

KONSEP DASAR KOMUNIKASI

UNTUK KEHIDUPAN

Adhis Ubaidillah

adhisubaidillah@gmail.com

Abstrak

Artikel ini dibuat bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi itu dilakukan, mengapa kita berkomunikasi, apa yang mendorong kita berkomunikasi, manfaat apa yang di dapat dari komunikasi, Sejauhmana komunikasi memberi andil, kendala apa saja yang menghambat untuk berkomunikasi, bagaimana komunikasi seharusnya dilakukan umat Islam. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, jenis pendekatan deskriptif-kualitatif, dan bersifat kepustakaan (library research), data dihimpun dari data-data kepustakaan yang representatif dan relevan. Tujuan komunikasi adalah untuk menyelesaikan tugas-tugas yang penting bagi kebutuhan kita dan berhubungan berhubungan dengan orang lain. Fungsi komunikasi ada empat macam yakni komunikasi sosial, komunikasi ekspresif, komunikasi ritual, serta komunikasi instrumental. Faktor yang mempengaruhi proses pemecahan masalah : Motivasi, kepercayaan dan sikap yang salah, asumsi yang salah, kebiasaan, emosi. Enam jenis gaya bicara atau pembicaraan (qaulan) yang dikategorikan sebagai kaidah, prinsip, atau etika komunikasi Islam. Qaulan Sadida (perkataan yang benar, jujur), Qaulan Baligha (tepat sasaran, komunikatif, mudah dimengerti), Qaulan Ma'rufa (perkataan yang baik), Qaulan Karima (perkataan yang mulia), Qaulan Layyinan (perkataan yang lembut), Qaulan Maysura (perkataan yang ringan).

Kata kunci : *Komunikasi, Fungsi Komunikasi.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sepanjang waktu kita semua melakukan komunikasi, komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, tempat pekerjaan, pasar, dalam masyarakat atau di mana saja berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi.

Komunikasi adalah tingkah laku perbuatan atau kegiatan penyampaian atau pengoperan lambing-lambang yang mengandung makna atau arti. Atau perbuatan penyampaian suatu gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Atau suatu pemindahan atau penyampaian informasi mengenai pikiran-pikiran dan perasaan-perasaan¹.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga hanya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar, berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan. Misalnya bila dalam suatu sekolah kepala sekolah tidak memberi informasi kepada guru-guru kapan mengenai kapan sekolah dimulai sesudah libur semester dan apa bidang studi yang harus diajarkan oleh masing-masing guru, maka besar kemungkinan guru tidak datang mengajar. Akibatnya murid-murid tidak belajar. Hal ini menjadikan sekolah tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Dari contoh itu kelihatan, bahwa dengan kelupaan memberi informasi saja sudah memberikan efek yang lebih besar bagi sekolah. Karena pentingnya komunikasi dalam

¹ H.A.W. Wijaya, *Komunikasi; Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara 2008), 29.

organisasi maka perlu menjadi perhatian pengelola agar dapat membantu dalam pelaksanaan tugasnya².

Istilah komunikasi saat ini telah digunakan dalam arti yang sangat luas, artinya mengalami perluasan makna. Kalau dulu komunikasi diartikan percakapan atau interaksi antar individu. Namun saat ini komunikasi sudah dianggap sebagai upaya untuk mempengaruhi dan menyampaikan pemikiran dari sebuah pemikiran ke pemikiran yang lainnya. Karena semua proses komunikasi adalah upaya untuk mempengaruhi orang lain. Secara tekstual-normatif, ilmu komunikasi sudah ada dan berkembang dalam tradisi Islam, hanya saja karena pengkajian, penelitian dan perkembangannya secara ilmiah dimulai dari Barat (Eropa AS) maka secara historis-kontekstual, ilmu komunikasi sebagai ilmu muncul dan berkembang dari barat.³

Komunikasi dalam prespektif Islam, adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari perkembangan Islam dan manusia itu sendiri, karena semua aktifitas manusia pastilah dilakukan dengan komunikasi. Dalam pandangan Islam sendiri komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi yang Islami, yaitu komunikasi yang berlandaskan akhlakul karimah. Komunikasi yang berakhlakul karimah berarti komunikasi yang bersumber pada Al-Qur'an dan Hadits. Al Qur'an merupakan salah satu mukjizat bagi Nabi Muhammad yang merupakan salah satu bentuk kongkrit bagaimana Allah mengkomunikasikan dengan hambanya melalui wahyu. Dan untuk memperjelas Al Qur'an tersebut muncullah wahyu-Nya melalui matan hadits. Baik itu hadits yang bersifat *Qouliyah* (perkaataan), *Fi'liyah* (perbuatan) maupun *Taqrir* (persetujuan).

² Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 1

³ Iswandi Syahputra. *Komunikasi Profetik*, (Bandung : Sebiosa, 2007), 16

Untuk menyampaikan pesan secara lebih efektif, kita perlu memahami proses komunikasi. Jika tidak, mungkin kita akan masuk ke perangkat yang sama seperti seseorang yang keliru memompa ban, ketika ditanya mengapa memompa ban depan sepedanya sedangkan yang kempis adalah ban belakangnya, “berkata, “Apakah mereka tidak berkomunikasi”.

