

BAB III

KOMUNIKASI ANTARA MANUSIA DALAM PERSPEKTIF ISLAM

3.0 PENDAHULUAN :

Komunikasi merupakan salah satu aktiviti kehidupan manusia yang sangat penting dan asasi. Selaras dengan tujuannya untuk menyampaikan sesuatu mesej kepada suatu pihak lain, komunikasi tidak dapat mengelak daripada bertindak sebagai agen perubahan. Ini adalah sesuai dengan fenomena komunikasi yang berfungsi sebagai suatu proses pemindahan maklumat, pendidikan, pemujukan dan hiburan. Setiap fungsi komunikasi tersebut adalah saling berkaitan. Menurut Berlo (1960 : 9), perbezaan antara pemindahan maklumat, pemujukan, dan hiburan adalah sukar dilakukan jika kita menyangka bahawa fungsi-fungsi tersebut mempunyai tujuan komunikasi yang berbeza serta terpisah.

Komunikasi biasanya bersifat memberi serta menerima sesuatu yang penting untuk kehidupan dan keperluan fizikal serta pembangunan mental dan rohani. Justeru, komunikasi selalunya bersifat persuasif atau pemujukan. Dalam konteks ini, nilai etika, moral dan akhlak adalah amat penting. Malah, menurut S. Shaukat Ali (1996 : 13 (2) : 229), pemujukan atau persuasi dalam apa jua bentuk dan tahapnya, jika tidak disertai dengan nilai etika dan moral, adalah tidak diterima. Bahasa serta perkataan dan simbol yang digunakan dalam sesuatu proses komunikasi atau interaksi menggambarkan makna atau bentuk budaya tertentu, yang dikenali biasanya sebagai standard etika.

3.1 KOMUNIKASI DAN ETIKA :

Memandangkan peri pentingnya nilai etika dan moral dalam sesebuah proses komunikasi atau interaksi, maka para sarjana Barat percaya bahawa penggunaan bahasa dalam apa jua bentuknya adalah perlu melibatkan suatu unsur penting iaitu tanggungjawab etika. Atas dasar tersebut maka lahirlah karya-karya yang menekankan unsur tanggungjawab etika dalam sesebuah proses komunikasi atau interaksi. Hal ini dapat dilihat melalui tulisan-tulisan para sarjana seperti Weaver (1953 : 6-24), Burke (1961 : 41-87), Johannesen (1990 : 1-289), Christians dan Traber (1997 : 3-343) dan lain-lain.

Persoalan nilai serta tanggungjawab etika dan moral dalam komunikasi telah mendapat perhatian sebilangan sarjana Barat. Hal yang sama berlaku di kalangan masyarakat ilmuan Islam. Malah dalam Islam, persoalan akhlak amat ditekankan dalam semua aspek kehidupan manusia, termasuklah juga dalam bidang komunikasi, dan apa jua bentuk interaksi yang dilangsungkan oleh manusia.

Akhhlak, dari segi pengertian dan aplikasinya adalah lebih luas daripada apa yang diistilahkan sebagai etika dan moral. Ini kerana akhlak adalah ditetapkan garis panduannya oleh wahyu. Nilai baik dan buruk bukan ditentukan oleh manusia. Nilai-nilainya telah dipedomankan oleh al-Quran dan al-Sunnah. Komunikasi dalam Islam amat menitik-beratkan persoalan akhlak dan adab, terutama sekali ketika berlangsungnya proses komunikasi tersebut. Fenomena ini adalah selaras dengan keperluan manusia yang memiliki *qalb*, *ruh*, *nafs* dan '*aql*', yang setiap satunya mempunyai maksud secara *lafzi* dan *maknawi*.

Setiap fakulti tersebut perlu kepada nilai akhlaknya yang tersendiri. Ini menjadikan komunikasi antara sesama manusia dalam perspektif Islam, berlangsung dalam dua bahagian iaitu Spiritual (rohani) dan Fizikal (jasmani / luaran).

3.2 ETIKA BERKOMUNIKASI DARI SUDUT SPIRITAL (ROHANI) :

Para sarjana Barat ketika membincangkan persoalan komunikasi tidak begitu menekankan persoalan kerohanian (spiritual) dalam perbincangan mereka. Mereka mungkin membincangkan komunikasi dari sudut mental dan kognitif, tetapi tidak dalam bentuk kerohanian (spiritual). Bagi mereka, komunikasi hanya dilihat, dikaji dan dinilai berdasarkan pembuktian saintifik, serta lebih berbentuk positivistik dan fungsional. Ini menjadikan kajian komunikasi lebih bercorak operatif dan teknikal.

Dalam keadaan yang lebih parah, matlamat dianggap menghalalkan cara, dan komunikasi digunakan sebagai salah satu cara untuk mencapai matlamat tersebut. Maka lahirlah komunikasi yang berorientasikan propaganda bagi mencapai matlamat tertentu, tanpa mengambil kira implikasinya terhadap kehidupan bermasyarakat secara menyeluruh.

Hal yang sebaliknya berlaku dalam komunikasi Islam. Islam tidak sekadar menilai sesuatu perkara termasuklah komunikasi, dari sudut fizikalnya sahaja. Islam amat menitik-beratkan persoalan berkaitan dengan kerohanian. Malah, tindakan dan penzahiran secara luaran (fizikal) lebih merupakan manifestasi hakikat rohaninya (spiritual). Fenomena ini adalah bersesuaian dengan hakikat kejadian manusia yang terdiri daripada gabungan unsur rohani dan jasmani.

Menurut Imam al-Gahazali (1984 : 1-5), manusia hadir dengan empat fakulti iaitu *Qalb*, *Nafs*, *Ruh* dan *'Aql*. Setiap fakulti tersebut mempunyai maksud yang tersirat dan tersurat. *Qalb* atau hati merupakan satu fakulti dan entiti yang amat penting bagi diri manusia. Sabda Rasulullah SAW :

إِنَّ فِي الْجَسَدِ مُضَفَّةً إِذَا صَلَحَتْ صَلَحَ الْجَسَدُ كُلُّهُ وَإِذَا فَسَدَتْ فَسَدَ الْجَسَدُ

كُلُّهُ أَلَا وَهِيَ الْقَلْبُ

(Bukhari, *Sahih*, Kitab (2), Bab (39 : 52), 1993: 1 : 172)

Bermaksud : “ Dalam diri anak Adam ada seketul daging. Sekiranya baik daging tersebut maka baiklah tubuh manusia itu. Jika jahat, maka jahatlah tubuh manusia itu. Ketahuilah bahawa itu adalah hati ”

Hati merupakan sumber roh, jiwa atau nyawa yang menyempurnakan hakikat kemanusiaan. Selain daripada berperanan sebagai penggerak rohani dan jasmani, hati juga berfungsi menangkap segala bentuk pengertian ilmu pengetahuan dan bersifat ketuhanan. Bersifat ketuhanan, menurut Mustafa Haji Daud (1995 : 75), dalam erti kata bahawa ia menjadi sasaran segala perintah dan larangan Allah. Hati adalah sumber dan punca segala-galanya bagi diri manusia.

Justeru, perbincangan mengenai hati dan kerohanian dalam komunikasi Islam adalah amat penting serta tidak boleh diabaikan. Ianya begitu berperanan dalam sesebuah proses komunikasi. Antara etika berkomunikasi dari sudut kerohanian ialah ikhlas, amanah, benar, berani, adil, rendah diri, sabar, memelihara kesucian diri dan malu.

3.2.1 IKHLAS (*AL-IKHLAS*) :

Setiap perlakuan manusia sama ada secara zahir ataupun batin adalah ibadat sekiranya menepati dua syarat iaitu ikhlas dan memenuhi tuntutan syarak. Aktiviti komunikasi yang merupakan sebahagian daripada perlakuan manusia, sama ada secara sedar ataupun tidak, juga terikat dengan kedua-dua syarat tersebut.

