

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Representasi

1. Pengertian Representasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), representasi dapat diartikan sebagai perbuatan yang mewakili, ataupun keadaan yang bersifat mewakili disebut representasi. representasi juga dapat diartikan sebagai suatu proses yang melibatkan sum keadaan yang dapat mewakili symbol, gambar, dan sema hal yang berkaitan dengan yang memiliki makna. Penggambaran yang dimaksud dalam proses ini dapat berupa deskripsi dari adanya perlawanan yang berusaha dijabarkan melalui penelitian dan analisis semiotika.

Representasi adalah suatu yang merujuk pada proses yang dengannya realitas disampaikan dalam komunikasi, via kata kata bunyi, citra, atau kombinasinya, Secara ringkas represemasi adalah produksi makna makna melalui Bahasa lewat Bahasa (simbol-simbol dan tanda tertulis, lisan, atau gambar) tersebut itulah seseorang yang dapat mengungkapkan pikiran, konsep.dan ide-ide tentang sesuatu Representasi juga dapat berarti sebagai suatu tindakan yang menghadirkan atau merepresentasikan sesuatu lewat yang diluar dirinya biasanya berupa tanda atau symbol.

Representasi bekerja melalui sistem representasi, sistem ini terdiri dari dua komponen yang penting yakni konsep pikiran dan bahasa. Keduanya saling berkorelasi, konsep darisuatu hal yang diketahui dalam pikiran sehingga dapot mengetahui makna akan hal tersebut, namun tanpa bahasa tidak akan bisa mengkomunikasikannya. Kernudian akan menjadi rumit ketika

tidak mengungkapkan hal tersebut dengan bahasa yang dimengerti orang lain. Sistem representasi yang kedua adalah bekerja pada hubungan antara tanda dan makna. Konsep representasi sendiri bisa berubah-ubah, selalu ada pemaknaan baru. Representasi berubah akibat dari hal tersebut, maka makna juga berubah. Setiap waktu terjadi proses negosiasi dalam pemaknaan.

Menurut Stuart Hall representasi adalah sebuah produksi konsep makna dalam pikiran melalui bahasa. Ini adalah hubungan antara konsep dan bahasa yang menggambarkan obyek, orang, atau bahkan peristiwa nyata ke dalam obyek, orang, maupun penisuwa fiksi. Representasi dapat dikatakan sebagaimana kita menggunakan Bahasa dalam menggunakan atau menyampaikan sesuatu dengan penuh arti kepada orang lain.

Menurut Stuart Hall makna dikonstruksi oleh sistem representasi dan maknanya diproduksi melalui sistem bahasa yang fenomenanya tidak hanya terjadi melalui ungkapan verbal, namun juga visual. Sistem representasi tidak hanya tersusun bukan seperti konsep individual, melainkan masuk juga telah konsep perorganisasi, penyusupan serta berbagai kompleks hubungan.

Maka representasi dapat dikatakan memiliki dua proses utama, yaitu, pertama adalah representasi mental, yaitu konsep tentang sesuatu yang ada dikepala kita masing-masing (peta konseptual). Bentuknya masih berupa sesuatu yang tidak dapat diberikan penggambaran yang masih berupa sesuatu yang tidak dapat diberikan penggambaran yang detail, melainkan bentuk abstrak.

Kedua representasi bahasa, proses ini termasuk proses yang sangat penting karena konsep lanjutan dari adanya peta konseptual yang lahir di masing masing diri. Dari abstrak yang ada, kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa yang sering kita gunakan sehari-hari, maka dari situ lahirlah penggambaran sesuatu yang dimaksud melalui tanda, symbol, ataupun makna gambar. Jalinan atau dua penjabatan ini dapat dikatakan sebagaimana bentuk sederhana dari adanya representasi.

a. Jenis Pendekatan Representasi

Ada tiga pendekatan untuk menerangkan bagaimana merepresentasikan makna melalui Bahasa, yaitu *reflection*, *intentional*, dan *constructive*.

Pendekatan *reflection*, yaitu pendekatan yang menjelaskan tentang makna yang dipahami dan makna tersebut dapat digunakan untuk mengelaborasi objek, seseorang ide – ide, ataupun kejadian dalam kehidupan nyata. Dalam pandangan ini dapat dipahami juga sebagai sebuah cermin. Cermin yang dapat merefleksikan makna dari segalanya dari pantulan yang sederhana. Jadi, pendekatan ini mengatakan bahwa Bahasa bekerja sebagai refleksi sederhana tentang kebenaran yang ada pada kehidupan normal menurut kehidupan normative dalam pendekatan ini juga *reflective* dapat berarti seperti, apakah bahasa telah mampu mendefinisikan sesuatu objek yang bersangkutan.