Komunikasi mulai dari komunikator yang ingin mengatakan sesuatu. Kemudian memutuskan bagaimana cara mengatakan dan mentransmisikannya. Komunikasi sampai ke penerima, membentuk kesan apa yang telah didengarnya dan menterjemahkannya menurut sikap dan pengalamannya.⁴

Masalah utama dalam komunikasi adalah bahwa arti yang diterima oleh seseorang mungkin bukanlah apa yang dimaksudkan oleh pengirimnya. Pengirim dan penerima adalah dua orang yang hidup dalam dunia yang berbeda. Beberapa hal dapat terjadi dan mengganggu pesan yang lewat diantara mereka. Kebutuhan dan pengalaman orang cenderung untuk mewarnai apa yang mereka lihat dan dengar. Pesan-pesan yang tidak ingin mereka dengar ditekan, sementara yang lainnya diperbesar, yang tercipta dalam lingkungan yang sempit atau terganggu dari kenyataan yang sebenarnya.⁵

Menurut Chester Barnard' dalam Stewart L. Tubbs fungsi eksekutif pertama adalah mengembangkan dan memelihara sistem komunikasi⁶. Pernyataan Barnad ini terbukti, dalam sebuah survey atas para pimpinan dari seratus perusahaan terbesar di Amerika, 96 % percaya bahwa ada hubungan yang pasti antara komunikasi dan produktivitas kerja. Kemudian dipertegas oleh Zelko dan

⁴ Michael Armstrong, *Manajemen Sumberdaya manusia*, (Jakarta, Elex Media Komputindo, 1994), 110

⁵ Ibid, 111.

⁶ Stewart L. Tubbs, Silvy Moss, *Human Communication*, (Bandung: Remaja Rosdakarya), 167

Dance, Jika manajer dan orang lain yang bertanggung jawab dalam organisasi bisnis ditanya mengenai berapa banyak hari kerja yang dihabiskan untuk berkomunikasi, jawabannya berkisar antara 89 % sampai 99 % dengan kebanyakan menyatakan lebih dari 90 %.

Survey yang dilakukan di Universitas Michigan, Pennsylvania State University dan Wake Forest University mendokumentasikan pentingnya keterampilan berkomunikasi untuk mencapai sukses organisasional. Sebagai contoh, dalam survey Penn State atas para eksekutif perusahaan, kualitas utama yang dicari pada para lulusan baru adalah:

1. Keterampilan komunikasi lisan dan tertulis (83,5 % jawaban).
2. Kemampuan kepemimpinan (79,7%).
3. Kemampuan analitis (75,3%)
4. Kemampuan bekerja dalam tim (71,4%).
5. Kemampuan menangani perubahan yang cepat (65,9%)
6. Rasa sosial, professional dan tanggung jawab etis (64,3 %)
7. Manajemen keuangan (46,7%)⁷.

Jika melihat hasil survey tersebut dapat kita pahami betapa pentingnya komunikasi di suatu lembaga, dengan komunikasi yang baik maka urusan pekerjaan bisa selesai tepat waktu, tidak akan timbul salah paham antara orang-orang yang bekerja di lembaga, bisa menciptakan sinergis teamwork yang baik untuk kemajuan lembaga, menciptakan kenyamanan, ketika ada permasalahan bisa segera teratasi, bagaimana individu bisa memperbaiki mutu kinerjanya.

⁷ Ibid, 168.

Agar semuanya bisa dicapai maka perlu adanya tata kelola komunikasi atau manajemen komunikasi sehingga bisa terwujudnya suatu lembaga yang kondusif, bergerak menuju tujuan yang sudah dicanangkan oleh suatu lembaga.

Penulis nanti akan lebih menekankan pada komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan juga informal, berlangsung dalam suatu jaringan yang lebih besar dari komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi seringkali melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antar pribadi dan ada kalanya juga komunikasi publik. Komunikasi formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni komunikasi kebawah, komunikasi keatas, dan komunikasi horizontal. Sedangkan komunikasi informal tidak bergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antar sejawat, juga termasuk gosip⁸.

Berangkat dari pandangan diatas maka penulis berharap bisa menemukan cara komunikasi yang baik, terencana dan terstruktur, sesuai dengan nilai-nilai Islam untuk mengelola suatu lembaga, lebih terarah yang hasilnya nanti bisa mewujudkan sebuah lembaga pendidikan yang maju.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif dimaksudkan sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik, seperti penelitian tentang kehidupan, riwayat dan perilaku seseorang, peranan organisasi, gerakan sosial atau hubungan timbal-balik. Metode kualitatif juga sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang

⁸ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), 75

dapat diamati. Yang maksud kata-kata tertulis dalam penelitian ini berupa dokumen, yakni buku yang mengulas tentang Komunikasi.

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif, dengan menyajikan data secara sistematis agar lebih mudah untuk disimpulkan dan dipahami. Selanjutnya dilakukan pendeskripsian secara analitik, yaitu suatu penelitian yang menghubungkan data sesuai dengan kategori sehingga dapat dicapai deskripsi baru dan diharapkan dapat membentuk teori baru.