Ikhlas adalah syarat asasi dalam apa jua ibadat dalam Islam. Ikhlas bermaksud pembersihan dan penyucian niat daripada sebarang kekotoran serta penyakit yang menodai keikhlasan bagi menghampirkan diri kepada Allah dalam segala bentuk perlakuan, terutama sekali ibadat khusus dan ibadat umum yang turut terangkum di dalamnya komunikasi.

Menurut Mustafa Haji Daud (1995 : 88-89), gabungan empat ayat yang dinamakan Surah al-Ikhlas (112 : 1-4) membawa pengertian bahawa sifat ikhlas adalah salah satu daripada sifat Allah yang khas dan teristimewa. Apabila ayat-ayat tersebut dilafazkan, ia membawa erti :

“ Sesungguhnya niat telah mengikhlaskan tauhid untuk Allah ”.

Rasulullah SAW telah menyarankan tentang kewajipan niat ikhlas kepada Allah sama ada dalam ibadat khusus iaitu perlaksanaan rukun Islam yang lima, ataupun dalam ibadat umum yang termasuk di dalamnya aktiviti komunikasi. Ini dijelaskan oleh Rasulullah SAW dalam sebuah hadis:

إِنَّمَا الْأَعْمَالَ بِالنِّيَاتِ وَإِنَّمَا لَكُلُّ أَمْرٍ مَا نُوِّيَ فَمَنْ كَانَ هَجْرَتْهُ إِلَى اللَّهِ وَرَسُولِهِ

فَهَجْرَتْهُ إِلَى اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَمَنْ كَانَ هَجْرَتْهُ إِلَى الدُّنْيَا يُصِيبُهَا أَوْ امْرَأَةً يَنْكِحُهَا

فَهَجْرَتْهُ إِلَى مَا هَاجَرَ إِلَيْهِ

(Bukhari, Sahih, Kitab (1), Bab (1:1), 1993: 1 : 15)

Bermaksud : “ Sesungguhnya setiap amalan itu bergantung kepada niat, dan setiap orang itu mengikut niatnya. Maka sesiapa yang berhijrah semata-mata kerana Allah dan RasulNya, maka hijrahnya adalah demi Allah dan RasulNya. Sesiapa yang berhijrah kerana keinginan dunia ataupun perempuan untuk dikahwininya maka hijrahnya adalah berdasarkan tujuan hijrahnya itu ”

Jelas sekali niat ikhlas adalah amat penting bagi setiap ibadat khusus dan umum, yang meliputi aktiviti komunikasi. Setiap komunikasi yang berlangsung perlu diniatkan ikhlas kerana Allah agar ia dapat dinilai sebagai ibadat. Tanpa niat yang ikhlas, komunikasi masih boleh berlangsung, tetapi ia tidak dianggap sebagai ibadat. Komunikasi tanpa niat yang ikhlas juga akan mudah menjurus seterusnya terjerumus ke lembah maksiat.

3.2.2 AMANAH (*AL-AMANAH*) :

Amanah adalah suatu sifat dan sikap yang menunjukkan kesetiaan, ketulusan serta kejujuran dalam sesuatu tindakan, termasuklah komunikasi. Dalam berkomunikasi, pihak penyampai (komunikator) perlu bersifat dan bersikap amanah. Amanah dalam komunikasi bererti setiap mesej yang hendak disampaikan mestilah benar berdasarkan hakikatnya, bukan mengikut cita rasa penyampai. Penyampai juga perlu bersikap

amanah, seperti tidak membuka keaiban orang lain, berbohong, khianat dan sebagainya ketika berkomunikasi. Malah, penyampai hendaklah menyampaikan sesuatu mesej dengan baik sekiranya diminta atau diamanahkan tanggungjawab tersebut.

Sifat dan sikap amanah adalah amat digesa oleh Islam, berdasarkan firman Allah yang bermaksud :

“ ... Sesungguhnya Allah menyuruh kamu supaya menyerahkan segala jenis amanah kepada ahlinya (mereka yang berhak menerimanya) ... ”

(al-Nisaa' 4 : 58)

Rasulullah SAW adalah contoh teladan terbaik dalam hal ini. Baginda SAW telah menyampaikan segala risalah yang telah diamanahkan Allah kepadanya dengan sempurna. Sifat dan sikap amanah Baginda telah menyebabkan Baginda digelar “ *al-Amin* ” yang bererti “ orang yang amanah ”. Ini kerana Baginda SAW sentiasa bersifat dan bersikap amanah dalam kehidupannya, termasuklah ketika Baginda berkomunikasi.

3.2.3 BENAR (*AL-SIDQ*) :

Sifat dan sikap benar adalah amat penting bagi sebuah proses komunikasi, sama ada di peringkat personal maupun massa. Benar atau *al-sidq* bermaksud berlaku benar dan jujur, baik dalam niat, percakapan ataupun perbuatan. Benar juga bertujuan untuk memelihara komunikasi yang berlangsung daripada berlakunya penyelewengan atau

pendustaan terhadap sesuatu kenyataan dan kebenaran. Tanpa sifat dan sikap benar, komunikasi tidak akan dapat menegakkan kebenaran.

Kewajipan bersifat dan bersikap benar ini telah diperintahkan oleh al-Quran melalui firman Allah yang bermaksud :

“ Wahai orang-orang yang beriman! Bertaqwalah kamu kepada Allah, dan hendaklah kamu berada bersama-sama orang-orang yang benar ”

(al-Taubah 9 : 119)

Menurut Hamzah Ya'qub (1978 : 92), sifat dan sikap benar adalah salah satu kayu ukur yang menentukan status serta kemajuan individu dan masyarakat. Menegakkan prinsip kebenaran adalah salah satu sendi kemaslahatan dalam hubungan antara manusia dengan manusia lain dan antara satu golongan dengan golongan yang lain. Justeru, sifat dan sikap benar ini adalah amat penting sebagai prinsip asasi bagi sesebuah proses komunikasi.

Sifat dan sikap benar memainkan peranan penting dalam penyampaian sesuatu mesej pasti akan menjadikan sesuatu kebenaran sentiasa terpelihara serta disanjung. Rasulullah SAW telah menunjukkan contoh secara praktikal berhubung dengan sifat dan sikap benar dalam persoalan komunikasi ini.

Suatu ketika, Rasulullah SAW pernah mengutuskan surat kepada Raja Heraclius, Maharaja Empayar Rom. Ketika menerima surat tersebut, Raja Heraclius telah memanggil orang-orang Arab yang berdagang di negaranya. Lalu ditanya

tentang diri Muhammad. Baginda bertanya sama ada Muhammad pernah berdusta sebelum diangkat menjadi nabi. Para pedagang tersebut menjawab bahawa Muhammad tidak pernah berdusta. Lalu Raja Heraclius mengatakan bahawa orang yang tidak berdusta kepada manusia pasti tidak akan berdusta di atas nama Allah (Hamzah Ya'qub 1978 : 93).

3.2.4 BERANI (*AL-SYAJA'AH*) :

Berani adalah sifat hati yang perlu ada semasa berkomunikasi. Tanpa keberanian, komunikasi mungkin akan gagal berlangsung. Tanpa keberanian juga, mesej yang sepatutnya disampaikan oleh penyampai mungkin gagal disampaikan kepada penerima yang sepatutnya.