Pendekatan kedua adalah pendekatan *intentional*. Pendekatan ini memberikan definisi tentang bagaimana bahasa dan fenomenanya dapat dipakai untuk mengatakan maksud dan memiliki pemaknaan tersendiri atas apa yang tersirat dalam

pribadinya. *Intentional* tidak merefleksikan, tetapi berdiri diatas pemaknaannya. Kata-kata diartikan sebagai pemilik atas apa yang ia maksud telah mampu mengekspresikan apa yang komunikator maksudkan.

Pendekatan yang ketiga adalah pendekatan *constructionist*. Pendekatan ini lebih menekankan pada proses konstruksi makna melalui bahasa yang digunakan. Dalam pendekatan ini, bahasa dan penggunaan bahasa tidak dapat memberikan makna masing-masing, melainkan harus dihadapkan dengan hal lain hingga memunculkan suatu interpretasi. Konstruksi sosial dibangun melalui aktor-aktor sosial yang memakai system konsep kultur bahasa dan dikombinasikan dengan sistem representasi yang lain. Dalam konstruksionis ini, terdapat dua pendekatan menurut Stuart Hall, yaitu pendekataan diskursif dan pendekatan simiotika. Dalam pendekatan diskursif, makna dibentuk tidak melalui bahasa, melainkan wacana.

Kedudukan sebuah wacana, jauh dianggap lebih besar dari pada bahasa, yang biasa disebut dengan istilah topik, jadi produksi mana yang ada pada suatu kultur dihasilkan oleh wacana yang diangkat oleh individu - individu yang berinteraksi dalam masyarakat dan diindentifikasikan atas kultur yang ditentukan oleh wacana-wacana yang diangkat. Sedangkan pada pendekataan simiotik, akan dijabarkan tentang pembentukan tanda dan makna melalui medium bahasa Representasi budaya dalam konteks media massa berkaitan dengan industri budaya yang dikonsumsi secara masal oleh penikmat budaya tersebut.

Representasi budaya berkaitan dengan bagaimana seseorang memaknai atau mengkonstruksi budaya yang diproduksi dan dikonsumsi secara massal oleh media massa. Dalam industri budaya, hal-hal yang direpresentasikan adalah artefak-artefak budaya visual seperti, film, iklan dan video clip. Dalam hal ini mengenai analisis semiotik iklan, peneliti berusaha melihat tanda-tanda yang menggambarkan pria metroseksual.

B. Kata sapaan

Sapaan merupakan cara menunjuk seseorang dalam interaksi linguistik. Menurut Crystal bentuk sapaan dapat dianalisis berdasarkan tipe-tipe penutur yang terlibat dalam komunikasi tersebut. Kaidah-kaidah yang berlaku seperti penggunaan namadepan, gelar, panggilan akrab dalam bertegur sapa haruslah digunakan secara tepat.¹

Chaika mengatakan bahwa sapaan merupakan bagian dari salam. Sapaan dan salam sama-sama digunakan untuk menunjukan solidaritas dan kekuasaan. Perbedaan antara keduanya adalah sapaan dapat berubah ubah sesuai dengan hubungan sosial antar penutur sementara salam selalu sama siapapun penuturnya, seperti “*Hi atau How are you*” di Amerika tetap sama digunakan oleh orang yang lebih tua kepada yang lebih muda maupun sebaliknya.²

kata sapaan adalah kata ganti orang kedua yang digunakan dalam proses komunikasi. Secara tidak sadar, kata sapaan merupakan kata yang penting karena digunakan hampir setiap percakapan

¹Iin Yukrawan, “*Sistem Sapaan Bahasa Serawai*.” Skripsi Sarjana Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan 2008

²Iin Yukrawan, “*Sistem Sapaan Bahasa Serawai*.” Skripsi Sarjana Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan 2008

sehari-hari. Selain itu, kata sapaan juga digunakan oleh diri sendiri hingga komunikasi dalam kelompok. Dalam penggunaannya, ada yang menggunakan bahasa formal dan juga non formal. Kata sapaan sebagai kata yang digunakan untuk menyapa seseorang atau pihak kedua baik tunggal maupun jamak.

Kata sapaan adalah sejumlah kata-kata yang digunakan untuk menyapa atau menyebut seseorang dalam berkomunikasi.³ Pada dasarnya kata sapaan merupakan hal yang paling penting dalam melakukan kegiatan komunikasi, karena kata sapaan sangatlah berguna untuk memulai suatu pembicaraan, baik dengan teman, keluarga, dan lain sebagainya. Ketika terjadi komunikasi, biasa dibangun oleh penggunaan kata sapaan yang tepat, hal itu menunjukkan bahwa kata sapaan sejalan dengan fungsinya. Dengan adanya penggunaan kata sapaan dalam berkomunikasi, dapat diketahui dengan siapa dan kepada siapa tuturan atau sapaan itu ditujukan. Oleh karena itulah, kata sapaan jelas mempunyai makna sosial yang penting.

