

## **BAB II**

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI KOMUNIKASI**

#### **DALAM AL-QUR'AN**

##### **II.1. Muqaddimah.**

Islam merupakan suatu sistem kehidupan yang sempurna, yang mengajar umatnya untuk menuju suatu peringkat kesempurnaan (*insān al-kāmil*). Kesempurnaan Islam ini terdapat dalam sumber dan isi ajarannya yang bukan hanya menyentuh permasalahan-permasalahan dalam kehidupan pada masa al-Qur'an ini diturunkan, melainkan sumber ini menyentuh juga permasalahan semasa dan yang akan datang.

Islam pula sejalan dengan segala bentuk kebudayaan yang sihat dan peradaban yang berguna, yang diciptakan oleh akal manusia untuk kebaikan dan kemajuan kemanusiaan, walau sampai di manapun akal manusia itu meningkat maju dan kehidupan ini tumbuh dan berkembang.<sup>1</sup>

Kesempurnaan Islam ini adalah disebabkan oleh sumber pokoknya, iaitu al-Qur'an dan al-Sunnah. Kedua-dua sumber inilah yang merupakan konsep yang

---

<sup>1</sup> Mahmūd Syaltūt (1980), *Al-Islām 'Aqīdah wa Syarī'ah*. Qahirah: Dār al-Syurūq, h.9.

mengajar kebenaran, juga sekaligus menjadi pedoman hidup manusia dalam segala aspek. Daripada kedua-dua sumber pokok ajaran Islam ini, Prof. Dr. Syeikh Mahmûd Syaltût membahagikannya menjadi dua cabang pokok, iaitu akidah dan syari'ah.<sup>1</sup>

Dalam sejarah penurunan hukum Islam (*târîkh al-tasyîr*), akidah (kepercayaan) merupakan bidang teori yang lebih dahulu muncul sebelum yang lain-lainnya, kenyataan ini nampak dalam ayat-ayat yang turun dalam periode Makkah, yang isinya menanam kepercayaan kepada keesaan Allah, yang mesti dipercayai oleh semua sebelum aspek yang lainnya. Juga dalam ayat-ayat yang menjelaskan tentang Nabi-Nabi sebelum Nabi Muhammad yang ketika itu mereka diutuskan kepada kaumnya, dan pertama kali yang mereka ajarkan ialah dasar kepercayaan kepada Allah (*tauhîd*).

Islam menempatkan *Syahâdah* (pengakuan atau pernyataan) sebagai tanda seseorang telah memiliki asas akidah Islam, dengan menempatkan pengakuan kepada Allah dan Rasul-Nya pada peringkat yang paling atas dalam Rukun Islam. Dari kenyataan ini membuktikan bahawa akidah merupakan pokok atau dasar daripada ajaran Islam.

Cabang yang kedua daripada pokok ajaran Islam ialah syari'ah, yang merupakan sistem hidup yang telah ditetapkan Allah atau pokok-pokok aturan yang

---

<sup>1</sup>Syaltût (1980), *ibid.*, h. 10.

telah disyari'atkan. Kemudian manusia menggunakan pokok-pokok aturan tersebut untuk dirinya dalam berhubungan dengan Tuhanya, saudara muslim, sesama manusia, atau dengan makhluk yang lainnya.<sup>1</sup>

Daripada dua cabang pokok ajaran Islam ini, jelas bahawa Islam telah menggariskan kehidupan manusia dari dua sudut, sudut yang pertama adalah akidah yang berhubungan dengan keyakinan dan keimanan. Sudut yang keduanya adalah syari'ah yang berhubungan dengan segala aktiviti manusia sama ada dengan Allah mahupun dengan semua ciptaan-Nya. Al-Qur'an sering mengungkapkan kedua-dua sudut tersebut secara bersamaan, ertiinya kedua-duanya itu tidak dapat terpisah antara satu sama lain, atau tidak dapat hanya memilih salah satu sahaja. Dalam al-Qur'an akidah sering diungkapkan dengan istilah keimanan dan syari'ah sering diungkapkan dengan istilah amal soleh, seperti dalam firman Allah yang menyatakan:

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَى وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنَجْعِلَنَّهُ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَخْرَهُمْ

(٩٧) بِالْخَيْرِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Maksudnya:

"Barang siapa yang mengerjakan amal soleh, baik lelaki mahupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik daripada apa yang telah mereka kerjakan".

Terjemahan Surah *al-Nahl* (16):97.

<sup>1</sup> *Ibid.*, h. 10

Atau pada ayat lain yang menyatakan:

إِنَّ الَّذِينَ حَمَلُوا وَعْدَهُ الصَّالِحَاتِ كَانُوا لَهُمْ جَنَاحَاتُ الْفِرْدَوْسِ مُرْبَطَةٌ (١٠٧) حَالَ الدِّينَ فِيهَا

لَا يَمْغُونَ عَنْهَا حِوَّلًا (١٠٨)

Maksudnya:

"Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan beramal soleh, bagi mereka ialah Syurga Firdaus menjadi tempat tinggal, mereka kekal di dalamnya, mereka tidak ingin berpindah daripadanya".

Terjemahan Surah *al-Kahfi* (18):107-108.

Daripada kedua-dua ayat di atas menunjukkan bahawa akidah yang diistilahkan dengan keimanan dan syari'ah yang diistilahkan dengan amal soleh, merupakan dua sudut dalam satu bangunan, iaitu bangunan Islam yang sandaran utamanya ialah al-Qur'an dan al-Sunnah.

Dengan demikian segala aspek yang berhubungan dengan kehidupan manusia sebagai makhluk sosial, tidak dapat terpisah daripada landasan utamanya iaitu al-Qur'an dan al-Sunnah. Hal ini demikian kedua-dua landasan utama ini merupakan landasan daripada kedua-dua cabang utamanya, iaitu akidah dan syari'ah. Dan hubungan manusia dalam ruang lingkup sosial merupakan bahagian dalam pembahasan syari'ah, sebab aspek sosial ini berhubungkait dengan aspek mu'amalah, sementara aspek mu'amalah ini merupakan bahagian kecil daripada pembahasan syari'ah yang begitu luas.

Komunikasi merupakan salah satu bentuk interaksi manusia dalam kehidupan sosial, yang tidak dapat terlepas daripada kedua-dua sumber tadi. Ini kerana proses komunikasi ini merupakan bahagian penting dalam mu'amalah, iaitu hubungan manusia dengan sesama manusia yang lebih luas. Islam menghendaki nilai-nilai *syar'i* ini dapat mewarnai dalam proses komunikasi, sehingga dengan keadaan ini akan lahir suatu kondisi yang mana komunikasi itu akan melahirkan suatu kedamaian bukannya permusuhan sesuai dengan matlamat dari ajaran Islam itu sendiri sebagai agama yang akan menciptakan kedamaian di muka bumi (Surah *al-Anbiyā'* [21]:107). Hal inilah yang tercermin dalam salah satu ayat yang menyatakan:

وَعِنَّ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هُوَنَا وَإِذَا حَاطَبُهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا  
سَلَامًا (٦٣)

Maksudnya:

“Dan hamba-hamba Tuhan Yang Maha Penyayang itu (ialah) orang-orang yang berjalan di atas bumi dengan rendah hati dan apabila orang-orang jahil menyapa mereka, mereka mengucapkan kata-kata yang baik”.

Terjemahan Surah *al-Furqān* (25):63.

## II.2. Istilah-istilah komunikasi dalam al-Qur'an.

Al-Qur'an yang mendoktrin dirinya sebagai Kitab yang sempurna serta dijaga daripada segala usaha yang akan menghilangkan kesuciannya, amatlah luas

pembahasan di dalamnya. Terutama sekali mengenai berbagai-bagai istilah komunikasi yang diungkapkan oleh Allah dalam al-Qur'an.

Berdasarkan hasil kajian terdapat dua bentuk komunikasi, iaitu komunikasi lisan (verbal) dan komunikasi bukan lisan (nonverbal). Dua jenis komunikasi inilah yang akan diuraikan di bawah ini.

### **II.2.1. Komunikasi lisan (verbal).**

#### **II.2.1. A. *Qawlan* (perkataan).**

Perkataan merupakan cara komunikasi yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Dalam al-Qur'an terdapat berbagai-bagai bentuk perkataan yang diistilahkan dengan perkataan *qawlan*, seperti yang akan diuraikan di bawah ini.

##### **a. *Qawlan sadīdan* (perkataan yang benar).**

Perkataan *qawlan sadīdan* ini disebut dua kali dalam al-Qur'an<sup>1</sup>. Yang pertama berkenaan dengan anak yatim, iaitu dengan firman-Nya :

---

<sup>1</sup> Muḥammad Fu'ād 'Abd al-Bāqi (1987), *al-Mu'jam al-Mufahras li alfāz al-Qur'ān al-Karīm*, Bayrut, Lubnān: Dār al-Fikr, h. 348.

وَلَيُخْسِنَ الَّذِينَ لَمْ يَرْكُوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرْيَةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلَيَتَقْرَأُوا اللَّهُ وَلَيَقُولُوا قَوْلًا

سَدِيدًا<sup>(٩)</sup>

Maksudnya:

"Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan di belakang 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".

Terjemahan Surah *al-Nisā'* (4).9.

Ayat di atas menjelaskan larangan bersikap zalim kepada anak yatim serta merugikannya, apalagi jika mereka masih kecil dan tidak dapat melindungi diri mereka sendiri. Maka seseorang hendaklah melihat mereka seperti dia melihat anak-anaknya sendiri apabila ia tinggalkan mereka dalam keadaan masih kecil. Sehingga perkataan *qawlan sadidan* dalam ayat ini menurut beberapa tafsir mengandungi erti perkataan yang adil dan benar,<sup>1</sup> sementara Ibn Kathīr mengertikan perkataan ini adalah suatu perkataan yang lurus dan tidak berpaling daripada perjanjian.<sup>2</sup>

Huraian di atas menunjukkan bahawa Islam telah memberikan suatu kod etika yang sangat tinggi pada nilai-nilai prinsip moral perlakuan seseorang terhadap orang yang ditinggal mati oleh orang tuanya. Perlakuan terhadap mereka mesti sebagaimana memperlakukan apabila keadaan tersebut berlaku pada keluarga, kerabat, anak ataupun pada diri sendiri.

<sup>1</sup> Ahmad Mustafa Al-Marāghī (1974), *Tafsīr al-Marāghī*. Bayrut, Lubnān: Dār al-Iḥyā' al-Tarāth al-'Arab, J. IV, h. 191.

<sup>2</sup> Al-Imām al-Jalīl al-Hāfiẓ 'Imād al-Dīn Abī al-Fidā' 'Ismā'īl bin Kathīr al-Quraysiy al-Dimasyqiyy (1984), *Tafsīr al-Qur'ān al-'Azīz*, J. III, Bayrut: Dār al-Andalūs, h.522.

Salah satu bentuk komunikasi yang baik adalah apabila terjadinya proses komunikasi yang bersifat *I – thou relationship*, atau hubungan aku – anda. Dalam hal ini berupa hubungan komunikasi yang mana pembicara memperlakukan pendengar sepertimana dia memperlakukan dirinya sendiri. Ertinya pendengar diperlakukan sebagai seseorang yang setara dengannya.

Sebaliknya komunikasi yang buruk adalah apabila terjadi proses komunikasi yang bersifat *I – it relationship*, atau hubungan aku-benda. Iaitu bentuk komunikasi yang mana pembicara memperlakukan pendengar sebagai objek yang dapat diperlakukan sewenang-wenang, sepertimana dia memperlakukan benda yang dapat dipergunakan sekehendaknya tanpa melihat dari aspek pendengar yang dia hadapi.

Memperlakukan anak-anak yatim sepertimana kita memperlakukan anak kita sendiri, ini merupakan salah satu contoh bentuk hubungan komunikasi *I – thou relationship*. Dan sebaliknya hubungan *I – it relationship*, ini berlaku pada proses komunikasi Fir'aun dengan rakyatnya. Proses hubungan sosial Fir'aun dengan rakyatnya tidak jauh berbeza seperti dia berhubungan sosial dengan benda yang dapat diperlakukan sewenang-wenang. Ertinya Fir'aun tidak memperlakukan rakyatnya sepertimana dia memperlakukan dirinya jika berada dalam posisi seperti mereka. Keadaan seperti ini dijelaskan dalam al-Qur'an, yang menyatakan:

إِنْ فِرْعَوْنَ عَلَىٰ فِي الْأَرْضِ وَجَعَلَ أَهْلَهَا شَيْئًا يَسْتَحْيِي طَائِفَةً مِّنْهُمْ يُذْكُرُ أَبْنَاءُهُمْ  
وَيَسْتَحْيِي نِسَاءُهُمْ إِنَّهُ كَانَ مِنَ الْمُفْسِدِينَ (٤)

Maksudnya:

“Sesungguhnya Fir'aun telah berbuat sewenang-wenang di muka bumi dan menjadikan penduduknya berpecah belah, dengan menindas segolongan daripada mereka, menyembelih anak lelaki mereka dan membiarkan hidup anak-anak perempuan mereka. Sesungguhnya Fir'aun termasuk orang-orang yang berbuat kerosakan”.

Terjemahan Surah *al-Qaṣṣāṣ* (28):4.

Ayat di atas jelas menunjukkan bahawa proses komunikasi *I – it relationship* yang dihubungkaikan dengan kes Fir'aun, merupakan suatu bentuk proses komunikasi yang mengarahkan pada kerosakan terhadap kehidupan sosial, kerana dalam proses komunikasi tersebut sudah mengenepikan nilai-nilai kemanusiaan, serta prinsip-prinsip universal.

Dalam ayat lain perkataan *qawlan sadidan* juga disebutkan dalam al-Qur'an berkenaan dengan perintah Allah kepada orang-orang yang beriman supaya mereka berkata yang benar, firman Allah yang menyatakan:

بِأَلْيَهَا الَّذِينَ عَامَلُوا أَئْمَانُهُمْ أَثْقَلُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا (٧٠)

Maksudnya:

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar”.

Terjemahan Surah *al-Aḥzāb* (33):70.

Dalam ayat tersebut Allah memerintahkan kepada orang-orang yang beriman supaya mereka berkata dengan perkataan yang benar dan tepat dalam semua perkara, kerana perkataan yang benar akan memperbaiki segala amal perbuatan, dan mengampuni segala dosa (*al-Ahzāb* [33]:71), demikian yang dijelaskan pada ayat berikutnya.

Perkataan yang benar mestilah berlandaskan pada ilmu, dan ilmu merupakan pengetahuan yang empirik. Ertinya kebenaran suatu perkataan atau maklumat mesti dapat teruji dari aspek empirik. Jadi landasan etik komunikasi yang dapat diambil daripada ayat di atas adalah mesti ada kebenaran empirik dari suatu perkataan atau maklumat yang disampaikan, sehingga perkataan atau maklumat tersebut dapat dikatakan benar.

Landasan etika yang terkandung dalam perkataan *qawlan sadidan* ini merupakan suatu asas yang mesti dijadikan pegangan untuk setiap pembicara agar selalu menyampaikan suatu maklumat yang memenuhi kriteria kebenaran, dan kriteria kebenaran ini tentunya mesti berpandukan pada ilmu. Namun tidak cukup hanya sampai ilmu sahaja, kerana ilmu manusia terbatas. Dengan keterbatasan ini manusia memerlukan sumber ilmu yang di luar kemampuan manusia, iaitu petunjuk Allah S.W.T. dalam hal ini ialah al-Qur'an yang merupakan sumber ilmu pengetahuan yang dijaga daripada segala kesalahan. Kenyataan ini yang dijelaskan dalam al-Qur'an, Allah berfirman:

وَمِنَ النَّاسِ مَنْ يُحَاجِلُ فِي اللَّهِ بِغَيْرِ عِلْمٍ وَلَا هُدًى وَلَا كِتَابٍ مُّبِينٍ (٢٠)

Maksudnya:

“Dan antara manusia ada yang membantah tentang (keesaan) Allah tanpa ilmu pengetahuan dan petunjuk dan tanpa kitab yang memberi penerangan”.

Terjemahan Surah *Luqmān* (31):20.

Al-Qur'an menyatakan bahawa berbicara yang benar – menyampaikan berita yang benar ialah syarat untuk keberkesanan (kebaikan, kesejahteraan) amal. Apabila ingin karya kita berjaya, atau kita ingin memperbaiki masyarakat, kita harus menyebarkan berita yang benar. Dengan perkataan lain, masyarakat menjadi rosak apabila isi berita komunikasi tidak benar, iaitu jika orang menyembunyikan kebenaran kerana takut menghadapi resiko. Dan kekuasaan yang menegakkan sistem di atas penipuan atau menutup kebenaran – menurut al-Qur'an – tidak akan bertahan lama.<sup>1</sup>

Pengertian lain daripada perkataan *qawlān sadīdān* ini ialah perkataan yang jujur. Dalam al-Qur'an surah *al-Nisā'* (4) ayat 9, Allah mengingatkan supaya kita tidak meninggalkan keturunan yang lemah. Justeru kita hendaklah berkata kepada mereka dengan perkataan yang jujur, dan melatih mereka untuk berbicara jujur dan menjauhi perbuatan berbicara dusta.

---

<sup>1</sup> *Jurnal Komunikasi Audentia* (1993), Vol.1, No. 1, Bandung, Indonesia: Remaja Rosdakarya, h. 36.

Islam mengajar bahawa suatu berita atau maklumat dapat kita terima apabila ada kesesuaian dengan realiti sebenar. Namun jika suatu maklumat tersebut tidak ada kesesuaian dengan realiti sebenar maka maklumat itu hanya merupakan maklumat dusta belaka, yang akan menghilangkan nilai kepercayaan terhadap orang yang menyampaikan berita tersebut. Fenomena tersebut dapat dilihat dalam sistem periwayatan hadith, yang mana apabila seorang perawi hadith mempunyai cacat dalam periwayatan kerana dia sering dusta, maka nilai kepercayaan terhadap perawi tersebut akan hilang dan hadith yang diriwayatkannya pun cacat, serta tidak dapat diterima sebagai hujah (*mardūd*), kerana ada kekhawatiran terdapat perkataan yang bukan perkataan Nabi dalam matan hadith tersebut.

Ini menunjukkan kepada besarnya pengaruh nilai perkataan terhadap kepercayaan seseorang. Kenyataan inilah yang menyebabkan Allah berulang-kali mengingatkan hamba-Nya agar berhati-hati terhadap perkataan dusta, sebagaimana dalam firman-Nya:

فَاجْتَبُوا الرَّجْسَ مِنَ الْأَوْثَانِ وَاجْتَبُوا قَوْلَ الزُّورِ (٣٠)

Maksudnya:

“... maka jauhilah oleh kamu berhala-berhala yang najis itu dan jauhilah perkataan-perkataan dusta”.

Terjemahan Surah *al-Hajj* (22):30.

Dan ayat lain menyatakan:

وَنَلِّيْ بَوْمَدِ لِلْمُكَذِّبِينَ (١٩)

Maksudnya:

“Kecelakaan besarlah pada waktu itu bagi orang-orang yang mendustakan”.

Terjemahan Surah *al-Mursalāt* (77):19.

Ayat ini Allah S.W.T. mengulanginya sebanyak sepuluh kali dalam surah yang sama. Pengulangan ayat ini menunjukkan pentingnya kita menjauhkan diri daripada perkataan dusta. Ini kerana perkataan dusta ini akan mengakibatkan rosaknya kepercayaan serta rosaknya hubungan sosial.

Daripada ayat-ayat di atas jelas menunjukkan pentingnya perkataan yang benar atau jujur dalam proses komunikasi. Sehingga dalam kes-kes berat, kejujuran harus ditambah dengan saksi yang berjumlah empat orang. Hal ini untuk lebih menguatkan suatu berita sehingga berita yang seseorang sampaikan itu dapat diyakini kebenarannya, seperti yang dijelaskan dalam al-Qur'an:

لَوْمَأَ حَاجُوا عَلَيْهِ بِأَرْبَعَةِ شُهَدَاءِ فَإِذْ لَمْ يَأْتُوا بِالشُّهَدَاءِ قَوْلُكَ حِنْدَ اللَّهِ هُمُ الْكَاذِبُونَ (١٣)

Maksudnya:

“Mengapa mereka (yang menuduh itu) tidak mendatangkan empat orang saksi atas berita bohong itu? Oleh sebab mereka tidak mendatangkan saksi-saksi maka mereka itulah pada sisi Allah orang-orang yang dusta”.

Terjemahan Surah *al-Nūr* (24):13.

Jika prinsip *qawlan sadidan* ini dilaksanakan oleh semua penyampai, termasuk para jurnalis (wartawan) semua media massa, maka alangkah indahnya

kehidupan ini, yang mana kejujuran telah dijadikan landasan dalam berkomunikasi. sehingga fitnah, maki hamun, hasud dan dengki serta perkataan-perkataan dusta yang lainnya terjauh daripada kehidupan seiring dengan meluasnya kejujuran dalam masyarakat. Hal ini demikian, kerana dengan kejujuran akan tercipta kedamaian, dan dengan kebohongan akan lahir permusuhan dan perselisihan.

b. *Qawlan balighan* (perkataan yang berkesan).