Keberanian tidak hanya diukur melalui kesanggupan melakukan sesuatu perkara, tetapi keberanian yang sebenar ialah penguasaan diri serta jiwa semasa menghadapi suasana kritikal seperti marah dan sebagainya. Ini dapat dilihat melalui sabda Rasulullah SAW:

لَيْسَ الشَّدِيدُ بِالصُّرْعَةِ وَإِنَّمَا الشَّدِيدُ الَّذِي يُلْكُ نَفْسَهُ عِنْدَ الْفُضُبْ

(Muslim, *Sahih*, Kitab (45), Bab (30 : 2608), 1990: 16 : 161)

Bermaksud : “ Tidaklah dinamakan berani bagi orang yang berani ketika berlawan, sebaliknya orang yang berani (yang sebenarnya) ialah orang yang dapat menguasai dirinya ketika marah ”

Rasulullah SAW dianggap sebagai teladan bagi sifat dan sikap berani. Baginda dengan beraninya menjalankan dakwah secara terang-terangan ketika masih berada di Mekah. Rasulullah SAW pernah berkhutbah dan berdakwah di kalangan jemaah haji dengan beraninya di Masjidil Haram, sekalipun Baginda amat sedar bahawa tindakan tersebut akan mengundang akibat yang buruk ke atas dirinya daripada kaum Quraisy (Tahia al-Ismail 1996 : 131). Keberanian tersebut adalah sesuai dengan sabda Baginda:

قُلْ الْحَقُّ وَإِنْ كَانَ مِرَا

(Al-Sayuti, *Al-Jami' Al-Saghir*, Hadis (2793), 1981: 1 : 429)

Bermaksud : "... Berkata benarlah walaupun ianya pahit ..." "

3.2.5 ADIL (*AL-'ADL*) :

Komunikasi dalam Islam perlu bersifat adil. Adil bermaksud meletakkan sesuatu pada tempatnya, dengan bersumberkan al-Quran dan al-Sunnah, serta berdasarkan aqidah, syariah dan akhlak.

Menurut Zulkarnain Ammar (1984 :110-111), adil merupakan salah satu daripada sifat utama yang berpusat di hati. Ia lahir daripada tiga sifat lain di hati iaitu kebijaksanaan, *'iffah* (memelihara diri daripada kekejadian) dan berani kerana benar. Adil lahir apabila tiga sifat tersebut berpadu di hati.

Dalam sesebuah proses komunikasi, perlu dipastikan bahawa mesej yang dikomunikasikan adalah bersifat adil, tidak berat sebelah atau membawa kezaliman kepada pihak lain, kecuali di atas sebab-sebab yang diizinkan syarak. Bagi memastikan bahawa mesej yang disampaikan adalah bersifat adil, maka penyampai (komunikator) sendiri terlebih dahulu hendaklah mempunyai sifat adil dalam dirinya.

Sifat adil adalah salah satu sifat yang diamalkan oleh Rasulullah SAW dan dianjurkan sendiri oleh al-Quran. Ini dapat disaksikan melalui firman Allah yang bermaksud :

“ Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil dan berbuat kebaikan, serta memberi bantuan kepada kaum kerabat ... ”

(al-Nahl 16 : 90)

Dalam konteks ini, Rasulullah SAW telah membuktikannya dengan mengatakan bahawa pencuri yang telah sabit kesalahannya akan dijatuhi hukuman potong tangan, malah Baginda bersabda :

لَوْ أَنْ فَاطِمَةَ بُنْتَ مُحَمَّدٍ سَرَقَتْ لَقْطَعَتْ يَدَهَا

(Muslim, *Sahih*, Kitab (29), Bab (2 : 1688), 1990: 11 : 186)

Bermaksud : “... Kalau Fatimah binti Muhammad yang mencuri nescaya akan aku potong tangannya ... ”

3.2.6 RENDAH DIRI (*AL-TAWADHUK*) :

Dalam berkomunikasi, sifat dan sikap merendah diri amatlah penting. Penyampai dan juga penerima sesuatu mesej perlu memiliki sifat serta sikap merendah diri pada dirinya. Ketiadaan sifat merendah diri akan menimbulkan sifat *takabbur* (sompong atau membesarakan diri) dan juga *riak* (menunjuk-nunjuk) dalam diri. Justeru, sifat dan sikap merendah diri ini perlu diamalkan, kerana takabbur dan riak hanyalah akan membawa kepada kesusahan serta kesesatan seperti mana yang dinyatakan oleh al-Quran :

“... Aku akan memalingkan (hati) orang-orang yang sompong takabbur di muka bumi dengan tiada alasan yang benar dari (memahami) ayat-ayatKu (yang menunjukkan kekuasaanKu), mereka (yang bersifat demikian) jika melihat sebarang keterangan (bukti), mereka tidak beriman kepadanya, dan jika melihat jalan (yang membawa kepada) petunjuk, mereka mengambilnya sebagai jalan yang dilalui. Dan sebaliknya jika mereka melihat jalan kesesatan, mereka terus mengambilnya sebagai jalan yang dilalui. Yang demikian itu, kerana mereka mendustakan ayat-ayat Kami dan sentiasa lalai daripadanya ...”

(al-A'raf 7 : 146)

Rasulullah SAW sendiri sentiasa merendahkan dirinya ketika berkomunikasi. Baginda seringkali menyahut dengan lembut jika dipanggil oleh seseorang. Baginda biasanya menyahut panggilan dengan kalimah “ *Labbaik* ” iaitu suatu jawapan yang sangat sopan, lembut dan merendah diri (A. Hassan 1974 : 80).

Rasulullah SAW tidak pernah menganggap dirinya lebih hebat daripada orang lain, sekalipun menyedari bahawa diri Baginda adalah seorang Rasul dan pemerintah tertinggi negara Islam.

3.2.7 SABAR (*AL-SABR*) :

Sabar terbahagi kepada dua kategori iaitu sabar ketika berhadapan dengan musuh dan sabar serta tekun dalam melakukan sesuatu. Sabar dalam berkomunikasi merangkumi kedua-dua makna tersebut.

Ketika berhadapan dengan musibah, seseorang penyampai ataupun penerima perlu bersabar dan tidak mengeluarkan apa-apa kenyataan atau reaksi, dalam apa jua bentuk bahasa atau simbol, yang menunjukkan ketidak-tabahan dirinya menghadapi ujian tersebut. Setiap kesusahan atau musibah adalah ujian daripada Allah dan pasti ada hikmah di sebaliknya.

Penyampai (komunikator) juga perlu sabar dan tekun dalam menyampaikan mesej kepada pihak penerima (komunikan), terutama sekali sekiranya mesej tersebut merupakan perkara kebaikan. Tanpa kesabaran, mesej yang hendak disampaikan mungkin tidak dapat diterima atau difahami dengan baik oleh penerima.

Sabar adalah satu kelebihan, seperti mana yang diterangkan oleh Allah dalam firmanNya yang bermaksud :

“... Demi sesungguhnya! Kami akan menguji kamu dengan sedikit perasaan takut (kepada musuh) dan (dengan merasai) kelaparan, dan (dengan berlakunya) kekurangan dari harta benda dan jiwa serta hasil tanaman. Dan berilah khabar gembira kepada orang-orang yang bersabar. (Iaitu) orang-orang yang apabila ditimpa oleh sesuatu kesusahan, mereka berkata : Sesungghnya kami adalah kepunyaan Allah dan kepada Allah jualah kami kembali ... ”

(al-Baqarah 2 : 155-156)

3.2.8 MEMELIHARA KESUCIAN DIRI (*AL-'IFFAH*) DAN MALU

(*AL-HAYA'*):

Memeliha kesucian diri adalah antara akhlak rohani yang dituntut oleh Islam. Memeliha kehormatan diri daripada segala bentuk tuduhan dan fitnah perlu diamalkan sentiasa. Hal ini dilakukan bermula dengan memeliha hati, diikuti dengan lidah dan anggota badan daripada segala bentuk perbuatan maksiat yang tercela. Allah akan sentiasa mengawasi setiap perlakuan manusia, sama ada secara lahiriah ataupun rohaniah. Komunikasi manusia yang melibatkan pelbagai unsur dan dimensi dalam diri manusia, juga tidak terlepas daripada pengawasan Allah. Firman Allah yang bermaksud :