Adapun beberapa definisi kata sapaan dari para ahli, yang mana para ahli mengemukakan beberapa pengertian dari kata sapaan. Menurut Chaer, kata sapaan adalah kata-kata yang dapat digunakan untuk menegur, menyapa, menyebut orang kedua atau orang yang hendak diajak berbicara.⁴ Sedangkan menurut Crystal, kata sapaan ialah cara mengacu seseorang di dalam interaksi linguistik yang

³R. Saleh, "Bentuk Sapaan Kekerabatan dalam Bahasa Banjar di Tembilahan Riau", Balai Bahasa Riau dan Kebudayaan vol. 8. no. 1 (September 2017): h. 21.

⁴Chaer, Abdul. 2007. *Linguistic Umum* cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.

dilakukan secara langsung.⁵Lalu Kridalaksana menyatakan bahwa kata sapaan adalah satuan bahasa mempunyai sistem tutur sapa, yakni dapat digunakan untuk menyebut dan memanggil para pelaku dalam suatu peristiwa bahasa.⁶

Brown dan Ford berpendapat bahwa dalam interaksi orang menggunakan pilihan bentuk linguistic berdasarkan hubungan antara pembicara dan mitra bicara berdasarkan rasional.⁷Yang berarti setiap konteks memungkinkan pemilihan unsur bahasa. Seperangkat unsur kaidah seperti itu bersifat paradigmatis. Sebaliknya, kaidah kookurensi itu sifatnya sintaktik, sekuensial, yaitu suatu kata sapaan yang dapat diikuti oleh kata lain.⁸Penggunaan kata sapaan itu sangat terikat dengan adat-istiadat setempat, adat kesantunan, serta situasi dan konsisi serta suasana dalam percakapan.

Pemakaian sapaan dalam berkomunikasi akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik itu faktor yang berhubungan dengan masalah sosial maupun situasional. Faktor-faktor yang berhubungan dengan masalah sosial tersebut misalnya usia dan jenis kelamin, sedangkan faktor-faktor situasional meliputi siapa penutur bahasa tersebut, kepada siapa sapaan ditujukan, kapan, dan dimana

C. Bahasa Serawai

Bahasa Serawai oleh penduduk setempat biasa disebut dengan basau kita 'bahasa kita' atau basau Dusun 'bahasa Dusun' digunakan

⁵Crystal, David, 1980, *A Dictionary of Linguistics and Phonetics*, Oxford: Blackwell.

⁶R. Saleh, *Bentuk Sapaan Kekerabatan dalam Bahasa Banjar di Tembilahan Riau*, Balai Bahasa Riau dan Kebudayaan vol.8. no. 1 (April 2017): h. 19—32.

⁷Brown, Warren. Dan Dennis J. Moberg. 2004. *Behaviour in Organization*. Boston: Alyn and Bacon.

⁸Leni Syahfahya, dkk. *Kata Sapaan Bahasa Minangkabau di Kabupaten Agam*, Jakarta: 2000. Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. h. 4-5

sebagai alat komunikasi sehari-hari oleh suku Serawai untuk menjalin interaksi dengan sesama suku Serawai maupun masyarakat pendatang yang telah menguasai bahasa Serawai. Bahasa serawai digunakan dalam berbagai tempat dan situasi informal, seperti rumah, pasar, dan tempat informal umum lainnya. Sementara pada situasi formal, seperti di sekolah, kantor maupun di tempat-tempat formal lainnya, bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia namun tidak jarang penggunaan bahasa Indonesia yang dipadukan dengan bahasa daerah suku Serawai sehingga masyarakat sering menyebutnya *basau setak seputung* 'bahasa campuran dari berbagai daerah'.

Bahasa Serawai adalah salah satu bahasa yang digunakan oleh suku Serawai yang bermukim di Provinsi Bengkulu. Wilayah pemakaian bahasa Serawai di Bengkulu bagian selatan, yaitu Kabupaten Seluma, Kabupaten Bengkulu Selatan

Sampai sekarang bahasa Serawai masih digunakan dan dipelihara oleh masyarakat penuturnya sebagai alat komunikasi. Penutur bahasa Serawai sangat bangga dengan bahasa yang mereka tuturkan. Penutur asli tidak akan mau memakai bahasa lain sebagai alat komunikasi sehari-hari jika berada di kampung halaman mereka. Meskipun penutur bahasa Serawai berada di rantau, mereka umumnya tetap menggunakan bahasa Serawai jika bertemu dengan sesama penutur bahasa Serawai.