Sesuai dengan temanya, penelitian ini bersifat kepustakaan (*library research*). Data-data yang akan dihimpun adalah data-data kepustakaan yang representatif dan relevan dengan obyek studi ini. Sumber datanya ada yang bersifat primer dan sekunder.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode dokumenter, yaitu menggunakan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian. Analisa dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan membuat kesimpulan yang dapat diinformasikan kepada orang lain.

Pembahasan

Komunikasi adalah sebuah proses pertukaran atau penyampaian informasi antar individu, baik itu dilakukan dengan bahasa, dengan simbol-simbol, dengan sinyal-sinyal maupun dengan perilaku atau tindakan yang ditujukan dari individu dengan individu yang lainnya. Dalam kamus bahasa Indonesia, komunikasi diartikan pengiriman dan penerimaan pesan atau berita

antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.⁹ Secara etimologi komunikasi berasal dari bahasa Latin *communicatio* berasal dari *communis* yang berarti sama. Jadi komunikasi berlangsung jika antara orang yang terlibat komunikasi terjadi kesamaan mengenai sesuai yang dikomunikasikan.¹⁰

Dari penjelasan diatas maka unsur dalam komunikasi harus minimal ada 2 yaitu pihak yang berkomunikasi dan materi atau bahan yang dikomunikasikan dan dari kedua belah pihak saling sama dalam memahami materi komunikasi tersebut.

Menurut Louis Forsdale seorang ahli komunikasi dan pendidikan seperti yang ditulis oleh Arni Muhammad¹¹, "*Communication is the process by which system is established, maintained and altered by means of shared signals that operated according to rules*". Yang artinya komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara dan diubah. Sedang menurut William J Seller komunikasi adalah proses dimana symbol verbal dan nonverbal dikirimkan, diterima dan diberi arti.¹²

Pengertian komunikasi menurut Berelson dalam Effendy, adalah "Penyampaian informasi, ide, emosi, keterampilan dan lain-lain melalui penggunaan simbol kata, gambar, angka, grafik dan lain-lain."¹³

⁹ Tim Redaksi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), 721

¹⁰ Effendy, Onong Uchyana, "*Dinamika Komunikasi*". (Bandung: Remaja Rosda Karya. 1992), 3

¹¹ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 2

¹² Ibid, 4.

¹³ Effendy, Onong Uchyana, "*Dinamika Komunikasi*". (Bandung: Remaja Rosda Karya. 1992) 14

Sehingga dari paparan diatas dapat dinyatakan bahwa komunikasi merupakan proses yang terjadi dalam berbagai wilayah baik itu interpersonal, intrapersonal, kelompok organisasi, maupun masyarakat.

Frank Dance dalam Suciati menerangkan, langkah dasar untuk menuju kepada penjelasan komunikasi dengan jalan membuat elemen dasar untuk membedakan komunikasi dengan konsep lainnya. Menurutnya ada 3 hal yang termasuk dalam elemen dasar tersebut :

1. Level observasi
2. Level kesengajaan
3. Level kognitif.¹⁴

Berdasarkan pendekatan yang disampaikan oleh Frank Dance, maka diantara definisi komunikasi adalah :

1. Proses yang menghubungkan bagian-bagian yang terputus dari dunia satu ke dunia yang lainnya.
2. Alat pengiriman pesan-pesan militer, perintah-perintah, dan sebagainya seperti telepon, telegraf dan radio.
3. Suatu situasi dimana sumber mentransmisikan suatu pesan pada penerima dengan maksud secara sadar untuk mempengaruhi orang lain.
4. Komunikasi adalah suatu pertukaran verbal dari suatu pemikiran atau ide
5. Komunikasi adalah transmisi informasi.¹⁵

Sedang menurut Ruben dan Stewart dalam Suciani, menjelaskan bahwa komunikasi terbagi ke dalam empat azas yaitu :

1. Komunikasi adalah sebuah proses

¹⁴Suciati, *Psikologi Komunikasi, sebuah tinjauan teoritis dalam prespektif Islam*(Yogyakarta, Bukulitera, 2015), 2

¹⁵Suciati, *Psikologi Komunikasi, sebuah.....*,3

2. Komunikasi terjadi dalam wilayah intrapersonal, interpersonal, kelompok, organisasi dan masyarakat
3. Komunikasi melibatkan penerimaan dan penciptaan pesan serta mengubahnya menjadi informasi yang dapat digunakan
4. Komunikasi membuat kita beradaptasi dengan orang dan lingkungan¹⁶

Ada sebuah pertanyaan mendasar “Mengapa kita berkomunikasi” hal tersebut bisa dirumuskan dalam beberapa pertanyaan, 1. Apa yang mendorong kita berkomunikasi ?. 2. Manfaat apa yang kita dapat dari komunikasi ?. 3. Sejauhmana komunikasi memberi andil kepada kita ? 3. Bagaimana faktor citra diri, pengalaman, situasi dan mitra komunikasi mempengaruhi kita ?. 4. Kendala apa saja yang menghambat kita untuk berkomunikasi?.