“... Dan demi sesungguhnya, Kami telah menciptakan manusia dan Kami sedia mengetahui apa yang dibisikkan oleh hatinya, sedang (pengetahuan) Kami lebih dekat kepadanya daripada urat lehernya ... ”

(Qaf 50 : 16)

Perasaan malu terhadap diri dan Allah akan bertindak sebagai pembimbing ke arah pemeliharaan diri dan juga pencegahan diri daripada sebarang bentuk maksiat, sama ada secara zahir ataupun batin. Sabda Baginda SAW :

إِذَا لَمْ تَسْتَحِي فَلَا صَنْعَ مَا شَتَّ

(Bukhari, *Sahih*, Kitab (78), Bab (79 : 6129) 1993: 12 : 154)

Bermaksud : “ Jika engkau tidak malu maka berbuatlah apa sahaja yang engkau kehendaki ”

Rasulullah SAW sekalipun dirinya adalah *ma'sum* (terpelihara daripada kesalahan), namun Baginda sentiasa memelihara dirinya daripada segala bentuk keburukan. Dalam berkomunikasi, Rasulullah SAW tidak pernah mengeluarkan kata-kata yang tidak disenangi. Malah, Baginda akan menggunakan sindiran halus sekiranya ingin menerangkan sesuatu yang tidak manis didengar secara terbuka (A. Hassan 1974 : 72).

Baginda SAW sebagai *qudwah hasanah* (teladan yang baik) sentiasa mengamalkan akhlak mulia ketika berurusan dengan dirinya sendiri ataupun dengan orang lain. Baginda merupakan teladan akhlak mulia terbaik, sesuai dengan tujuan perutusan dirinya iaitu untuk menyempurnakan akhlak yang mulia .

3.3 ETIKA BERKOMUNIKASI DARI SUDUT FIZIKAL (JASMANI) :

Perbincangan mengenai komunikasi dalam aliran semasa dewasa ini lebih banyak menyentuh aspek teknikal. Dalam Islam, selain daripada etika berkomunikasi dari sudut spiritual (rohani), etika berkomunikasi dari sudut fizikal (jasmani) juga amat ditekankan .

Islam tidak menafikan sebarang bentuk pembuktian yang dikemukakan oleh kajian saintifik Barat dalam perbincangan berkaitan komunikasi. Malah, pembuktian saintifik yang tidak bertentangan dengan *nusus* boleh disifatkan sebagai salah satu cara membuktikan kebenaran ajaran Islam itu sendiri.

Apa yang berbeza ialah sains tersebut perlu didasari oleh keimanan dan akhlak Islamiyyah. Justeru, Islam telah menyediakan pedoman dan garis panduan yang dibenarkan bagi sesbuah proses komunikasi. Akhlak dan etika komunikasi tersebut tidak bertujuan untuk menyusahkan manusia, sebaliknya untuk kebaikan dan keamanan sejagat.

Pembuktian saintifik tanpa bimbingan kerohanian, akhlak dan moral hanya mengundang pelbagai masalah dalam kesejahteraan hidup manusia. Sehubungan dengan itu, Islam telah menggariskan akhlak yang perlu dipatuhi oleh manusia semasa berkomunikasi, tanpa mengira apa jua bentuk dan bidangnya. Akhlak dan etika dalam komunikasi Islam dapat disaksikan menerusi prinsip-prinsip serta adab-adab yang digariskan dalam komunikasi.

Tanpa prinsip, adab dan akhlak tersebut, komunikasi masih dapat berlangsung, tetapi mesej dan implikasinya mungkin akan membawa kepada perselisihan faham atau salah faham antara pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi tersebut. Rasulullah SAW menjadi teladan terbaik dalam hal ini. Dengan mengambil pengajaran daripada akhlak dan adab semasa Baginda berkomunikasi, semoga kita juga akan dapat berkomunikasi dengan sebaiknya.

3.4 PRINSIP-PRINSIP UMUM DALAM BERKOMUNIKASI :

Islam telah mengatur prinsip-prinsipnya tersendiri dalam sesuatu proses komunikasi yang berlangsung antara sesama manusia. Prinsip-prinsip tersebut adalah demi memelihara keamanan dan kesejahteraan sejagat. Berdasarkan hakikat yang berlaku

dalam kehidupan manusia secara bermasyarakat, para pengkaji komunikasi dan akhlak telah mencadangkan beberapa prinsip umum dalam berkomunikasi.

Antara prinsip-prinsip tersebut ialah berkomunikasi untuk kebaikan, tidak berbentuk kejian, tidak melibatkan kebatilan, untuk manfaat umum, tidak berbantahan untuk kepentingan peribadi, dilakukan dengan hikmah dan dilakukan sesuai dengan tahap pendidikan serta latar belakang penerimanya. Setiap prinsip tersebut akan memelihara komunikasi agar sentiasa berlangsung seiring dengan kehendak syarak.

3.4.1 DALAM LINGKUNGAN KEBAIKAN :

Islam menggalakkan manusia berkomunikasi, namun telah ditetapkan batasan-batasannya. Komunikasi dalam Islam, terutamanya komunikasi antara sesama manusia, biar apa pun bentuk dan bidangnya, perlu dilakukan dalam lingkungan kebaikan.

Komunikasi dalam lingkungan kebaikan bermaksud setiap bentuk komunikasi, sama ada secara verbal atau non verbal, sama ada di peringkat intrapersonal, interpersonal, massa atau sebagainya, hendaklah hanya menyentuh tentang sesuatu yang baik sahaja. Nilai “ baik ” dan “ kebaikan ” adalah berdasarkan apa yang telah ditentukan syarak menerusi al-Quran dan al-Sunnah (Asmaran As 1992 : 37), bukannya berdasarkan penilaian majoriti manusia ataupun pandangan logik akal atau rasional manusia semata-mata. Nilai-nilai tersebut dinilai berdasarkan niat dan cara perlaksanaannya (Ahmad Amin, t.th. : 37).

Prinsip ini dapat dilihat melalui al-Quran dan al-Sunnah. Terdapat banyak ayat al-Quran dan hadis yang menyentuh mengenai prinsip tersebut. Antaranya, dalam sebuah hadis Rasulullah SAW pernah bersabda :

عَلَيْكَ بِتَقْوِيَّةِ اللَّهِ فَإِنَّمَا جَاءَكُلُّ خَيْرٍ وَعَلَيْكَ بِالْجَهَادِ فَإِنَّهُ رَهْبَانِيَّةُ الْمُسْلِمِينَ وَعَلَيْكَ

بِذِكْرِ اللَّهِ فَإِنَّهُ نُورٌ لَكَ فِي الْأَرْضِ وَذِكْرُكَ لَكَ فِي السَّمَاوَاتِ وَأَخْزِنْ لِسَانَكَ إِلَّا مِنْ خَيْرٍ

فَإِنَّكَ بِذَلِكَ تُغْلِبُ الشَّيْطَانَ

(Al-Haithami, *Majma' Al-Zawa'id*, 1994: 10 : 301)

Bermaksud : " Hendaklah kamu bertaqwa kepada Allah, kerana taqwa itu menghimpunkan segala kebaikan. Dan hendaklah kamu berjihad kerana ia adalah benteng bagi umat Islam. Dan hendaklah kamu lazimi diri kamu dengan zikrullah serta bacaan al-Quran kerana ianya adalah cahaya untuk kamu di bumi dan sebab sebutan nama kamu di langit. Dan peliharalah lidah kamu kecuali dalam kebaikan, kerana dengan itu kamu dapat mengalahkan syaitan "

Maksud kebaikan dalam hadis ialah menjauhkan diri daripada membicarakan sesuatu yang berupa umpatan, kejian, cemuh, fitnah, dusta, gurauan yang melampau, membuka aib orang lain dan sebagainya. Semua itu adalah maksiat, sama ada secara lisan atau penulisan dan sebagainya, yang amat ditegah oleh ajaran Islam. Semua itu juga akan membawa kepada permusuhan dan porak peranda dalam kehidupan manusia.