Istilah komunikasi yang lain dalam al-Qur'an ialah perkataan *qawlan balighan*. Perkataan ini disebutkan satu kali dalam al-Qur'an, iaitu dalam firman-Nya yang menyatakan:

أَوْلَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَغْرِضُ عَنْهُمْ وَعِظَمُهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنفُسِهِمْ قَوْلًا  
٦٣ (بلوغ)

Maksudnya:

“Mereka itu ialah yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Kerana itu berpalinglah kamu daripada mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka”.

Terjemahan Surah *al-Nisā'* (4):63.

Dalam tafsir *al-Tibyān fi Tafsīr al-Qur'ān*, Abū Ja'far Muḥammad bin al-Ḥasan, mengertikan perkataan *qawlan balighan* ini ialah perkataan yang fasih yang dapat menjelaskan berita sesuai dengan hati pendengar (komunikasi), yang cara ini

akan memberikan kesan pada jiwa mereka.<sup>1</sup> Pentafsiran yang sama disampaikan oleh Ahmad Mustafa al-Marāghī, dalam tafsirnya beliau mengertikan *qawlan balighan* sebagai perkataan yang memberi kesan pada jiwa pendengar, dan itu merupakan salah satu tujuan daripada proses komunikasi.<sup>2</sup>

Kefasihan berkomunikasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam mencapai matlamat komunikasi yang diharapkan. Terdapat tiga kriteria yang harus dipenuhi sehingga komunikasi itu dikatakan fasih (*balāghah al-kalām*). Pertama ialah benar dalam penempatan bahasanya. Kedua, ada kesesuaian dengan makna yang dimaksud. Ketiga, mengandungi kebenaran dan dapat dipercayai.<sup>3</sup> Sementara Makhlūf Maināwi seperti yang dikutip oleh al-Rāghib al-Asfahāniy, dia menambahkan bahawa dalam kriteria *balāghah al-kalām* terdapat satu kriteria lagi, iaitu adanya kesesuaian dengan keadaan (*muqtada al-hāl*).<sup>4</sup>

Berkaitan dengan hal di atas David K. Berlo dalam analisisnya telah menerangkan bahawa ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi sama ada baik mahupun buruk terhadap sumber dan penerima, iaitu kemahiran komunikasi, sikap, pengetahuan, sistem sosial, dan budaya.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Muhammad bin al-Hasan (t.t.), *al-Tibyān fī tafsīr al-Qur'ān*. Dār al-Turāth al-'Arabi, J. VIII, h.366.

<sup>2</sup> Al-Marāghī (1974), *op.cit.*, j. I, h.75.

<sup>3</sup> Al-Rāghib al-Asfahāniy (1992), *Mufradāt alfāz al-Qur'ān*, Bayrut: Dār al-Syamiyah, h. 145.

<sup>4</sup> *Ibid.*

<sup>5</sup> David K. Berlo (1960), *The process of Communication An Introduction to Theory and Practice*. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc., h. 72.

Daripada keempat-empat faktor di atas, jika dikelompokkan terdapat dua kelompok penting yang akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu proses komunikasi. Pertama faktor dalaman seperti sikap dan pengetahuan penerima berita. Kedua, faktor luaran, iaitu sistem sosial dan budaya yang berlaku di mana penerima berita itu berada.

Faktor-faktor tersebut amatlah penting bagi pembicara (komunikator) untuk dijadikan sebagai asas dalam berkomunikasi, sama ada dari faktor dalaman maupun faktor luaran. Semuanya itu mestilah diperhatikan oleh seorang pembicara di mana dia mengadakan proses komunikasi. Jika tidak terjadi kesesuaian daripada keempat-empat faktor tersebut antara pembicara dengan penerima berita, sama ada kerana kemampuan berfikir penerima berita tidak sampai pada pola berfikir pembicara, atau kerana sistem budaya yang ada di lingkungan sosial penerima berita itu tidak sesuai dengan apa yang berlaku pada diri pembicara. Maka keadaan itu semua menunjukkan bahawa proses komunikasinya tidak mencapai matlamat yang diharapkan.

Perkataan *qawlan balighan* ini mengandungi prinsip dalam komunikasi di mana seorang pembicara mesti menyesuaikan diri dengan keadaan sosial semasa dia mengadakan proses komunikasi. Proses penyesuaian ini sangat penting untuk mencapai keberhasilan dalam proses komunikasi, seperti kesesuaian bahasa, pola berfikir, budaya, dan sebagainya.

Proses komunikasi yang efektif adalah yang berlandaskan pada kesesuaian dua hala, iaitu antara pembicara dan pendengar, namun yang memegang peranan yang sangat penting ialah pembicara. Kerana dia harus lebih memahami jiwa pendengar, yang secara tidak langsung harus memahami kemampuan berfikir pendengar. Jika proses komunikasi seperti itu berlaku maka akan menghasilkan matlamat daripada proses komunikasi tersebut, iaitu adanya proses saling tukar-menukar maklumat, dan jika proses komunikasi itu sebagai misi dakwah maka akan adanya perubahan pada diri pendengar. Proses komunikasi seperti ini yang dikehendaki dari maksud perkataan *qawlān bālīghān*, demikian yang diungkapkan oleh Ibn Kathir.<sup>1</sup> Proses komunikasi seperti ini tergambar dalam pernyataan Nabi yang menyatakan bahawa hendaklah seseorang berbicara dengan orang lain disesuaikan dengan kemampuan berfikir orang yang mendengarnya.

Proses komunikasi seperti di atas, biasanya akan berhasil jika pembicara menggunakan bahasa yang dapat difahami oleh pendengar. Dengan cara maklumat yang akan disampaikannya mesti disesuaikan dengan minat, perhatian, hasrat, keputusan, dan tindakan pendengarnya.<sup>2</sup>

Dengan cara ini perhatian pendengar akan tertuju pada maklumat yang diterimanya, sebab maklumat yang disampaikannya itu selain dapat difahami juga

---

<sup>1</sup> Ibn Kathir (1984), *op.cit.*, J. I, h. 520.

<sup>2</sup> Onong Uchjana Efendy (1993), *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung, Indonesia: PT. Citra Aditya Bakti, h.304.

ada kesesuaian dengan minat, perhatian dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keberhasilan proses komunikasi tersebut.

Proses komunikasi seperti ini juga dilakukan oleh para Rasul dan Nabi dalam tugas dakwahnya, iaitu salah satunya dengan menggunakan bahasa yang digunakan oleh masyarakat di mana mereka berdakwah, seperti dijelaskan dalam al-Qur'an:

وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ رَسُولٍ إِلَّا بِلِسْانٍ قَوْمِهِ لِيَشْعَرُوا لَهُمْ (٤)

Maksudnya:

“Kami tidak mengutus seorang Rasul pun, melainkan dengan bahasa kaumnya, supaya dia dapat memberi penjelasan dengan terang kepada mereka...”.

Terjemahan Surah *Ibrāhīm* (14):4.

Proses komunikasi seperti ini sangat relevan dalam penyampaian maklumat sehingga umat yang mendengar itu dapat memahami apa yang disampaikan. Namun ini bukan proses yang mudah, kerana sangat memerlukan kepakaran menyusun bahasa sehingga orang yang mendengar dapat memahami, yang akhirnya dapat menghasilkan suatu perubahan, iaitu berubahnya kepercayaan, pengetahuan dan perilaku pendengar.

Dalam perjalanan para Nabi, untuk mendapatkan hasil seperti di atas, memerlukan masa yang sangat lama, kerana mereka berdakwah menghadapi suatu potensi konflik yang besar, dan para Nabi juga diutus oleh Allah bukanlah kepada

umat yang tidak ada agama, malah mereka diutus kepada suatu umat yang beragama, tetapi agama mereka ialah agama yang menyembah berhala, api dan benda-benda lain yang sifatnya banyak tuhan (*polytheism*). Justeru para Nabi dalam proses komunikasi, harus benar-benar memahami pendengar (komunikan) dari pelbagai segi.

Nabi Muhammad S.A.W. ialah seorang manusia yang sangat pakar dalam hal berkomunikasi. Salah satu kepandaian Baginda adalah dapat mengolah kata-kata yang singkat, namun pendengar dapat memahami menurut kemampuan akalnya. Ini dapat dibuktikan dalam matan hadithnya, dimana kebanyakan hadith-hadith yang Rasulullah S.A.W. ungkapkan adalah singkat atau pendek-pendek. Ini menunjukkan bahawa sebaik-baik perkataan ialah singkat dan tepat. Hal ini telah dicontohkan oleh Nabi S.A.W.. Seperti dalam salah satu hadithnya yang menyatakan:

عَنْ حَسَنِ بْنِ عَلَيٍّ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مِنْ حُسْنِ إِيمَانِهِ  
الْمُرِءُ قِلَّةُ الْكَلَامِ فِيمَا لَا يَعْلَمُ

Maksudnya:

"Diterima daripada Husayn bin 'Ali r.a. Telah berkata: telah bersabda Rasulullah S.A.W., "Sesungguhnya kebaikan seseorang terhadap Islam adalah sedikit bicara daripada perkataan yang tidak berguna".<sup>1</sup>

Terjemahan hadith riwayat Ahmad bin Hanbal.

Aspek lain yang menunjang kefashinan dalam komunikasi sehingga pendengar dapat menerima serta memahami maklumat yang disampaikan seperti yang

<sup>1</sup> Al-Imām Ahmad bin Hanbal (1982), *Musnad Ahmad bin Hanbal*, J. I, Istanbul, Turki: Cagri Yayınlari, h. 201.

dijelaskan di atas, adalah pembicara hendaklah mempunyai sifat yang dapat dipercayai, atau tidak ada kemungkinan dusta dalam dirinya.

Salah satu nama panggilan Nabi Muḥammad S.A.W. di kalangan masyarakat Arab pada masa itu ialah *al-Amin* (*credible*). Posisi Nabi Muḥammad pada masa itu secara sosial mereka telah menerima Nabi sebagai orang yang dapat dipercayai, kerana belum pernah Nabi Muhammad S.A.W. terbukti berbohong dan menyebarkan berita dusta. Tetapi yang menyebabkan mereka menolak ajaran yang dibawa oleh Nabi Muḥammad S.A.W. adalah kerana masyarakat Arab Jahiliyah menganggap dengan ajaran Nabi Muḥammad S.A.W. telah menggugat ajaran-ajaran nenek moyang mereka, seperti yang diungkapkan dalam al-Qur'an:

وَإِذَا قِيلَ لَهُمْ أَتَيْعُوا مَا أَنْزَلَ اللَّهُ قَالُوا بَلْ تَشْبِعُ مَا أَفْيَنَا عَلَيْهِ عَابِرِينَ أَوْلَئِكَ كَانُوا عَابِرِيْهِمْ لَا يَعْقِلُونَ شَيْئاً وَلَا يَهْتَدُونَ (١٧٠)

Maksudnya :

“Dan apabila dikatakan kepada mereka: “ikutilah apa yang telah diturunkan Allah,” mereka menjawab, “(tidak), tetapi kami hanya mengikuti apa yang telah kami dapat daripada (perbuatan) nenek moyang kami” (apakah mereka akan mengikuti juga), walaupun nenek moyang mereka itu tidak mengetahui suatu apapun, dan tidak mendapat petunjuk”.

Terjemahan Surah *al-Baqarah* (2):170.

Jadi rintangan yang dihadapi oleh Nabi Muḥammad S.A.W. dalam proses komunikasi penyebaran ajaran Islam bukan kerana Baginda tidak pandai

berkomunikasi, atau bukannya tidak dipercayai, tetapi kerana terdapat perbezaan keyakinan antara ajaran Islam dengan ajaran lama yang mereka percaya.

Namun dengan kriteria kefasihan komunikasi Nabi Muhammad S.A.W. seperti di atas, dalam masa lebih kurang 23 tahun akhirnya masyarakat Arab Jahiliyah mempercayainya sebagai suatu keyakinan yang benar. Kerana mereka melihat adanya kesesuaian antara maklumat yang disampaikan dengan kepercayaan mereka kepada Nabi Muhammad S.A.W. yang mempunyai sifat *al-Amin* (*credible*).

c. *Qawlān maysūran* (perkataan yang menyenangkan hati).

Dalam al-Qur'an perkataan *qawlān maysūran*, berkenaan dengan pemberian hak terhadap kerabat dekat atau orang-orang miskin. Firman Allah S.W.T. yang menyatakan:

وَإِنَّمَا تُغْرِضُنَّ عَنْهُمْ أَبْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّنْ رَبِّكُمْ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَيْسُورًا (٢٨)

Maksudnya:

"Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat daripada Tuhan-Mu yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang pantas."

Terjemahan Surah *al-Isrā'* (17):28.

Ibn Kathir menjelaskan bahawa yang dimaksud dengan *qawlān maysūran* pada ayat di atas, adalah berbicara dengan cara lemah lembut dan mudah difahami, kerana perkataan *maysūran* satu akar kata dengan perkataan *al-yasiru* yang

mengandung erti mudah.<sup>1</sup> Manakala al-Tabari mengertikan perkatan ini adalah perkataan yang ramah.<sup>2</sup>

Pada ayat di atas, sebelumnya terdapat ayat yang menjelaskan tentang perintah mengeluarkan infaq daripada harta yang dimiliki kepada kaum kerabat atau fakir-miskin. Selanjutnya ayat di atas, menjelaskan apabila telah datang seorang yang miskin dan meminta sesuatu, sementara orang yang diminta tidak mempunyai sesuatu apapun untuk diberikan kepada orang yang meminta itu, maka katakanlah kepadanya perkataan yang ramah dan mudah difahami.<sup>3</sup>

Dalam proses komunikasi, agar maklumat dapat difahami oleh pendengar, hendaklah menggunakan perkataan yang umum dan mudah, supaya tidak terjadi salah faham. Kerana jika komunikasi terjadi secara lisan akan mudah terjadi salah faham.<sup>4</sup>

Proses komunikasi menurut McCroskey adalah suatu proses maklum balas, dan maklum balas ini merupakan suatu tindak balas pendengar terhadap maklumat yang disampaikan oleh pembicara. Menurut McCroskey dalam proses ini dapat

<sup>1</sup> Ibn Kathīr (1984), *op.cit.*, J. III, h. 38. lihat juga pada: Al-Rāghib al-Asfahāniy (1992), *Op.Cit.*, h. 892.

<sup>2</sup> Ja'far Muhammad Ibn Jarīr al-Tabari (t.t.), *Tafsīr al-Tabari Jami' al-Bayān 'an Ta'wīl ay al-Qur'ān*. J. XV, Miṣr: Dār al-Ma'ārif, h. 75.

<sup>3</sup> *Ibid.*, h. 75.

<sup>4</sup> Dr. Phil. Astrid S. Susanto (1977), *Komunikasi dalam Teori dan Praktek*. Bandung, Indonesia: Penerbit Binacipta, h. 2.

terjadi kemungkinan gangguan dalam sumber dan penerima, begitu juga dalam saluran.<sup>1</sup>

Untuk mencegah terjadinya gangguan dalam proses komunikasi tersebut, salah satunya adalah hendaklah pembicara menggunakan bahasa yang umum dan mudah difahami oleh pendengar, sehingga dalam proses penerimaan maklumat tersebut tidak mengalami salah faham (*miss understanding*) antara pembicara dan pendengar, dan ini yang seringkali terjadi dalam proses komunikasi lisan.

Penggunaan bahasa yang umum dan mudah difahami, inilah yang disebut sebagai proses penyesuaian dalam komunikasi.<sup>2</sup> Penyesuaian bermakna seorang pembicara menyesuaikan bahasa yang digunakannya dengan pendengar yang dia hadapi.

Al-Qur'an merupakan firman Allah S.W.T. yang diturunkan kepada Nabi Muhammad S.A.W. sebagai manusia, yang telah Allah sesuaikan dengan kemampuan bahasa manusia. Ertinya proses komunikasi antara Allah dengan manusia pun mengalami penyesuaian bahasa, dengan tujuan supaya manusia dapat memahami pesan yang disampaikan. Kenyataan ini dijelaskan dalam firman-Nya, yang menyatakan:

<sup>1</sup> Jack G. McAuley, *Komunikasi Antara Manusia Ciri-ciri Penting Dalam Komunikasi Peribadi dan Komunikasi Awam*, Penerjemah: Mohd. Safar Hashim, Fatimah Yussof, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 1992, h. 10.

<sup>2</sup> Susanto (1977), *op.cit.*, h. 2.

فَإِنَّا يَسْرُّهُ بِإِلَيْنَا لَتَبَشَّرَ بِهِ الْمُتَّقِينَ وَتَذَكَّرَ بِهِ قَوْمًا لُّدًا (٩٧)

Maksudnya:

“Maka sesungguhnya telah Kami mudahkan al-Qur'an itu dengan bahasamu, agar kamu dapat memberi khabar gembira dengan al-Qur'an itu kepada orang-orang yang bertakwa, dan agar kamu memberi peringatan dengannya kepada kaum yang membangkang”.

Terjemahan Surah Maryam (19):97.

Ini menunjukkan prinsip *qawlan maysūran* telah pun dicontohkan oleh Allah S.W.T. sendiri dalam berkomunikasi dengan hamba-Nya, supaya hamba-Nya dapat memahami berbagai-bagai maklumat daripada Tuhan-Nya.

#### d. *Qawlan layyinan* (perkataan yang lemah lembut).

Perkataan *qawlan layyinan* dalam al-Qur'an disebutkan hanya satu kali, iaitu berkenaan dengan dakwah Nabi Mūsā a.s. dengan saudaranya Nabi Hārūn a.s. ketika menghadapi seorang raja yang angkuh, iaitu Fir'aun. Firman Allah menyatakan:

أَذْهَبَا إِلَى فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَى (٤٣) قَوْلًا لَهُ قَوْلًا لَكُنَّا لَعْنَهُ يَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى (٤٤)

Maksudnya:

“Pergilah kamu berdua kepada Fir'aun, sesungguhnya dia telah melampui batas maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia ingat atau takut”.

Terjemahan Surah Tāhā (20):43-44.

*Qawlan layyinān* bermakna suatu perkataan yang rendah dan lemah lembut yang berkesan pada jiwa pendengar,<sup>1</sup> perkataan ini merupakan lawan daripada perkataan yang kasar.<sup>2</sup> Dalam pentafsiran lain perkataan *qawlan layyinān* ini mengandungi erti perkataan yang mengandungi kiasan atau sindiran.<sup>3</sup>

Jika kita lihat dalam konteks ayat di atas, perkataan *qawlan layyinān* dirangkan dengan kisah Nabi Mūsā a.s. dan Fir'aun. Fir'aun ialah seorang raja besar yang musyrik serta angkuh, yang mengaku dirinya sebagai Tuhan pada waktu itu. Ketika Nabi Mūsā a.s. akan melakukan proses komunikasi dengannya, maka Nabi Mūsā a.s. dituntut untuk menyusun perkataan yang akan disampaikan agar dapat difahami oleh akal dan diterima oleh hatinya. Ini kerana Nabi Mūsā a.s. akan berhadapan dengan seorang raja yang berkuasa yang dulunya pernah menjadi bapa angkatnya. Jadi, dalam keadaan ini seseorang yang akan dihadapi oleh Nabi Mūsā a.s. ialah seorang yang dimuliakan dan dihormati bahkan disembah oleh rakyatnya pada waktu itu, sehingga bahasa yang digunakan mesti suatu bahasa yang lemah lembut dan mengandungi bahasa kiasan (*metaphor*) dan sindiran.

Namun kemampuan manusia dalam berkomunikasi terbatas sifatnya, sehingga dengan keterbatasan ini Nabi Mūsā a.s. meminta kepada Allah untuk diberikan kelancaran dalam komunikasi ketika dia diutus oleh Allah untuk

<sup>1</sup> Ibn Kathīr (1984), *op.cit.*, J. III, h.154.

<sup>2</sup> Jamāl al-Dīn Muhammād bin Mukrim Ibn Manzūr (1994), *Lisān al-'Arab*. J. XII, Bayrut, Lubnān: Dār al-Šadr, h. 394. Atau pada: al-Asfahāniy (1992), *op.cit.*, h. 752.

<sup>3</sup> Al-Tabārī (t.t.), *op.cit.*, J. XV, h. 169.

menyedarkan penguasa pada waktu itu supaya menyembah Allah. Permintaan Nabi Mūsā as. ini diabadikan oleh Allah dalam al-Qur'an yang menyatakan:

اذْهَبْ إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ (٢٤) قَالَ رَبُّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي (٢٥) وَسِرْ لِي أَمْرِي (٢٦) وَأَخْلُلْ عَقْدَةَ مِنْ لِسَانِي (٢٧) يَقْهُوا قَوْلِي (٢٨)

Maksudnya:

"Pergilah kepada Fir'aun; sesungguhnya dia telah melampui batas. Berkata Mūsā: Ya Tuhan, lapangkanlah untukku dadaku, dan mudahkanlah untukku urusanku, dan lepaskanlah kekakuan lidahku, supaya mereka mengerti perkataanku".

Terjemahan Surah *Tāhā* (20): 24-28.

Daripada kenyataan ini tergambar bagaimana Nabi Mūsā a.s. berusaha memahami pendengar menurut persepsi dia, sehingga dalam proses komunikasinya dapat menyentuh hati pendengar. Ini pun dicontohkan oleh Nabi Muḥammad S.A.W. dalam banyak proses komunikasinya. Baginda seringkali berdakwah dengan menggunakan bahasa lemah lembut sehingga dapat menyentuh hati dan perasaan pendengar. Firman Allah menyatakan:

فِيمَا رَحْمَةٌ مِنَ اللَّهِ إِنَّتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظُلْ غَلِظَ الْقَلْبِ لَنَفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ

Maksudnya:

"Maka disebabkan rahmat daripada Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu...".

