Ade Masturi, M.A.

SERBA SERBI KOMUNIKASI ISLAMI



Sanksi Pelanggaran Pasal 113 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta:

(1) Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).

(2) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

(3) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (l) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidanadengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/ atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

(4) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

SERBA SERBI KOMUNIKASI ISLAMI

Ade Masturi, M.A.

Publica Indonesia Utama
2026

***
Perpustakaan Nasional RI. Katalog dalam Terbitan (KDT)

x + 141 Hlm; 15,5 X 23 cm
ISBN: 978-634-7673-50-3
Cetakan Pertama, Juni 2026

Serba Serbi Komunikasi Islami

Penulis : Ade Masturi, M.A.
Penyunting : Alfina Sintya Nuril Hidayati
Penata halaman : M. Nur Alfian Halim
Desain cover : Adji Azizurrachman

copyrights © 2026
Hak cipta dilindungi oleh Undang-Undang
All rights reserved

Diterbitkan oleh:
Publica Indonesia Utama, Anggota IKAPI DKI Jakarta 611/DKI/2022
18 Office Park 10th A Floor Jl. TB Simatupang No. 18, Kel. Kebagusan,
Kec. Pasar Minggu Kota Adm. Jakarta Selatan, Prov. DKI Jakarta
publicaindonesiautama@gmail.com

KATA PENGANTAR

Untaian puji syukur diaturkan hanya kepada Allah yang telah mengaruniakan nikmat menulis kepada insan dengan kalam. Selawat dan salam semoga tercurah selalu untuk baginda Nabi Muhammad saw. junjungan alam.

Komunikasi merupakan disiplin ilmu yang sangat luas cakupannya. Perkembangan ilmu komunikasi sudah memasuki babak baru. Sekarang ini muncul kajian komunikasi Islam.

Sudah lama penulis ingin menulis tentang tema-tema komunikasi, khususnya yang terkait dengan nilai-nilai Islam. Alhamdulillah dengan izin Allah akhirnya tulisan ini dapat terbit menjadi buku. Judul buku ini yakni *Serba-serbi Komunikasi Islami*. Tulisan ini berasal dari refleksi pemikiran penulis tentang komunikasi yang dibalut nilai-nilai Islam. Tulisan (buku) ini tidak banyak lembaran-lembaran halamannya. Bahkan pembahasan tentang komunikasi yang langsung berkaitan dengan nilai-nilai Islam hanya beberapa bab saja. Sebagiannya masih membicarakan komunikasi umum. Namun demikian, pada hakikatnya semua ilmu termasuk ilmu komunikasi sebenarnya sudah islami, jadi tidak perlu dibeda-bedakan.

Penulis menyadari banyak kejanggalan, kedangkalan, bahkan kesalahan dalam analisisnya. Buku ini sebenarnya tidak layak disebut buku, apalagi buku bagus dan berkualitas, namun benarlah ungkapan seorang pemikir, bahwa kalau saja setiap penulis buku adalah seorang perfeksionis, maka di dunia ini sangat sedikit buku yang terbit, mengapa? Sebab begitu sebuah naskah selesai ditulis, seketika itu juga seorang penulis menyadari dan menemukan betapa banyak kekurangan yang ada sehingga harus diperbaiki dan ditulis ulang, dan ketika perbaikan telah selesai, maka kekurangan lain akan segera muncul lagi sehingga harus diperbaiki lagi dan lagi tak akan habis-habis. Ungkapan di atas sungguh menghibur diri penulis, dan merupakan bentuk pengakuan dari kekurangan buku ini. Ungkapan

terima kasih penulis aturkan kepada semua pihak yang telah mendorong terbitnya buku ini dan juga kepada penerbit buku yang sudah menerbitkan buku ini.

Ungkapan terima kasih penulis aturkan untuk istri penulis, Asih Dewi Utami, yang dengan ketulusan dalam pengabdiannya kepada keluarga telah memudahkan jalan ide-ide tulisan dan lahirnya buku ini. Kepada anak-anak penulis, Ravela Sarah Arzachel, Shava Malika Siersaeba, dan Muhammad Waqi Asyaqillah, mereka adalah insan-insan yang memancarkan air kebahagiaan bagi kami dalam mengarungi kehidupan.

Pamulang, Juni 2026

Ade Masturi

DAFTAR ISI

Kata Pengantar v
Daftar Isi vii

Bab 1
Pengantar 1
A. Membangun Kecerdasan Komunikasi Islami 1
B. Konsep Komunikasi dalam Al-Qur'an 3

Bab 2
Urgensi Mendengarkan dalam Komunikasi: Perspektif Komunikasi Islam 7
A. Problem Mendengarkan dalam Komunikasi 7
B. Pentingnya Mendengarkan dalam Proses Komunikasi 11
C. Hubungan Mendengarkan dengan Komunikasi Empatik 15
D. Menjadi Pendengar yang Baik menurut Perspektif Komunikasi Islam 21

