah, yakni dengan tetap menjaga sopan santun dan tidak bermaksud menggurui, apalagi sampai menyinggung perasaannya.²⁶ Yang pasti *qaul karīm*, adalah setiap perkataan yang dikenal lembut, baik, yang mengandung unsur pemuliaan dan penghormatan.

²³Al-Ishfahani, *al-Mufradāt*, pada term *karama*, h. 428.

²⁴*Ibid.*, hlm., 429.

²⁵Sayyid Quthb, *Fi Zhilal al-Qur`an*, Beirut: Dar Ihya’ al-Turats al-‘Arabi, t. th., hlm., 318.

²⁶Ibn ‘Asyur, *al-Tahrīr wa al-Tanwīr*, juz 15, h. 70.

3) Prinsip *Qaul Maisūr*

Di dalam al-Qur'an hanya ditemukan sekali saja, yaitu surah al-Isra' (17): 28:

*“Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang pantas (lemah-lembut).”*²⁷

Ibn Zaid berkata, “Ayat ini turun berkenaan dengan kasus suatu kaum yang minta sesuatu kepada Rasulullah s.a.w.. Namun beliau tidak mengabulkan permintaannya, sebab beliau tahu kalau mereka seringkali membelanjakan harta kepada hal-hal yang tidak bermanfaat. Sehingga berpalingnya beliau adalah semata-mata karena berharap pahala. Sebab, dengan begitu beliau tidak mendukung kebiasaan buruknya dalam menghambur-hamburkan harta. Namun begitu, harus tetap berkata dengan perkataan yang menyenangkan atau melegakan.”²⁸

Ayat ini juga mengajarkan, apabila kita tidak bisa memberi atau mengabulkan permintaan karena memang tidak ada, maka harus disertai dengan perkataan yang baik dan alasan-alasan yang rasional. Pada prinsipnya, *qaul maisūr* adalah segala bentuk perkataan yang baik, lembut, dan melegakan.²⁹ Ada juga yang menjelaskan, *qaul maisūr* adalah menjawab dengan cara yang sangat baik, perkataan yang

²⁷QS. al-Isra' (17): 28.

²⁸Al-Qurthubi, *Al-Jāmi' li ahkām Al-Qur'ān*, jilid 10, h. 107.

²⁹*Ibid.*

lembut dan tidak mengada-ada. Ada juga yang mengidentikkan qaul maisūr dengan qaul ma'rūf. Artinya, perkataan yang maisūr adalah ucapan yang wajar dan sudah dikenal sebagai perkataan yang baik bagi masyarakat setempat.³⁰

4) Prinsip *Qaul Ma'ruf*

Di dalam al-Qur'an term ini disebutkan sebanyak empat kali, yaitu QS. al-Baqarah (2): 235, an-Nisâ' (4): 5 dan 8, al-Ahzâb (33): 32. Di dalam QS. al-Baqarah (2): 235, *qaul ma'ruf* disebutkan dalam konteks meminang wanita yang telah ditinggal mati suaminya. Sementara di dalam QS. an-Nisa'(4): 5 dan 8, *qaul ma'ruf* dinyatakan dalam konteks tanggung jawab atas harta seorang anak yang belum memanfaatkannya secara benar (*safih*). Sedangkan di QS. al-Ahzâb(33): 32, *qaul ma'ruf* disebutkan dalam konteks isteri-isteri Nabi s.a.w.

Kata *ma'ruf* disebutkan di dalam al-Qur'an sebanyak 38 kali, yang bisa diperinci sebagai berikut:

- a) Terkait dengan tebusan dalam masalah pembunuhan setelah mendapatkan pemaafan terkait dengan wasiyat
- b) Terkait dengan persoalan thalaq, nafkah, mahar, 'iddah, pergaulan suami-isteri
- c) Terkait dengan dakwah
- d) Terkait dengan pengelolaan harta anak yatim

³⁰Al-Razi, Fakhr al-Din, *Mafâtiḥ al-Ghaib*, Beirut: Dar al-Fikr, t. th., jilid 20, h. 155

- e) Terkait dengan pembicaraan atau ucapan
- f) Terkait dengan ketaatan kepada Allah dan Rasul-Nya

Menurut al-Ishfahani, term *ma'rûf* menyangkut segala bentuk perbuatan yang dinilai baik oleh akal dan syara'.³¹ Dari sinilah kemudian muncul pengertian bahwa *ma'rûf* adalah kebaikan yang bersifat partikular, kondisional, temporer dan lokal. Sebab, jika akal dijadikan sebagai dasar pertimbangan dari setiap kebaikan yang muncul, maka tidak akan sama dari masing-masing kepentingan ruang dan waktu.