Terjemahan Surah *Āli 'Imrān* (3):159.

Daripada dua kes di atas, antara Nabi Mūsā as. dengan Fir'aun dan Nabi Muḥammmd S.A.W. dengan umatnya terdapat suatu kesamaan, iaitu kedua-duanya

dihadapkan dengan pendengar yang berbeza keyakinan. Dalam proses komunikasi seperti ini secara psikologis dalam diri pendengar akan terjadi suatu proses penilaian dan pengujian, iaitu proses memilih antara keyakinan-keyakinan lama dengan keyakinan baru, sebab perkara yang disampaikan oleh Nabi Mūsā a.s. dan Nabi Muhammad S.A.W. pada objek komunikasinya merupakan suatu perkara baru bagi mereka. Kondisi seperti ini akan memungkinkan dapat terjadinya konflik, sebab maklumat yang disampaikan berbeza dengan keyakinan pendengar.

Salah satu usaha untuk menghindari konflik dalam proses komunikasi ketika berhadapan dengan pendengar yang mempunyai perbezaan dalam keyakinan, al-Qur'an mengajar hendaklah menggunakan bahasa yang lemah-lembut atau bahasa kiasan (*metaphor*), sehingga pendengar yang dihadapi akan menerimanya dengan terbuka. Berbeza halnya dengan menggunakan bahasa yang kasar atau bahasa yang langsung pada yang dimaksud, tentu akan menghadapi konflik, iaitu pendengar tidak akan memberi maklum balas untuk saling bertukar maklumat (*exchange message*), sebab pada hakikatnya proses komunikasi itu adalah suatu proses tukar-menukar maklumat atau pendapat. Jika dalam proses itu tidak terjadi saling bertukar maklumat, itu menunjukkan proses komunikasi tersebut tidak berhasil.

Dengan perkataan yang lemah lembut serta menggunakan bahasa kiasan seorang pembicara dapat menghindari konflik yang terjadi dalam proses komunikasinya. Keadaan inilah yang merupakan matlamat daripada prinsip yang

terkandung dalam *qawlan layyinān*, seperti yang telah dicontohkan oleh Nabi Mūsā a.s. dan Nabi Muḥammad S.A.W. dalam kedua-dua ayat di atas.

Jadi dalam perkataan *qawlan layyinān* ini mengandungi suatu cara berkomunikasi ketika berhadapan dengan pembangkang, iaitu dengan cara membantah dan berdebat dengan mereka dengan cara yang baik, supaya mereka dapat memahami dan sekaligus pembicara dapat memberikan contoh serta teladan yang baik kepada pendengar.

Namun apabila mereka tetap membantah, Allah S.W.T. memerintahkan agar membantahnya dengan cara yang terbaik. Seperti dalam firman-Nya yang menyatakan:

اَذْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلُهُمْ بِالْيَقِينِ هِيَ أَخْسَنُ إِنْ رَبُّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهَتَّدِينَ (١٢٥)

Maksudnya:

"Serulah (manusia) kepada jalan Tuhanmu dengan bijaksana dan nasihat yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk."

Terjemahan Surah *al-Nahl* (16):125.

Dalam konteks lain al-Qur'an menjelaskan ketika seseorang menghadapi *ahl al-kitāb*, maka hendaklah membantah mereka dengan cara yang lebih baik. Seperti yang dijelaskan dalam al-Qur'an:

وَلَا تُحَاجِدُوا أَهْلَ الْكِتَابِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِلَى الَّذِينَ ظَلَمُوا مِنْهُمْ

Maksudnya:

"Dan janganlah kamu berdebat dengan ahli Kitab melainkan dengan cara yang baik, kecuali dengan orang-orang zalim antara mereka..."

Terjemahan Surah *al-'Ankabüt* (29):46.

#### e. *Qawlan karīman* (perkataan yang mengandungi penghormatan).

Jika dalam ayat di atas perkataan *qawlan layyinan* dirangkaikan dengan proses komunikasi antara Nabi Mūsā a.s. dengan seorang raja yang mengaku dirinya Tuhan, yang berkuasa saat itu. Sebaliknya perkataan *qawlan karīman* ini adalah suatu proses komunikasi ketika berhadapan dengan orang yang sangat dihormati dalam hal ini ialah orang tua. Allah menggunakan perkataan *qawlan karīman* ini berkenaan dengan perintah kepada manusia agar menghormati kedua-dua orang tuanya. Yang dinyatakan dalam al-Qur'an:

وَقَسَى رَبُّكَ أَلَا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَاهُ وَإِلَوَانِ الدِّينِ إِحْسَانًا إِمَّا يُلْقَئُ عِنْدَكُمُ الْكِبَرَ أَخْذُهُمْ أَوْ  
كِلَاهُمَا فَلَا تَقْعُلْ لَهُمَا أَفْ وَلَا تَتَهَرَّهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا (٢٣)

Maksudnya:

"Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik kepada ibu bapamu dengan sebaik-baiknya. Jika salah seorang antara kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah kamu

mengatakan kepada kedua-duanya dengan perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang mulia".

Terjemahan Surah *al-Isrā'* (17):23.

Perkataan *qawlan karīman* dalam ayat di atas mengandungi makna suatu perkataan yang baik dan lemah lembut, serta mengandungi kesopanan serta penghormatan yang sangat tinggi,<sup>1</sup> kerana orang yang dihadapinya ialah orang yang sangat dihormati dan patut mendapat penghormatan, iaitu kedua orang tua.

Secara etimologi perkataan *karīman* merupakan bentuk *masdar* daripada perkataan *karama* yang bererti mulia, jadi perkataan *karīman* mengandungi erti kemuliaan. Perkataan ini dalam al-Qur'an diulang sebanyak empat kali.<sup>2</sup> Yang pertama perkataan *karīman* ini dirangkaikan dengan janji Allah kepada orang yang tidak mengerjakan sesuatu yang telah dilarang Allah, sehingga sebagai balasannya akan dihapuskan dosa-dosanya. Di samping itu dia juga akan dimasukkan oleh Allah ke tempat yang mulia (*mudkhalan karīman*) (Surah *al-Nisā'* [4]:31).

Yang kedua, perkataan *karīman* ini dirangkaikan dengan perkataan *rīzq* (*rīzqan karīman*), iaitu berkenaan dengan balasan Allah S.W.T. kepada para isteri Nabi, jika mereka mengerjakan amal soleh serta taat kepada Allah dan Rasul-Nya, mereka akan diberi pahala dua kali ganda serta rezeki yang mulia (Surah *al-Ahzāb* [33]:31).

<sup>1</sup> Ibn Kathīr (1981), *op.cit.*, J. III, h. 35.

<sup>2</sup> Abd al-Bāqi (1987), *op.cit.*, h. 603.

Yang ketiga, perkataan *karīman* dirangkaikan dengan suatu tempat yang sangat mulia, iaitu dirangkaikan dengan perkataan *ajran* (*ajran karīman*), iaitu berkenaan dengan penghormatan yang telah dijanjikan Allah kepada orang-orang mukmin penghuni Syurga. Mereka akan disambut dengan keselamatan serta pahala yang mulia (*ajran karīman*) (Surah *al-Ahzāb* [33]:44). Yang terakhir, perkataan *karīman* ini dirangkaikan dengan perkataan *qawlan* seperti yang dihuraikan dalam ayat di atas.

Kita dapat melihat bagaimana penghargaan Allah kepada orang tua sehingga ketika seorang anak berkata kepada kedua-duanya mesti menggunakan kata-kata yang mengandungi penghormatan dan kemuliaan, iaitu kemuliaan yang dapat memberikan kemuliaan kepada orang yang memuliakannya, kerana daripada kedua-duanya terdapat keredaan Allah S.W.T..

Persamaan keempat-empat bentuk *karīman* yang terdapat dalam al-Qur'an ini adalah keempat-empatnya dirangkaikan dengan perkataan-perkataan yang menunjukkan darjah yang tinggi dan penuh dengan kehormatan kepada orang yang mendapatkannya. Demikian pula halnya dengan perkataan *qawlan karīman*, merupakan penghargaan yang sangat tinggi daripada Allah kepada kedua-dua orang tua.

Perintah berkata dengan perkataan yang penuh dengan kemuliaan pada ayat di atas, Allah rangkaikan pula dengan larangan berkata dengan perkataan yang akan menghilangkan nilai-nilai kemuliaan tersebut, iaitu larangan berkata *uff* (ah atau cih), serta larangan membentak kepada kedua-duanya. Perkataan *uff* dalam ayat di atas menunjukkan pada perkataan yang kasar dan kotor.<sup>1</sup> Di kalangan masyarakat Arab khususnya penduduk Madinah, perkataan *uff* ini telah biasa di kalangan mereka, secara bahasa perkataan ini tidak mempunyai makna namun menunjukkan pada perkataan yang cela atau ‘aib.<sup>2</sup>

Larangan berkata *uff* (ah), Allah rangkaikan dengan larangan membentak kepada kedua-duanya. Larangan dua bentuk komunikasi ini sangatlah beralasan, sebab kedua-dua bentuk komunikasi ini akan menghilangkan nilai-nilai kemuliaan kepada kedua-duanya. Melainkan sebaliknya seseorang mesti berkata dengan penuh kemuliaan, iaitu perkataan yang indah dan baik,<sup>3</sup> penuh dengan kerendahan hati dan kasih sayang kepada kedua-duanya, sehingga daripada lubuk hati yang paling dalam akan terucap “Wahai Tuhanku, kasihilah mereka kedua-duanya, sebagaimana mereka berdua telah mendidik aku waktu kecil” (lihat Surah *al-Isrā’* [17]: 24).

Alangkah indahnya Islam mengatur hubungan komunikasi seorang anak dengan orang tuanya seperti di atas. Alangkah indahnya pula apabila etika komunikasi seperti ini ditanamkan kepada generasi sekarang yang berada di tengah-

<sup>1</sup> al-Tabari (t.t.), *op.cit.*, J. XV, h. 64.

<sup>2</sup> *Ibid*, h. 64

<sup>3</sup> *Ibid*, h. 65.

tengah derasnya pengaruh budaya-budaya yang bercanggah dengan nilai-nilai Islam, yang tidak sedikit pada generasi sekarang dilihat sebagai generasi yang kehilangan etika komunikasi kepada kedua-dua orang tuanya.

Kes-kes pembunuhan seorang anak terhadap orang tuanya atau perlakuan yang tidak baik daripada seorang anak kepada orang tuanya, seringkali menjadi salah satu tajuk berita, sama ada dalam media massa cetak mahupun elektronik. Ini menunjukkan bahawa keadaan ini berlaku kerana terdapat hambatan komunikasi antara dua pihak, iaitu anak dan orang tuanya. Analisis terhadap kes-kes seperti di atas menunjukkan bahawa telah hilangnya etika komunikasi anak kepada orang tua.

Islam telah memberikan suatu penyelesaian terhadap masalah di atas, iaitu dengan prinsip *qawlan karīman* yang akan menciptakan suatu keadaan komunikasi yang harmoni antara anak dengan kedua-dua orang tuanya.

#### **f. *Qawlan ma'rūfan* (perkataan yang baik).**

Dalam al-Qur'an perkataan *qawlan ma'rūfan* sering kali dihubungkan dengan proses komunikasi yang lazim terjadi di kalangan kita, seperti dalam Surah *al-Baqarah* (2): 235. Perkataan *qawlan ma'rūfan* dihubungkan dengan seseorang yang akan meminang seorang janda yang masih dalam keadaan '*iddah*', sedangkan dalam Surah *al-Nisā'* (4) ayat 5, *qawlan ma'rūfan* dihubungkan dengan perlakuan kepada anak yatim, firman Allah:

وَلَا يُؤْمِنُوا السُّفَهَاءُ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ يَوْمًا وَأَرْزَقُوهُمْ فِيهَا وَأَكْسَرُوهُمْ وَقُولُوا  
لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا<sup>(٥)</sup>

Maksudnya:

“Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. Berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik”.

Terjemahan Surah *al-Nisā'* (4):5.

Ayat yang mempunyai maksud yang sama terdapat juga dalam surah tersebut, iaitu pada ayat kelapan, ketika Allah S.W.T. memerintah manusia untuk berkomunikasi yang baik dengan orang miskin dan anak yatim. Secara kejiwaan seringkali ketika seseorang berkomunikasi dengan orang yang dianggapnya lebih rendah, dia akan merendahkannya. Keadaan inilah dilarang secara tegas oleh Allah S.W.T.. Meskipun seseorang berkomunikasi dengan orang yang lebih rendah, namun hendaklah dia berkata kepada mereka dengan perkataan yang baik. Perlakukanlah mereka layaknya seperti dia memperlakukan dirinya, hal ini kerana perkataan yang baik itu lebih baik daripada memberi sesuatu dengan diikuti oleh perkataan yang menyakitkan hati penerima, firman Allah menyatakan:

قَوْلٌ مَعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِنْ صَدَقَةٍ يَتَّبِعُهَا أَذًى وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ<sup>(٢٦٣)</sup>

Maksudnya:

“Perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik daripada sedekah yang diiringi dengan sesuatu yang menyakitkan (perasaan si penerima). Allah Maha Kaya lagi Maha Penyantun”.

Terjemahan Surah *al-Baqarah* (2):263.

Dalam ayat lain, perkataan ini dirangkaikan dengan perintah Allah kepada para isteri Nabi supaya mereka berbicara dengan baik (Surah *al-Ahzāb* [33]:32). Dalam ayat tersebut perkataan *qawlan ma'rūfan* mengandungi pengertian perkataan yang baik dan indah.<sup>1</sup>

Jadi pemahaman daripada perkataan *qawlan ma'rūfan* ini lebih menekankan pada aspek etika yang berlaku dalam kehidupan sehari-hari dan telah digunakan di kalangan umum. Dalam penggunaan perkataan *qawlan ma'rūfan* pada ayat-ayat di atas menunjukkan dalam kehidupan sehari-hari yang sering berlaku di kalangan manusia seperti halnya meminang, berbuat baik kepada orang miskin, perlakuan yang baik terhadap anak yatim, dan sebagainya.

#### **II.2.1. B. *Dā'a* (seruan).**

Perkataan *dā'a* atau kata-kata yang berakar umbi daripadanya seperti yang dijelaskan oleh al-Rāghib al-Asfahāniy mempunyai beberapa pengertian. Pertama, mengandungi erti memanggil nama seperti yang terdapat dalam Surah *al-Nūr* (24) ayat 63. Kedua, mengandungi erti memohon seperti yang terdapat dalam Surah *al-Baqarah* (2) ayat 68. Ketiga, penggunaannya dihubungkan dengan suatu kekuatan atau kemuliaan yang apabila berlaku kesusahan kepada seseorang dia tidak akan merasa takut atau risau kecuali apabila ada sesuatu yang dianggap mulia (Surah *al-*

---

<sup>1</sup> Ibn Kathīr (1981), *op. cit.*, J. III, h. 483.

*An'ām* [6]:40-41, *al-A'rāf* [7]:56, *al-Baqarah* [2]:23, *al-Zumar* [39]:8, *Yūnus* [10]:12).

Keempat, perkata *dā'a* menunjukkan suatu bentuk penyesalan (Surah *al-Furqān* [25]:14). Kelima, mengandungi erti dorongan atau anjuran untuk mengikutinya (Surah *Yūsuf* [12]:33, *Yūnus* [10]:25, *al-Mu'min* [40]:41-42). Keenam, mengandungi erti ketinggian kedudukan atau perpindahan tempat (Surah *al-Mu'min* [40]:43). Ketujuh mengandungi erti permintaan (Surah *Fussilat* [41]:31-32). Kelapan mengandungi erti pengakuan (*al-A'rāf* [7]:5). Dan yang terakhir masih menurut al-Rāghib al-Asfahāniy kata *dā'a* mengandungi erti doa (Surah *Yūnus* [10]:10).<sup>1</sup>

Pengertian perkataan *dā'a* yang diungkapkan oleh al-Rāghib al-Asfahāniy di atas menunjukkan bahawa penggunaan perkataan *dā'a* dalam al-Qur'an lebih menunjukkan kepada ajakan atau seruan yang bersifat umum, dan tidak hanya pada maksud mengajak atau menyeru pada sesuatu yang baik sahaja, tetapi kepada bentuk-bentuk komunikasi seperti panggilan atau permintaan. Seperti dalam Surah *al-Baqarah* (2) ayat 221, perkataan *dā'a* dalam bentuknya *fi'il mudāri'*, diertikan sebagai ajakan pada dua arah atau tempat yang sangat berbeza (Syurga dan Neraka). Atau seperti dalam Surah *al-Hajj* (22) ayat 12-13, perkataan *dā'a* digunakan dalam bentuk seruan kepada Tuhan selain daripada Allah, seperti dalam firman-Nya:

---

<sup>1</sup> Al-Asfahāniy (1992), *op.cit.*, h. 315-316.

يَدْعُو مِنْ دُونِ اللَّهِ مَا لَمْ يَضُرُّهُ وَمَا لَمْ يَقْتَلُهُ ذَلِكَ هُوَ الصَّلَالُ الْبَيْدُ<sup>(١٢)</sup> يَدْعُو لَمَنْ ضَرَّهُ أَفْرَبُ مِنْ نَفْعِهِ لِبِسْ الْمَوْلَى وَلِبِسْ الْعَشِيرُ<sup>(١٣)</sup>

Maksudnya:

“Dia menyeru selain Allah, sesuatu yang tidak dapat memberi mudarat dan tidak (pula) memberi manfa’at kepadanya. Yang demikian itu adalah kesesatan yang jauh. Dia menyeru sesuatu yang sebenarnya mudarabatnya lebih dekat dari manfaatnya. Sesungguhnya yang diserunya itu adalah sejaht-jahat penolong dan sejaht-jahat kawan”.

Terjemahan Surah *al-Hajj* (22):12-13.

Dua ayat di atas dalam surah yang sama, secara berturut-turut perkataan *dā’ā* diulang sebanyak dua kali, yang dirangkaikan dengan bentuk seruan pada bentuk penyembahan selain daripada Allah S.W.T.. Perkataan *dā’ā* pada ayat lain yang mengandungi erti memanggil terdapat pada Surah *al-'Alaq* (96) ayat 17-18, yang menyatakan:

فَلَيَدْعُ نَادِيَهُ<sup>(١٧)</sup> سَنْدُعُ الزَّبَانِيَّةَ<sup>(١٨)</sup>

Maksudnya:

“Maka biarlah dia memanggil golongannya (untuk menolongnya), kelak kami akan memanggil Malaikat Zabaniyah”.

Terjemahan Surah *al-'Alaq* (96):17-18.

Namun demikian terdapat juga perkataan *dā’ā* dalam al-Qur'an yang mengandungi erti ajakan, seruan, atau panggilan yang di khaskan untuk kebaikan. Seperti dalam ayat-ayat di bawah ini:

ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ

Maksudnya:

“Serulah (manusia) pada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik...”.

Terjemahan Surah *al-Nahl* (16):125.

وَلَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَذْهَنُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَا نَعْنَ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ (١٠٤)

Maksudnya:

“Dan hendaklah ada antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebaikan, menyuruh pada yang ma'ruf dan mencegah daripada yang mungkar, mereka itulah orang-orang yang beruntung”.

Terjemahan Surah *Ali 'Imrān* (3):104.

Ayat-ayat di atas meskipun mempunyai banyak pengertian serta banyak perbezaan dari segi sifatnya, namun perkataan *dā'a* ini menunjukkan suatu proses komunikasi lisan, yang mana dalam keadaan ini seseorang menyampaikan pesan dalam bentuk ajakan, permintaan, dan seruan kepada pendengarnya.

Para pakar dan para pengkaji komunikasi sering menganggap bahawa komunikasi mempunyai empat fungsi besar yang berbeza. Fungsi-fungsi itu ialah, komunikasi sebagai pemindahan maklumat, pelajaran, pemujukan dan hiburan.<sup>1</sup> Dari sudut ini nampak perkataan *dā'a* dalam beberapa ayat al-Qur'an yang dijelaskan di atas telah mencakup beberapa bahagian fungsi komunikasi tersebut.

---

<sup>1</sup> Mansor Ahmad Saman, et.al. (1984), *Pengantar Komunikasi*. Pinang, Malaysia: Penerbit Universiti Sains, h. 8.

Beberapa perkataan *dā'a* dalam al-Qur'an yang dirangkaikan dengan pelbagai peristiwa dan pelbagai erti, menunjukkan adanya proses pemindahan simbol-simbol yang dapat difahami oleh kedua-dua hala, iaitu antara *dā'i* dan *mad'u*. Simbol-simbol ini merupakan lambang yang mengandungi maklumat atau idea daripada *dā'i* (pembicara) kepada *mad'u* (yang menerima). Yang mana proses pemindahan simbol ini menunjukkan adanya pemindahan maklumat, pelajaran dan pemujukan atau apapun bentuknya daripada *da'i* kepada *mad'u*-nya.

Proses di atas menunjukkan terjadinya suatu bentuk pengiriman maklumat (*encoding process*) daripada *da'i*, manakala dalam keadaan yang lain terjadi juga proses penerimaan pesan (*decoding process*) daripada *mad'u*. Proses pengiriman dan penerimaan maklumat ini menunjukkan terjadinya suatu proses komunikasi.