Thomas M. Scheidel dalam Mulyana menjelaskan, kita berkomunikasi untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, membangun kontak sosial dengan orang yang berada disekitar kita, mempengaruhi orang, namun tujuan utama dalam berkomunikasi adalah mengendalikan lingkungan fisik dan psikologis kita.¹⁷

Gordon I. Zimmerman dalam Mulyana membagi tujuan komunikasi dalam dua hal besar. Pertama, komunikasi digunakan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang penting bagi kebutuhan kita, disini terjadi pertukaran informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas, kedua, berkomunikasi untuk berhubungan dengan orang lain, terjadinya pertukaran informasi mengenai bagaimana hubungan kita dengan orang lain.¹⁸

¹⁶Suciati, *Psikologi Komunikasi, sebuah*3

¹⁷ Deddy Mulyana, *Ilmu ...*, 4

¹⁸ Deddy Mulyana, *Ilmu ...*, 4

Sedang Rudolph F. Verderber menyatakan komunikasi itu mempunyai dua fungsi, pertama, fungsi sosial, bertujuan untuk kesenangan, menunjukkan ikatan dengan orang lain, membangun dan memelihara hubungan. Kedua, fungsi pengambilan keputusan, yakni memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu, misalnya apa yang akan kita makan, bagaimana persiapan kita untuk menghadapi ujian, atau tugas yang harus kita selesaikan dalam seminggu.

Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson juga mengemukakan fungsi dari komunikasi yakni, pertama untuk kelangsungan hidup sehari-hari, kedua untuk kelangsungan kehidupan bermasyarakat, sedang William I. Gordon menyatakan fungsi komunikasi ada empat macam yakni komunikasi sosial, komunikasi ekspresif, komunikasi ritual, serta komunikasi instrumental.

Pertama, komunikasi sosial amat penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri, kelangsungan hidup, memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, bisa bekerja sama dengan anggota masyarakat. Komunikasi digunakan untuk menata diri dalam lingkungan sosial, juga digunakan agar bisa menyatu dengan masyarakat sekitar kita, bagaimana kita bersikap dan berperilaku, memperlakukan orang lain, itu semua bisa dipelajari lewat komunikasi yang terus menerus dengan masyarakat. Jalaludin Rahmat dalam bukunya psikologi komunikasi menjelaskan ada 2 hal, pertama, komunikasi amat esensial buat pertumbuhan kepribadian manusia, kurangnya komunikasi dapat menghambat perkembangan kepribadian. Kedua komunikasi erat kaitannya dengan perilaku dan pengalaman kesadaran manusia.¹⁹

¹⁹ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), 2.

Anda bisa membayangkan jika ada seorang yang hidup tanpa berbincang dengan orang lain dari kecil dan tidak pernah bergaul dengan orang lain, maka dia tidak akan bisa berbicara dengan orang lain, tingkah lakunya tidak akan seperti manusia pada umumnya, jika pernah melihat film tarzan kira-kira seperti itulah yang akan terjadi.

Gerungan berpendapat, sejak lahir manusia itu membutuhkan pergaulan dengan orang lain, untuk memenuhi kebutuhan biologisnya, seperti makanan dan minuman. Dalam usia dua bulan hubungan dengan ibunya mulai secara psikis karena bayi sudah bisa merespon tindakan-tindakan yang dilakukan, seperti tersenyum, menurut ahli psikologi juga jika tidak ada hubungan psikis dengan ibu dan orang yang ada disekitar, maka perkembangannya terhambat beberapa tahun lamanya.²⁰

Lewat komunikasi dengan orang lain, serta hubungan yang hangat, kita bisa memenuhi kebutuhan emosional dan intelektual kita. Tanpa asuhan dan pendidikan manusia akan mengalami kemerosotan emosional dan intelektual. kebutuhan emosi bisa kita dapatkan lewat keluarga, orang dekat, kerabat, kawan sebaya, masyarakat umum. Biasanya orang yang tidak terpenuhi kebutuhan kasih sayang serta kehangatan dari keluarga, dan dari sekelilingnya, jiwanya akan terasing dan akan cenderung berperilaku agresif, pada puncaknya bisa terwujud dalam bentuk kekerasan kepada orang lain.

Kedua, komunikasi ekspresif, komunikasi untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita. Hal ini dikomunikasikan melalui pesan nonverbal, perasaan sayang, peduli, rindu, simpati, sedih, takut, prihatin, marah dan benci, disampaikan lewat kata-kata, terutama lewat perilaku nonverbal.

²⁰ W. A. Gerungan, *Psikologi Sosial*, (Bandung: Refika Aditama, 2010), 26.

Misal saja orang tua yang memberikan kasih sayangnya dengan membelai rambut anaknya, seorang teman menunjukkan simpatinya dengan menyentuh pundak temannya saat orang tuannya meninggal, pada saat marah orang bisa menyalurkan lewat mengumpat, berkacak pinggang, mengepalkan tangan seraya memelototkan matanya, menyatakan cinta lewat bunga dan perhatian dan lain-lain.