Misalnya dalam kasus pembagian warisan, dimana saat itu juga hadir beberapa kerabat yang ternyata tidak memperoleh bagian warisan, juga orang-orang miskin dan anak-anak yatim, oleh al-Qur'an diperintahkan agar berkata kepada mereka dengan perkataan yang *ma'rûf*. Hal ini sangatlah tepat, karena perkataan baik tidak bisa diformulasikan secara pasti, karena hanya akan membatasi dari apa yang dikehendaki oleh al-Qur'an. Di samping itu, juga akan terkait dengan budaya dan adat-istiadat yang berlaku di masing-masing daerah. Boleh jadi, suatu perkataan dianggap *ma'rûf* oleh suatu daerah, ternyata tidak *ma'rûf* bagi daerah lain. Begitu juga, dalam kasus-kasus lain sebagaimana yang diungkapkan oleh al-Qur'an, seperti memininang wanita yang sudah habis masa 'iddahnya, menasihati isteri, memberi pengertian kepada anak yatim menyangkut pengelolaan hartanya. Sementara menurut Ibn 'Asyur, *qaulma'rûf* adalah

³¹Al-Ishfahani, *al-Mufradât*, pada term 'arafa, h. 331.

perkataan baik yang melegakan dan menyenangkan lawan bicaranya.³²

Dalam beberapa konteks al-Razi menjelaskan, bahwa *qaulma'rûf* adalah perkataan yang baik, yang menancap ke dalam jiwa, sehingga yang diajak bicara tidak merasa dianggap bodoh (*safih*);³³ perkataan yang mengandung penyesalan ketika tidak bisa memberi atau membantu;³⁴ Perkataan yang tidak menyakitkan dan yang sudah dikenal sebagai perkataan yang baik.³⁵

5) Prinsip *Qaul Layyin*

Di dalam al-Qur'an hanya ditemukan sekali saja, QS. Thâhâ/ 20: 43-44:

“Pergilah kamu berduakepada Fir'aun, sesungguhnya Dia telah melampaui batas. Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia sadar atau takut”.

Ayat ini memaparkan kisah Nabi Musa a.s. dan Harun a.s. ketika diperintahkan untuk menghadapi Fir'aun, yaitu agar keduanya berkata kepada Fir'aun dengan perkataan yang layyin. Asal makna *layyin* adalah lembut atau gemulai, yang pada mulanya digunakan untuk menunjuk gerakan tubuh. Kemudian kata ini dipinjam (*isti'ârah*) untuk menunjukkan

³²Ibn 'Asyur, *al-Tahrîr*, jilid 4, h. 252 dan al-Sya'rawi, *Tafsîr al-Sya'rawi*, jilid 4, hlm., 2016.

³³Al-Razi, *Mafâthih*, jilid 9, h. 152.

³⁴*Ibid.*, hlm., 161.

³⁵*Ibid.*, hlm., 180

perkataan yang lembut.³⁶ Sementara yang dimaksud dengan *qaul layyin* adalah perkataan yang mengandung anjuran, ajakan, pemberian contoh, di mana si pembicara berusaha meyakinkan pihak lain bahwa apa yang disampaikan adalah benar dan rasional, dengan tidak bermaksud merendahkan pendapat atau pandangan orang yang diajak bicara tersebut. Dengan demikian, *qaul layyin* adalah salah satu metode dakwah, karena tujuan utama dakwah adalah mengajak orang lain kepada kebenaran, bukan untuk memaksa dan unjuk kekuatan.³⁷

Ada hal yang menarik untuk dikritisi, misalnya, kenapa Musa a.s. harus berkata lembut padahal Fir'aun adalah tokoh yang sangat jahat. Menurut al-Razi, ada dua alasan, *pertama*, sebab Musa a.s. pernah dididik dan ditanggung kehidupannya semasa bayi sampai dewasa. Hal ini, merupakan pendidikan bagi setiap orang, yakni bagaimana seharusnya bersikap kepada orang yang telah berjasa besar dalam hidupnya; *kedua*, biasanya seorang penguasa yang zalim itu cenderung bersikap lebih kasar dan kejam jika diperlakukan secara kasar dan dirasa tidak menghormatinya.³⁸

³⁶Ibn 'Asyur, *al-Tahrīr*, jilid 16, h. 225.

³⁷*Ibid*

³⁸Al-Razi, *Mafātīh*, jilid 22, h. 51.

6) Prinsip *Qaul Sadîd*

Di dalam al-Qur'an *qaul sadîd* disebutkan dua kali, pertama, QS an-Nisa' (4): 9:

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."³⁹

Ayat ini turun dalam kasus seseorang yang mau meninggal bermaksud mewasiyatkan seluruh kekayaan kepada orang lain, padahal anak-anaknya masih membutuhkan harta tersebut. Dalam kasus ini, perkataan yang harus disampaikan kepadanya harus tepat dan argumentatif. Inilah makna *qaul sadîd*. Misalnya, dengan perkataan, "bahwa anak-anakmu adalah yang paling berhak atas hartamu ini. Jika seluruhnya kamu wasiyatkan, bagaimana dengan nasib anak-anakmu kelak." Melalui ayat ini juga, Allah ingin mengingatkan kepada setiap orang tua hendaknya mempersiapkan masa depan anak-anaknya dengan sebaik-baiknya agar tidak hidup terlantar yang justru akan menjadi beban orang lain.