Perkembangan selanjutnya, perkataan *dā'a* ini telah menambah peristilahan perkataan dalam ilmu Islam, iaitu dengan diambilnya perkataan tersebut dalam bentuk *mashdar*-nya (*da'watan*) ke dalam bahasa Melayu, yang akhirnya menjadi perkataan “dakwah”. Yang menunjukkan suatu aktiviti mengajak, mendorong, menyeru, atau membujuk yang dikhaskan kepada kebaikan. Dengan digunakannya perkataan ini, sehingga berkembanglah berbagai-bagai definisi daripada perkataan tersebut yang lebih dikhaskan pada suatu proses mengajak atau menyeru manusia ke jalan Allah SWT.. Seperti pengertian dakwah menurut Syeikh al-Islām Ibn Taymiyyah yang dinukil oleh Khālid ‘Aid, beliau menyatakan;

"Dakwah ke jalan Allah ialah dakwah pada keimanan kepada Nya, dan kepada apa-apa yang telah datang daripada utusan Nya serta membenarkan apa yang dikatakan-Nya, yang meliputi ajakan pada syahadatain, mendirikan solat, mengeluarkan zakat, berpuasa di bulan Ramadhan, dan melaksanakan haji. Juga mengajak pada keimanan kepada Allah, malaikat Nya, kitab-kitab Nya, para utusan Nya, kebangkitan setelah mati, keimanan pada takdir baik dan buruk, serta mengajak manusia supaya mereka menyembah-Nya seakan-akan mereka melihat -Nya".<sup>1</sup>

Pengertian lain juga diungkapkan oleh Muḥammad al-Khadri Ḥusayn, beliau mendefinisikan bahawa dakwah adalah usaha mendorong manusia ke arah kebaikan dan petunjuk, memerintah pada yang makruf serta melarang perkara yang mungkar, untuk mendapatkan kebahagian yang mulia.<sup>2</sup>

Beberapa pengertian dakwah di atas menunjukkan bahawa proses dakwah merupakan salah satu proses komunikasi dengan cara mengajak manusia secara bijaksana dan nasihat supaya mengikuti petunjuk Allah dan Rasul-Nya.<sup>3</sup> Yang dalam prosesnya tentu dengan melalui pemberian maklumat yang sahih atau pemberian pelajaran serta ajakan dan dorongan.

Dengan demikian dakwah merupakan salah satu peristilahan komunikasi dalam al-Qur'an yang mesti mendapat perhatian besar, kerana istilah komunikasi ini

<sup>1</sup> Khālid ‘Aid Aḥmad ‘Aid (1995), *al-‘Alaqah bayn al-Fiqh wa al-Da’wah*. Bayrut, Lubnān: Maktabah Dār al-Hazm, h. 29.

<sup>2</sup> *Ibid*, h. 30.

<sup>3</sup> Hamzah Ya'qub (1986), *Publisistik Islam Teknik Da'wah Dan Leadership*. Bandung, Indonesia: Diponegoro, h.13.

mempunyai peranan yang sangat penting dalam proses pengembangan tamadun serta pemikiran Islam daripada satu generasi kepada generasi berikutnya.

Dengan tingginya cabaran yang dihadapi serta luasnya ruang lingkup pembahasan dakwah, sehingga dakwah ini berkembang menjadi suatu ilmu tersendiri, meskipun ilmu ini relatif masih baru dibandingkan dengan ilmu-ilmu Islam yang lainnya.

Dengan melihat objek dakwah yang begitu luas dan rumit (*complexity*), seiring perkembangan semasa, sehingga dakwah pun mesti dapat disesuaikan dengan perkembangan yang berlaku. Jika kemajuan teknologi maklumat (IT) seperti televisyen, radio dan internet telah dijadikan sebagai alat untuk saling menukar maklumat pada zaman sekarang ini, maka proses dakwah pun mestilah dapat memasuki dunia baru seperti itu.

Keadaan semasa telah membuktikan, bahawa sebahagian orang yang anti terhadap generasi muda Islam telah menjadikan teknologi maklumat sebagai alat untuk merosakkan mereka dengan cara mengirim maklumat-maklumat yang akan merosak pemikiran dan akidah mereka. Salah satu caranya disediakan beberapa laman web yang akan memberikan berbagai-bagai maklumat yang bercanggah dengan norma-norma agama, yang akhirnya akan mengarah pada kerosakan iman serta akidah orang-orang Islam.

Namun semangat dakwah generasi belakangan ini, membuktikan hasil yang sangat memuaskan meskipun belum maksimal, iaitu mereka menggunakan alat yang sama untuk memberi perkhidmatan pada pemahaman ajaran Islam. Hal ini dibuktikan dengan terdapatnya beberapa laman web yang menyediakan perkhidmatan maklumat tentang pelbagai aspek mengenai Islam. Ini menunjukkan hasil yang menggembirakan, sehingga dakwah sebagai proses komunikasi yang penekanannya pada ajakan ke arah yang baik tidak terhenti kerana faktor kemajuan tersebut. Namun ia sentiasa berjalan seiring dengan perjalanan zaman, dan ia akan memandu kepada maklumat yang sahih.

Tumpuan selanjutnya ialah dakwah sebagai ilmu tersendiri, telahpun mengalami kemajuan yang begitu pesat, sehingga dakwah sebagai suatu ilmu akhirnya telah mendapat sambutan daripada kaum intelektual Islam. Akhirnya dakwah ini menjadi suatu ilmu yang dinamakan ilmu dakwah. Buku-buku tentang ilmu dakwah telahpun muncul dengan berbagai-bagai latar belakang serta pentafsiran, sesuai dengan latar belakang keilmuan pengarang. Ataupun dakwah secara lembaga telah pun ditubuhkan di universiti-universiti dalam suatu fakulti atau bahagian daripada fakulti.

Kesemuanya ini menunjukkan bahawa keberadaan dakwah sangat penting dalam proses komunikasi untuk mensosialisasikan nilai-nilai Islam dalam kehidupan, sehingga dalam praktiknya memerlukan disiplin ilmu tersendiri atau bahkan kepakaran tersendiri dalam bidangnya.

Dakwah merujuk pada usaha-usaha mengajak, memujuk, dan memandu seluruh manusia ke arah pemahaman dan penerimaan Islam sebagai agama yang lengkap (*syumūl*) serta mengandungi peraturan dalam setiap aspek kehidupan manusia baik secara individu maupun bermasyarakat. Usaha-usaha dakwah ini merupakan suatu usaha yang mulia, tinggi martabatnya di sisi Allah S.W.T..<sup>1</sup> Dalam firman-Nya menyatakan:

وَمَنْ أَخْسَنَ قَوْلًا مِّنْ دَعَا إِلَى اللَّهِ وَعَمِلَ صَالِحًا وَقَالَ إِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ (٣٣)

Maksudnya:

“Siapakah yang lebih baik perkataannya daripada orang yang menyeru kepada Allah, mengerjakan amal yang soleh dan berkata: “Sesungguhnya aku termasuk orang-orang yang berserah diri?”.

Terjemahan Surah *al-Fussilat* (41):33.

Dakwah sebagai proses komunikasi, tidak hanya bertumpu pada bentuk lisan (verbal) sahaja, melainkan dalam bentuk bukan lisan (nonverbal) juga merupakan suatu proses dakwah, seperti perilaku atau akhlak. Kerana bertukar idea atau pesanan dalam proses komunikasi tidak hanya terbatas pada bentuk percakapan sahaja, tetapi dalam bentuk akhlak atau perilaku dapat juga terjadi suatu proses penukaran maklumat atau idea (*exchange message*). Dakwah dalam bentuk kedua ini tidak kurang pentingnya daripada dakwah dengan lisan. Dakwah bukan lisan ini sangatlah efektif, kerana dalam proses penyampaiannya seseorang dapat melihat langsung dalam kehidupan realitinya. Berbeza dengan dakwah dalam bentuk lisan, dalam

---

<sup>1</sup>Zulkiple Abd.Ghani (2001), *Islam, Komunikasi dan Teknologi Maklumat*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd., h. 15.

proses penyampaian pesannya hanya sampai pada aspek pendengaran sahaja. Secara kualiti penglihatan dapat lebih berkesan daripada pendengaran.

Huraian di atas bukan bererti menganggap ringan dakwah dalam bentuk lisan tetapi maksudnya mesti ada kesesuaian lisan dan bukan lisan . Dengan maksud supaya orang yang mendengar itu lebih memahami dalam bentuk praktiknya.

Kesimpulan yang dapat diambil dari perkataan *dā'a* dalam al-Qur'an, adalah bahawa perkataan *dā'a* ini mempunyai erti seruan, ajakan, permintaan, serta permohonan dan do'a. Yang kesemua ini lebih menekankan pada aspek *persuasive* (bujukan, rayuan). Di samping itu, perkataan *dā'a* ini tidak hanya berkonotasi pada ajakan atau seruan pada yang baik sahaja, melainkan jika kita lihat pada ayat-ayat di atas nampak bahawa perkataan *dā'a* ini juga dirangkaikan dengan suatu aktiviti yang bersifat negatif, yang meskipun akhirnya perkataan *dā'a* ini diambil menjadi suatu peristilahan dalam ilmu Islam yang lebih mengarah pada aspek kebaikan sahaja, iaitu dengan diistilahkan menjadi ilmu dakwah.

### **II.2.1.C. *Balagha* (menyampaikan).**

Pengertian dasar daripada perkataan *balagha* adalah sampai,<sup>1</sup>. Namun perkataan *balagha* dalam al-Qur'an mempunyai beberapa erti antaranya ada yang mengandungi erti sampai seperti yang dijelaskan di atas, seperti dalam Surah *al-*

---

<sup>1</sup> Ibn Manzūr (1994), *op.cit.*, J.VIII, h. 419.

*Kahfi* (18) ayat 61. Juga mempunyai erti telah sampai umur (*bāligh*) seperti yang terdapat dalam Surah *al-Sāffāt* (37) ayat 102; mengandungi erti sumpah dalam Surah *al-Qalam* (68) ayat 39; mengandungi erti cukup, Surah *al-Talāq* (65):3; dan mengandungi erti dekat dalam Surah *al-Talāq* (65):2.<sup>1</sup>

Perkataan *balagha* yang dimaksudkan dalam istilah komunikasi di sini ialah perkataan *balagha* yang mengandungi erti menyampaikan,<sup>2</sup> seperti yang terdapat dalam beberapa ayat di bawah ini:

أَنْلَعْكُمْ رِسَالَاتِ رَبِّيْ وَأَنَا لَكُمْ نَاصِحٌ أَمِينٌ (٦٨)

Maksudnya:

“Aku menyampaikan amanat-amanat Tuhanku kepadamu dan aku hanyalah pemberi nasihat yang terpercaya bagimu”.

Terjemahan Surah *al-A'rāf* (7):68.

الَّذِينَ يُلَقِّعُونَ رِسَالَاتِ اللَّهِ وَيَخْشُوْهُ وَلَا يَخْشُونَ أَحَدًا إِلَّا اللَّهُ وَكَفَى بِاللَّهِ حَسِيْبًا (٣٩)

Maksudnya:

“(iaitu) Orang-orang yang menyampaikan risalah-risalah Allah, mereka takut kepada-Nya dan mereka tiada merasa takut kepada seorang (pun) selain kepada Allah. Dan cukuplah Allah sebagai pembuat perhitungan”.

Terjemahan Surah *al-Ahzāb* (33):39.

Kedua-dua ayat di atas menjelaskan bahawa perkataan *balagha* mengandungi erti menyampaikan, kebalikan daripada perkataan *katama* yang bererti menyembunyikan. Perkataan *balagha* dalam erti menyampaikan lebih bersifat

<sup>1</sup> *Ibid*, h. 420.

<sup>2</sup> Al-Tabari (t.t.), *op.cit.*, J. XII, h. 504.

*informative*, iaitu penyampaian suatu maklumat. Berbeza dengan perkataan *dā'a* seperti yang telah dijelaskan di atas lebih menekankan pada pujukan dan rayuan.

Yang membezakan antara perkataan *dā'a* dengan *balagha* ini, ialah perkataan *balagha* dalam erti menyampaikan lebih bersifat khusus pada bentuk penyampaian risalah-risalah kenabian, manakala perkataan *dā'a* lebih bersifat umum pada bentuk sosial manusia sama ada yang sifatnya negatif mahupun positif.

Perkataan *balagha* dalam erti menyampaikan seperti yang terdapat pada ayat-ayat di atas menunjukkan pada suatu proses komunikasi, kerana adanya proses penyampaian suatu maklumat daripada seseorang kepada orang lain. Di samping itu dalam ayat-ayat di atas, terdapat beberapa komponen daripada proses komunikasi seperti; pembicara, maklumat yang disampaikan, penerima maklumat, dan media yang digunakan.

Islam sebagai agama *missionary* dalam pengembangan serta penyebar-luasannya sangat memerlukan semangat untuk menyampaikan ajaran ini, sebagaimana Allah S.W.T. dalam ayat di atas memerintahkan kepada para Nabi supaya mereka menyampaikan perintah Allah kepada manusia.

Semangat menyampaikan ini juga yang ditekankan Rasulullah S.A.W. kepada umatnya, iaitu supaya menyampaikan ajaran ini walaupun hanya satu ayat. Ini menunjukkan bahawa ajaran Islam yang ada sekarang merupakan hasil daripada

semangat menyampaikan dari generasi terdahulu. Islam pada generasi yang akan datang akan dihasilkan bergantung pada sejauh mana semangat menyampaikan ajaran ini daripada generasi sekarang.

Oleh sebabnya, Islam memandang proses komunikasi ini merupakan perkara yang sangat mulia dalam rangka mewariskan suatu ajaran kepada generasi berikutnya. Dan semangat menyampaikan ini telah pun dicontohkan oleh Nabi sendiri, sehingga salah satu sifat Nabi yang berkenaan dengan semangat menyampaikan ini, Baginda mempunyai sifat *tabligh*.

#### **II.2.1.D. *Naba'a* (berita atau maklumat).**

David K. Berlo mengungkapkan bahawa proses komunikasi akan terjadi apabila terdapatnya 6 unsur daripada proses tersebut, iaitu sumber komunikasi, penyampaian, maklumat, saluran, penerimaan, dan penerima maklumat.<sup>1</sup>

Berkaitan dengan pernyataan di atas, istilah komunikasi dalam al-Qur'an yang akan diuraikan di bawah ini merupakan salah satu unsur daripada proses komunikasi yang telah dijelaskan di atas, iaitu maklumat atau mesej yang dijelaskan dalam al-Qur'an dengan perkataan *naba'a*.

---

<sup>1</sup> Berlo (1960), *op.cit.*, h. 32.

Perkataan *naba'a* dalam al-Qur'an mengandungi erti berita atau maklumat,<sup>1</sup> seperti dalam ayat-ayat di bawah ini:

عَمَّ يَسْأَلُونَ (١) عَنِ النَّبِيِّ الظَّهِيرَةِ (٢)

Maksudnya:

"Tentang apakah mereka saling bertanya? Tentang berita yang besar".  
Terjemahan Surah *al-Naba* (78):1-2.

كُلُّ نَبِيٍّ مُّسْتَقْرٌ وَسَوْفَ تَعْلَمُونَ (٦٧)

Maksudnya:

"Untuk tiap-tiap berita (yang dibawa oleh rasul-rasul) ada (waktu) terjadinya dan kelak kamu akan mengetahui".

Terjemahan Surah *al-An'am* (6):67.

Perkataan *naba'a* dalam beberapa ayat di atas menunjukkan pada suatu proses komunikasi, sebab perkataan *naba'a* merupakan salah satu unsur daripada unsur-unsur komunikasi seperti yang telah dijelaskan di atas, yang mana salah satunya adalah mesej atau maklumat. Perkataan *naba'a* juga merupakan kata kunci pada suatu proses komunikasi dalam al-Qur'an, sehingga daripada perkataan ini akan kelihatan beberapa unsur komunikasi yang lainnya, dengan mengungkapkan beberapa pertanyaan seperti, siapa sumber maklumat tersebut? Siapa yang menyampaikan? Dan kepada siapa maklumat itu disampaikan?.

---

<sup>1</sup> Ibn Manzūr (1994), *op.cit.*, J. I, h. 162.

Perkataan *naba'a* ini juga sangat erat hubungannya dengan perkataan Nabi. Dalam hal ini Allah S.W.T. memberikan panggilan kepada para utusan-Nya dengan julukan Nabi, yang mengandungi erti penyampai maklumat atau berita.

Dari kenyataan ini menggambarkan bahawa seorang Nabi adalah seorang penyampai yang khas untuk menyampaikan mesej daripada sumber asalnya, iaitu Allah S.W.T. untuk disampaikan kepada umatnya, berupa ajaran-ajaran ketuhanan dengan menggunakan metod-metod yang berlainan sesuai dengan umat yang dihadapinya. Untuk meyakinkan kebenaran mesej yang disampaikan oleh para Nabi kepada umatnya, biasanya diperkuat dengan beberapa pembuktian yang luar biasa di luar kemampuan manusia yang disebut dengan mukjizat yang Allah berikan kepada mereka.

Mengingat sucinya mesej yang disampaikan oleh para Nabi, sehingga seorang Nabi mestilah orang yang *credible* dalam menjaga kesucian mesej itu. Di samping itu seorang Nabi ialah orang yang berkemampuan besar dalam hal komunikasi, bukan sahaja mampu dalam berbicara, melainkan mempunyai kemampuan memberikan contoh berupa akhlak. Kedua-dua kemampuan ini dapat membantu dalam menyampaikan mesej kepada umatnya. Kenyataan ini dijelaskan dalam beberapa ayat di bawah ini:

وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ رَّسُولٍ إِلَّا بِلِسْانٍ قَوْمِهِ لِتُبَيَّنَ لَهُمْ

Maksudnya:

“Kami tidak mengutus seorang rasul pun, melainkan dengan bahasa kaumnya, supaya dia dapat memberi pelajaran dengan terang kepada mereka...”.

Terjemahan Surah *Ibrāhīm* (14):4.

وَإِنَّكَ أَعْلَمُ بِخُلُقِ الْعَظِيمِ (٤)

Maksudnya:

“Dan sesungguhnya kamu benar-benar berbudi pekerti yang agung”.

Terjemahan Surah *al-Qalam* (68):4.

Kedua-dua ayat di atas menunjukkan bahawa para Nabi dalam posisi sebagai penyampai mesej Allah S.W.T., merupakan pilihan daripada orang-orang yang mempunyai kemampuan berkomunikasi, memandangkan kesucian mesej yang dibawanya itu.

Kemampuan para Nabi dalam berbicara dengan bahasa kaumnya seperti dalam ayat di atas merupakan kunci keberhasilan dalam penyebaran mesejnya itu, sebab tersebarnya ajaran Islam merupakan hasil daripada terjadinya komunikasi interpersonal atau komunikasi dua hala iaitu penyampai dalam hal ini para Nabi dan penerima mesej iaitu umatnya.

Antara perkara penting yang diberi perhatian oleh pembicara dalam komunikasi interpersonal salah satunya ialah bahasa. Hal ini sesuai dengan kenyataan di atas iaitu dengan berinya para Nabi kemampuan berbicara menurut

bahasa kaumnya, kerana penggunaan bahasa setempat ini sangatlah penting bagi keberhasilan proses komunikasinya.

Ayat di atas juga menunjukkan kemampuan para Nabi antara komunikasi lisan berupa kepandaian berbahasa dan kemampuan berkomunikasi bukan lisan berupa budi pekerti yang mulia sesuai dengan kemuliaan maklumat yang disampaikannya.

Perkataan *naba'a* juga menunjukkan suatu proses komunikasi interpersonal, sama ada dalam bentuk komunikasi antara pribadi atau dengan sekumpulan orang, seperti yang terdapat dalam salah satu ayat yang menyatakan:

وَقَالَ الَّذِي نَحْنُ مِنْهُمَا وَأَدْكَرَ بَعْدَ أُمَّةً أَنَا أَبْشِكُمْ بِتَأْوِيلِهِ فَأَرْسَلُونِ (٤٥)

Maksudnya:

“Dan berkatalah orang yang selamat di antara mereka berdua dan teringat (kepada Yusuf) sesudah beberapa waktu lamanya: “Aku akan memberitakan kepadamu tentang (orang yang pandai) mentabirkan mimpi itu, maka utuslah aku (kepadanya)”.

Terjemahan Surah Yusuf (12):45.

Penjelasan perkataan *naba'a* pada huraian di atas boleh berkembang pada suatu perkataan yang berakar umbi daripada perkataan yang sama, iaitu perkataan Nabi. Perkataan ini juga merupakan kata kunci terjadinya suatu proses komunikasi dalam al-Qur'an. Selanjutnya daripada perkataan tersebut akan ditemukan suatu proses komunikasi yang dilakukan oleh para Nabi kepada umatnya. Sebab tidak

mungkin ada perkataan Nabi (penyampai mesej), jika tidak ada mesej yang disampaikan (*naba'a*).