Ketiga, komunikasi ritual, biasanya komunikasi ini dilakukan secara kelompok, wujudnya seperti pelaksanaan upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun, pertunangan, pernikahan, hingga upacara kematian. Dalam kegiatan diatas orang mengucapkan kata-kata dan menunjukkan perilaku tertentu yang bersifat simbolik. Melaksanakan ibadah sholat, naik haji, membaca kitab suci, upacara wisuda, perayaan lebaran termasuk juga dalam bentuk komunikasi ritual. Mereka yang bersama dalam kegiatan tersebut saling menegaskan kembali komitmen mereka kepada tradisi keluarga, agama, ideologi, suku, bangsa dan negara mereka.

Seseorang yang memasuki kelompok baru sering harus menjalani upacara terlebih dahulu agar bisa diterima secara resmi, misal mahasiswa harus menjalani orientasi mahasiswa ketika akan memasuki perguruan tingginya. Kegiatan ritual memungkinkan pesertanya untuk berbagi komitmen emosional agar mereka bisa rekat satu sama lain. Kadang juga komunikasi ritual bisa bersifat mistik dan sulit dipahami oleh komunitas dari luar, semisal upara berburu dan mengumpulkan makanan yang bertujuan untuk peningkatan rezeki yang dilakukan oleh Suku Aborigin penduduk asli Australia.

Keempat, komunikasi instrumental, komunikasi ini mempunyai beberapa tujuan, untuk menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap,

keyakinan, mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan dan bisa juga untuk menghibur.

Komunikasi tidak saja digunakan untuk membangun dan menciptakan hubungan namun bisa juga digunakan untuk menghancurkan hubungan. Sebagai instrument komunikasi digunakan untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi dan pekerjaan, baik tujuan jangka pendek maupun jangka panjang, misal untuk memperoleh simpati, pujian, menimbulkan kesan baik, empati, keuntungan material, ekonomi, tujuan jangka pendek ini bisa dilakukan dengan taktik-taktik verbal dan nonverbal seperti berbicara sopan, mengobrol janji, berpakaian necis dan lain-lain, sedang untuk jangka panjang bisa lewat kemampuan komunikasi, misal, keahlian berpidato, berunding, berbahasa asing ataupun keahlian menulis. Pengelolaan kesan yang terus dilakukan dapat digunakan mencapai tujuan jangka panjang berupa keberhasilan dalam karir, untuk memperoleh kekuasaan, jabatan, penghormatan sosial dan kekayaan. Para pemimpin besar biasanya juga seorang komunikator yang hebat.

Mengapa berkomunikasi mampu membuat sukses dalam pekerjaan, tentu saja beberapa profesi tertentu seperti dosen, guru, manajer, politisi, PR, salesman, wartawan, pengacara menuntut kemampuan berbicara, berpidato, bergaul, menyakinkan lawan bicara, berunding dan memimpin rapat. Dalam perusahaan, keahlian komunikasi diakui menentukan produktivitas perusahaan.

Suatu peristiwa komunikasi sesungguhnya kadang-kadang mempunyai fungsi yang tumpang tindih, meskipun salah satu fungsinya sangat menonjol dan mendominasi. Misal perayaan Idul Fitri di Indonesia, mempunyai fungsi komunikasi sosial, ekspresif, ritual dan instrumental. Fungsi acara di televisipun juga bisa bermacam-macam bisa mendidik, bisa menghibur atau sebaliknya

menghiburpun bisa mendidik, sekaligus menerangkan dan secara halus membujuk kita.²¹

Faktor-faktor Personal yang mempengaruhi Perilaku Manusia²²

1. Faktor Biologis

Warisan biologis menentukan perilaku, orang mewarisi DNA yang menyimpan seluruh memori warisan biologis yang diterima dari kedua orang tuanya.

2. Faktor Sosiopsikologis

Manusia adalah makhluk sosial, dari proses social ia memperoleh beberapa karakteristik yang mempengaruhi perilakunya, dibagi dalam tiga komponen yakni afektif, kognitif dan konitif. Afektif adalah aspek emosional yang berkaitan dengan apa yang diketahui manusia, seperti sikap, emosi, kepercayaan, kebiasaan, kemauan. Kognitif adalah aspek intelektual, konatif adalah aspek volisional, yang berhubungan dengan kebiasaan dan kemauan bertindak.

Faktor-faktor Situasional yang mempengaruhi Perilaku Manusia

Edward G. Sampson dalam Jalaluddin Rakhmat merangkum seluruh faktor situasional yang mempengaruhi perilaku manusia.²³

1. Aspek Objektif dari lingkungan

a. Faktor Ekologis

²¹ Dedy Mulyana, Ilmu..., 35.

²² Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), 32- 42.

²³ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi...*, 43 - 46

Keadaan alam mempengaruhi gaya hidup dan perilaku. Banyak orang yang menghubungkan kemalasan bangsa Indonesia pada mata pencaharian yang bertani dan matahari yang selalu bersinar setiap hari.