Dan kedua, QS. al-Ahzâb (33) : 70,

*"Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah Perkataan yang benar."*⁴⁰

³⁹QS. Al-Nisa': 9.

⁴⁰QS. Al-Ahzab: 70.

Ayat ini diawali dengan seruan kepada orang-orang beriman. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu konsekuensi keimanan adalah berkata dengan perkataan yang *sadīd*. Atau dengan istilah lain, *qaul sadīd* menduduki posisi yang cukup penting dalam konteks kualitas keimanan dan ketaqwaan seseorang. Sementara berkaitan dengan *qaul sadīd*, terdapat banyak penafsiran, antara lain, perkataan yang jujur dan tepat sasaran.⁴¹ perkataan yang lembut dan mengandung pemuliaan bagi pihak lain,⁴² pembicaraan yang tepat sasaran dan logis,⁴³ perkataan yang tidak menyakitkan pihak lain,⁴⁴ perkataan yang memiliki kesesuaian antara yang diucapkan dengan apa yang ada di dalam hatinya.⁴⁵

7) Prinsip *Qaul Zûr*

Di dalam al-Qur'an, *qaulzûr* hanya ditemukan sekali, pada QS. al-Hajj (22): 30,

*“Demikianlah (perintah Allah). dan Barangsiapa mengagungkan apa-apa yang terhormat di sisi Allah. Maka itu adalah lebih baik baginya di sisi Tuhannya. dan telah Dihalalkan bagi kamu semua binatang ternak, terkecuali yang diterangkan kepadamu keharamannya, Maka jauhilah olehmu berhala-berhala yang najis itu dan jauhilah perkataan-perkataan dusta.”*⁴⁶

Ayat ini dapat dipahami, bahwa ketika seseorang mengagungkan *masyâ'ir harâm* dan memakan binatang yang

⁴¹ Al-Razi, *Mafâtiḥ*, juz 9, h. 199.

⁴² _____, mengutip dari al-Zamakhshari, *Mafâtiḥ*, juz 9, h. 199.

⁴³ Rasyid Ridha, *al-Manâr*, jilid 4, h. 327.

⁴⁴ Al-Sya'rawi, *Tafsir al-Sya'rāwī*, jilid 4, h. 2021.

⁴⁵ Ibn 'Asyur, *al-Tahrīr*, jilid 14, h. 3403.

⁴⁶ QS. Al-Hajj: 30.

dihalalkan, akan tetapi tidak menjauhi syirik dan perkataan dusta (*zûr*), maka pengagungan tersebut tidak memiliki dampak spiritual apapun bagi dirinya. Atau juga bisa dipahami bahwa perkataan dusta (*zur*) hakikatnya sama dengan menyembah berhala, dalam hal sama-sama mengikuti hawa nafsu. Atau lebih konkretnya, sama-sama “menuhankan hawa nafsu”.

Asal makna kata *zûr* adalah menyimpang/melenceng (*mā`il*). Perkataan *zûr* dimaknai *kizb* (dusta), karena menyimpang/melenceng dari yang semestinya atau yang dituju.⁴⁷ Qaul *zûr* juga ditafsirkan mengharamkan yang halal atau sebaliknya; serta saksi palsu. Rasulullah s.a.w., sebagaimana dikutip oleh al-Razi, bersabda: “saksi palsu itu sebanding syirik.”⁴⁸ Menurut al-Qurthubi, ayat ini mengandung ancaman bagi yang memberikan saksi dan sumpah palsu. Ia termasuk salah satu dosa besar,⁴⁹ bahkan termasuk tindak pidana.⁵⁰

3. Membangun Komunikasi Beradab

Unsur yang terpenting di dalam komunikasi adalah komuni-kator, komunike, dan komunikan. Namun, ada hal di luar dari

⁴⁷Al-Ishfahani, *al-Mufradāt*, h. 217.

⁴⁸Al-Razi, *Mafāih*, jilid 23, h. 17 dan Al-Thabari, *Jami'*, jilid 10, juz 17, h. 154.