Penggunaan bahasa Serawai memiliki banyak manfaat bagi masyarakat setempat. Bahasa ini umum digunakan di Provinsi Bengkulu dan memiliki ciri khas dalam pelafalan dan dialeknya. Dialek Serawai masih sangat kental dan ekspresif, sehingga seseorang dapat dengan mudah mengidentifikasi bahwa itu adalah

dialek Serawai hanya dari satu kalimat yang diucapkan. Perkembangan bahasa Serawai juga mengikuti perkembangan bahasa-bahasa lainnya. Wilayah-wilayah di Kabupaten Bengkulu Tengah, Bengkulu Selatan, Seluma, dan Kepahiyang adalah Daerah-Daerah yang menggunakan bahasa Serawai sebagai salah satu bahasa komunikasi mereka. Keberagaman bahasa di daerah ini merupakan bagian penting dari kekayaan budaya masyarakat Bengkulu Selatan dan memperkaya warisan linguistik di wilayah tersebut.

Penting untuk melestarikan dan mengembangkan bahasa Serawai sebagai bagian dari budaya Bengkulu. Bahasa ini telah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat Bengkulu dan memiliki peran penting dalam komunikasi dan identitas budaya. Dengan upaya yang berkelanjutan, bahasa Serawai dapat dilestarikan dan terus berkembang, memperkaya kebudayaan Bengkulu serta menjaga warisan linguistik yang berharga bagi generasi sekarang dan mendatang.⁹

Informasi mengenai penggunaan dialek "O" dan dialek "Au" dalam bahasa Serawai di wilayah Bengkulu Selatan menunjukkan variasi dalam pengucapan dan penggunaan kata-kata. Dialek ini mencerminkan kekayaan bahasa dan keunikan setiap daerah di Bengkulu Selatan. Penggunaan bahasa Serawai sebagai bahasa pengantar di Sekolah Dasar di Desa-Desa Kecamatan Seginim dan Air Nipis menunjukkan pentingnya pemeliharaan dan penggunaan bahasa ini dalam konteks pendidikan. Hal ini mendukung pelestarian

⁹Dewi Ayu Lestari dkk, "Kajian Dialektologi dan Leksikostatistik lahasa Serawai di Desa Padang Capo Kabupaten Bengkulu Selatan dan Di Desa Puding Kabupaten Bengkulu Selatan", Jurnal Pustaka Indonesia, Vol. 1. No. 1. April 2022.

bahasa Serawai dan memastikan bahwa generasi muda tetap terhubung dengan identitas dan budaya mereka. Dialek "O" digunakan Di Desa Suka Rami Kecamatan Seginim atau Air Nipis. Juga, dialek "Au" berarti kata-kata yang umumnya diakhiri dengan "Au", misalnya ke manau "di mana", Tuapan: "apa", dan sapau: "Siapa". Dialek au ini diucapkan mulai dari Desa Tanjung Tengah, Desa Lubuk Langkap, Desa Suka Maju, Desa Muura Tigu, Desa Pino Baru, Desa Pagar Gading, Desa Suka Negeri, Desa Palak Bengkerung, Desa Padang Niur, dan Desa Kehan Jati Kecamatan Seginim dan Air Nipis.

Hampir di seluruh kehidupan sehari-hari, masyarakat Serawai menggunakan bahasa Serawai untuk berkomunikasi. Di perkantoran, rumah sakit, bank-bank, dan tempat-tempat umum lainnya mereka tetap menggunakan bahasa Serawai. Pemakaian bahasa Indonesia, sebagai bahasa nasional Negara Indonesia hanya digunakan di forum-forum resmi dan sebagai bahasa pengantar di instansi-instansi pendidikan, sekolah-sekolah dan sekolah tinggi. Bukan hal yang aneh atau tabu, ketika orang yang pulang dari merantau, pulang ke kampung halamannya, dia akan terpengaruh oleh bahasa tempat dia merantau, baik bahasa, dialek, maupun logatnya. Akan tetapi, hal itu tidak berterima di bumi Serawai. Masyarakat Serawai sangat skeptis dan cenderung merendahkan penutur bahasa Serawai yang menggunakan bahasa selain bahasa Serawai di bumi Serawai. Posisinya hal tersebut membuat bahasa Serawai terjaga pemeliharaannya dan penggunaannya. Suku Serawai sendiri mempunyai kata sapaan tersendiri diantaranya, *Dighi*, *Kaba*, dan *kamu*

D. Perspektif

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perspektif merupakan cara pandang, pandangan, atau cara menggambarkan suatu benda secara tiga dimensi (panjang, lebar, dan tinggi) pada bidang datar.¹⁰

Sementara itu, dalam bahasa Indonesia, arti perspektif adalah pandang atau cara seseorang memandang, memahami, dan menginterpretasikan dunia atau suatu peristiwa. mencakup keyakinan, nilai-nilai, pengalaman, dan pengetahuan seseorang. Perspektif mencerminkan keunikan setiap orang dalam memandang dan menginterpretasikan realitas di sekitar. Perspektif dapat didasarkan oleh latar belakang, pendidikan, pengalaman, nilai-nilai yang berbeda, sehingga dapat memengaruhi cara memaknai suatu hal. Para ahli memahami arti perspektif sebagai:

Menurut Aw, perspektif adalah sebuah proses internal yang disadari individu saat mengambil keputusan dan merespons rangsangan yang diterima. Rangsangan itu ditangkap oleh panca Indera, emosi dan intuitif.