- b. Faktor desain dan arsitektural
 - c. Faktor Temporal
 - d. Analisa suasana perilaku
 - e. Faktor teknologis
 - f. Faktor sosial
 - 1.) Struktur organisai
 - 2.) Sistem peranan
 - 3.) Struktur Kelompok
 - 4.) Karakteristik Populasi
2. Lingkungan Psikososial seperti dipersepsi oleh kita
 - a. Iklim organisasi dan kelompok
 - b. Ethos dan iklim institusional dan cultural
 3. Stimulus yang mendorong dan memperteguh perilaku
 - a. Orang lain
 - b. Situasi pendorong perilaku

Selanjutnya bagaimana orang menerima informasi, mengolah, menyimpan dan menghasilkannya kembali. Proses pengolahan informasi ini disebut komunikasi intrapersonal, meliputi sensasi, persepsi, memori dan berpikir. Sensasi adalah proses menangkap stimuli. Persepsi adalah proses member makna pada sensasi sehingga manusia memperoleh pengetahuan baru, dengan kata lain mengubah sensasi menjadi informasi. Memori adalah proses menyimpan

informasi dan memanggilnya kembali. Berpikir adalah mengolah dan memanipulasi informasi untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan respon.²⁴

Bagaimana orang berpikir atau bagaimana orang menarik kesimpulan. Ada dua macam cara berpikir, berpikir atutistik dan berpikir realistik. Autistik lebih tepatnya disebut melamun, misal fantasi, mengkhayal, *wishful thinking*, dengan berpikir cara ini orang melarikan diri dari kenyataan dan melihat hidup sebagai gambar-gambar fantastik. Berpikir realistik disebut juga nalar (*reasoning*), ialah berpikir dalam rangka menyesuaikan diri dengan dunia nyata.²⁵

Floyd L. Ruch dalam Jalaluddin menyebut tiga macam berpikir realistik yakni, deduktif, induktif dan evaluatif.²⁶ Deduktif adalah mengambil kesimpulan dari dua pernyataan, yang pertama pernyataan umum, dalam logika disebut silogisme. Contoh, semua manusia bakal mati, Rama manusia, jadi Rama bakal mati.

Berpikir deduktif dapat dirumuskan,

“Jika A benar, dan B benar, maka akan terjadi C.” Jika semua mahasiswa belajar di perguruan tinggi, dan Rama mahasiswa, maka pasti Rama belajar di perguruan tinggi. Dalam berpikir deduktif, kita mulai dari hal-hal yang umum pada hal-hal yang khusus.

Berpikir induktif sebaliknya, dimulai dari hal-hal yang khusus dan kemudian mengambil kesimpulan umum, kita melakukan generalisasi. Saya bertemu dengan Rama, mahasiswa komunikasi, ia pandai bicara. Saya bertemu dengan Shinta, Dinda, semuanya mahasiswa bicara. Saya menyimpulkan mahasiswa komunikasi pandai bicara. Ketepatan berpikir induktif tergantung pada memadainnya kasus yang dijadikan dasar. Misalnya, apakah lima orang mahasiswa komunikasi cukup untuk dijadikan sampel yang representatif.

²⁴ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi...*, 48

²⁵ Ibid, 68.

²⁶ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi...*, 68-69.

Berpikir evaluatif ialah berpikir kritis, menilai baik-buruknya, tepat atau tidaknya suatu gagasan. Kita menilainya menurut kriteria tertentu.²⁷

Salah satu fungsi berpikir adalah menetapkan keputusan, sepanjang hidup manusia akan diberikan pilihan-pilihan untuk menentukan sikap. Sebagian keputusan yang kita ambil ada yang menentukan masa depan kita.

Keputusan yang kita ambil ada tanda-tanda umumnya, 1. Keputusan merupakan hasil berpikir, hasil berusaha intelektual, 2. Keputusan melibatkan pilihan dari berbagai alternatif, 3. Keputusan melibatkan tindakan nyata, walaupun pelaksanaannya boleh ditangguhkan atau dilupakan.²⁸

Proses pemecahan masalah atau persoalan melalui beberapa tahapan:

1. Terjadi peristiwa ketika perilaku yang biasa dihambat karena sebab-sebab tertentu, kita biasanya mengatasinya dengan pemecahan rutin, mobil mogok, mobil distarter berkali-kali, anak mogok sekolah, anak diberi uang, istri mogok bicara, anda membujuknya, bila gagal maka masalah timbul.
2. Anda mencoba menggali memori anda untuk mengetahui cara-cara apa saja yang efektif pada masa lalu. Mobil mogok didorong, anak mogok diancam, dan istri mogok bisa dibohongi.
3. Pada tahap ini Anda akan mencoba seluruh kemungkinan pemecahan masalah yang pernah Anda ingat atau yang dapat Anda pikirkan. Semua Anda coba. Ini disebut penyelesaian mekanis (*mechanical solution*) dengan uji coba, *trial and error*.
4. Anda mulai menggunakan lambang-lambang verbal atau grafis untuk mengatasi masalah. Anda mencoba memahami situasi yang terjadi, mencari

²⁷ Ibid.

²⁸ Ibid, 70

jawaban dan menemukan kesimpulan yang tepat. Anda mungkin menggunakan deduksi atau induksi, tetapi karena jarang memperoleh informasi yang lengkap anda lebih sering menggunakan analogi.