⁴⁹Dalam sebuah hadis dinyatakan, sebagaimana yang dikutip oleh al-Qurthubi:

إن من أكبر الكبائر الإشراف بالله وعقوق الوالدين وشهادة الزور وقول الزور

⁵⁰Al-Qurthubi, *al-Jāmi'*, jilid 12, h. 24.

ketiga unsur ini ini, yaitu teknik atau cara. Bahkan, dalam beberapa kasus, seringkali cara lebih penting dari pada isi, sebagaimana dalam ungkapan Arab: الطَّرِيقَةُ أَهَمُّ مِنَ الْمَادَّةِ (cara lebih penting dari pada isi) Tentu saja, pernyataan ini masih bisa diperdebatkan; namun, yang perlu ditegaskan di sini adalah bahwa cara penyampaian (berkomunikasi) terkadang, atau bahkan, seringkali lebih penting dari isi. Dalam hal ini, bisa digambarkan melalui sebuah kasus. Ada seorang anak muda yang baru belajar agama. Di antara materi yang pernah didengar atau diterima adalah bahwa “setiap muslim harus berani berkata benar meskipun pahit”. Setelah mendengar nasihat ini, yang tergambar pertama kali di benaknya adalah orang tuanya yang seringkali meninggalkan shalat atau bahkan tidak pernah shalat. Kemudian si anak muda tersebut, dengan maksud menasihati orang tuanya, menemui orang tuanya lalu berkata kepadanya, “Pak... apa bapak nggak takut masuk neraka, kok sampai setua ini bapak gak pernah shalat sih...”. Pernyataan ini benar, tetapi rangkaian kata yang disampaikan cenderung meremehkan pihak lain, terlebih ia adalah orang tuanya sendiri atau orang yang usianya jauh lebih tua. Belum lagi, jika hal itu disampaikan dengan intonasi yang meninggi. Ini adalah contoh sederhana dari komunikasi yang tidak beradab.

Dengan demikian, komunikasi beradab, pada prinsipnya, merupakan suatu proses untuk mengomunikasi kebenaran dan membangun hubungan sosial dengan komunikannya atau bermeta-komunikasi. Sebab, miskomunikasi hanya akan menjadikan berpa-

lingnya komunikan, yang berarti hilang pula informasi kebenaran itu. Inilah yang ditegaskan oleh al-Qur`an:

*... sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. ...*⁵¹

Ayat ini secara khusus ditujukan Rasulullah s.a.w, namun, secara umum, adalah dimaksud untuk mendidik umatnya, bagaimana car amenyikapi orang yang menolak kebenaran yang disampaikan kepadanya sebagai upaya untuk membangun sebuah komunikasi yang baik itu, yaitu dengan bersikap lembut dan santun, serta bertutur kata yang baik.⁵²

Hanya saja, ayat ini juga memunculkan pertanyaan, apakah Rasulullah mendapatkan rahmat sehingga bersikap lemah lembut? Atau apakah Rasulullah bersikap lemah lembut, sehingga beliau memperoleh rahmat? Ayat di atas memang bisa dipahami secara berbalik, pertama, sebab rahmat Allah lah, Rasulullah s.a.w. bisa bersikap lemah lembut. Namun, pemahaman semacam ini akan menafikan suatu kenyataan bahwa Rasulullah adalah sosok yang berakhlaq sangat mulia. Bahkan, jauh sebelum turunnya ayat ini atau sebelum diangkat jadi Rasul. Oleh karena itu, penulis lebih cenderung memahami ayat tersebut dengan pemahaman kedua, yaitu bahwa rahmat dan keluhuran akhlaq menyatu secara berkelindan. Artinya, rahmat Allah tidak akan diberikan kepada hamba-Nya yang memang tidak layak untuk mendapatkannya.

⁵¹QS. Âli ‘Imrân: 159.

⁵²Al-Shabuni, *Mukhtashar...*, jilid I, h. 331.

Dengan demikian, ayat ini seharusnya dipandang sebagai bentuk penghargaan Allah kepada Rasulullah s.a.w. Hasan al-Bashri berkata, “Ini merupakan akhlaq Rasulullah s.a.w. yang diutus oleh Allah untuk mendidik umatnya.⁵³ Sebagaimana yang kita ketahui bersama, bahwa Rasulullah menyandang dua predikat sekaligus, yaitu pemimpin agama dan pemimpin negara. Sebagai pemimpin agama, beliau telah berhasil mengomunikasikan ajaran-ajaran Ilahi dengan cara yang sangat indah, terutama sekali yang terkait dengan ajaran-ajaran yang memiliki tingkat sensitivitas yang tinggi di kalangan masyarakat.⁵⁴ Sedangkan sebagai pemimpin negara, beliau telah berhasil membangun sebuah negara, yang didasarkan pada politik kesejahteraan bukan politik kekuasaan. Dalam hal ini, beliau telah mengajarkan kepada umatnya bahwa kemampuan bermetakomunikasi secara tepat bukan saja untuk berkomunikasi yang berhasil, tetapi juga erat kaitannya dengan kesadaran diri sendiri dan orang lain.