Menurut Martono, perspektif merupakan sudut pandang atau cara pengamatan suatu masalah atau fenomena.

Menurut Max Weber, perspektif diartikan sebagai sudut pandang atau cara pandang individu yang dipengaruhi oleh nilai-nilai, keyakinan, dan latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya mereka. Jenis-jenis perspektif terbagi atas lima macam, yaitu:

1. Perspektif Biologis

Perspektif biologis adalah sudut pandang yang berfokus pada cara berbagai peristiwa berlangsung dalam tubuh yang memengaruhi perilaku, perasaan, dan pikiran seseorang.

¹⁰KBBI, "Perspektif, Dalam [Http://Wwww.Kbbionline.Com/](http://www.kbbionline.com/) Arti/Kbbi/Etika, Diakses Pada 5 April 2021

2. Perspektif Perilaku

Perspektif perilaku merupakan kajian mengenai bagaimana lingkungan dan pengalaman memengaruhi perilaku seseorang atau organisme lain. Perspektif perilaku dapat dikatakan juga sebagai sikap sosial yang baik atau buruk, yang dapat timbul karena pengaruh lingkungan sekitar sehingga menyebabkan perubahan perilaku seseorang.

3. Perspektif Kognitif

Perspektif kognitif adalah estimasi dalam pilihan politik terkait konteks atau referensi dalam memilih ideologi yang dianggap sesuai berdasarkan dari kodifikasi pengalaman, evaluasi dalam pembentukan kepercayaan yang koheren, perbandingan, paradigma, pandangan, komprehensif dan kenyataan.

4. Perspektif Psikoanalitik

Perspektif psikoanalitik menurut teori Sigmund Freud, adalah perilaku manusia yang berasal dari bawah sadar yang didasarkan dengan proses bawah sadar.

5. Perspektif Fenomenologi

Perspektif fenomenologi berkaitan dengan pandangan pribadi seorang individu terhadap suatu peristiwa fenomenologi individual.

E. Etika Komunikasi Islam

Adapun menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak).¹¹ Menurut Sobur sebagai pedoman baik buruknya perilaku, etika adalah nilai-nilai, dan asas-

¹¹KBBI, "Etika", 2016, Dalam <http://www.kbbionline.com/arti/kbbi/etika>, Diakses Pada 10 Juni 2021

asas moral yang dipakai sebagai pegangan umum bagi penentuan baik buruknya perilaku manusia atau benar salahnya tindakan manusia sebagai manusia. Kemudian Kenneth E. Andersen, mendefinisikan etika sebagai suatu studi tentang nilai-nilai dan landasan bagi penerapannya. Ia bersangkutan dengan pertanyaan-pertanyaan mengenai apa itu kebaikan atau keburukan dan bagaimana seharusnya.¹²

Komunikasi Islam adalah proses penyampaian pesan-pesan keislaman dengan menggunakan prinsip-prinsip komunikasi dalam Islam. maka komunikasi Islam menekankan pada unsur pesan (message), yakni risalah atau nilai-nilai Islam, dan cara (how), dalam hal ini tentang gaya bicara dan penggunaan bahasa (retorika). Pesan-pesan keislaman yang disampaikan dalam komunikasi Islam meliputi seluruh ajaran Islam, meliputi akidah (iman), syariah (Islam), dan akhlak (ihsan). Pesan-pesan keislaman keislaman yang disampaikan tersebut disebut sebagai dakwah. Dakwah adalah pekerjaan atau ucapan untuk mempengaruhi manusia mengikuti Islam.¹³

Abuddin Nata menilai etika komunikasi berusaha membahas perbuatan yang dilakukan oleh manusia yang bersumber pada akal pikiran dan filsafat, yang berfungsi untuk menilai, menentukan, dan menetapkan terhadap suatu perbuatan yang dilakukan oleh manusia (apakah perbuatan manusia tersebut akan dinilai baik, buruk, mulia, terhormat, dan sebagainya) yang berkaitan dengan proses penyampaian dan penerima pesan dari seseorang kepada orang lain. kemukakan diatas, dapat disimpulkan

¹²Soleh Soemirat, Elvinaro Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relation*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), H. 169-170.