### **II.2.2. Komunikasi bukan lisan (nonverbal).**

Sebarang perbincangan tentang komunikasi antara manusia tidak akan lengkap tanpa membincangkan komunikasi bukan lisan. Kajian komunikasi sebenarnya ialah kajian tentang mesej dan bagaimana ia dihantar dan diterima. Justeru, perkataan hanyalah merupakan salah satu perantaraan mesej, sebab dalam pelbagai keadaan perantaraan mesej lain adalah sama pentingnya atau mungkin lebih penting daripada perantaraan bahasa. Bentuk komunikasi bukan lisan inilah yang disebut dalam ilmu komunikasi sebagai komunikasi nonverbal. Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss mengertikan bentuk komunikasi ini “sebagai bentuk penyampaian mesej tanpa perantara bahasa”.<sup>1</sup>

Albert Mehrabian menganggarkan bahawa dalam berkomunikasi, komponen perasaan bukan lisan merangkumi 90 peratus daripada makna.<sup>2</sup> Dapat diambil suatu contoh bahawa dalam perbualan antara dua orang, mungkin dia mendapat makna bukan sahaja daripada perkataan yang diucapkan oleh orang lain tetapi cara

<sup>1</sup> Stewart L. Tubbs & Sylvia Moss (2000), *Human Communication*. 8<sup>th</sup> ed., United States of America McGraw-Hill Companies Inc., h. 100.

<sup>2</sup> Albert Mehrabian (1977), *Silent Message*. Belmont, Calif.:Wadsworth Publishing Co., h. 44.

mereka mengucapkannya dan juga daripada perwatakan am mereka.<sup>1</sup> Jadi, setiap gerakan tubuh, isyarat, air muka, ruang dan banyak lagi mengandungi makna yang dapat mempengaruhi proses komunikasi lisan. Di samping itu bentuk komunikasi bukan lisan ini dapat menjadi pelengkap dalam komunikasi lisan.

Aspek lain yang mesti diketahui bahawa komunikasi bukan lisan mempunyai peranan yang sangat penting untuk menjadikan proses komunikasi itu lebih berkesan. Jack G. McAuley menjelaskan beberapa petunjuk komunikasi bukan lisan yang dapat memberi makna kepada pendengar, iaitu: pergerakan badan yang meliputi gerak dan orientasi badan, air muka, tingkah laku mata, ruang, laras bahasa, dan perwatakan fizikal. Juga dalam penjelasan tanda bukan lisan terdiri daripada lambang, pengilustrasian, pemaparan rasa, pengawal dan penyesuai.<sup>2</sup> Semua ini merupakan faktor yang sangat penting dalam menciptakan keberkesanannya komunikasi.

Pentingnya komunikasi bukan lisan ini seperti dalam penjelasan yang dikemukakan oleh Jack G. McAuley di atas, dapat dibuktikan dalam beberapa keadaan proses komunikasi yang tidak berkesan akibat tidak adanya kesesuaian antara komunikasi bukan lisan dengan komunikasi lisan.

---

<sup>1</sup> Jack G. McAuley (1992), *People to People: Essentials of Personal and Public Communication*. Mohd. Safar Hashim, Fatimah Yussof (terj.), Kuala Lumpur, Malaysia: Dewan Bahasa dan Pustaka, Kementerian Pendidikan Malaysia, h. 274.

<sup>2</sup> *Ibid*, h. 280.

Dalam al-Qur'an banyak didapati beberapa kata kunci komunikasi bukan lisan yang menunjukkan adanya suatu penyampaian pesan komunikasi dalam beberapa bentuk-bentuk komunikasi tersebut, antaranya ialah: interaksi sosial, keadaan air muka, pergerakan badan, tingkah laku mata. Semuanya ini menunjukkan makna-makna tertentu, sama ada dalam pengertian positif maupun pengertian negatif.

Bentuk komunikasi bukan lisan yang mempunyai pengertian positif, dapat dilihat dalam beberapa perintah Allah kepada manusia untuk melakukan silaturahim dan menundukan pandangan. Dalam beberapa keadaan Allah S.W.T. menggambarkan keadaan air muka seseorang, yang menunjukkan keadaan orang tersebut. Seperti ketika Allah menjelaskan keadaan air muka orang yang beriman ketika berjumpa dengan-Nya di akhirat kelak.

Sebaliknya bentuk komunikasi bukan lisan yang mempunyai pengertian negatif adalah seperti memalingkan muka daripada orang-orang yang beriman, memutuskan hubungan sosial, dan gambaran air muka orang yang tidak beriman ketika di akhirat. Keadaan ini semua menunjukkan suatu makna atau keadaan yang buruk.

Daripada beberapa contoh bentuk komunikasi bukan lisan di atas, sama ada yang bermakna baik maupun buruk, ternyata di dalamnya terdapat bentuk

penyampaian pesan yang bukan dalam bentuk lisan. Lebih jelas di bawah ini akan diuraikan beberapa bentuk komunikasi bukan lisan yang terdapat dalam al-Qur'an.

#### **II.2.2.A. Interaksi sosial.**

Proses komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses interaksi sosial, dan kedua-duanya tidak dapat dipisahkan. Apalagi dalam komunikasi lisan yang bersifat interpersonal (antara peribadi) peranan interaksi sosial sangat dominan, kerana pembicara melibatkan orang lain dalam proses komunikasinya.

Dengan demikian interaksi sosial merupakan perkara penting dalam suatu proses komunikasi lisan sekaligus akan menjadikan komunikasi itu lebih berkesan, kerana tidak mungkin akan terjadi proses komunikasi lisan kalau tidak melalui suatu proses interaksi sosial.

Ketika seseorang sedang berinteraksi sosial maka secara tidak langsung dia sedang mengadakan suatu proses komunikasi. Ini kerana proses interaksi sosial merupakan suatu bentuk komunikasi bukan lisan yang mempunyai erti tertentu. erti komunikasi tanpa lisan yang terkandung dalam proses interaksi sosial seseorang salah satunya dapat dilihat dari segi jarak interaksi.

Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss memasukan pembahasan jarak (*space*) sebagai salah satu bentuk komunikasi tanpa lisan. Dalam teori komunikasi, kajian

tentang jarak (*space*) ini dinamakan dengan istilah *proxemics*. Kajian tersebut dapat dibahagikan dalam beberapa bentuk yang menunjukkan makna daripada interaksi tersebut. Seperti jarak 1½ - 4 kaki menunjukkan jarak peribadi (*personal distance*), jarak 4-12 kaki menunjukkan jarak sosial (*social distance*), dan jarak 12 kaki atau lebih menunjukkan jarak awam (*public distance*).<sup>1</sup> Ini semua menunjukkan bahawa keadaan jarak interaksi sosial seseorang akan mengandungi makna.

Dalam al-Qur'an terdapat beberapa istilah yang menunjukkan suatu hubungan interaksi sosial. Seperti dalam ayat di bawah ini.

وَالَّذِينَ يَصِلُونَ مَا أَمْرَ اللَّهُ بِهِ أَنْ يُوصَلَ وَيَخْشَوْنَ رَبِّهِمْ وَيَحْمَدُونَ سُوءَ الْحِسَابِ (٢١)

Maksudnya:

"Dan orang-orang yang menghubungkan apa-apa yang Allah perintahkan supaya dihubungkan, dan mereka takut kepada Tuhan dan takut pada hisab yang buruk".

Terjemahan Surah *al-Ra'd* (13):21.

Perkataan *yaṣilūna* pada ayat di atas menunjukkan suatu bentuk interaksi sosial. Pada perkataan tersebut terdapat pengertian yang menunjukkan bentuk penyampaian suatu pesan-pesan keagamaan yang Allah S.W.T. perintahkan, atau yang lebih dikenal dengan perkataan silaturahim. Proses silaturahim ini merupakan salah satu bentuk komunikasi bukan lisan, kerana dalam hubungan ini terdapat bentuk *proxemics* (jarak) yang menunjukkan keadaan seseorang ketika berhubungan dengan orang lain.

---

<sup>1</sup> Moss (2000), *op. cit.*, h. 106-107.

Allah memerintahkan agar setiap orang yang beriman mesti sentiasa menghubungkan tali kekeluargaan, maksudnya supaya terjalin suatu interaksi yang harmoni antara mereka, dan mengingatkan bahawa setiap orang yang beriman itu ialah bersaudara, sehingga dengan persaudaraan itu akan melahirkan hubungan yang lebih rapat antara mereka.

Kenneth Little mendapati bahawa rakan berinteraksi akan lebih rapat daripada kenalan dan kenalan akan berinteraksi lebih rapat daripada bukan kenalan.<sup>1</sup> Ini menunjukkan bahawa hubungan interaksi seseorang dengan orang lain akan menggambarkan keakraban hubungan dengan rakan interaksinya.

Dengan demikian perintah silaturahim menunjukkan kepada konsep interaksi sosial yang lebih rapat, kerana mengandungi suatu makna hubungan persaudaraan antara sesama muslim. Nilai inilah yang akan menghilangkan perselisihan dalam berinteraksi, sebab apabila terjadi perselisihan dalam berinteraksi, kemungkinan akan terjadi suatu bentuk pemutusan hubungan interaksi.

Bentuk pemutusan hubungan interaksi ini menunjukkan hilangnya makna keakraban serta persaudaraan, bahkan bentuk pemutusan hubungan ini akan menjelaskan nilai-nilai keislaman (*Islamic value*) dalam interaksi tersebut. Lebih

---

<sup>1</sup> Kenneth B. Little (1968) "Cultural Variations in Social Schemata", *Journal of Personality and Facial Psychology*. September, 10, no. 1, h.5.

jauh lagi akan menimbulkan hubungan interaksi yang diwarnai oleh prasangka (*prejudice*) dan pemuusan.

Allah S.W.T. melarang bentuk pemutusan hubungan interaksi tersebut, bahkan dalam salah satu ayat al-Qur'an menjelaskan bentuk hubungan interaksi ini menunjukkan sifat orang-orang yang fasik, seperti yang terdapat dalam Surah *al-Baqarah* (2): 27, yang menyatakan:

وَالَّذِينَ يَنْهَا عَهْدَ اللَّهِ مِنْ بَعْدِ مِيَاهِهِ وَيَنْهَا عَوْنَىٰ مَا أَمْرَ اللَّهُ بِهِ أَنْ يُوَصَّلَ وَيَنْهَا عَوْنَىٰ  
فِي الْأَرْضِ أُولَئِكَ أَهُمُ الْمُلْكُونَ وَلَهُمْ سُوءُ الدَّارِ (٢٥)

Maksudnya:

"Orang-orang yang merosak janji Allah setelah diikrarkan dengan teguh dan memutuskan apa-apa yang Allah perintahkan supaya dihubungkan dan mengadakan kerusakan di bumi, orang-orang itulah yang memperoleh kutukan dan bagi mereka tempat kediaman yang buruk (jahanam)".

Terjemahan Surah *al-Ra'd* (13): 25.

Ayat lain menjelaskan bahawa hubungan interaksi sosial bukan hanya terjadi di lingkungan yang terdekat sahaja, melainkan Allah memerintahkan kepada manusia untuk berinteraksi serta bertebaran di muka bumi untuk mengambil iktibar daripada berbagai-bagai peristiwa dan keadaan yang pernah terjadi kepada umat-umat terdahulu, atau dalam rangka mencari kurnia Allah. Seperti yang dijelaskan dalam ayat-ayat di bawah ini.

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَاتَّشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَاتَّقُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَادْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ  
تُفْلِحُونَ (١٠)

Maksudnya:

“Apabila telah ditunaikan sembahyang, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah kurnia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung”.

Terjemahan Surah *al-Jumu'ah* (62):10.

وَلَقَدْ بَعَثْنَا فِي كُلِّ أُمَّةٍ رَسُولًا أَنِ اعْبُدُوا اللَّهَ وَاحْتَبُوا الطَّاغُوتَ فَمِنْهُمْ مَنْ هَدَى اللَّهُ  
وَمِنْهُمْ مَنْ حَقَّتْ عَلَيْهِ الضَّلَالَةُ فَسِرُّوْا فِي الْأَرْضِ فَأَنْظُرُوا كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الْمُكَذِّبِينَ  
(٣٦)

Maksudnya:

“Dan sesungguhnya Kami telah mengutus Rasul pada tiap-tiap umat (untuk menyerukan): “Sembahlah Allah (sahaja), dan jauhilah *Tāghūt* itu, maka antara umat itu ada orang yang diberi petunjuk oleh Allah dan ada pula antaranya orang-orang yang telah pasti kesesatan baginya. Maka berjalanlah kamu di muka bumi dan perhatikanlah bagaimana kesudahan orang-orang yang mendustakan (Rasul-Rasul).”

Terjemahan Surah *al-Nahl* (16):36.

Penjelasan di atas menunjukkan bahawa selain terdapat makna keakraban dan persaudaraan dalam hubungan interaksi sosial, juga mengandungi makna nilai keislaman dalam diri seseorang. Sebaliknya pemutusan hubungan interaksi sosial mengandungi suatu makna kefasikan dan keingkarann seseorang terhadap perintah Allah. Jadi dalam keakraban hubungan interaksi sosial atau pemutusan hubungan interaksi tersebut akan menggambarkan sifat dan keadaan seseorang.

### II.2.2.B. Air muka (*facial expression*).

Dalam al-Qur'an terdapat beberapa ayat yang menunjukkan bahawa Allah S.W.T. menggambarkan air muka seseorang dengan maksud menunjukkan sifat dan keadaan orang tersebut. Sama ada dalam keadaan gembira, suka cita, kecewa, atau rendah diri.

Paul Ekman dan Wallace V. Friensen seperti yang dikutip oleh Jack G. McAuley,<sup>1</sup> menjelaskan bahawa air muka merupakan petunjuk tanpa lisan yang cukup penting. Beberapa bukti menunjukkan bahawa setengah-setengah air muka dikenal pasti secara umum. Contohnya, foto muka ditunjukkan kepada orang di beberapa buah negeri, sesetengahnya terpencil dan primitif. Subjek tidak sukar mengenali pernyataan suka, takut, terkejut, sedih, marah, meluat, dan berminat.

Pelbagai penelitian menunjukkan bahawa air muka dapat menyampaikan paling sedikit sepuluh makna, antaranya: kebahagiaan, rasa terkejut, ketakutan, kemarahan, kesedihan, kemuakan, kekecaman, minat, ketakjuban, dan tekad.<sup>2</sup>

Dalam ayat al-Qur'an yang akan dijelaskan di bawah ini, terdapat beberapa ayat yang menjelaskan sifat-sifat seseorang yang dikaitkan dengan keadaan air

<sup>1</sup> McAuley (1922), *op. cit.*, h. 281.

<sup>2</sup> Drs. Jalaluddin Rakhmat, M.Sc. (1989), *Psikologi Komunikasi*. Bandung, Indonesia: Remadja Karya, h. 329.

mukanya. Contohnya muka yang putih dihubungkan dengan orang-orang yang beriman yang akan mendapatkan kebahagian di akhirat, dan muka yang hitam dihubungkan dengan orang yang kafir yang mendapatkan seksa di Neraka. Allah berfirman:

يَوْمَ تَبَيَّضُ وُجُوهٌ وَتَسْتَوِدُ وُجُوهٌ فَأَنَّا الَّذِينَ اسْوَدُتْ وُجُوهُهُمْ أَكَفَرُهُمْ بَعْدَ إِيمَانِكُمْ  
فَدُقُوا الْعَذَابَ بِمَا كُثِّرُتْ تَكْفُرُونَ (١٠٦) وَأَنَّا الَّذِينَ اتَّيَّضَتْ وُجُوهُهُمْ فَفِي رَحْمَةِ اللَّهِ  
هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ (١٠٧)

Maksudnya:

“Pada hari yang di waktu itu ada muka yang putih berseri, dan ada pula muka yang hitam muram. Adapun orang-orang yang hitam muram mukanya (kepada mereka dikatakan), “Kenapa kamu kafir sesudah kamu beriman? Kerana itu rasakanlah azab disebabkan kekafiranmu itu”. Adapun orang-orang yang putih berseri mukanya, maka mereka berada dalam rahmat Allah (Syurga); mereka kekal di dalamnya.”

Terjemahan Surah *Āli 'Imrān* (3):106-107.

Dalam ayat di atas Allah S.W.T. menghubungkan air muka dengan keadaan warnanya. Daripada warna air muka tersebut mengandungi suatu makna beberapa keadaan serta sifat seseorang. Air muka yang putih dalam ayat di atas yang dijelaskan juga dalam ayat-ayat yang lain, mengandungi dua makna, iaitu: keceriaan dan gembira, seperti yang terdapat dalam Surah *al-Mutaffifīn* (83) ayat 24, dan yang mengandungi makna berseri-seri terdapat dalam Surah *al-Ghāsyiyah* (88) ayat 8; dan Surah *al-Qiyāmah* (75) ayat 22. Sementara air muka yang hitam mengandungi makna muram kerana takut siksa Allah S.W.T., Dapat dilihat dalam Surah *al-Mulk* (67) ayat 27; dan Surah *al-Qiyāmah* (75) ayat 24.

Jadi pada dasarnya gambaran warna pada air muka, merupakan gambaran sifat dan keadaan orang-orang pada waktu itu. Firman Allah:

لِكُلِّ امْرِيٍّ مِنْهُمْ يَوْمٌ شَانٌ يُغْبِيٌ<sup>(٣٧)</sup> وَجُوهٌ يَوْمٌ مَذِيدٌ مُسْفِرَةٌ<sup>(٣٨)</sup> ضَاحِكَةٌ  
 مُسْتَبِشِّرَةٌ<sup>(٣٩)</sup> وَجُوهٌ يَوْمٌ مَذِيدٌ عَلَيْهَا غَيْرَةٌ<sup>(٤٠)</sup> تَرْهِقُهَا قَرْةٌ<sup>(٤١)</sup> أُولَئِكَ هُمُ الْكُفَّارُ  
 (الْفَجْرُ<sup>(٤٢)</sup>)

Maksudnya:

“Setiap orang daripada mereka pada hari itu mempunyai urusan yang cukup menyibukannya. Banyak muka pada hari itu berseri-seri, tertawa dan gembira ria, dan banyak (pula) muka pada hari itu tertutup debu, dan ditutup lagi oleh kegelapan. Mereka itulah orang-orang kafir lagi derhaka.”

Terjemahan Surah 'Abasa (80): 37-42.

Pesan bukan lisan yang terkandung dalam gambaran air muka hitam dan putih dalam ayat tersebut menunjukkan keadaan serta emosi seseorang, sama ada dalam keadaan gembira atau sedih, tenang atau gelisah, ceria atau muram. Jadi pada dasarnya keadaan emosi seseorang akan kelihatan pada air mukanya.

Namun dalam ayat lain gambaran air muka yang hitam Allah hubungkan dengan kehidupan nyata, iaitu dihubungkan dengan keadaan orang Arab Jahiliyah ketika mereka mendengar khabar tentang kelahiran seorang anak perempuan, sehingga wajah mereka hitam yang menunjukkan kemarahan dan sedih, seperti dalam beberapa ayat di bawah ini:

وَإِذَا بُشِّرَ أَحَدُهُمْ بِالْأَنْتَيْ ظَلَّ وَجْهُهُ مُسَوِّدًا وَهُوَ كَظِيمٌ (٥٨)

Maksudnya:

“Dan apabila seseorang daripada mereka diberi khabar dengan (kelahiran) anak perempuan, hitamlah (merah padamlah) mukanya, dan dia sangat marah”.

Terjemahan Surah *al-Nahl* (16):58.

وَإِذَا بُشِّرَ أَحَدُهُمْ بِمَا ضَرَبَ لِلرَّحْمَنَ مَثَلًا ظَلَّ وَجْهُهُ مُسَوِّدًا وَهُوَ كَظِيمٌ (١٧)

Maksudnya:

“Padahal apabila salah seorang di antara mereka diberi khabar gembira dengan apa yang dijadikan sebagai misal bagi Allah Yang Maha Pemurah, jadilah mukanya hitam pekat sedang dia amat menahan sedih”.

Terjemahan Surah *al-Zukhruf* (43):17.

Dalam ayat lain Allah SWT. menjelaskan bahawa air muka dapat menggambarkan keadaan hati seseorang, iaitu sama ada dalam keadaan beriman atau ingkar, seperti dalam ayat-ayat di bawah ini:

مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ وَالَّذِينَ مَعَهُ أَشْدَاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحْنَاءُ بِيَتْهُمْ رُكُمًا سُجُونًا

يَتَعَوَّنُونَ فَضْلًا مِنَ اللَّهِ وَرِضْوَانًا سِيمَاهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ مِنْ أَثْرِ السُّجُودِ

Maksudnya:

“Muhammad itu adalah utusan Allah dan orang-orang yang bersama dengan dia adalah keras terhadap orang-orang kafir, tetapi berkasih sayang sesama mereka, kamu lihat mereka ruku’ dan sujud mencari kurnia Allah dan keredaan-Nya, tanda-tanda mereka nampak pada muka mereka dari bekas sujud”.

Terjemahan Surah *al-Fath* (48):29.

وَإِذَا مُتْلَى عَلَيْهِمْ عَابِثًا بَيْنَاتٍ تَعْرِفُ فِي وُجُوهِ الَّذِينَ كَفَرُوا الْمُنْكَرَ

Maksudnya:

“Dan apabila dibacakan di hadapan mereka ayat-ayat Kami yang terang, nescaya kamu melihat tanda-tanda keingkaran pada muka orang-orang yang kafir itu...”.

Terjemahan Surah *al-Hajj* (22):72.