Secara umum, upaya pembangunan komunikasi beradab bisa diklasifikasikan sebagai berikut:

Pertama, Komunikasi dan Pendidikan. Dalam konteks komunikasi beradab, pendidikan dalam hal lebih ditekankan kepada pendidikan berbasis karakter atau akhlaq. Sebuah pembangunan karakter (*character building*) tidak identik dengan transfer ilmu. Sehingga di dalam Islam diperkenalkan dengan istilah tarbiyah

⁵³*Ibid*

⁵⁴Bisa dilihat pada peristiwa yang melatarbelakangi turunnya surah al-Lahab, (lihat Al-Shabuni, *Mukhtashar Tafsîr Ibn Katsîr*, jilid 3, h. 689 dan Al-Thabari, *Jamî' al-Bayân*, juz 30, jilid 15, h. 336.

yang berasal dari *rabbā-yurabbī-tarbiyyatan* yang didefinisikan oleh al-Ishfahani, yaitu: “mendorong dan mengawal pihak lain menuju kepada kesempurnaannya”.

Dengan mengacu pengertian tersebut, maka pendidikan bukanlah bersifat indokrinasi atau propaganda, akan tetapi, suatu proses yang bersifat komunikatif. Dalam hal ini, bisa digunakan prinsip-prinsip *qaul maisūr*, yaitu segala bentuk perkataan yang baik, lembut, dan melegakan; menjawab dengan cara yang sangat baik, benar dan tidak mengada-ada; mengucapkan dengan cara yang wajar. Semakin bertambah umur, maka metode yang digunakan tentu saja berbeda ketika masih anak-anak. Namun, secara prinsip tetap sama, yaitu melahirkan generasi yang berkarakter. Misalnya, pada saat sudah dewasa, maka yang diterapkan adalah prinsip-prinsip *qaul sadīd*, yang di antaranya adalah tepat sasaran dan logis, memiliki kesesuaian antara apa yang ada di dalam hati dengan yang diucapkan.

Di sini proses komunikasi pendidikan tidak hanya dipahami sebagai proses transfer pengetahuan yang bersifat satu arah; akan tetapi, harus ada upaya yang sungguh-sungguh dari pihak pendidik/guru, sebagai komunikator, untuk mampu memberikan keteladanan yang baik, sebagai upaya bermetakomunikasi. Juga kedua orang tuanya sebagai pendidik pertama dan utama bagi anak-anaknya. Bahkan, secara naluriah, seorang anak sangat senang dan bangga jika bisa meneladani kedua orang tuanya. Ketidak sempurnaan proses komunikasi pendidikan terjadi, misalnya hanya mengajarkan pelajaran-pelajaran yang berbasis kompetensi tetapi tidak

menanamkan nilai-nilai berbasis karakter atau akhlaq. Bahkan, hal ini bisa dianggap sebagai bentuk kriminalitas pendidikan. Faktor kegagalan guru/orang tua dalam proses pendidikan, antara lain, disebabkan kegagalan membangun komunikasi yang beradab tersebut.

Kedua, Komunikasi dan Masyarakat. Masyarakat adalah orang kebanyakan, yang secara sosial dan pendidikan biasanya rendah dan lemah. Sehingga, masyarakat merupakan suatu kelompok manusia yang paling mudah untuk dipengaruhi dan diprovokasi. Oleh karena itu, dalam konteks membangun hubungan masyarakat ini, seharusnya menerapkan prinsip-prinsip *qaul balīgh*, yaitu bahasanya tepat, sesuai dengan yang dikehendaki, dan isi perkataan adalah suatu kebenaran, bukan semata-mata bersifat profokatif dan manipulatif. Di sinilah, keluhuran akhlak si komunikator menjadi sangat penting, dalam konteks membangun hubungan sosial maupun politik. Sebab, pengetahuannya tentang khalayak tidak dimaksudkan untuk menipu dan memprovokasi. Akan tetapi untuk memahami, bernegosiasi, serta bersama-sama saling memuliakan kemanusiaannya.

Tidak bisa dibayangkan, bagaimana seandainya jiwa dan karakter sang komunikator itu tidak baik, seperti ambisius, serakah, dan lain-lain, maka kemampuan retorika dan logikanya justru akan dijadikan sebagai alat untuk mempengaruhi bahkan mencuci otak masyarakatnya demi memenuhi ambisinya, melanggengkan pengaruh dan kekuasaannya. Dalam hal ini, bisa dilihat pada kasus Fir'aun: "Dan Fir'aun berkata, "Hai pembesar kaumku, aku tidak

mengetahui tuhan bagimu selain aku...”Melalui kata-katanya ini Fir’aun ingin mempengaruhi pikiran dan jiwa mereka, bahwa ia memang layak diposisikan sebagai tuhan, karena pada kenyataannya hanya dialah yang bias menjamin tingkat kelayakan hidup rakyat Mesir saat itu. Fir’aun paham betul dengan apa yang diinginkan oleh rakyat Mesir, yaitu hidup sejahtera, layak, terpenuhinya seluruh kebutuhan hidupnya. Ia berusaha untuk memperoleh dukungan seluas-luasnya, bukan sekedar untuk memantapkan posisinya sebagai penguasa tanpa tanding, sekaligus untuk menjatuhkan lawan politiknya, Musa a.s.