¹³Ahmad Ghulusy. *ad-Da'watul Islamiyah*, (Kairo: Darul Kijab.1987), h. 9

bahwa etika komunikasi islam adalah tata cara berkomunikasi yang sesuai dengan nilai moral dalam menilai benar atau salah perilaku seseorang disampaikan dengan mengandung unsur islami mengarahkan manusia kepada kemaslahatan dunia dan akhirat dalam bentuk hubungan manusia dengan tuhan (iman), sesama Manusia dan alam semesta.

F. Konsep Etika Komunikasi Islam

Teori komunikasi menurut ajaran Islam selalu terikat kepada perintah dan larangan Allah swt atau Alquran dan Sunnah Nabi Muhammad saw Pada dasarnya agama sebagai kaidah dan sebagai perilaku adalah pesan (informasi) kepada warga masyarakat agar berperilaku sesuai dengan perintah dan larangan Tuhan. Dengan kata lain komunikasi menurut ajaran agama sangat memuliakan etika yang dibarengi sanksi akhirat.¹⁴

Etika komunikasi Islam yang telah dipaparkan oleh Jalaluddin Rakhmat dalam bukunya Islam Aktual: Refleksi Sosial Seorang Cendekiawan Muslim ialah ada enam bentuk atau jenis gaya bicara (*qawlan*) di dalam alQur'an yang dikategorikan sebagai kaidah, prinsip atau etika menjawab dengan bersabda; Menjaga Lisan."¹⁵

1. *Qawlan Sadidan* (perkataan yang benar)

Qawlan sadidan dapat diartikan sebagai "pembicaraan yang benar", "jujur", "tidak bohong", "lurus", "tidak berbelit-belit". Dalam Al-Qur'an, kata *qawlan sadidan* terungkap sebanyak dua

¹⁴Muis dan Abdul Andi, Komunikasi Islami (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), h. 5-9

¹⁵Jalaluddin Rakhmat, Islam Aktual: Refleksi Seorang Cendekiawan Muslim, (Bandung: Mizan, 1994), h. 76-87

kali yaitu yang pertama, Allah Swt, menyuruh qaulan sadidan dalam menghadapi urusan anak yatim dan keturunannya.¹⁶

*“Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang mereka sekiranya meninggalkan keturunan yang lemah di belakang mereka yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah, dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar”.*¹³ Kedua, Allah memerintahkan qawlan sadidan sesudah taqwa. Hal tersebut dalam FirmanNya QS. AnNisaa: 9

Kedua, Allah memerintahkan qawlan sadidan sesudah taqwa. Hal tersebut dalam FirmanNya QS. Al-Ahzaab: 70 Artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar”.*

Wahbah al-Zuhaily (1991) mengartikan qaulan sadidan pada ayat ini dengan ucapan yang tepat dan bertanggung jawab, yakni ucapan yang tidak bertentangan dengan ajaran agama. Selanjutnya ia berkata bahwa surah alAhzab ayat 70 merupakan perintah Allah terhadap dua hal: Pertama, perintah untuk melaksanakan ketaatan dan ketaqwaan dan menjauhi larangan-Nya. Kedua, Allah memerintahkan kepada orang-orang yang beriman untuk berbicara dengan qaulan sadidan, yaitu perkataan yang sopan tidak kurang ajar, perkataan yang benar bukan yang batil.¹⁷

Jadi, Allah SWT memerintahkan manusia untuk senantiasa bertakwa yang dibarengi dengan perkataan yang benar. Nanti Allah akan membalikkan amal-amal kamu, mengampuni dosa kamu, siapa yang taat kepada Allah dan Rasul-Nya niscaya ia akan mencapai keberuntungan yang besar.

¹⁶Wahyu Ilahi, MA. Komunikasi Dakwah, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010) h.

¹⁷Wahbah Zuhaily, *Tafsir Munir*, (Beirut: Dar al-Fikr, 1991), h. 260.

Jadi, perkataan yang benar merupakan prinsip komunikasi yang terkandung dalam Al- Qur'an dan mengandung beberapa makna dari pengertian benar

2. *Qawlan Baligha* (efektif, tepat sasaran)

Kata "*baligh*" dalam bahasa arab artinya sampai, mengenai sasaran atau mencapai tujuan. Apabila dikaitkan dengan *qaul* (ucapan atau komunikasi), "*baligh*" berarti fasih, jelas maknanya, terang, tepat menggunakan apa yang dikehendaki. Oleh karena itu prinsip *qaulan balighan* dapat diterjemahkan sebagai prinsip komunikasi yang efektif.