Memang benar komunikasi secara teknikalnya, boleh berlangsung sekalipun wujud perkataan atau perbuatan yang di luar lingkungan kebaikan. Namun dari segi

akhlak dan moralitinya, ia adalah perbuatan yang dilarang. Selain daripada terlarang, komunikasi yang berlaku di luar batasan kebaikan akan mendedahkan masyarakat kepada situasi yang tidak aman dan tidak sejahtera. Ini menunjukkan bahawa Islam tidak sekadar mengiktiraf komunikasi dari sudut teknikalnya sahaja, tetapi amat menekankan persoalan akhlak dalam proses komunikasi tersebut.

3.4.2 TIDAK BERKAITAN DENGAN SESUATU YANG BATIL :

Percakapan atau apa juu bentuk simbol dan makna yang batil adalah terlalu banyak. Segala bentuk bahasa, simbol dan makna yang berbentuk keburukan adalah dianggap batil. Islam menegah umatnya berkomunikasi dalam perkara yang melibatkan hal-hal berunsurkan kebatilan, atau sesuatu yang membawa kepada permusuhan.

Sebarang bentuk komunikasi yang membawa kepada perkara-perkara batil adalah amat dilarang oleh Islam. Malah, perbuatan tersebut mengundang kepada kesusahan hidup manusia sama ada di dunia ini ataupun di akhirat kelak. Rasulullah SAW sebagai contohnya, adalah seorang yang tidak banyak bercakap. Sekalipun berperanan sebagai Rasul dan pemimpin tertinggi umat Islam, namun Baginda lebih banyak berdiam diri dan hanya bercakap mengikut keperluan. Dalam sebuah hadis, Rasulullah SAW bersabda :

من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيراً أو ليصمت

(Bukhari, *Sahih*, Kitab (78), Bab (31: 6018), 1993: 12 : 59)

Bermaksud : “ Barangsiapa yang beriman dengan Allah dan Hari Akhirat, maka hendaklah berkata-kata tentang kebaikan, atau berdiam diri sahaja ”

3.4.3 TIDAK BERBENTUK CACIAN ATAU KEJIAN :

Islam menegah sebarang bentuk komunikasi yang mengandungi perkataan, tindakan atau apa jua makna yang bersifat keji seperti penghinaan, fitnah, dusta, ejekan, maki hamun, riak, membuka keburukan atau kelemahan orang lain, pendedahan aurat, dan sebagainya.

“ Keji ” dalam konteks komunikasi ini bukan hanya sekadar keji pandangan manusia, tetapi sebarang bentuk kekejian pada pandangan syarak.

Larangan penggunaan kata-kata keji dalam berkomunikasi adalah bersifat umum, termasuklah kepada orang bukan Islam. Berhubung dengan perkara tersebut, Rasulullah SAW telah bersabda :

إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْفَاحِشَ الْمُتَفَحِّشَ

(Abu Daud, *Sunan*, Kitab (35), Bab (6 : 4792), 1997: 5 : 95)

Bermaksud : “... Sesungguhnya Allah tidak suka kepada orang yang suka mengeji (cacian atau kesat) dan perbuatan yang keji ...”

Berdasarkan hadis tersebut, ternyata Islam tidak sekadar menegah kejian dari sudut perkataan sahaja, tetapi juga dari sudut perbuatan. Komunikasi, dalam apa jua fungsinya, turut melibatkan kedua-dua aspek tersebut. Justeru, kejian adalah amat ditegah dalam komunikasi Islam, kecuali dalam keadaan tertentu.

Kejian hanya diizinkan bagi perkara-perkara yang sememangnya keji seperti zina, liwat dan sebagainya. Namun begitu, kejian tersebut hendaklah dilakukan dengan hikmah dan bahasa yang baik serta tegas (Mustafa Haji Daud 1995 : 170-171). Kejian dalam konteks tersebut mestilah dilakukan dengan tujuan kebaikan, bukan hanya sekadar mengeji. Kejian yang dibenarkan tersebut sentiasa terikat dengan adab dan akhlaknya.

3.4.4 UNTUK MANFAAT UMUM :

Rasulullah SAW telah bersabda dalam sebuah hadis :

من حسن إسلام المرء ترك ما لا ينفعه

(Al-Tirmizi, *Sunan*, Hadis (2419), 1980: 3 : 382)

Bermaksud : “Antara kebaikan keislaman seseorang itu ialah meninggalkan apa jua yang tidak berguna”

Hadis tersebut dengan terang telah menjelaskan bahawa nilai keislaman seseorang turut dilihat dari sudut perlakuan yang memanfaatkan dan peninggalan

sesuatu yang tidak bermanfaat. Hal yang sama juga ditekankan dalam perjalanan sesebuah komunikasi.

Dalam sebuah hadis yang lain, Rasulullah SAW menggalakkan penyampaian apa jua maklumat yang berupa kebaikan kepada orang lain. Ia merupakan sebahagian daripada tanggungjawab dakwah yang perlu dilakukan oleh setiap individu Muslim.

Sabda Baginda :

بلغوا عني ولو آية

(Al-Tirmizi, *Sunan*, Hadis (2808), 1980: 4 : 147)

Bermaksud : “ ... Sampaikanlah daripadaku walau sepotong ayat ... ”

Penyampaian sesuatu maklumat juga merupakan salah satu fungsi utama komunikasi yang sentiasa berlangsung dalam kehidupan manusia. Komunikasi dalam Islam hendaklah berlangsung dalam konteks dan bentuk yang diizinkan syarak. Ini termasuklah meninggalkan percakapan atau penghuraian simbol dan makna yang tidak bermanfaat dalam apa jua bentuknya.

Komunikasi yang melibatkan sesuatu yang sia-sia sekalipun boleh berlangsung secara teknikalnya, namun tidak diterima oleh Islam kerana ia lebih merupakan pembaziran sama ada dari segi masa ataupun tenaga. Malah ia boleh mengundang permusuhan serta menggongcang kestabilan dan keharmonian hidup bermasyarakat.

3.4.5 DENGAN HIKMAH :

Komunikasi dalam Islam hendaklah berlangsung secara hikmah. Maksud hikmah di sini ialah dengan perkataan atau perbuatan yang baik serta dapat diterima dengan mudah oleh penerima (komunikan). Menggunakan hikmah dalam berkomunikasi bermaksud bijak berkomunikasi dengan mengambil kira keadaan serta keperluan semasa. Dalam hal ini, Allah Ta’ala telah berfirman yang maksudnya :

“... Serulah ke jalan Tuhanmu (wahai Muhamma) dengan hikmat kebijaksanaan dan nasihat pengajaran yang baik, dan berbahaslah dengan mereka (yang engkau serukan itu) dengan cara yang lebih baik ...”

(al-Nahl 16 : 125), dan

“... Kalaulah engkau bersikap kasar lagi keras hati, tentulah mereka lari dari kelilingmu ...”

(al-Imran 3 : 159)

Rasulullah SAW dan para sahabatnya merupakan contoh terbaik dalam persoalan ini. Komunikasi mereka secara berhikmah telah terbukti dengan keutuhan Peradaban Islam yang mereka bina. Mereka berjuang menegakkan Islam dengan penuh hikmah, sama ada antara sesama masyarakat Islam ataupun dengan orang kafir.