Ketiga, Komunikasi dan Dakwah. Inti dakwah adalah mengajak orang lain untuk mengikuti apa yang diserukannya. Oleh karenanya, kemampuan berkomunikasi dan bermetakomunikasi dengan baik adalah menduduki posisi yang cukup strategis. Demikian itu, karena Islam memandang bahwa setiap muslim adalah da’i. Sebagai da’i, ia senantiasa dituntut untuk mau dan mampu mengomunikasikan ajaran-ajaran Ilahi secara baik. Sebab, kesalahan dalam mengomunikasikan ajaran Islam, justeru akan membawa akibat yang cukup serius dalam perkembangan dakwah Islam itu sendiri.

Dalam firman Allah dinyatakan:

*“Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma’ruf dan mencegah dari yang munkar; merekalah orang-orang yang beruntung.”*⁵⁵

⁵⁵QS. Âli ‘Imrân: 104.

Ayat tersebut memberi arahan kepada setiap anggota masyarakat, terutama umat Islam, agar selalu mengajak kepada kebaikan (*al-khair*), memerintahkan dengan *ma'ruf*, dan mencegah dari yang *munkar*. Tentu saja, bukan tanpa sengaja jika ayat ini mendahulukan, *da'wah ilā al-khair* dari pada *al-amr bil-ma'rūf*. Meskipun dari sisi penerjemahan keduanya bisa saja memiliki arti yang sama, yaitu 'kebaikan', namun oleh para ahli tafsir, kata *al-khair* dipahami sebagai kebaikan yang bersifat universal, seperti keadilan, kejujuran, kepedulian sosial, dan lain-lain. Artinya, konsep ini juga harus dipandang sebagai konsep universal. Dengan demikian, mengajak kepada *al-khair*, sebenarnya juga menjadi *concern* (kepedulian) bagi agama-agama di luar Islam. Sebab, setiap agama selalu menghendaki terciptanya kehidupan yang harmonis, aman, tenteram, saling menghormati sesama, dan sebagainya. Oleh karena itu, sebagai bagian dari masyarakat, mereka harus memiliki komitmen yang sama untuk peduli terhadap segala bentuk perilaku-perilaku antisosial yang terjadi di masyarakatnya. Dalam hal ini, umat Islam harus senantiasa tampil yang terdepan (yang pertama dan utama) untuk menyeru atau mengomunikasikan, sekaligus memberi keteladanan.

Dengan demikian, tegaknya nilai-nilai hubungan sosial yang luhur adalah sebagai kelanjutan dari tegaknya nilai-nilai keadaban itu. Artinya, masing-masing pribadi atau kelompok, dalam suatu lingkungan sosial yang lebih luas, memiliki kesediaan memandang yang lain dengan penghargaan, betapapun perbedaan yang ada, tanpa saling memaksakan kehendak, pendapat, atau pandangan

sendiri. Masyarakat semacam ini pernah dibangun oleh Rasulullah s.a.w. sewaktu berada di Medinah; dan ini merupakan bukti konkret dari keberhasilan dakwah beliau. Keberhasilan ini tentu saja suatu prestasi yang luar biasa yang tidak bisa begitu saja dipandang dari sisi kebenaran Islam dan keagungan al-Qur'an semata. Akan tetapi, ada faktor lain yang dianggap cukup dominan dalam konteks dakwah dan pembangunan masyarakat Medinah ini, yaitu kemampuan beliau dalam mengomunikasikan ajaran-ajaran Ilahi tersebut dengan baik dan persuasif, yang ditopang oleh keluhuran budi pekerti beliau sendiri. Jika kita telusuri *sirah* (sejarah) Nabi s.a.w., maka akan dijumpai betapa beliau telah menerapkan seluruh prinsip-prinsip komunikasi dalam al-Qur'an, sebagaimana diuraikan, secara konsisten.

Kesimpulan

Public Relations yang diterjemahkan menjadi hubungan masyarakat (humas) mempunyai dua pengertian. Pertama, humas dalam artian sebagai teknik komunikasi atau *technique of communication* dan kedua, humas sebagai metode komunikasi atau *method of communication*. Konsep *Public Relations* sebenarnya berkenaan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan, dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut akan muncul perubahan yang berdampak. PR sendiri merupakan gabungan berbagai ilmu dan termasuk dalam jajaran ilmu-ilmu sosial seperti halnya ilmu politik, ekonomi, sejarah, psikologi, sosiologi, komunikasi dan lain-lain.