Jalaluddin Rahmat memerinci pengertian *qawlanbaligha* menjadi dua, *qaulan baligha* terjadi bila *da'i*(komunikator) menyesuaikan pembicaraannya dengan sifatsifat khalayak yang dihadapinya sesuai dengan *frame of reference and field of experience*. Kedua, *qaulan baligha* terjadi bila komunikator menyentuh khalayaknya pada hati dan otaknya sekaligus. Jika dicermati pengertian *qaulan baligha* yang diungkapkan oleh Jalaluddin Rahmat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kata *Qaulan Baligha* artinya menggunakan kata-kata yang efektif, tepat sasaran, komunikatif, mudah dimengerti, langsung ke pokok masalah (*straight to the point*), dan tidak berbelit-belit atau bertele-tele. Agar komunikasi tepat sasaran, gaya bicara dan pesan yang disampaikan hendaklah disesuaikan dengan kadar intelektualitas

komunikasikan dan menggunakan bahasa yang dimengerti oleh mereka.¹⁸

Sebagai orang yang bijak bila berdakwah kita harus melihat situasi dan kondisi yang tepat dan menyampaikan dengan kata-kata yang tepat. Bila bicara dengan anak-anak kita harus berkata sesuai dengan pikiran mereka, bila dengan remaja kita harus mengerti dunia mereka. Jangan sampai kita berdakwah tentang teknologi nuklir dihadapan jamaah yang berusia lanjut yang tentu sangat tidak tepat sasaran, malah membuat mereka semakin bingung. Gaya bicara dan pilihan kata dalam berkomunikasi dengan orang awam tentu harus dibedakan dengan saat berkomunikasi dengan kalangan cendekiawan. Berbicara di depan anak TK tentu harus tidak sama dengan saat berbicara di depan mahasiswa.

Rasulullah sendiri memberi contoh dengan khotbah-khotbahnya. Umumnya khotbah Rasulullah pendek, tapi dengan kata-kata yang padat makna. Nabi Muhammad menyebutnya “jawami al-qalam”. Ia berbicara dengan wajah yang serius dan memilih kata-kata yang sedapat mungkin menyentuh hati para pendengarnya. Irbadh bin Sariyah, salah seorang sahabatnya bercerita: “Suatu hari Nabi menyampaikan nasihat kepada kami. Bergetarlah hati kami dan berlinang air mata kami. Seorang Muslimah: Etika Komunikasi dalam Perspektif Islam 120 diantara kami berkata Ya Rasulullah, seakanakan baru kami dengar khotbah perpisahan. Tambahlah kami wasiat”. Tidak jarang disela-sela khotbahnya, Nabi berhenti untuk bertanya kepada

¹⁸Jalaluddin Rakhmat, Islam Aktual: Refleksi Seorang... h, 83.

yang hadir atau memberi kesempatan kepada yang hadir untuk bertanya. Dengan segala otoritasnya, Nabi adalah orang yang senang membuka dialog.

3. *Qawlan Ma'rufan* (perkataan yang baik, pantas)

Jalaluddin Rahmat menjelaskan bahwa *qaulan ma'rufan* adalah perkataan yang baik. Allah menggunakan frase ini ketika berbicara tentang kewajiban orang-orang kaya atau kuat terhadap orang-orang miskin atau lemah. *qaulan ma'rufan* berarti pembicaraan yang bermamfaat memberikan pengetahuan, mencerahkan pemikiran, menunjukkan pemecahan terhadap kesulitan kepada orang lemah, jika kita tidak dapat membantu secara material, kita harus dapat membantu psikologi. Kata *Qaulan Ma'rufa* disebutkan Allah dalam ayat Al-Qur'an (QS. Al-Ahzab ayat 32) ialah

Artinya: "Hai isteri-isteri Nabi, kamu sekalian tidaklah seperti wanita yang lain, Muslimah: Etika Komunikasi dalam Perspektif Islam 122 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." (QS. Al-Ahzab:32)

4. *Qawlan Karima* (perkataan yang mulia)

Perkataan yang mulia, dibarengi dengan rasa hormat dan mengagungkan, enak didengar, lemah-lembut, dan bertata krama. Jika dikaji lebih jauh, komunikasi dakwah dengan menggunakan *qawlan karima* lebih ke sasaran dengan tingkatan umurnya lebih tua. Sehingga, pendekatan yang digunakan lebih pada pendekatan yang sifatnya pada sesuatu yang santun, lembut, dengan tingkatan

dan sopan santun yang diutamakan. Dalam artian, memberikan penghormatan dan tidak menggurui dan retorika yang berapi-api. Terkait dengan hal tersebut, ungkapan qawlan karima ini terdapat dalam QS. Al-Israa: 23

Artinya: “Dan Tuhanmu telah memerintahkan agar kamu jangan menyembah selain DIA dan hendaklah berbuat baik kepada ibu-bapak. 39 Jika salah seorang diantara keduanya atau kedua-duanya sampai berusia lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah engkau mengatakan kepada keduanya perkataan „ah “ dan janganlah engkau membentak keduanya, dan ucapkanlah kepada keduanya perkataan yang baik”

Dengan penjelasan diatas maka *qawlan karima* diperlakukan jika dakwah itu ditujukan kepada kelompok orang yang sudah masuk kategori usia lanjut. Seseorang da'i dalam perhubungan dengan lapisan mad'u yang sudah masuk kategori usia lanjut, haruslah bersikap seperti terhadap orang tua sendiri, yakni hormat dan tidak kasar kepadanya, karena manusia meskipun telah mencapai usia lanjut, bisa saja berbuat salah atau melakukan hal-hal yang sesat menurut ukuran agama.