Hikmah yang diamalkan oleh generasi awal Islam tersebut adalah sentiasa bersesuaian dengan konteks dan keadaan. Malah komunikasi mereka tersebut turut mendapat pengiktirafan al-Quran. Firman Allah yang bermaksud :

“ ... dan orang-orang yang bersama dengannya bersikap keras dan tegas terhadap orang kafir (memusuhi Islam), dan sebaliknya bersikap kasih sayang serta belas kasihan sesama mereka (umat Islam) ... ”

(al-Fath 48 : 29)

3.4.6 TIDAK BERBANTAHAN UNTUK KEPENTINGAN PERIBADI :

Islam amat menggalakkan perbincangan, dialog atau musyawarah dengan tujuan untuk mendapatkan kebenaran dan keamanan dalam hidup bermasyarakat. Namun, andainya semua itu dilakukan demi kepentingan peribadi, ia amat ditegah oleh Islam.

Fenomena berselisih pendapat atau berbantahan adakah tidak dapat dielakkan dalam sebarang bentuk perbincangan, debat atau dialog. Justeru, semua itu perlu dilakukan atas dasar mendapatkan persepakatan demi kebenaran. Tetapi sekiranya dilakukan demi kepentingan peribadi atau pihak tertentu, maka semua itu hanya akan membawa kepada permusuhan dan perselisihan faham yang berpanjangan. Ini amatlah dilarang oleh Islam. Sabda Rasulullah SAW :

لَا يُؤْمِنُ الْعَبْدُ إِلَيْهِ مَا كَلَّهُ حَقٌّ يَرْكُ الكَذْبَ فِي الْمَزَاحَةِ وَالْمَرَاءِ

وَإِنْ كَانَ صَادِقاً

(Al-Haithami, *Majma' Zawa'id*, 1994: 1: 92)

Bermaksud : “Tidak sempurna iman seseorang sehingga ia meninggalkan dusta dalam gurauan dan berbantah-bantahan sekalipun ia merasakan bahawa dirinya adalah benar”, dan

إِنَّ أَبْغَضَ الرِّجَالِ إِلَى اللَّهِ الْأَكْلَدُ الْخَصْمُ

(Bukhari, *Sahih*, Kitab (46), Bab (14 : 2457), 1993: 5 : 397)

Bermaksud : “ ... Sesungguhnya manusia yang paling dibenci oleh Allah ialah orang yang suka bermusuh-musuhan dan gemar berbantah-bantahan ... ”

Dalam konteks komunikasi, perlu dibezakan antara berbantahan atau perdebatan yang menjurus kepada permusuhan dengan musyawarah dan muzakarah yang bertujuan untuk mencapai persepakatan dalam mendapatkan kebenaran. Fenomena tersebut adalah mencakupi semua bentuk komunikasi, sama ada di peringkat personal ataupun massa. Komunikasi sepatutnya digunakan untuk mencapai kebaikan dan keamanan umum, bukannya untuk kepentingan peribadi ataupun pihak tertentu yang mungkin menjurus ke arah perbalahan.

3.4.7 SESUAI DENGAN TAHAP DAN LATAR BELAKANG PENGETAHUAN PENERIMA :

Islam menggalakkan komunikasi untuk menyampaikan makna, mesej ataupun pengetahuan. Namun bagitu, komunikasi tersebut hendaklah dilakukan sesuai dengan tahap dan latar belakang pengetahuan penerimanya. Ini kerana komunikasi akan gagal memenuhi sepenuhnya fungsi sebenar andainya proses tersebut berlangsung dalam keadaan yang tidak seimbang dari segi *field of experience* (latar belakang sosiobudaya) atau *frame of referencenya* (nilai pandangannya).

Tahap dan latar belakang pengetahuan penerima perlu diambil kira agar mesej yang disampaikan dapat diterima dengan baik serta berkesan. Dalam konteks ini, latar belakang tersebut yang bergandingan dengan penyampaian secara hikmah akan dapat menyampaikan mesej dengan jelas kepada penerima.

Tahap serta latar belakang pengetahuan penerima dalam sesebuah proses komunikasi merupakan suatu perkara yang sentiasa diambil berat oleh para Nabi ketika menyampaikan mesej Ilahi. Pembicaraan yang tidak sesuai dengan tahap pemikiran serta pengetahuan penerima mungkin akan membawa kepada berlakunya fitnah dan porak peranda dalam masyarakat. Sabda Rasulullah SAW :

مَا أَنْتُ بِمُحَدِّثٍ قَوْمًا حَدَّيْنَا لَا تَبْلُغُهُ عَقْرُوهُمْ إِلَّا كَانَ لِعَضُّهُمْ فَتَةٌ

(Muslim, *Sahih, Muqadimmah Kitab, Bab (3 : 5)*, 1990: 1 : 76)

Bermaksud : “ ... Janganlah kamu berbicara kepada sesuatu kaum sebuah bicara yang tidak dapat ditangkap oleh akal fikiran mereka, melainkan akan menjadi suatu fitnah antara sesama mereka ... ”

Allah menciptakan manusia dengan pelbagai perbezaan. Namun, setiap sesuatu itu pasti mempunyai hikmah, di mana kebaikannya akan kembali kepada manusia itu sendiri.

Melalui prinsip-prinsip berkomunikasi yang telah dianjurkan oleh Islam, sesebuah proses komunikasi pastinya akan berjalan lebih lancar dan mengandungi kebaikan untuk kesejahteraan hidup manusia.

3.5 ADAB-ADAB BERKOMUNIKASI :

Islam telah mengatur adab-adab yang perlu dipatuhi ketika berkomunikasi. Adab-adab dalam berkomunikasi merupakan sebahagian daripada sistem akhlak yang diaturkan oleh Islam untuk kepentingan dan kebaikan manusia. Adab-adab tersebut bertujuan agar komunikasi boleh berlangsung dengan baik, mesej dapat disampaikan kepada penerima dengan baik, seterusnya mewujudkan keamanan serta kesejahteraan dalam kehidupan bermasyarakat.

Antara adab yang digariskan oleh Islam dalam berkomunikasi ialah berkomunikasi dengan teratur, fasih, menggunakan bahasa mudah, mengenai perkara yang mudah difahami, dengan kepanjangan sederhana, memberikan perhatian kepada penerima, melapangkan hati penerima dan melapangkan hati penyampai.

3.5.1 BERKOMUNIKASI DENGAN TERATUR :

Maksud teratur dalam berkomunikasi ialah mengutamakan sesuatu yang lebih penting ketika berkomunikasi. Yang tidak atau kurang penting, boleh dikemudiankan. Penyusunan berdasarkan kepentingan ini perlukan kepada ketelitian agar komunikasi dapat berlangsung dengan baik. Sikap tidak teratur atau gopoh ketika berkomunikasi akan menyebabkan penerima sukar memahami atau mungkin tidak akan faham mesej yang hendak disampaikan (Fauziah Mohamad 1996 : 93).

Rasulullah SAW sentiasa tenang dan teratur ketika berbicara. Ini dapat dilihat daripada komentar yang diriwayatkan oleh para sahabat Baginda :

كان كلام رسول الله صلى الله عليه وسلم كلاماً فصلاً يفهمه كل من سمعه

(Abu Daud, *Sunan*, Kitab (35), Bab (21 : 4839), 1997: 5 : 111)

Bermaksud : “ Percakapan Rasulullah SAW itu adalah satu-satu, mudah dimengerti oleh sesiapa sahaja yang mendengarnya ” , dan

أن النبي صلى الله عليه وسلم كان يحدث حديثاً لو عده العاد لأحصاء

(Bukhari, *Sahih*, Kitab (61), Bab (23 : 3567), 1993: 7 : 261)

Bermaksud : “ Rasulullah SAW apabila berbicara, kalau hendak dikira kata-katanya, akan dapat dikira oleh orang yang mengira ”

Dalam konteks ini, pembicaraan atau percakapan Rasulullah SAW adalah komunikasi. Adab dan prinsip yang sama boleh digunakan dalam bentuk-bentuk komunikasi lain seperti komunikasi massa dan sebagainya. Setiap sesuatu perlu dilakukan dengan teratur dan mengikut keutamaannya.