Selain itu humas memiliki banyak fungsi yang sangat membantu pemerintah di antaranya:

1. Bahwa Humas sebagai fungsi manajemen membantu memberikan penerangan dan tanggapan dalam hubungan dengan opini publik. Untuk dapat melaksanakan tugas ini, tentunya Humas harus terlibat dalam proses pengambilan kebijakan. Akan sulit bagi Humas sendiri untuk memberikan penerangan dan tanggapan, bila Humas sendiri tidak mengetahui latar belakang suatu kebijakan. Bila pejabat publik punya rancangan, sebaiknya diketahui dulu bagaimana kira-kira masyarakat menerimanya. Maka dari itu, sebaiknya seorang komunikator sudah terlibat dari awal sehinggal-hal yang tidak diinginkan, misalnya, masyarakat bereaksi negatif, bisa dihindarkan.
2. Bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan. Fungsi ini mengharuskan bahwa *Public Relations Officer (PRO)* harus bersikap proaktif. Sikap proaktif ini akan sangat membantu untuk menyikapi kecenderungan isu yang berkembang yang berkaitan dengan lembaga di mana humas itu berada.
3. Selain itu *Public Relations* juga dapat dikatakan sebagai dakwah dalam ajaran Islam yang berfungsi sebagai salah satu cara penyebaran pendidikan Islam yang efektif, efisien dan optimal.

Daftar Pustaka

- Al-Ashfahani, Abu al-Qasim Abu al-Husain bin Muhammad al-Raghib, 1961, *al-Mufradat fi al-Gharib al-Qur`an*, Mesir: Mushthofa al-Bab al-halabi.
- Al-Bukhari, Abu ‘Abdillah Muhammad bin Isma’il bin Ibrahim bin al-Mughirat bin Bardizbat,t. th.,*Shahih al-Bukhari*, Mesir: Dar al-Mathabi’ al-Sya’b.
- Al-Fairuzzabadi, Majd al-Din Muhammad bin Ya’qub,1983,*al-Qamus al-Muhith*, Beirut: Dar al-Fikr.
- Al-Manzhur, Abu al-Fadhl Jamal al-Din Muhammad bin Mukram ibn,t. th.,*Lisan al-‘Arab*, Beirut: Dar al-Fikr.
- Al-Maraghi, Mushthofa,t. th,*Tafsir al-Maraghi*, Beirut: Dar al-Fikr.
- Al-Razi, Fakhr al-Din,t. th,*al-Tafsir al-Kabir*, Beirut: Dar al-Fikr.
- Al-Shabuni, Muhammad Ali,t. th,*Mukhtashar Tafsir Ibn Katsir*, Beirut: Dar al-Rasyad.
- Al-Suyuthi, Jalal al-Din Abd al-Rahman,1983,*al-Dur al-Mantsur fi Tafsir al-Ma’tsur*, Beirut: Dar al-Fikr.
- Al-Syaukani, Muhammad bin ‘Ali bin Muhammad,t. th., *Fath al-Qadir*, Beirut: Dar al-Fikr.
- Al-Syinqithi, Muhammad al-Amin,t. th., *Adhwa’ al-Bayan fi Idhah al-Qur`an bi al-Qur`an*, Beirut: Dar ‘Alam al-Kutub.
- Al-Thabari, Abu Ja’far Muhammad bin Jarir,t. th.,*Jami’ al-Bayan fi Tafsir Ayi al-Qur`an*.
- Al-Zarkasyi, Badr al-Din Muhammad bin ‘Abdillah,t. th., *Al-Burhan fi ‘Ulum al-Qur`an*, Mesir: Dar Ihya al-Kutub al-‘Arabiyah.
- Amir, Mafri,1999,*Etika Komunikasi Massa dalam Pandangan Islam*, Jakarta: Logos Wacana Ilmu.
- Afiful Ikhwan and Dian Iskandar Jaelani, *Introdoction to the Islamic Education Concepts (an Integral Paradigm Building Efforts)*, Malaysia: Proceedings International Seminar on Islamic Law, Economic, Education and Science, Fakultas Tamadun Islam, UTM Malaysia, 2014, hlm. 136-147