Beberapa keadaan air muka yang dijelaskan dalam ayat-ayat di atas, menunjukkan bahawa secara umumnya air muka dapat menunjukkan suatu mesej berupa sifat dan keadaan seseorang. Allah S.W.T. mengakui keadaan itu sehingga dalam beberapa ayat di atas Allah S.W.T. menjelaskan keadaan sifat seseorang dengan menggambarkan keadaan air mukanya.

### **II.2.2.C. Gerak dan orientasi badan.**

Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss mengertikan orientasi badan ini adalah: “keadaan badan ketika mengadakan interaksi dengan orang lain”.<sup>1</sup> Keadaan badan ini adalah merujuk pada pergerakan kepala, tubuh, lengan, tangan dan kaki.<sup>2</sup> Joseph A. Devito menambahkan bahawa keadaan badan ini merupakan lambang-lambang yang secara langsung dapat diterjemahkan ke dalam kata-kata atau ayat-ayat. Dia memberikan contoh seperti mengangkat ibu jari untuk menunjukkan pekerjaan yang baik, atau “V” yang menunjukkan kemenangan.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Moss (2000), *op.cit.*, h.109.

<sup>2</sup> McAuley (1922), *op. cit.*, h.280.

<sup>3</sup> Joseph A. Devito (2000), *Human Communication the Basic Course*. 8<sup>th</sup> edition, New York,US: Addison Wesley Longman, h.130.

Dalam al-Qur'an terdapat beberapa ayat yang menjelaskan keadaan badan dalam bentuk gerak maupun orientasi badan yang menunjukkan erti serta makna tertentu, seperti yang terdapat dalam ayat-ayat di bawah ini:

وَلَاذِقْ لَهُمْ ارْكَمُوا لَا يَرْكَعُونَ (٤٨)

Maksudnya:

"Dan apabila dikatakan kepada mereka: "Ruku'lah, nescaya mereka tidak mau ruku'."

Terjemahan Surah *al-Mursalāt* (77):48.

إِنَّمَا وَلِكُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَالَّذِينَ عَامَّنَا الَّذِينَ يُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيَنْهَا زَكَاةً وَهُنَّ رَاكِمُونَ (٥٥)

Maksudnya:

"Sesungguhnya penolong kamu hanyalah Allah, Rasul-Nya, dan orang-orang yang beriman, yang mendirikan solat dan menunaikan zakat, seraya mereka tunduk (kepada Allah)."

Terjemahan Surah *al-Mā'idah* (5):55.

Dalam ayat di atas Allah S.W.T. menggunakan perkataan *ruku'* atau keadaan merendahkan badan dan pandangan, yang mengandungi erti ketundukkan seseorang kepada Allah.<sup>1</sup> Ini menunjukkan bahawa gerak serta orientasi badan seperti posisi *ruku'* dalam ayat di atas menunjukkan sifat seseorang kepada Tuhan-Nya, iaitu ketundukkan pada segala kekuasaan-Nya.

---

<sup>1</sup> Abū al-Qāsim Jār Allāh Muḥammad 'Umar al-Zamakhsyari al-Khawarizmiy (1972), *al-Kasīṣyāf*. J. II, Miṣr: Syarikah Maktabat wa matbā'ah Muṣṭafā, h. 624.

Menurut Jack G. McAuley, seseorang cenderung merendahkan kepala mereka apabila bercakap dengan orang yang mereka anggap mempunyai status yang lebih tinggi.<sup>1</sup> Lebih-lebih lagi dengan Tuhan-Nya, yang mana tunduk kepada-Nya dibuktikan dengan posisi *rukū'*, iaitu posisi merendahkan badan dan pandangan. Ini mengandungi makna ketundukkan yang sangat tinggi kepada-Nya yang melebihi tunduk kepada yang lainnya.

Dalam ayat lain Allah menggunakan perkataan sujud, yang mengandungi makna penghormatan atau ketundukan. Seperti dalam beberapa ayat di bawah ini:

وَإِذْ قُلْنَا لِلْمَلَائِكَةِ اسْجُدُوا لِآدَمَ فَسَجَدُوا إِلَّا إِبْلِيسَ أُبَيْ وَاسْتَكْبَرَ وَكَانَ مِنَ  
الْكَافِرِينَ (٣٤)

Maksudnya:

“Dan (ingatlah) ketika Kami berfirman kepada para malaikat: "Sujudlah kamu kepada Adam," maka sujudlah mereka kecuali Iblis; ia enggan dan takabur dan dia termasuk golongan orang-orang yang kafir”.

Terjemahan Surah *al-Baqarah* (2):34.

وَلَقَدْ خَلَقْنَاكُمْ ثُمَّ صَوَرْتَاهُمْ ثُمَّ قُلْنَا لِلْمَلَائِكَةِ اسْجُدُوا لِآدَمَ فَسَجَدُوا إِلَّا إِبْلِيسَ لَمْ يَكُنْ  
مِّنَ السَّاجِدِينَ (١١)

Maksudnya:

“Sesungguhnya Kami telah menciptakan kamu (Adam), lalu Kami bentuk tubuhmu, kemudian Kami katakan kepada para malaikat, "Bersujudlah kamu kepada Adam"; maka mereka pun bersujud kecuali Iblis. Dia tidak termasuk mereka yang bersujud”.

Terjemahan Surah *al-A'rāf* (7):11.

---

<sup>1</sup> McAuley (1922), *op.cit.*, h.281.

وَإِذْ قُلْنَا لِلْمَلَائِكَةِ اسْجُنُوهُا لِآدَمَ فَسَجَنُوهُ إِلَّا إِبْرِيزَ كَانَ مِنَ الْجِنِّ فَفَسَقَ عَنْ أَمْرِ رَبِّهِ

أَتَشْحِذُونَهُ وَدُرْبِتُهُ أُولَئِكَ مِنْ دُونِي وَهُمْ لَكُمْ عَذُولٌ بِمَا لِلظَّالِمِينَ بَدَلًا (٥٠)

Maksudnya:

"Dan (ingatlah) ketika Kami berfirman kepada para malaikat: "Sujudlah kamu kepada Adam", maka sujudlah mereka kecuali Iblis. Dia ialah dari golongan jin, maka ia menderhakai perintah Tuhanmu. Patutkah kamu mengambil dia dan turunan-turunannya sebagai pemimpin selain daripada-Ku, sedang mereka ialah musuhmu? Amat buruklah Iblis itu sebagai pengganti (Allah) bagi orang-orang yang zalim".

Terjemahan Surah *al-Kahfi* (18):50.

Bentuk gerak badan lain yang terdapat dalam al-Qur'an ialah menundukkan pandangan, yang mengandungi erti keadaan hina. Orientasi badan yang satu ini dihubungkan dengan keadaan orang-orang kafir ketika di akhirat kelak. Seperti dalam ayat di bawah ini:

خَيْسَعَةُ أَبْصَرُهُمْ تَرْهِقُهُمْ ذِلَّةٌ وَقَدْ كَانُوا يَدْعُونَ إِلَى السُّجُودِ وَهُمْ سَلِيمُونَ (٤٣)

Maksudnya:

"(Dalam keadaan) pandangan mereka tunduk ke bawah, lagi mereka diliputi kehinaan. Dan sesungguhnya mereka dahulu (di dunia) diseru untuk bersujud, dan mereka dalam keadaan sejahtera."

Terjemahan Surah *al-Qalam* (68):43.

Ayat yang menjelaskan keadaan yang sama, terdapat juga pada Surah *al-Ma'arij* (70):44; *al-Nāzi'at* (79):9; *al-Ghāsyiyah* (88):2.

Jalaluddin Rakhmat mengutip pendapat A. Mehrabian yang menyebutkan bahawa ada tiga makna yang dapat disampaikan oleh sikap atau gerak badan, iaitu,

*immediacy, power, dan responsiveness.* *Immediacy* ialah ungkapan kesukaan atau ketidaksukaan terhadap individu yang lain. *Power* mengungkapkan status yang tinggi pada diri pembicara. Dan individu mengkomunikasikan *responsiveness* jika dia bereaksi secara emosional pada lingkungan secara positif dan negatif.<sup>1</sup>

Jika dihubungkan dengan beberapa makna bukan lisan yang terkandung dalam beberapa ayat di atas, terdapat beberapa kesesuaian, seperti tunduk kepada Allah S.W.T. dan hormat kepada Nabi Adam a.s. menunjukkan bentuk pengungkapan status yang tinggi (*power*). Sementara itu, kehinaan orang-orang kafir berupa reaksi emosional individu (orang kafir) terhadap lingkungan atau keadaan pada waktu itu (*responsiveness*).

Beberapa makna bukan lisan yang telah dijelaskan di atas, ini hanya merupakan sebahagian kecil daripada makna-makna bukan lisan yang disampaikan melalui gerak dan orientasi badan kita pada setiap hari. Meskipun demikian, ini merupakan gambaran bahawa alangkah pentingnya gerak serta orientasi badan dalam menyampaikan maklumat bukan lisan dalam menyempurnakan serta melengkapi maklumat lisan.

---

<sup>1</sup> Rakhmat (1989), *op. cit.*, h. 330.

#### **II.2.2.D. Tingkah laku mata (*eye behavior*).**

Tingkah laku mata mempunyai makna tersendiri dalam komunikasi bukan lisan. Dalam masalah ini, Stewart L. Tubss dan Sylvia Moss mencantumkan pembahasan khusus dengan istilah *Eye Movements*<sup>1</sup>, berbeza dengan Joseph A. Devito yang menggunakan istilah *Eye Communication*<sup>2</sup>. Namun kedua-dua istilah tersebut menunjukkan suatu matlamat yang sama, iaitu pembahasan yang menghuraikan tentang tingkah laku mata (*eye behavior*).

Dalam proses komunikasi, mata seringkali menggambarkan perasaan seseorang. Jack G. McAuley menjelaskan bahawa mata merupakan bahagian badan yang paling eksprisif, sehingga keadaan sedih gembira serta takut dapat tergambar melalui tingkah laku mata seseorang.<sup>3</sup>

Dalam beberapa ayat al-Qur'an di bawah ini, Allah S.W.T. menjelaskan beberapa keadaan perasaan seseorang yang dihubungkan dengan keadaan matanya, seperti mata yang menunjukkan keadaan sedih, dalam firman-Nya:

وَتَوَلَّىٰ عَنْهُمْ وَقَالَ يَا أَسْفِيٰ عَلَىٰ يُوسُفَ وَأَيْضًا عَيْنَاهُ مِنَ الْحُزْنِ فَهُوَ كَظِيمٌ (٨٤)

Maksudnya:

"Dan Ya'qub berpaling daripada mereka (anak-anaknya) seraya berkata: "Aduhai duka citaku terhadap Yusuf", dan kedua-dua matanya menjadi

<sup>1</sup> Moss (2000), *op.cit.*, h.116.

<sup>2</sup> Devito (2000), *op.cit.* h.132.

<sup>3</sup> McAuley (1922), *op.cit.*, h.282.

putih kerana kesedihan dan dia ialah seorang yang menahan amarahnya (terhadap anak-anaknya)".

Terjemahan Surah *Yūsuf* (12):84.

وَلَا عَلَى الَّذِينَ إِذَا مَا أُتُوكُ لِتَحْمِلُهُمْ قُلْتَ لَا أَجِدُ مَا أَخْيَلُكُمْ عَلَيْهِ ثُلُوا وَأَعْيَنُهُمْ تَفِيضُ  
مِنَ الدَّمْعِ حَرَثًا أَلَا يَجِدُوا مَا يُنْفِقُونَ (٩٢)

Maksudnya:

"Dan tiada (pula dosa) atas orang-orang yang apabila mereka datang kepadamu, supaya kamu memberi mereka kendaraan, lalu kamu berkata: "Aku tidak memperoleh kendaraan untuk membawamu", lalu mereka kembali, sedang mata mereka bercucuran air mata kerana kesedihan, lantaran mereka tidak memperoleh apa yang akan mereka nafkahkan".

Terjemahan Surah *al-Tawbah* (9):92.

Pada ayat di bawah ini mata menunjukkan suatu keadaan takut. Firman

Allah:

أَشِحَّةٌ عَلَيْكُمْ فَإِذَا جَاءَ الْحَوْفُ رَأَيْتُهُمْ يَنْظُرُونَ إِلَيْنَا تَدُورُ أَعْيُنُهُمْ كَالَّذِي يُغْشَى  
عَلَيْهِ مِنَ الْمَوْتِ فَإِذَا ذَهَبَ الْحَوْفُ سَاقُوهُمْ بِالْأَسْيَةِ حِذَادٍ أَشِحَّةٌ عَلَى الْخَتِيرِ أُولَئِكَ  
لَمْ يُؤْمِنُوا فَأَحْبَطَ اللَّهُ أَعْمَالَهُمْ وَكَانَ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرًا (١٩)

Maksudnya:

"Mereka bakhil terhadapmu apabila datang ketakutan (bahaya), kamu lihat mereka itu memandang kepadamu dengan mata yang terbalik-balik seperti orang yang pengsan kerana akan mati, dan apabila ketakutan telah hilang, mereka mencaci kamu dengan lidah yang tajam, sedang mereka bakhil untuk berbuat kebaikan. Mereka itu tidak beriman, maka Allah menghapuskan (pahala) amalnya. Dan yang demikian itu adalah mudah bagi Allah".

Terjemahan Surah *al-Ahzāb* (33):19.

Pada ayat lain tingkah laku mata dihubungkan dengan tindak balas seseorang terhadap orang lain dalam proses komunikasi, seperti memalingkan mata menunjukkan pada suatu keadaan tidak tertarik pada orang yang berbicara. Firman-Nya:

وَاصْبِرْ نَفْسَكَ مَعَ الَّذِينَ يَدْعُونَ رَبَّهُمْ بِالْغَدَاءِ وَالْعَشِيِّ يُرِيدُونَ وَجْهَهُ وَلَا تَعْدُ عَيْنَكَ  
عَنْهُمْ ثُرِيدُ زِيَّةَ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَلَا تُطْعِنْ مَنْ أَغْفَلْنَا قَلْبَهُ عَنْ ذِكْرِنَا وَأَتْبِعْ هَوَاهُ وَكَانَ أَمْرًا  
(٢٨) فُرْطًا

Maksudnya:

“Dan bersabarlah kamu bersama-sama dengan orang-orang yang menyeru Tuhan mereka di pagi dan senja hari dengan mengharap keredaan-Nya; dan janganlah kedua-dua matamu berpaling daripada mereka (kerana) mengharapkan perhiasan kehidupan dunia ini; dan janganlah kamu mengikuti orang yang hatinya telah Kami lalaikan daripada mengingati Kami, serta menuruti hawa nafsunya dan adalah keadaannya itu melewati batas”.

Terjemahan Surah *al-Kahfi* (18):28.

Ayat di bawah ini tingkah laku mata menunjukkan adanya perhatian terhadap orang lain, firman-Nya:

لَا تَعْدَنَ عَيْنَكَ إِلَى مَا مَتَّعْنَا بِهِ أَزْوَاجًا مِنْهُمْ وَلَا تَحْزَنْ عَلَيْهِمْ وَاخْفِضْ جَنَاحَكَ  
(٨٨) لِلْمُؤْمِنِينَ

Maksudnya:

“Janganlah sekali-kali kamu menunjukkan pandanganmu kepada kenikmatan hidup yang telah Kami berikan kepada beberapa golongan di antara mereka (orang-orang kafir itu), dan janganlah kamu bersedih hati

terhadap mereka dan berendah dirilah kamu terhadap orang-orang yang beriman”.

Terjemahan Surah *al-Hijr* (15):88.

Tingkah laku mata menunjukkan keadaan seseorang yang membenarkan mesej yang disampaikan oleh pembicara, firman-Nya:

وَإِذَا سَمِعُوا مَا أُنْزِلَ إِلَيَ الرَّسُولِ تَرَى أَعْيُنَهُمْ تَنِيدُ مِنَ الدُّنْعَ مِمَّا عَرَفُوا مِنَ الْحَقِّ  
يَقُولُونَ رَبَّنَا عَامَّا فَأَكْتَبْنَا مَعَ الشَّاهِدِينَ (٨٣)

Maksudnya:

“Dan apabila mereka mendengarkan apa yang diturunkan kepada Rasul (Muhammad), kamu melihat mata mereka mencucurkan air mata disebabkan kebenaran (Al Qur'an) yang telah mereka ketahui (daripada kitab-kitab mereka sendiri); seraya berkata: "Ya Tuhan kami, kami telah beriman, maka catatlah kami bersama orang-orang yang menjadi saksi (atas kebenaran Al Qur'an dan kenabian Muhammad s.a.w.)".

Terjemahan Surah *al-Mâidah* (5):83

Joseph A. Devito menjelaskan bahawa tingkah laku mata ini merupakan isyarat daripada sifat dasar dalam perhubungan, sama ada berupa isyarat positif (pandangan yang penuh perhatian) atau isyarat negatif (mata yang menghindar).<sup>1</sup>

Kesesuaian antara sifat serta tindak balas seseorang yang tergambar daripada mata, menunjukkan bahawa mata dapat menggambarkan emosi serta keadaan jiwa orang tersebut. H.T. Moore dan A.R. Gililand yang dikutip oleh Jack G. McAuley,

<sup>1</sup> Devito (2000), *op.cit.*, h. 133.

kedua-duanya menghubungkan temuan mata dengan kegarangan.<sup>1</sup> Ertinya bahawa daripada temuan tersebut menggambarkan sifat serta karakter seseorang dapat tergambar melalui matanya.

Berdasarkan beberapa bentuk komunikasi bukan lisan yang terdapat dalam al-Qur'an yang telah dijelaskan di atas, menunjukkan bahawa begitu banyak mesej bukan lisan yang disampaikan melalui beberapa tingkah laku badan. Dan ini menunjukkan besarnya pengaruh komunikasi bukan lisan ini dalam menyempurnakan dan melengkapi penyampaian maklumat-maklumat yang tidak dapat disampaikan melalui komunikasi lisan.

Besarnya pengaruh komunikasi bukan lisan daripada komunikasi lisan ini nampak jika berlaku suatu kondisi "*the double bind*", atau terjadinya pertentangan atau perbezaan antara mesej bukan lisan dengan mesej lisan, maka dalam keadaan ini orang akan lebih bersandar pada mesej bukan lisan.<sup>2</sup>

Dengan mengetahui beberapa bentuk komunikasi bukan lisan di atas, dapat dijadikan panduan sehingga lebih berhati-hati lagi dalam berperilaku. Sebab dalam perilaku ini mengandungi banyak makna yang lebih berkesan daripada komunikasi lisan.

---

<sup>1</sup> McAuley (1922), *op.cit.*, h.283.

<sup>2</sup> Rakhmat (1989), *op.cit.*, h.327.

### **II.3. Komunikasi sebagai fitrah manusia.**

Islam telah mengajarkan bahawa ibadah dalam agama ini bukan hanya solat, zakat, puasa, dan haji, atau ibadah-ibadah keagamaan lainnya. Namun lebih luas daripada itu, Islam telah mengajarkan berbagai-bagai ibadah yang bersifat sosial kemanusiaan, seperti menghormati orang tua, berbuat baik kepada jiran, tolong-menolong dalam kebaikan, mendidik anak, mengasihani fakir-miskin, serta banyak lagi. Yang semua itu mengandungi nilai sosial dan menjadi bahagian daripada ibadah-ibadah yang disebutkan pertama tadi.

Hubungan yang rapat antara nilai sosial dengan ibadah keagamaan ini, menjadi landasan bagi seseorang untuk tidak meninggalkan kedua-duanya. Contohnya dalam salah satu surah, Allah S.W.T. memberikan julukan pendusta agama kepada orang yang lalai dalam solatnya, yang kelalaianya itu dibuktikan dengan pelaksanaan solat, namun dia tidak menjalin hubungan sosial yang harmoni seperti memberikan perlindungan kepada anak-anak yatim, serta tidak menyuruh orang-orang supaya mereka memberi makan kepada orang miskin (Surah *al-Mā'ūn* [107]:1-7). Dan Nabi S.A.W. pun mengecam bahawa tidak sempurna iman seseorang apabila seseorang itu tidur dalam keadaan kenyang sementara jirannya tidak dapat tidur kerana lapar.

Ini menunjukkan bahawa alangkah pentingnya kehidupan sosial bagi orang Islam sehingga ayat-ayat dalam al-Qur'an dan hadith-hadith Nabi begitu banyak

memerintahkan supaya menjalin hubungan sosial yang harmoni, dengan tidak meninggalkan ibadah ritualnya.

Khususnya hubungan dengan sesama manusia, Islam telah pun mengajar dengan begitu sempurna, seperti sikap saling menolong kepada kebaikan dan ketakwaan, persaudaraan Islam, dan banyak lagi seperti yang dijelaskan dalam hadith-hadith Nabi yang berikut ini:

وَكُنُوْنُ عَبَادَةَ إِنْحِوَانًا

Maksudnya:

“Jadilah kalian hamba Allah yang bersaudara”<sup>1</sup>

Terjemahan hadith riwayat Bukhārī.

وَاللَّهُ فِي عَوْنَى الْمُرْعَى مَا كَانَ فِي عَوْنَى أَخْيَرٍ

Maksudnya:

“Allah sentiasa melindungi hambanya, selama dia melindungi saudaranya”<sup>2</sup>

Terjemahan hadith riwayat Ahmad bin Hanbal.