3.5.2 BERKOMUNIKASI DENGAN FASIH :

Bahasa atau simbol yang digunakan ketika berkomunikasi hendaklah tepat dan betul. Bahasa dan simbol yang tidak tepat atau tidak betul akan membawa kepada kemungkinan berlakunya komunikasi yang tidak cekap, ataupun gagal berlangsung.

Begitu juga dengan sikap berpura-pura atau berlebih-lebihan ketika berkomunikasi turut memberikan implikasi yang sama. Sikap sebegitu hanya akan membuatkan pihak penerima meragui mesej yang disampaikan oleh komunikator, terutama sekali andainya sikap tersebut telah menjadi amalan komunikator berkenaan. Kefasihan ketika berkomunikasi perlu diamalkan agar komunikasi dapat berjalan dengan baik dan mesra. Ini bersesuaian dengan hadis Rasulullah SAW :

إِنَّ اللَّهَ يَغْضِبُ عَلَى الْمُبَلِّغِ مِنَ الرِّجَالِ الَّذِي يَتَخَلَّ بِلِسَانِهِ كَمَا تَخَلَّ الْبَاقِرَةُ بِلِسَانِهَا

(Al-Tirmizi, *Sunan*, Hadis (3011), 1980: 4 : 219)

Bermaksud : “ Sesungguhnya Allah tidak suka orang yang berpura-pura fasih dalam bicaranya, iaitu orang yang merentak-rentak dengan lidahnya, seperti seekor lembu yang mengunyah-ngunyah dengan lidahnya ”

Kefasihan perlu diamalkan dalam apa jua bentuk dan bidang komunikasi. Ia banyak membantu para penerima menerima dan memahami mesej dengan lebih mudah.

3.5.3 BERKOMUNIKASI MENGENAI PERKARA YANG MUDAH DIFAHAMI :

Latar belakang pengetahuan penerima (komunikan) perlu diambil kira ketika berkomunikasi, agar komunikasi dapat berlangsung dengan baik. Di samping itu, mesej juga akan dapat diterima dan difahami dengan mudah.

Bagi memudah serta melancarkan proses komunikasi, perkara atau mesej yang hendak disampaikan hendaklah sesuai dengan tahap pengetahuan dan latar belakang penerimanya.

Rasulullah SAW amat menitik-beratkan percakapan dengan bahasa dan gaya yang mudah difahami. Malah, berkomunikasi mengenai perkara yang mudah difahami merupakan ajaran dan gesaan daripada Rasulullah SAW sendiri melalui hadis-hadis, antaranya:

حَدَّثَنَا النَّاسُ بِمَا يَعْرَفُونَ أَخْبَوْنَ أَنَّ يَكْذِبُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ

(Bukhari, *Sahih*, Kitab (3), Bab (49 : 127), 1993: 1 : 304)

Bermaksud : "... Berbicaralah kepada manusia dengan apa yang boleh mereka mengerti. Apakah kamu mahu mereka mendustakan Allah dan RasulNya ... "

" Bicara " dalam hadis tersebut jelas sekali memberikan pengertian penyampaian mesej, yang menjadi salah satu fungsi utama sesebuah proses komunikasi.

3.5.4 BERKOMUNIKASI DENGAN KEPANJANGAN SEDERHANA :

Kadar mesej dan penyampaian dalam sesebuah proses komunikasi perlu disesuaikan dengan masa serta ruangan yang sepatutnya, bergantung kepada keadaan. Dalam hal ini, komunikasi yang dilakukan tidak perlu panjang meleret-leret dan tidak pula

pendek sampai tergantung-gantung. Kepanjangan hanya mengundang kebosanan, manakala kependekan pula hanya menyebabkan ketidak-fahaman. Oleh itu, mesej dan masa yang digunakan bagi melangsungkan sesbuah komunikasi hendaklah dalam kuantiti sederhana.

Rasulullah SAW yang menjadi model berkomunikasi, sentiasa mengamalkan kesederhanaan, sama ada dalam perbicaraan lisan, perbuatan ataupun dalam surat-suratnya. Perkataannya adalah ringkas, jelas, manis, sedap didengar tetapi mengandungi erti serta maksud yang dalam dan meluas (A. Hassan 1974 : 68).

Para sahabat telah meriwayatkan kesederhanaan Baginda tersebut. Antaranya ialah riwayat Jabir bin Samurah :

كنت أصلِي مع رسول الله صلى الله عليه وسلم وكانت خطبته قصداً وصلاته قصداً

(Muslim, *Sahih*, Kitab (7), Bab (13 : 866), 1990: 6 : 153)

Bermaksud : "Saya pernah bersembahyang bersama-sama Rasulullah SAW. Sembahyangnya adalah sederhana dan khutbahnya juga adalah sederhana"

3.5.5 MEMBERIKAN PERHATIAN KEPADA PENERIMA :

Penyampai atau komunikator perlu memberi perhatian kepada penerimanya ketika berkomunikasi. Dengan itu, penerima akan lebih berminat dan mudah memahami

mesej yang hendak disampaikan. Perhatian yang dimaksudkan di sini ialah fokus atau tumpuan perhatian serta pandangan dan wajah penyampai hendaklah ditujukan kepada penerima.

Rasulullah SAW sentiasa memberikan perhatian kepada pendengar atau penerima mesej yang hendak Baginda sampaikan, sehingga pendengar atau penerima merasakan seolah-olah pembicaraan Rasulullah SAW tersebut adalah terfokus kepada dirinya. Fauziah Mohamad (1996 : 102) telah memetik riwayat al-Tabarani berhubung dengan perkara tersebut :

“Amru bin Al-‘Ass meriwayatkan : ... Adalah Rasulullah SAW memberikan wajah dan percakapannya kepada kaum-kaum yang jahat dengan tujuan untuk menjinakkan mereka. Kemudian Baginda memberikan pula wajah dan percakapannya kepadaku, sehingga aku menyangka akulah orang yang terbaik di antara kaum itu ... ”

3.5.6 MELAPANGKAN HATI PENERIMA :

Ketika berkomunikasi, seboleh mungkin penyampai hendaklah menggunakan nada serta bahasa dan wajah yang boleh melapangkan hati penerima. Perlu juga dielakkan daripada penerima merasa tersinggung akibat nada, bahasa dan wajah penyampai.

Sindiran, misalnya, tetap akan menyentuh hati atau menyinggung penerima sekalipun ia dikemukakan dengan wajah yang manis dan bahasa yang indah. Sindiran hanya digunakan dalam situasi yang bersesuaian dengan kehendak syarak sahaja, seperti ketika menyebut atau mengajar mengenai sesuatu perkara yang tidak manis diperkatakan secara terbuka.

Oleh itu, setiap elemen tersebut iaitu nada, bahasa dan wajah penyampai, perlu sentiasa diambil kira agar komunikasi dapat berjalan dengan baik serta berkesan. Jika diabaikan, komunikasi yang berlangsung mungkin akan gagal menarik perhatian penerima untuk terus berinteraksi dan berkomunikasi. Rasulullah SAW sentiasa tersenyum dan menggunakan kata-kata yang baik ketika berkomunikasi, selaras dengan sabda Baginda :

بسمك في وجه أخيك صدقة

(Al-Tirmizi, *Sunan*, Hadis (2022), 1980: 3 : 228)

Bermaksud : “... senyumanmu pada wajah saudaramu adalah sedekah ...”

3.5.7 MEMBERIKAN PERHATIAN KEPADA PENYAMPAI :

Penerima atau komunikan juga perlu beradab ketika berkomunikasi. Antaranya ialah penerima hendaklah memberikan perhatian kepada penyampai terhadap mesej atau apa jua yang ingin disampaikannya.