- Anshari, Endang Saefuddin, 1976, *Pokok-Pokok Pikiran tentang Islam*, Usaha Enterprise, Jakarta.
- Ardianto, Elvinaro. 2004. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Arifin, Muzayyin, 2003, *Filsafat Pendidikan Islam*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Azra, Azyumardi, 1998, *Esei-esei Intelektual Muslim dan Pendidikan Islam*, Jakarta: Logos, Wacana Ilmu.
- , 2000, *Pendidikan Islam, Tradisi dan Modernisasi Menuju Milenium Baru*, Jakarta: Logos, Wacana Ilmu.
- Baqi, Muhammad Fuad Abd., 1994, *al-Mu'jam al-Mufahras li alfazh al-Qur'an al-Karim*, Beirut: Dar al-Fikr. Cet. IV.
- Cowie, Hornby, 1974, *Oxford Advanced Learners Dictionary of Current English*, London: Oxford University Press.
- Departemen Agama Republik Indonesia, 1992, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung, Gema Risalah Press.
- Dessler, Garry, 1997, *Human Resource Management: Appraising Performance*. New Jersey : Upper Saddle River.
- Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, 2003, *Manajemen Syariah dalam Prkatik*, Gema Insani, Jakarta.
- Djamaludin & H.M. Mochtar Zoerni, Bandung: Mizan Publika
- Effendy, Onong Uchjana, 1999, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosdakarya), cet XII.
- Ikhwan, Afiful. *Leadership in Islamic Education; Study of Thematic Al-Qur'an and Al-Hadist*, Jurnal Ulul Albab UIN Malik Ibrahim Malang Volume 17, No.1, Tahun 2016
- Ikhwan, Afiful. 2013. *Pengembangan Kurikulum Pendidikan Agama Islam (PAI)*. Malang: Insan Cita Press Malang dan STAIM Tulungagung. ISBN: 978-602-71303-1-9
- Ikhwan, Afiful. 2018. *Filsafat Pendidikan Islam: Memahami Prinsip Dasar*. Yogyakarta: CV. Diandra Kreatif. ISBN: 978-602-336-726-9

- Jalaluddin, *Teologi Pendidikan*, 2003, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- James E. Grunig, Todd Hunt, 1984, *Managing Public Relations*, Holt, Rinehart and Winston
- Mahdi bin Ibrahim, 1997, *Amanah dalam Manajemen*, Pustaka Al Kautsar, Jakarta.
- Muslim, Imam, t. th., *Shahih Muslim*, Kairo: al-Masyad al-Husaini.
- Natsir, Muhammad, 1954, *Kapita Selekta*, Bandung, Gravenhage.
- Nimmo, Dan, 2000, *Komunikasi Politik: Khalayak dan Efek*, penerjemah Tjun Surjaman, Bandung: Remaja Rosdakarya, cet. II.
- Nizar, Samsul, 2001, *Pengantar Dasar-Dasar Pemikiran Pendidikan Islam*, Jakarta: Gaya Media Pratama.
- Rahmat, Jalaluddin, 1996, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, cet. X.
- , 2000, *Retorika Modern: Pendekatan Praktis*, Bandung: Remaja Rosdakarya, cet. V.
- Redaksi Penerbit, 2006, *Standar Nasional Pendidikan*, Jakarta: Asa Mandiri.
- Robbin dan Coulter, 2007, *Manajemen (edisi kedelapan)*, PT Indeks, Jakarta.
- Sayyid Quthb, t. th., *Fi Zhilal al-Qur`an*, Beirut: Dar Ihya' al-Turats al-`Arabi.
- Sidiq, Umar and Ikhwan, Afiful. *Local Government Policy Regarding Mandatory Students Diniyah Takmiliyah in Indramayu Regency*, KARSA: Journal of Social and Islamic Culture, Vol. 26 No.1, June 2018. DOI: 10.19105/karsa.v26i1.1418. pp. 70-90. e-ISSN 2442-4285
- Shihab, Muhammad Quraish, 1994, *Membumikan Al-Qur'an*, Bandung, Mizan.
- , 1995, *Membumikan al-Qur`an*, Bandung: Mizan.
- , 1996, *Wawasan al-Qur`an*, Bandung: Mizan, cdet. II.

- , 2002, *Tafsir Al-Misbah, Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, Jakarta: Lentera Hati, Vol. 1
- , 2002, *Tafsir Al-Misbah, Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, Jakarta: Lentera Hati, , vol. 11
- Shihab, Umar, 2005, *Kontekstualitas Al-Qur'an; Kajian Tematik Atas Ayat-Ayat Hukum Dalam Al-Qur'an*, Jakarta: Penamadani.
- Siagian, Sondang P, 1990, *Filsafah Administrasi*, CV Masaagung, Jakarta.
- Susanto, Astrid S., 1986, *Komunikasi dalam Teori dan Praktek*, Bandung: Bina Cipta, cet. V.
- Terry, George R, 2006, *Prinsip-prinsip Manajemen*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Thabathaba'I, Muhammad Husein, t. th., *Tafsir al-Mizan*, Teheran: Dar Ihya' al-Turats, al-'Arabi,
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1989
Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka.
- Umari, Akram Dhiyauddin, 1999, *Masyarakat Madani: Tinjauan Historis kehidupan Zaman Nabi*, Jakarta: Gemma Insani Press.
- Zaki Al-din 'Abd Al-Azhim Al-Mundziri , 2008, *Mukhtashar Shaheh Muslim, Pen. Syinqithi*.