5. Tiba-tiba terlintas dalam pikiran Anda suatu pemecahan. “Aha, sekarang saya tahu, anak saya tersinggung karena ucapan saya. Saya harus meminta maaf.” Kilasan pemecahan ini disebut *Aha Erlebnis* (Pengalaman Aha), atau yang lebih lazim disebut *insight solution*. Tidak ada yang lebih bagus melukiskan proses ini selain perilaku Sultan, simpanse milik Wolfgang Kohler, psikologi Gestalt. Kohler menggantungkan pisang pada langit-langit kandang. Di sudut kandang diletakkan beberapa buah kotak. Sultan mencoba menggapai pisang berkali-kali, mencoba dan gagal. Ketika sejenak istirahat, ia melihat kotak-kotak itu. Ditariknya kotak-kotak itu satu demi satu, lalu ditumpuknya. Kita tidak tahu apakah Sultan tersenyum bahagia ketika meraih pisang itu. Percobaan ini diulang, kali ini pisang disimpan di luar kandang cukup jauh sehingga tidak tergapai tangan Sultan. Disedikan dua tongkat pendek yang dapat disambung. Sultan dapat menyambungkannya, juga setelah mencoba dan gagal.²⁹

Faktor yang mempengaruhi proses pemecahan masalah :

1. Motivasi, motivasi yang mengalahkan perhatian. Motivasi yang tinggi membatasi fleksibilitas. Anak yang terlalu bersemangat untuk melihat hadiah ulang tahun, sering tidak dapat membuka pita bingkisan. Ratusan orang berdesak-desak mencari jalan keluar, dan mati terinjak di night club yang terbakar. Karena terlalu tegang menghadapi ujian, kita tidak sanggup menjawab pertanyaan pada tes.

²⁹ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi...*, 71.

2. Kepercayaan dan sikap yang salah. Asumsi yang salah dapat menyesatkan kita. Bila kita percaya bahwa kebahagiaan dapat diperoleh dengan kekayaan material, kita akan mengalami kesulitan ketika memecahkan penderitaan batin kita.
3. Kebiasaan, kecenderungan mempertahankan pola berpikir tertentu, atau melihat masalah hanya dari satu sisi saja, atau kepercayaan yang berlebihan dan tanpa kritis pada pendapat otoritas, menghambat pemecahan masalah yang efisien.
4. Emosi, dalam menghadapi berbagai situasi, kita tanpa sadar sering terlibat secara emosional. Emosi mewarnai cara berpikir kita. Kita tidak pernah dapat berpikir betul-betul obyektif. Sebagai manusia yang utuh, kita dapat mengenyampingkan emosi. Sampai disitu, emosi sebagai hambatan utama. Akan tetapi, bila emosi itu sudah mencapai intensitas yang begitu tinggi sehingga menjadi stres, barulah kita menjadi sulit berpikir efisien.³⁰

Dalam berbagai literatur tentang komunikasi Islam kita dapat menemukan setidaknya enam jenis gaya bicara atau pembicaraan (*qaulan*) yang dikategorikan sebagai kaidah, prinsip, atau etika komunikasi Islam, yaitu:³¹

1. *Qaulan Sadida* (perkataan yang benar, jujur)

Perkataan yang benar atau jujur terdapat dalam QS. An Nisa ayat 9 yang artinya, “*Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan di belakang mereka anak-anak yang lemah,*

³⁰ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi...*, 73.

³¹ Abad Badruzaman, *Etika berkomunikasi (Kajian Tematik Term Qaul dalam Alqur'an)*, Jurnal Epitesteme , Volume 9 nomer 1, Juni 2014. 178-199.

yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar.”

2. *Qaulan Baligha* (tepat sasaran, komunikatif, mudah dimengerti)

Bentuk komunikasi yang tepat sasaran dan mudah dimengerti terdapat dalam surat QS. An Nisa ayat 6, yang artinya “*Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka Qaulan Baligha—perkataan yang berbekas pada jiwa mereka”*.”

3. *Qaulan Ma'rufa* (perkataan yang baik)

Bentuk komunikasi yang harus menunjukkan perkataan yang baik terdapat dalam QS. Al Ahzab ayat 32 yang berarti, “*Hai isteri-isteri Nabi, kamu sekalian tidaklah seperti wanita yang lain, jika kamu bertakwa. Maka janganlah kamu tunduk dalam berbicara sehingga berkeinginanlah orang yang ada penyakit dalam hatinya dan ucapkanlah Qaulan Ma'rufa (perkataan yang baik)”*”

4. *Qaulan Karima* (perkataan yang mulia)

Ayat Al Qur'an yang menunjukkan tentang perkataan yang mulia terdapat dalam QS. Al Isra' ayat 23 yang artinya, “*Dan Tuhanmu telah memerintahkan agar kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah berbuat baik kepada ibu bapak. Jika salah seorang diantara keduanya atau kedua-duanya sampai berusia lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah engkau mengatakan*

kepada keduanya perkataan "ah" dan jangan engkau membentak keduanya dan ucapkanlah kepada keduanya perkataan yang baik"

Dari ayat tersebut jelas bahwa kita diperintahkan untuk mengucapkan perkataan yang baik atau mulia karena perkataan yang baik dan benar adalah suatu komunikasi yang menyeru kepada kebaikan dan merupakan bentuk komunikasi yang menyenangkan.