Menjalin hubungan sosial antara sesama manusia ini tidak hanya terbatas kepada sesama muslim sahaja, melainkan Islam pun mengajar supaya seorang muslim memberikan perkataan yang baik jika orang-orang yang jahil menyapa mereka (Surah *al-Furqān* [25]: 63).

---

<sup>1</sup> Abū 'Abd Allāh Muhammād b. Ismā'īl b. Ibrāhīm b. al-Mughīrah b. Bardizah al-Bukhārī (t.t.), *Sahīh al-Bukhārī*. Kitab: al-Adab, Bab: Yā Ayyuha al-ladhīna Āmanū ijtānibū kathiran min al-Zan.

<sup>2</sup> Al-Imām Ahmad b. Hanbal (1982), *op.cit.*, J. II, h. 274.

Beberapa Hadith dan ayat al-Qur'an di atas telah menjelaskan tentang proses kehidupan sosial, dari kenyataan ini menggambarkan bahawa manusia dalam pandangan Islam mempunyai naluri semula jadi untuk hidup dengan lingkungan sosial di sekelilingnya. Dalam menjalani kehidupan sosialnya itu, secara tidak langsung akan terjadi suatu proses interaksi sosial, dan daripada interaksi ini akan terlahir suatu proses komunikasi.

Proses komunikasi ini tidak akan mungkin terjadi jika dalam diri manusia tidak mempunyai kemampuan dalam perkara itu. Dari kenyataan inilah, sehingga pada masa awal penciptaan manusia, Allah S.W.T. melengkapi dengan kemampuan berkomunikasi, seperti dalam firman-Nya:

خَلَقَ الْإِنْسَانَ (٣) عَلَيْهِ الْبَيِّنَاتَ (٤)

Maksudnya:

"Dia menciptakan manusia, mengajarnya pandai berbicara."

Terjemahan Surah *al-Rahmān* (55):3-4.

Menurut al-Qāsimī ayat di atas menunjukkan perbezaan diciptakannya manusia dengan makhluk yang lainnya, kerana pada awal penciptaannya Allah S.W.T. mengajarkan *al-bayān* atau kemampuan mengkomunikasikan sesuatu yang

terdapat di dalam hati.<sup>1</sup> Muhyiy al-Dīn al-Darwīs<sup>2</sup> memberikan penjelasan pengertian perkataan *al-Bayān* ini adalah:

الْمُنْطَقُ الْفَصِيحُ الْمَرْبُّ عَمَّا فِي الصَّمِيمِ

Maksudnya:

“Perkataan yang fasih dan tersusun, daripada yang terdapat di dalam hati”.

Sementara al-Syawkānī dalam kitabnya *fath al-Qādir*, menjelaskan bahawa ayat di atas merupakan penjelasan bahawa kemampuan berkomunikasi merupakan fitrah manusia yang diberikan oleh Allah S.W.T.,<sup>3</sup> sehingga dengan fitrahnya itu manusia tidak dapat menghindar daripada proses komunikasi, sama ada komunikasi vertikal iaitu komunikasi dengan Allah, mahupun dalam bentuk komunikasi horizontal iaitu komunikasi sesama manusia.

Terdapat data hasil penyelidikan yang menunjukkan bahawa rata-rata setiap orang menghabiskan hampir 70% dalam masa aktifnya ialah berkomunikasi lisan, iaitu dalam bentuk pendengaran, pembicaraan, pembacaan dan penulisan.

<sup>1</sup> Muhammad Jamāl al-Dīn Al-Qāsimī (t.t.), *Mahāsin al-Ta'wil*. J. XV, Dār al-Iḥyā' al-Kutub al-'Arabiyyah, h. 5611.

<sup>2</sup> Muhyiy al-Dīn al-Darwīs (t.t.), *I'rāb al-Qur'ān al-Karīm wa Bayānuhū*, Bayrut, Lubnān: Dār Ibn Kathir, J. IX, h.395.

<sup>3</sup> Muhammad al-Syawkānī (1994), *Fath al-Qādir*, Dār al-Wafā', h. 131.

Dengan kata lain bahawa setiap orang tersebut menghabiskan kira-kira 10 atau 11 jam per hari dalam setiap harinya melakukan kegiatan komunikasi tersebut.<sup>1</sup>

Dalam proses komunikasi terutamanya komunikasi lisan, tentu memerlukan simbol-simbol untuk menyampaikan maklumat yang akan disampaikan. Simbol-simbol dalam komunikasi lisan ini iaitu yang sering sebut dengan bahasa. Islam memandang bahawa bahasa merupakan sesuatu yang telah Allah ciptakan kepada manusia sehingga iaanya dapat dibezakan dengan haiwan yang lain.

Islam juga memandang keragaman bahasa yang diucapkan oleh berbagai bagai manusia di muka bumi ini merupakan tanda-tanda kekuasaan Allah bagi orang-orang yang mempunyai ilmu pengetahuan, firman-Nya menyatakan:

وَمِنْ عَابِثَهُ خَلْقُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَاعْتِلَافُ الْسَّمَاءِ كُمْ وَالْوَانِكُمْ إِنْ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ

لِّعْلَالِمِينَ (٢٢)

Maksudnya:

“Dan di antara tanda-tanda kekuasaan-Nya ialah menciptakan langit dan bumi dan berlain-lainan bahasamu dan warna kulitmu. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda bagi orang-orang yang mengetahui”.

Terjemahan Surah *al-Rūm* (30):22.

Telah menjadi kenyataan bahawa manusia dengan tabiatnya tidak dapat hidup sendirian kecuali hidup bermasyarakat. Dengan keadaan yang demikian itu

<sup>1</sup> David K. Berlo (1960), *op.cit.*, h.1. Atau pada: Larry Lee Barker (1981), *Communication*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, h.2.

mesti memerlukan bahasa yang dapat difahami oleh mereka semua dalam menjalani kehidupan sosialnya.<sup>1</sup>

Bahasa dalam komunikasi lisan merupakan media dalam penyampaian maklumat, sebab tanpa bahasa tidak mungkin seseorang dapat menyampaikan maklumat kepada pendengarnya. Ibn Khaldūn mengatakan bahawa semua bahasa merupakan kebiasaan lidah untuk memenuhi tujuan dalam mengkomunikasikan ideanya.<sup>2</sup>

Jadi sangatlah bersesuaian antara diciptakannya bahasa dengan fitrah berkomunikasi. Kedua-duanya ini merupakan potensi bagi manusia untuk menjalin hubungan yang harmoni, sesuai dengan tujuan Allah menciptakan manusia di muka bumi ini iaitu menjadikannya sebagai khalifah.

Tujuan tersebut tidak lain supaya hubungan sosial terutama dalam proses komunikasi, mengandungi nilai-nilai ibadah di hadapan-Nya. Dan proses komunikasi ini akan menjadi nilai ibadah apabila dalam berkomunikasinya merujuk kepada nilai-nilai komunikasi yang terdapat dalam landasan Islam iaitu al-Qur'an dan al-Sunnah.

<sup>1</sup> Al-Marāghi (1974), *op.cit.*, j. 27, h.106.

<sup>2</sup> Abd al-Rahmān Ibn Khaldūn (t.t.), *Muqaddimah Ibn Khaldūn*, Bayrut: Dār al-Fikr, h.753.

#### **II.4. Kepentingan komunikasi dalam kehidupan.**

Islam menempatkan komunikasi sebagai sesuatu yang amat mulia, sebab daripadanya mesej-mesej Allah dapat sampai daripada satu generasi kepada generasi berikutnya. Termasuklah kepada kita yang sangat jauh rentang masa dengan permulaan wahyu diturunkan, yang lebih kurang 1400 tahun yang lalu. Namun mesej-mesej Allah tersebut hingga saat ini masih tetap sampai kepada kita. Ini merupakan hasil daripada proses komunikasi yang panjang dan lama daripada orang-orang terdahulu. Kenyataan ini nampak pada suatu hadith, di mana Rasulullah S.A.W. memerintahkan kepada umatnya untuk menyampaikan apa yang diterima daripadanya walaupun hanya satu ayat.

Komunikasi sebagai proses penyebaran mesej Allah S.W.T. telah pun dicontohkan oleh Rasulullah S.A.W. sendiri iaitu dengan kepandaianya dalam berpidato (*al-khiṭabah*) dan surat-menjurat (*al-risālah*), yang telah menjadi sumber komunikasi semenjak kedatangan Islam.<sup>1</sup> Dengan cara ini proses komunikasi untuk memperkenalkan serta membujuk manusia yang mulanya tidak menyembah Allah S.W.T. sehingga menyembah Allah S.W.T. serta meyakini mesej yang disampaikannya telah pun dijalankan pada masa-masa awal tersebut.

---

<sup>1</sup> Ismail Hamid (1982), *Arabic And Islamic Literary Tradition*, Kuala Lumpur: Urban Publications and Distributors, Sdn. Bhd., h. 57.

Dari aspek sosial, komunikasi dalam pandang Islam menempati tempat yang sangat penting dalam menciptakan hubungan kehidupan sosial yang harmoni dengan memperkuuh dan mengekalkan ketenteraman sosial yang merupakan sebahagian daripada tamadun manusia.

Menurut Charlesh H. Cooley, komunikasi adalah suatu proses untuk mengembangkan bentuk semula jadi manusia, sebab tanpa komunikasi minda kita tidak dapat berkembang secara semula jadi dan akan kekal dalam keadaan yang tidak normal serta tidak mempunyai sifat seperti manusia atau bahkan tidak akan sempurna akalnya.<sup>1</sup>

Beliau mengambil suatu kes Hellen Keller yang telah terputus hubungannya dengan manusia, ketika berusia delapan belas bulan kerana kehilangan pemandangan dan pendengaran. Dia hanya dapat melihat dan mendengar semula apabila umurnya menjangkau usia tujuh tahun. Walaupun mindanya tidak terpisah sepenuhnya pada waktu itu, kerana dia menggunakan beberapa isyarat yang diperolehinya ketika dia masih bayi lagi, namun impulsnya tidak dapat dikawal dan pemikirannya tidak ada perhubungan langsung sehingga dia tidak dapat mengingati sebarang kejadian sebelum dia dipulihkan semula ketika berusia hampir mencapai tujuh tahun.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Wilbur Schramm (1993), *Proses dan Kesan Komunikasi Massa*. Donald F. Roberts (ed.), Wan Azaham Wan Mohamad, Zainal Abidin Bakar (terj.), Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, J. II, h.138.

<sup>2</sup> *Ibid*, h.138.

Kes di atas menggambarkan bahawa alangkah pentingnya komunikasi dalam mengembangkan bentuk semula jadi manusia serta dalam mengembangkan minda. Proses komunikasi akan melahirkan perkembangan minda seseorang, sebab dari proses tersebut akan terjadi suatu bentuk penyampaian serta penerimaan mesej-mesej antara seseorang dengan orang lain, yang mesej itu boleh jadi merupakan pengetahuan yang baru bagi penerima, sehingga berbagai-bagai maklumat akan bertambah dan berkembang dalam memori otak seseorang.

Komunikasi juga membolehkan seseorang mengenali dan dikenali orang lain. Melalui komunikasi kita dapat menyampaikan maklumat daripada seseorang kepada orang lain, dan daripada generasi kepada generasi berikutnya. Inilah ciri yang paling membezakan kita daripada makhluk lain di dunia ini.<sup>1</sup>

Islam mengajarkan jika berlaku suatu proses komunikasi, dan terdapat sesuatu yang tidak dapat difahami maka hendaklah ajukan pertanyaan kepada orang yang pakar dalam hal itu. Ini menunjukkan bahawa komunikasi dalam pandangan Islam adalah proses saling menukar maklumat (*exchange message*) yang membawa pada pemahaman yang sebenar, sehingga minda kita dipenuhi oleh maklumat-maklumat yang sah. Firman-Nya menyatakan:

فَاسْأُلُوا أَهْلَ الذِّكْرِ إِنْ كُنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ (٤٣)

---

<sup>1</sup> McAuley (1992), *op.cit.*, h.2.

Maksudnya:

“...maka bertanyalah kepada orang yang mempunyai pengetahuan jika kamu tidak mengetahui”.

Terjemahan Surah *al-Nahl* (16):43.

Huraian tentang komunikasi dalam prespektif Islam seperti yang telah dijelaskan pada di atas, akan mengakibatkan terciptanya suatu kehidupan sosial yang dicita-citakan oleh setiap manusia, iaitu diawali dengan menciptakan komunikasi yang baik, sehingga daripada komunikasi yang baik itu akan terlahir suatu ikatan sosial yang kuat antara sesama manusia. Dalam mekanismenya proses komunikasi seperti itu akan saling menyelamatkan satu dengan yang lain, seperti yang dijelaskan dalam hadith dibawah ini:

الْمُسْلِمُ مَنْ سَلَّمَ لِلْمُسْلِمِ مِنْ لِسَانِهِ وَبِدِينِهِ

Maksudnya:

“Seorang muslim itu ialah seseorang yang menyelamatkan muslim yang lainnya daripada lisan dan tangannya”<sup>1</sup>

Terjemahan hadith riwayat Bukhārī.

Hadith di atas menunjukkan bahawa Islam menempatkan proses komunikasi sebagai suatu aktiviti sosial yang mesti dijaga jangan sampai merosak keharmonian kehidupan sosial. Sebagai tambahan, Islam sangat mengatur proses komunikasi ini, sebab pada dasarnya komunikasi itu merupakan suatu proses dari interaksi sosial dalam kehidupan yang tidak dapat dihindari. Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson

<sup>1</sup> Al-Bukhārī (t.t.), *op.cit.*, Kitab: al-Imān, Bab: al-muslim man salima al-muslim min lisānihi wa yadihi.

mengatakan bahawa komunikasi dapat memainkan peranan yang sangat utama dalam mendekati semua aspek kehidupan. Komunikasi yang efektif tidak hanya dapat menolong kita dalam mengatasi permasalahan, tetapi juga dapat memperbaiki kehidupan. Para pakar komunikasi mempercayai bahawa komunikasi yang buruk adalah merupakan akar daripada kebanyakan masalah, dan komunikasi yang efektif merupakan penyelesaian daripada permasalahan.<sup>1</sup>

Dengan demikian kunci keharmonian kehidupan sosial berakar daripada komunikasi, dan untuk menjaga keharmonian kehidupan sosial adalah dengan cara menjaga komunikasi. Jika berlaku kesalahan dalam berkomunikasi maka keharmonian kehidupan sosial akan rosak.

Sebaliknya, komunikasi yang buruk bukan hanya akan mengakibatkan buruknya proses komunikasi, melainkan akan merosakkan keharmonian kehidupan sosial. Ayat al-Qur'an di bawah ini menjelaskan bahawa Allah S.W.T. sangat membenci bentuk komunikasi tersebut, seperti dalam firman-Nya:

لَا يُحِبُّ اللَّهُ الْجَهَرُ بِالسُّوءِ مِنَ الْقَوْلِ إِنَّمَا مِنْ ظُلْمٍ وَكَانَ اللَّهُ سَمِيعًا عَلِيمًا (١٤٨) إِنْ

ثَبَدُوا خَيْرًا أَوْ تُخْفُوْهُ أَوْ تَعْقُلُوْهُ عَنْ سُوءِ فِيْنَ اللَّهُ كَانَ عَفُوًّا قَدِيرًا (١٤٩)

Maksudnya:

"Allah tidak menyukai ucapan buruk, (yang diucapkan) dengan terus terang kecuali oleh orang yang dianinya. Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui. Jika kamu menyatakan sesuatu kebaikan atau

---

<sup>1</sup> Judy C. Pearson, Paul E.Nelson (2000), *An Introduction to Human Communication Understanding and sharing*, 8th ed., United States of America: The McGraw-Hill Companies, h.4.

menyembunyikan atau memaafkan sesuatu kesalahan (orang lain), maka sesungguhnya Allah Maha Pemaaf lagi Maha Kuasa”.

Terjemahan Surah *al-Nisā'* (4):148-149.

Selain untuk mencipta keharmonian dalam kehidupan sosial, komunikasi yang baik juga merupakan alat kerjasama dan penyelarasan sosial sejagat. Komunikasi ialah satu faktor penting dalam kejayaan ekonomi dan pekerjaan. Komunikasi membolehkan kita memerintah diri kita dan menjalankan tanggung jawab sivik kita.<sup>1</sup>

## **II.5. Tujuan komunikasi.**

Islam menggagaskan bahawa segala aktiviti dalam kehidupan manusia hendaklah bertujuan ibadah kerana Allah S.W.T. (Surah *al-An'ām* [6]:162). Sebab dengan tujuan ini akan menjadikan semua aktiviti itu lebih bermakna di hadapan-Nya.

Demikian pula dalam proses komunikasi, Islam telah mengajar agar dalam proses ini dapat menyebarluaskan nilai-nilai yang telah Allah S.W.T. tetapkan berupa norma-norma yang terkandung baik dalam al-Qur'an maupun al-Sunnah.

Imtiaz Hasnain mengatakan bahawa salah satu aspek menurut perspektif Islam dalam komunikasi ini ialah penekanan pada nilai-nilai (values) – sosial,

---

<sup>1</sup> McAuley, *op.cit.*, h. 2.

agama, dan kebudayaan – juga terhadap penyelidikan secara penglibatan.<sup>1</sup> Ini kerana Islam menekankan bahawa proses komunikasi merupakan suatu proses untuk saling memberikan maklumat yang benar yang dapat membawa pada kebaikan dalam kehidupan manusia.

Demikian pula Majid Tehranian, memberikan pendapat tentang teori komunikasi menurut prespektif Islam. Menurutnya teori komunikasi Islam adalah lebih normatif daripada empirik dalam orientasinya. Teori ini menangani masalah “sepatutnya (*ought to*)” dan bukannya realiti objek.<sup>2</sup>

Jadi intinya, terdapat tiga penekanan komunikasi dalam perspektif Islam. Yang pertama, komunikasi dari prespektif Islam sangat menekankan pada aspek nilai, yang tentunya berasaskan pada sumber nilai Islam itu sendiri, iaitu al-Qur'an dan al-Sunnah. Yang kedua, bahawa dalam menguji kesahihan maklumat daripada proses komunikasi itu Islam menuntut penglibatan dalam penyelidikan terhadap kesahihannya. Dalam hal ini, kita mengenal ilmu *al-Jarh wa al-Ta'dil*, iaitu ilmu tentang penyelidikan terhadap kecacatan dan keadilan perawi Hadith. Ini menunjukkan bahawa kaji selidik terhadap maklumat yang dibawa oleh seseorang teramat penting, sehingga akan menentukan diterima atau tidaknya mesej yang disampaikan.

<sup>1</sup> Imtiaz Hasnain (1988), *Communication Theory The Asian Perspective*, Wimal Dissanayake (editor), Singapore: *The Asian Mass Communication Research and Information Centre (AMIC)*, h.184.

<sup>2</sup> Hasnain (1988), *ibid*, h. 192.

Aspek yang ketiga, bahawa komunikasi dalam pandangan Islam orientasinya lebih menekankan pada aspek normatif daripada aspek empirik, seperti yang telah dijelaskan di atas. Islam telah menurunkan pedomannya yang penuh dengan norma-norma, sama ada dengan cara langsung atau dengan cara tidak langsung iaitu dengan cara menghuraikan kisah-kisah umat masa lampau, yang di dalamnya terdapat suatu pelajaran berupa norma-norma tertentu yang mesti dijadikan '*ibrah*' bagi umat-umat setelahnya.

Islam memandang bahawa proses komunikasi itu merupakan suatu proses penyampaian mesej-mesej moral dan nilai daripada pembicara kepada pendengar, sehingga penekanan terhadap tiga aspek tersebut dapat dijadikan pokok asasi dalam mencapai tujuan komunikasi yang diinginkan. Maka pada penjelasan di bawah ini akan dihuraikan beberapa tujuan daripada proses komunikasi dalam pandangan Islam, antaranya:

#### **II.5.1. Penyembahan kepada Allah (tauhid).**

Pada dasarnya, persamaan mesej yang disampaikan oleh para Nabi dalam proses komunikasi kepada umatnya ialah mengajarkan ketauhidan (*monotheism*). Seperti yang terdapat dalam ayat-ayat di bawah ini:

وَنَقْدَ أُوحِيَ إِلَيْكَ وَإِلَى الَّذِينَ مِنْ قِبْلَكَ لِمَنْ أَشْرَكْتَ تَيْحَطَنَ عَمْلُكَ وَلَكُوئَنَ مِنْ  
 (الْخَاسِرِينَ) ٦٥

Maksudnya:

“Dan Sesungguhnya telah diwahyukan kepadamu dan kepada (Nabi-Nabi) yang sebelum mu, “Jika kamu mempersekuatkan (Tuhan), nescaya akan hapuslah amalmu dan tentulah kamu termasuk orang-orang yang rugi”.

Terjemahan Surah *al-Zumar* (39):65.

وَمَا أُرْسَلْنَا مِنْ قَبْلِكَ مِنْ رَسُولٍ إِلَّا نُوحِيَ إِلَيْهِ أَنَّهُ لَآتَاهُ إِلَّا أَنَّ فَاعْبُدُونِ (٢٥)

Maksudnya:

“Dan kami tidak mengutus seorang Rasul pun sebelum kamu, melainkan Kami wahyukan kepadanya: Bahawasanya tidak ada Tuhan (yang hak) melainkan Aku, maka sembahlah olehmu sekalian akan Aku”.

Terjemahan Surah *al-Anbiyā'* (21):25.