Seboleh-bolehnya, penerima hendaklah menunjukkan minat terhadap mesej yang disampaikan oleh penyampai, dan menerima mesej tersebut dengan baik. Rasulullah SAW sendiri sentiasa menunjukkan minat terhadap orang yang berbicara. Anas bin Malik telah meriwayatkan :

ما رأيت رجلاً أذن رسول الله فينحى رأسه حق يكون الرجل هو الذي ينحى

رأسه وما رأيت رجلاً أخذ بيده فترك حق يكون الرجل هو الذي يدع بيده

(Abu Daud, *Sunan*, Kitab (35), Bab (6 : 4794), 1997: 5: 95)

Bermaksud : "... Saya tidak pernah melihat seorang lelaki yang berbisik-bisik ke telinga Nabi SAW, lalu Baginda menarik kepalanya daripada orang itu, melainkan setelah orang itu menarik kepalanya terlebih dahulu daripada Nabi. Dan saya tidak pernah melihat Nabi SAW memegang tangan seseorang lelaki, lalu dilepaskannya, melainkan setelah orang yang dipegang tangannya itu terlebih dahulu melepaskan tangannya ..." "

Adab-adab berkomunikasi yang telah dikemukakan, walaupun agak menekankan aspek verbal, namun sebenarnya turut merangkumi bentuk serta bidang komunikasi yang lain. Islam telah menggariskan adab-adab berkomunikasi. Rasulullah SAW merupakan contoh teladan terbaik bagi menerangkan adab dan akhlak tersebut. Tanpa adab dan akhlak tersebut, komunikasi masih boleh berlangsung secara teknikalnya, tetapi akan berada di luar sempadan panduan syarak. Akhlak, prinsip dan adab berkomunikasi yang dianjurkan oleh Islam sebenarnya adalah untuk kebaikan manusia sendiri. Tanpa unsur-unsur tersebut, komunikasi akan menjadi pincang.

3.6 KEPINCANGAN DALAM KOMUNIKASI ANTARA SESAMA

MANUSIA :

Dalam kajian ilmu komunikasi daripada perspektif saintifik Barat, kepincangan komunikasi biasanya dilihat dari sudut teknikal. Ini adalah selaras dengan tumpuan kajian komunikasi mereka yang lebih terfokus kepada komunikasi yang berlangsung

antara sesama manusia, dengan penekanan dari sudut teknikal dan sikap luaran manusia. Fenomena ini berlaku kerana kerangka pemikiran dan kajian mereka adalah berada dalam lingkungan positivistik.

Daripada perspektif Islam, kepincangan komunikasi juga berlaku. Namun, perbincangan mengenai kepincangan komunikasi tidak difokuskan kepada aspek teknikal sahaja. Malah kepincangan juga dilihat dari sudut spiritual (rohani). Ini kerana dalam Islam, lahiriyah adalah manifestasi kepada rohaniyyah. Maksudnya, apa yang berlaku secara zahir sebenarnya adalah refleksi atau pancaran kepada sifat dan sikap dalaman individu tersebut. Justeru, untuk memperbaiki kepincangan lahiriyah atau fizikal, perlu dibaiki kepincangan rohaniyyahnya terlebih dahulu.

Kepincangan berkomunikasi akan berlaku sekiranya wujud sifat dan sikap negatif yang dikenali juga sebagai *akhlak mazmumah*. Akhlak mazmumah (akhlak tercela) berlaku kerana wujudnya kepincangan interaksi dan komunikasi antara manusia dengan Allah. Kepincangan komunikasi antara manusia menunjukkan wujudnya kepincangan hubungan antara akhlak dan syariah dengan aqidah.

Fenomena tersebut terhasil apabila manusia gagal mengawal dirinya daripada godaan hawa nafsu. Iblis telah berjanji untuk menyesatkan manusia melalui tuntutan hawa nafsunya. Firman Allah yang bermaksud :

“ ... Iblis berkata : Wahai Tuhan ! Kerana Engkau telah menjadikan daku sesat, (maka) demi sesungguhnya aku akan memperelokkan segala jenis maksiat kepada Adam dan zuriatnya di dunia ini, dan aku akan menyesatkan mereka semuanya ... ”

(al-Hijr 15 : 39)

Antara akhlak mazmumah yang terlibat secara langsung dengan kepincangan berkomunikasi tidak ikhlas atau berpura-pura, khianat, bohong atau dusta, takutkan manusia lain, zalim, sompong, takabbur, riak, ego, malas, putus asa, terlalu banyak bergurau dan ketawa, memfitnah, menghina dan mencela, mengumpat, mengadu domba, membuka rahsia atau aib seseorang, dan sebagainya.

Segala apa juu yang menyalahi peraturan syarak adalah dianggap sebagai maksiat dan ia merupakan kepincangan dalam berkomunikasi. Akhlak mazmumah yang menjadi punca kepincangan berkomunikasi boleh tercetus serta merebak dalam semua bidang dan bentuk komunikasi.

Demi memelihara kehidupan daripada mengalami kepincangan, manusia perlu mengawal hawa nafsunya dengan baik ke arah yang direhui Allah. Hawa nafsu yang tidak terkawal akan menyusah dan membinasakan manusia. Pengawalan hawa nafsu adalah jihad yang paling besar bagi seseorang individu Muslim.

Akal manusia perlu dipandu berdasarkan wahyu agar sentiasa berada di atas landasan yang benar dan tidak terpengaruh dengan godaan hawa nafsu. Malah pengawalan akal agar berpandukan wahyu seterusnya melakukan amal salih merupakan salah satu tanda kekuatan seseorang individu Muslim.

Ketika berkomunikasi, Islam membenarkan manusia memperkatakan tentang orang lain atau perkara keburukan, namun masih terikat dengan batasan dan larangan syarak. Komunikasi perlu berlangsung dalam bentuk yang dianjurkan oleh syarak.

Sekiranya berlangsung di luar lingkungan syarak, maka ia akan termasuk ke dalam apa yang diistilahkan sebagai maksiat.

Setiap akhlak, prinsip dan adab berkomunikasi yang diaturkan oleh Islam adalah bertujuan untuk kebaikan serta keamanan hidup manusia sejagat. Oleh itu, akhlak, prinsip dan adab berkomunikasi yang telah digariskan tersebut perlu dipatuhi. Kepincangan berkomunikasi akan membawa kepada suasana porak peranda dan kecelaruan serta keruntuhan nilai dalam kehidupan.

3.7 KESIMPULAN :

Secara teknikal, tiada perbezaan antara komunikasi perspektif Islam dengan apa yang telah dibuktikan oleh sains Barat. Namun, sains telah meninggalkan sesuatu yang lebih penting tetapi amat ditekankan oleh Islam, iaitu akhlak, secara fizikal dan spiritual, dalam semua bentuk serta bidang komunikasi.

Komunikasi manusia dalam perspektif Islam, mempunyai hubungan yang rapat antara aspek fizikal dan spiritual. Komunikasi manusia yang terdiri daripada simbol dan makna, perkataan dan perbuatan, dilihat berlangsung secara fizikal atau zahir sebenarnya adalah refleksi atau manifestasi rohaninya. Justeru, aspek kerohanian atau spiritualiti adalah amat dititik-beratkan dalam perbincangan komunikasi Islam.

Manusia, khususnya masyarakat Islam, telah diberikan panduan tentang bentuk komunikasi yang sepatutnya berlangsung antara sesama mereka. Tanpa akhlak, prinsip dan adab, komunikasi akan menjadi pincang. Kepincangan komunikasi akan

menyebabkan berlakunya keruntuhan nilai dan moral yang berleluasa dalam kehidupan masyarakat manusia.

Akhlik, prinsip dan adab berkomunikasi menjadi komunikasi Islam adalah tersendiri dan membentuk kebudayaan yang standard bagi masyarakat Islam tanpa mengira sempadan bangsa, bahasa, masa dan geografi. Komunikasi Islam adalah fleksibel, boleh menerima perubahan mengikut keadaan, selagi tidak bertentangan dengan *nusus syar'ie*.