5. *Qaulan Layyinan* (perkataan yang lembut)

Ayat Al Qur'an yang menunjukkan kita dalam berkomunikasi harus bersifat atau menggunakan perkataan yang lembut ada di QS. Thaha ayat 43-44 yang berarti, *Pergilah kamu berdua kepada Fir'aun karena benar-benar dia telah melampaui batas. Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut*".

Dari ayat tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *Qaulan Layyina* berarti pembicaraan yang lemah-lembut, dengan suara yang enak didengar, dan penuh keramahan, sehingga dapat menyentuh hati maksudnya tidak mengeraskan suara, seperti membentak, meninggikan suara. Siapapun tidak suka bila berbicara dengan orang-orang yang kasar. Rasullulah selalu bertutur kata dengan lemah lembut, hingga setiap kata yang beliau ucapkan sangat menyentuh hati siapapun yang mendengarnya. Dalam Tafsir Ibnu Katsir disebutkan, yang dimaksud layyina ialah kata kata sindiran, bukan dengan kata kata terus terang atau lugas, apalagi kasar.

Ayat di atas adalah perintah Allah SWT kepada Nabi Musa dan Harun agar berbicara lemah-lembut, tidak kasar, kepada Fir'aun. Dengan

Qaulan Layina, hati komunikan (orang yang diajak berkomunikasi) akan merasa tersentuh dan jiwanyatergerak untuk menerima pesan komunikasi kita.

Dengan demikian, dalam komunikasi Islam, semaksimal mungkin dihindari kata-kata kasar dan suara (intonasi) yang bernada keras dan tinggi. Allah melarang bersikap keras dan kasar dalam berdakwah, karena kekerasan akan mengakibatkan dakwah tidak akan berhasil malah ummat akan menjauh. Dalam berdoa pun Allah memerintahkan agar kita memohon dengan lemah lembut, “Berdoalah kepada Tuhanmu dengan berendah diri dan suara yang lemah lembut, sungguh Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas,” (Al A’raaf ayat 55) yang artinya, “*Berdoalah kepada Tuhanmu dengan berendah diri dan suara yang lembut. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas*”

6. *Qaulan Maysura* (perkataan yang ringan)

Dalam ayat Al Qur’an yang mengandung arti bahwa kita harus memiliki perkataan yang ringan ada di QS. Al Isra’ ayat 28 yang artinya, “*Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhannya yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka Qaulan Maysura (ucapan yang mudah)*”.

Simpulan

1. Berkomunikasi adalah untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, membangun kontak sosial dengan orang yang berada disekitar kita, mempengaruhi orang. Fungsi komunikasi pertama, fungsi sosial, kedua, untuk pengambilan keputusan.
2. Tujuan komunikasi adalah untuk menyelesaikan tugas-tugas yang penting bagi kebutuhan kita dan berhubungan berhubungan dengan orang lain. Fungsi komunikasi ada empat macam yakni komunikasi sosial, komunikasi ekspresif, komunikasi ritual, serta komunikasi instrumental.
3. Faktor yang mempengaruhi proses pemecahan masalah : Motivasi, kepercayaan dan sikap yang salah, asumsi yang salah, kebiasaan, emosi.
4. Enam jenis gaya bicara atau pembicaraan (*qaulan*) yang dikategorikan sebagai kaidah, prinsip, atau etika komunikasi Islam. *Qaulan Sadida* (perkataan yang benar, jujur), *Qaulan Baligha* (tepat sasaran, komunikatif, mudah dimengerti), *Qaulan Ma'rufa* (perkataan yang baik), *Qaulan Karima* (perkataan yang mulia), *Qaulan Layyinan* (perkataan yang lembut), *Qaulan Maysura* (perkataan yang ringan).

DAFTAR PUSTAKA

- Abad Badruzaman, *Etika berkomunikasi (Kajian Tematik Term Qaul dalam Alqur'an)*, Jurnal Epitesteme , Volume 9 nomer 1, Juni 2014.
- Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008).
- Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001).
- Effendy, Onong Uchyana, "*Dinamika Komunikasi*". (Bandung: Remaja Rosda Karya. 1992).
- H.A.W. Wijaya, *Komunikasi; Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara 2008).
- Iswandi Syahputra. *Komunikasi Profetik*,(Bandung : Sebiossa, 2007).
- Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011).
- Michael Armstrong, *Manajemen Sumberdaya manusia*, (Jakarta, Elex Media Komputindo, 1994)
- Stewart L. Tubbs, Silvy Moss, *Human Communication*, (Bandung: Remaja Rosdakarya).
- Suciati, *Psikologi Komunikasi, sebuah tinjauan teoritis dalam prespektif Islam*(Yogyakarta, Bukulitera, 2015)
- Tim Redaksi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,(Jakarta: Balai Pustaka, 2005)
- W. A. Gerungan, *Psikologi Sosial*, (Bandung: Refika Aditama, 2010).