Komunikasi yang baik tidak dinilai dari tinggi rendahnya jabatan atau pangkat seseorang, tetapi ia dinilai dari perkataan seseorang. Cukup banyak orang yang gagal berkomunikasi dengan baik kepada orang lain disebabkan mempergunakan perkataan yang keliru dan berpotensi merendahkan orang lain. Permasalahan perkataan tidak bisa dianggap ringan dalam komunikasi. Karena salah perkataan berimplikasi terhadap kualitas komunikasi dan pada gilirannya mempengaruhi kualitas hubungan sosial. Bahkan karena salah perkataan hubungan sosial itu putus sama sekali.

5. *Qaulan Layyina*

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. *Qaulan Layyina* berarti pembicaraan yang lemah-lembut, dengan suara yang enak didengar, dan penuh keramahan, sehingga dapat menyentuh hati. Dalam Tafsir Ibnu Katsir disebutkan, yang dimaksud layyina ialah kata kata sindiran, bukan dengan kata kata terus terang atau lugas, apalagi kasar. Perintah menggunakan perkataan yang lemah lembut ini terdapat dalam AlQur'an:

Artinya: "Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut". (QS Thaahaa:44).

Ayat di atas adalah perintah Allah SWT kepada Nabi Musa dan Harun agar berbicara lemah-lembut, tidak kasar, kepada Fir'aun. Dengan *Qaulan Layyina*, hati komunikan (orang yang diajak berkomunikasi) akan merasa tersentuh dan jiwanya tergerak untuk menerima pesan komunikasi kita. Komunikasi yang tidak mendapat sambutan yang baik dari orang lain adalah komunikasi yang dibarengi dengan sikap dan perilaku yang menakutkan dan

dengan nada bicara yang tinggi dan emosional. Cara berkomunikasi seperti ini selain kurang menghargai orang lain, juga tidak etis dalam pandangan agama. Dalam perspektif komunikasi, komunikasi yang demikian, selain tidak komunikatif, juga membuat komunikan mengambil jarak disebabkan adanya perasaan takut di dalam dirinya. Hamka (1984) mengutip pendapat Mujahid yang berpendapat bahwa suara keledai sangatlah jelek. Oleh karena itu. Orang-orang yang bersuara keras, menghardik-hardik, sampai seperti akan pecah kerongkongannya, suaranya jadi terbalik-balik, menyerupai suara keledai, tidak enak didengar. Dan dia pun tidak disukai oleh Allah Swt.

Islam mengajarkan agar menggunakan komunikasi yang lemah lembut kepada siapa pun. Dalam lingkungan apapun, komunikator sebaiknya berkomunikasi pada komunikan dengan cara lemah lembut, jauh dari pemaksaan dan permusuhan. Dengan menggunakan komunikasi yang lemah lembut, selain ada perasaan bersahabat yang menyusup ke dalam hati komunikan, ia juga berusaha menjadi pendengar yang baik.

6. *Qaulan Maysura*

Qaulan Maysura bermakna perkataan yang mudah, Ungkapan *qaulan maiysura* dalam al-Quran terdapat pada surat al-Isra ayat 28. Secara leksikal ungkapan tersebut bermakna perkataan yang mudah. Al-Maraghi (1943: Jilid 2: 190) mengartikan ungkapan tersebut dengan makna ucapan yang lunak dan baik atau ucapan janji yang tidak mengecewakan. Dilihat dari kondisi ketika ayat itu turun (asbab nuzul) sebagaimana diriwayatkan oleh Saad bin Mansur yang bersumber dari Atha al-

Khurasani, ketika orang-orang dari Muzainah meminta kepada Rasulullah supaya diberi kendaraan untuk berperang fi sabilillah. Rasulullah menjawab, “Aku tidak mendapatkan lagi kendaraan untuk kalian”. Mereka berpaling dengan air mata berlinang karena sedih mengira bahwa Rasulullah marah kepada mereka. Maka turunlah ayat ini sebagai petunjuk kepada Rasulullah dalam menolak suatu permohonan supaya menggunakan kata-kata yang lemah lembut.