Banyak ayat-ayat lain yang menjelaskan bahawa isi mesej yang disampaikan para Nabi kepada umatnya iaitu berupa penyembahan kepada Allah S.W.T.. Seperti dalam Surah *al-A'rāf* (7):59, yang menjelaskan bahawa Nabi Nūḥ diutus oleh Allah kepada umatnya supaya menyembah Allah. Demikian pula dengan Nabi Hūd (Surah *al-A'rāf* [7]:65), Nabi Shālēh (Surah *Hūd* [11]:61), Nabi Ibrāhīm (Surah *al-Zukhruf* [43]:26-28), Nabi Ya'qūb (Surah *al-Baqarah* [2]:133), Nabi Yūsuf (Surah *Yūsuf* [12]:38-40), Nabi Syu'ayb (Surah *Hūd* [11]:84), Nabi Mūsā (Surah *Yūnus* [10]:84), Nabi Illyas (Surah *al-Sāffāt* [37]:123-126), Nabi 'Isā (Surah *Āli 'Imrān* [3]:51), dan Nabi Muḥammad (Surah *Yūsuf* [12]:108).

Semua itu menunjukkan persamaan mesej komunikasi yang disampaikan oleh para utusan Allah kepada umatnya meskipun berbeza keadaan dan masanya.

Allah telah mengutus para Nabi untuk membawa risalah tauhid sejak terbentuknya sistem kelompok manusia yang pertama di dunia hingga kepada masa berakhirnya utusan kenabian.

#### **II.5.2. Penyempurnaan akhlak.**

Tujuan lain daripada proses komunikasi yang terdapat dalam al-Qur'an, ialah penyempurnaan akhlak manusia, seperti mana yang terdapat dalam Hadith yang menyatakan:

إِنَّمَا يُنَذَّرُ لِأَقْوَمَ صَاحِبِ الْأَخْلَاقِ

Maksudnya:

“Aku diutus untuk menyempurnakan akhlak yang baik”.<sup>1</sup>

Terjemahan hadith riwayat Ahmad bin Hanbal.

Bertitik tolak daripada hadith di atas, bahawa setiap seorang Rasul diutus kepada umatnya dengan dihadapkan pada keragaman perilaku yang telah berlaku pada masa itu, sehingga mereka diutus untuk mengajar dan membawanya kepada akhlak yang sempurna. Demikian pula halnya dengan Rasulullah S.A.W., sehingga Baginda pun diutus untuk menyempurnakan akhlak pada masa itu.

---

<sup>1</sup> Ahmad bin Hanbal (1982), *op.cit.*, J. II, h.381.

Setiap akhlak manusia pada mulanya cenderung kepada kebaikan. Selanjutnya tergantung pada faktor keluarga serta lingkungan sekitar yang akan mempengaruhi keberadaan akhlak tersebut, sama ada baik atau buruk.

Misi para Nabi yang diutus kepada umatnya ialah mengajar serta mempertahankan kemurnian semula jadi akhlak yang ada pada manusia. Dengan demikian, pertanggungjawaban di hadapan Allah akan terbukti mana yang masih bertahan dalam kefitrahan akhlaknya atau yang tidak bertahan dalam kefitrahannya.

Firman-Nya:

وَلَا تُئْرِرُ وَازِرَةً وِزْرٌ أَخْرَىٰ وَمَا كُنَّا مُعَذِّبِينَ حَتَّىٰ تَبَعَثَ رَسُولًا (١٥)

Maksudnya:

“Dan seorang yang berdosa tidak dapat memikul dosa orang lain, dan Kami tidak akan mengazab sebelum Kami mengutus seorang Rasul.”

Terjemahan Surah *al-Isrā'* (17):15.

Keberhasilan untuk mencapai matlamat di atas, mestilah dimulai oleh kebaikan akhlak pada diri pembicara. Kerana dalam proses komunikasi, terutamanya dalam penyampaian pesan-pesan moral seperti di atas, hubungan antara mesaj dengan akhlak pembicara sangat erat sekali.

Nabi Muhammad dapat berhasil dalam menyampaikan misinya untuk menyempurnakan akhlak, kerana didukung oleh ketinggian akhlak Baginda. Seperti dalam ayat di bawah ini:

وَإِنَّكُمْ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ<sup>(٤)</sup>

Maksudnya:

“Dan sesungguhnya kamu benar-benar berbudi pekerti yang agung”.  
Terjemahan Surah *al-Qalam* (68):4.

Kesesuaian mesej dengan akhlak pembicara, merupakan bukti kuat yang akan menentukan berhasilnya suatu proses komunikasi. Sebaliknya jika dalam proses komunikasi tersebut tidak terdapat kesesuaian antara mesej yang disampaikan dengan perilaku pembicara, maka dengan sendirinya akan menghasilkan keadaan sebaliknya. Islam sangat tidak menghendaki terjadinya bentuk komunikasi yang terakhir ini. Firman-Nya menyatakan:

كَبِيرٌ مَقْتُنًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَعْلَمُونَ<sup>(٣)</sup>

Maksudnya:

“Amat besar kebencian di sisi Allah bahawa kamu mengatakan apa-apa yang tiada kamu kerjakan”.

Terjemahan Surah *al-Saff* (61):3.

أَتَأْمُرُونَ النَّاسَ بِالْإِيمَانِ وَتَنْسَوْنَ أَنفُسَكُمْ وَأَتَتْمَ كُلُونَ الْكِتَابَ أَفَلَا يَعْقِلُونَ<sup>(٤)</sup>

Maksudnya:

“Mengapa kamu suruh orang lain (mengerjakan) kebaikan, sedang kamu melupakan diri (kewajiban) mu sendiri, padahal kamu membaca al-Kitab (Taurat)? Maka tidakkah kamu berpikir?”.  
Terjemahan Surah *al-Baqarah* (2):44.

### **II.5.3. Menyebarluaskan kasih sayang.**

Terdapat beberapa ayat yang menunjukkan bahwa matlamat komunikasi yang terdapat dalam al-Qur'an dan al-Sunnah menunjukkan suatu proses penyebaran rahmat Allah kepada seluruh manusia. Seperti dalam beberapa ayat di bawah ini, yang menyatakan:

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلنَّاسِ (١٠٧)

Maksudnya:

"Dan tiadalah Kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam".

Terjemahan Surah *al-Anbiyā'* (21):107.

وَمِنْ قَبْلِهِ كِتابُ مُوسَىٰ إِمَامًا وَرَحْمَةً

Maksudnya:

"Dan sebelum al-Qur'an itu telah ada Kitab Mūsā sebagai petunjuk dan rahmat...".

Terjemahan Surah *al-Aḥqāf* (46):12.

Dalam konteks lain penyebaran rahmat sebagai bentuk saling menyebarluaskan kasih sayang antara sesama, diistilahkan dalam Islam dengan istilah silaturahim. Seperti yang terdapat dalam sebuah hadith di bawah ini:

مَنْ سَرَّهُ أَنْ يُسْطَعَ لَهُ فِي رِزْقِهِ وَأَنْ يُسَأَّلَهُ فِي أَثْرِهِ فَلَيُصْلِلْ رَحْمَةً

Maksudnya:

“Barang siapa yang menginginkan dimudahkan rezekinya, dan dipanjangkan usianya maka hubungkanlah silaturahim.”<sup>1</sup>

Terjemahan hadith riwayat al-Bukhārī.

Perkataan sillaturahim ini sudah menjadi satu istilah dalam bahasa Melayu, demikian juga dalam bahasa Indonesia, perkataan ini sudah lazim digunakan. Makna perkataan sillaturahim ini mengandung erti yang sangat luas, di mana perkataan ini terdiri daripada dua rangkaian perkataan, iaitu perkataan *ṣillah* dan *al-Rahm*. *Ṣillah* bermakna menyambungkan atau menyebarkan dan *al-Rahm* bermakna kasih sayang atau rahmat.

Dalam perkataan sillaturahmi ini nampak bahawa ajaran Islam merupakan ajaran yang memerintahkan umatnya untuk sentiasa menyebarkan kasih sayang Allah kepada orang lain, sama ada dalam proses komunikasi mahupun interaksi dengan sesama manusia dan ciptaan Allah yang lainnya. Dan dalam ayat di bawah ini menunjukkan bahawa silaturhim merupakan salah satu akhlak mulia dalam ajaran Islam.

وَالَّذِينَ يَصِلُونَ مَا أَمْرَ اللَّهُ بِهِ أَنْ يُوصَلَ وَيَخْشَوْنَ رَبَّهُمْ وَيَخَافُونَ سُوءَ الْحِسَابِ (٢١)

Maksudnya:

“Dan orang-orang yang menghubungkan apa-apa yang Allah perintahkan supaya dihubungkan, dan mereka takut kepada Tuhan dan takut kepada hisab yang buruk”.

Terjemahan Surah *al-Ra'd* (13):21.

---

<sup>1</sup> Al-Bukhārī (t.t.), *Sahīḥ al-Bukhārī*. Kitab: al-Adab, Bab: Man Yubsāta lahū fi al-rizqīhi bi ṣilah, Qahirah: Dār al-Hadīth.

Ayat ini merupakan rangkaian penjelasan sifat-sifat orang-orang yang akan mendapatkan darjat kemuliaan di hadapan Allah. Keadaan sebaliknya akan berlaku kepada orang yang tidak melaksanakan proses silaturahim, seperti yang terdapat dalam sebuah hadith di bawah ini:

لَا يَدْخُلُ الْجَنَّةَ قَاطِعٌ

Maksudnya:

“Tidak akan masuk Syurga orang yang memutuskan (silaturahim)<sup>1</sup>”<sup>1</sup>

Terjemahan hadith riwayat al-Bukhārī.

Hal ini juga diperkuat oleh ayat al-Qur'an yang menyatakan:

وَالَّذِينَ يَتَّقْبَضُونَ عَهْدَ اللَّهِ مِنْ بَعْدِ مِيَاتَقِهِ وَيَقْطَعُونَ مَا أَمْرَ اللَّهُ بِهِ أَنْ يُوصَلَ وَيَفْسِدُونَ  
فِي الْأَرْضِ أُولَئِكَ لَهُمُ الْلَّعْنَةُ وَلَهُمْ سُوءُ الدَّارِ (٢٥)

Maksudnya:

“Orang-orang yang merosak janji Allah setelah diikrarkan dengan teguh dan memutuskan apa-apa yang Allah perintahkan supaya dihubungkan dan mengadakan kerosakan di bumi, orang-orang itulah yang memperoleh kutukan dan bagi mereka tempat kediaman yang buruk (jahanam).”

Terjemahan Surah *al-Ra'd* (13):25.

<sup>1</sup> Al-Bukhārī (t.t.), op.cit., Kitab: al-Adab, Bab: Ithm al-qāti'.

## **II.5.4. Persaudaraan dan persatuan.**

Dua perkataan ini merupakan perkataan yang mempunyai makna zahir yang berbeza, namun dari segi makna kontekstualnya kedua-dua perkataan ini mempunyai erti yang sama, iaitu pertalian (yang rapat sekali).<sup>1</sup> Pertalian yang dikandungi dalam perkataan persaudaraan lebih menekankan kepada ikatan kekeluargaan. Sementara dalam perkataan persatuan merupakan suatu kesatuan antara pelbagai kelompok yang menjadi satu dalam tujuan dan harapan. Maknanya bentuk persatuan ini bukan bererti hilangnya segala perbezaan, atau ditolak segala ciri dan sifat yang dimiliki oleh perorangan, kelompok, asal keturunan, atau bangsa.<sup>2</sup> Melainkan persatuan ini ialah menyatunya semua perbezaan dengan saling menyempurnakan satu sama lain.

Dalam perjalanananya, dua perkataan ini sering kali beriringan. Persaudaraan bermakna suatu bentuk perhubungan, perkerabatan.<sup>3</sup> Manakala persatuan disamakan dengan suatu bentuk pertautan, perpaduan, kerukunan, dan bantu-membantu.<sup>4</sup>

Kedua-dua perkataan ini sering dijumpai dalam al-Qur'an, seperti persaudaraan yang sering diistilahkan dengan suatu perkataan *ihkwāna* atau *ikhwah*

<sup>1</sup>Haji Zainal Abidin Safarwan (1995), *Kamus Besar Bahasa Melayu*. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributors SDN.BHD, h.1618-1621.

<sup>2</sup>Dr. M. Quraish Shihab, M.A. (1998), *Wawasan Al-Qur'an*. Bandung, Indonesia: Penerbit mizan, h.336.

<sup>3</sup>Safarwan (1995), *op.cit.*, h.1621.

<sup>4</sup>*Ibid*, h. 1618.

yang berakar umbi daripada kata *akh*. Selanjutnya persatuan diistilahkan dengan perkataan *wāhidah*, yang semuanya itu merupakan tujuan misi komunikasi para Nabi.

Matlamat komunikasi para Nabi berupa pembentukan kesedaran persaudaraan antara manusia khususnya umat Islam, telah dilaksanakan oleh Rasulullah S.A.W. sendiri, sehingga matlamat yang satu ini terdapat dalam beberapa perintah Allah S.W.T. seperti yang dijelaskan dalam beberapa ayat di bawah ini:

وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَنْقُرُوا وَإِذْكُرُوا نِعْمَةَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُشِّمْ أَعْدَاءُ اللَّهِ  
يَئِنْ قُلُوبُكُمْ فَاصْبِرُوهُمْ يَنْعَمُهُ إِخْرَانِ

Maksudnya:

“Dan berpeganglah kamu semuanya pada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai-berai, dan ingatlah akan nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu (masa Jahiliyah) bermusuh-musuhan, maka Allah menyatukan hatimu, lalu menjadilah kamu kerana nikmat Allah orang-orang yang bersaudara...”.

Terjemahan Surah *Āli 'Imrān* (3):103.

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْرَانٌ فَاصْلِحُوهُمْ يَئِنْ أَحَدُكُمْ وَأَتَقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرَحَّمُونَ (۱۰)

Maksudnya:

“Sesungguhnya orang-orang mu'min adalah bersaudara. Oleh itu damaikanlah antara kedua-dua saudaramu dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu mendapat rahmat.”

Terjemahan Surah *al-Hujurāt* (49):10.

Hadith Nabi menyatakan:

عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: الْمُسْلِمُ أَحُو الْمُسْلِمِ لَا يَظْلِمُهُ وَلَا يُسْلِمُهُ وَمَنْ كَانَ فِي حَاجَةٍ أَجْبَرَهُ فَإِنَّ اللَّهَ فِي حَاجَةٍ وَمَنْ فِرَّجَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً فَرَجَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبَةٍ يَوْمَ الْقِيَامَةِ وَمَنْ سَرَّ مُسْلِمًا سَرَّهُ اللَّهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ

Maksudnya:

"Seorang muslim bersaudara dengan muslim lainnya, dia tidak menganiaya dan tidak pula menyerahkannya (kepada musuh). Barang siapa yang memenuhi keperluan saudaranya maka Allah akan memenuhi pula keperluannya. Barang siapa yang melapangkan seorang muslim suatu kesusahan, Allah akan melapangkan baginya satu kesusahan pula daripada kesusahan-kesusahan yang dihadapinya di hari kiamat. Barang siapa yang menutup aib seorang muslim, Allah akan menutup aibnya di hari kemudian".<sup>1</sup>

Terjemahan hadith riwayat Abū Dāud.

Dalam ayat dan hadith di atas, perintah bersaudara dirangkaikan dengan larangan perpecahan dan permusuhan. Ini menunjukkan bahawa persaudaraan mesti membawa pada persatuan yang seterusnya akan melahirkan persaudaraan. Dengan rasa persaudaraan inilah akan menghilangkan segala bentuk perpecahan dan permusuhan.

Matlamat komunikasi yang satu ini dapat juga kita lihat dalam perjalanan perjuangan Rasulullah S.A.W. dalam membina umatnya, yang ketika itu masyarakat setempat telah terjangkiti suatu benih perpecahan seperti peperangan antara suku serta fahaman *asābiyah* yang begitu tinggi.

<sup>1</sup> Abī Dāud Sulaymān Ibn al-Asy'athī al-Sijistāniy al-Azdiy (t.t.), *Sunan Abī Dāud*. Kitab: al-Adab, Bab: al-Muakhkhah, no hadith: 4893.

Islam datang dengan membawa salah satu misinya iaitu persaudaraan, sehingga bangsa Arab Jahiliyah yang pada mulanya meyakini bahawa orang yang berbeza suku atau berbeza bangsa itu adalah musuh. Namun dengan agama ini mereka diikat dengan ikatan persaudaraan yang hakiki, dan membentuk pemahaman bahawa mereka bersaudara, kerana mereka berasal dari keturunan yang satu, Tuhan yang satu dan agama yang sama.

Suatu kejadian yang telah berlaku pada masa Rasulullah S.A.W. yang menunjukkan bahawa matlamat ini merupakan salah satu tujuan komunikasinya, iaitu ketika menyatukan kaum *Muhājir* dan *Anṣār*, atau didamaikannya suku *Aus* dan suku *Khazraj*. Daripada matlamat komunikasi inilah sehingga mereka memahami bahawa terdapat dimensi lain tentang persaudaraan ini diluar pemahaman mereka ketika belum masuk Islam, iaitu persaudaraan agama (*ikhwān fi al-Dīn*).

Dengan konsep *ikhwān fi al-Dīn* inilah sehingga pemahaman persaudaran bagi mereka menjadi lebih luas. Pada mulanya pemahaman persaudaraan itu hanya terbatas pada satu keturunan atau satu suku sahaja, namun persaudaraan dalam pandangan Islam itu lebih luas. Iaitu persaudaraan yang tidak terbatas hanya kerana faktor keturunan, suku, dan bangsa sahaja, melainkan persaudaraan dalam ikatan agama.

Adapun perkataan *wāḥidah* yang mengandungi erti persatuan, terdapat dalam beberapa ayat berikut ini:

كَانَ النَّاسُ أُمَّةً وَاحِدَةً فَبَعَثَ اللَّهُ الْبَيِّنَ مُبَشِّرِينَ وَمُنذِرِينَ وَأَنْزَلَ مَعَهُمُ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ  
لِيَحُكُمَ بَيْنَ النَّاسِ فِيمَا اخْتَلَفُوا فِيهِ (٢١٣)

Maksudnya:

“Manusia itu ialah umat yang satu (setelah timbul perselisihan), maka Allah mengutus para Nabi, sebagai pemberi khabar gembira dan pemberi peringatan, dan Allah menurunkan bersama mereka Kitab dengan benar, untuk memberi keputusan antara manusia tentang perkara yang mereka perselisihkan”.

Terjemahan Surah *al-Baqarah* (2):213.

إِنَّ هَذِهِ أُمَّتُكُمْ أُمَّةٌ وَاحِدَةٌ وَآتَانَا رُّسْكُمْ فَاعْبُدُونِ (٩٢)

Maksudnya:

“Sesungguhnya (agama tauhid) ini ialah agama kamu semua; agama yang satu dan Aku adalah Tuhanmu, maka sembahlah Aku”.

Terjemahan Surah *al-Anbiyā'* (21):92.

Banyak ayat-ayat lain yang menunjukkan bahawa diutusnya para Nabi adalah untuk menyatu-padukan manusia, dapat dilihat dalam Surah *Yūnus* (10):19; Surah *Hūd* (11):118; Surah *al-Mu'minūn* (23):52.

Sebaliknya bentuk hubungan yang akan merosakkan persaudaraan dan persatuan sangat dilarang oleh Allah S.W.T.. Firman-Nya menyatakan:

وَلَا تَكُونُوا كَالَّذِينَ شَرَقُوا وَاعْتَلَفُوا مِنْ بَعْدِ مَا جَاءَهُمُ الْبَيِّنَاتُ وَأُولَئِكَ لَهُمْ عَذَابٌ عَظِيمٌ (١٠٥)

Maksudnya:

“Dan janganlah kamu menyerupai orang-orang yang bercerai-berai dan berselisih sesudah datang keterangan yang jelas kepada mereka. Mereka itulah orang-orang yang mendapat siksa yang berat”.

Terjemahan Surah *Ali 'Imrān* (3):105.

Beberapa ayat di atas menjelaskan bahawa matlamat daripada proses komunikasi para Nabi kepada umatnya adalah membina suatu bangunan persatuan yang kuat. Bahkan terdapat beberapa hadith yang menggambarkan bahawa persatuan ini diumpamakan seperti suatu bangunan yang saling menguatkan satu sama lain, atau seperti tubuh yang satu, yang mana jika salah satu anggota tubuh terluka maka seluruh anggota tubuh yang lain ikut merasakan.

Islam melihat bahawa perbezaan kelompok serta bangsa tidak akan mengurangi semangat persatuan, sebab persatuan bukan bererti meleburnya identiti kelompok serta bangsa yang berbeza itu, melainkan persatuan dalam pandangan Islam itu ialah kelompok-kelompok serta bangsa-bangsa yang berbeza, mesti saling mendukung demi mencapai kemakmuran bersama, dan tidak saling menimbulkan perpecahan.

Jadi konsep Islam dalam persatuan dan persaudaraan ini merupakan suatu bentuk penanaman kesadaran bersama pada kemajimukan atau keragaman. Akhirnya dengan kesadaran seperti itu semangat menghormati segala perbezaan akan terbina. Semangat menghormati seperti ini merupakan asas terciptanya persatuan dan persaudaraan yang hakiki.