Bab 3
Komunikasi Empatik dan Relasi Sosial 33
A. Pengertian Komunikasi Empatik 34
B. Mendengarkan sebagai Bentuk Empati 37
C. Pentingnya Empati dalam Komunikasi 39
D. Kendala-Kendala yang Dihadapi dalam Komunikasi Empatik. 41
E. Sikap Suportif dan Defensif dalam Komunikasi Empatik 43
F. Sikap Terbuka 45
G. Prinsip-Prinsip Komunikasi Empatik 47

Bab 4
Kecerdasan Komunikasi dan Kesehatan Mental 53
A. Apa dan Mengapa Manusia Berkomunikasi 53
B. Komunikasi sebagai Ilmu dan Keterampilan (***Skill***) 54
C. Komunikasi Buruk, Mengapa? 73

Bab 5
Makna Menangis dalam Perspektif Komunikasi Islam 77
A. Fenomena Menangis 77
B. Pengertian Menangis 78
C. Menangis adalah Fitrah Manusia 78
D. Menangis sebagai Pesan Komunikasi..... 82
E. Makna Menangis dalam Al-Qur'an..... 82
F. Bahasa dan Komunikasi 83
G. Menangis sebagai Bahasa Tubuh 84
H. Komunikasi dan Persepsi 85
I. Menangis sebagai Komunikasi Nonverbal 85
J. Perilaku Nonverbal Wanita..... 86
K. Memahami Bahasa Tangisan 87
L. Menangis sebagai Pesan Dakwah (Mengajak Kebaikan)..... 88

Bab 6
Komunukasi dengan Orang-Orang yang Berbeda Budaya dan Agama 91
A. Komunikasi Antaragama dan Budaya sebagai Fenomena Sosial 91
B. Mengapa Komunikasi Antaragama dan Budaya?..... 93
C. Kebutuhan Mempelajari Komunikasi Antaragama dan Budaya 96
D. Ruang Lingkup Studi Komunikasi Antaragama dan Budaya 97
E. Bentuk-Bentuk Komunikasi Antaragama dan Budaya 99
F. Interrelasi Komunikasi, Agama dan Budaya 101
G. Hubungan Dialektik Fundamental Agama dan Budaya 101

Bab 7
Pesan Verbal dan Nonverbal dalam Komunikasi Antaragama dan Budaya 103
A. Komunikasi Verbal 103
B. Komunikasi Nonverbal 107
C. Teori-Teori yang Terkait dengan Komunikasi Antarbudaya 108
D. Teori Analisis Interaksi Antarbudaya..... 113

Bab 8
Menjaga Lisan..... 115
Bab 9
Karakteristik Komunikasi Perempuan Perspektif Al-Qur'an.... 125
A. Pendahuluan 125
B. Gambaran Al-Qur'an tentang Perempuan..... 128
C. Komunikasi dalam Al-Qur'an 129
D. Karakteristik Komunikasi Perempuan dalam Al-Qur'an 132
E. Wanita dan Komunikasi Verbal 134
F. Wanita dan Komunikasi Nonverbal 135
Daftar Pustaka..... 136
Profil Penulis..... 140

BAB 1

PENGANTAR

A. Membangun Kecerdasan Komunikasi Islami

Banyak orang tidak menyadari bahwa komunikasi merupakan suatu aktivitas yang utuh. Mencakup perkataan, tindakan, petunjuk wajah, hingga informasi sepak terjang dari masa lalu. Menurut Dean Barnlund, komunikasi itu bersifat *irreversible*, tidak bisa dibalik, apa yang sudah terjadi akan memengaruhi proses komunikasi berikutnya. Komunikasi mengalir bersama perjalanan waktu dan sejarah. Komunikasi juga bersifat *unrepeatable*, tidak bisa diulang. Sesuatu yang disampaikan sekarang, maknanya berbeda apabila diucapkan kembali di masa yang akan datang. Oleh karenanya komunikasi harus benar-benar dipikirkan secara cerdas, bukan hanya kata-kata yang akan disampaikan, tetapi juga semua tindakan yang dapat diberi makna oleh orang lain.[1] Di sinilah komunikasi menjadi rumit. Tidak bisa sembarangan dilakukan hanya berdasar intuisi, atau tindakan emosional. Komunikasi harus dipikirkan secara cerdas dan empatik.

Tidak sedikit orang menganggap bahwa komunikasi itu mudah dilakukan, semudah bernapas. Hanya bila orang memasuki suatu pengalaman di mana proses komunikasi yang biasa ia lakukan rusak atau macet, ia baru menyadari bahwa komunikasi itu ternyata tidak mudah.

Pengalaman hidup kita di dalam berinteraksi membuktikan betapa sulitnya hubungan antarmanusia. Tidak jarang kita mengerahkan sekian banyak tenaga, hanya untuk menguraikan persoalan sepele, menyisihkan sekian banyak waktu untuk menjelaskan maksud baik yang disalahpahami. Demikian hubungan antarmanusia. Tidak menyapa pada saat bertemu, tidak tersenyum

---

1 Tifatul Sembiring. "Pentingnya Kecerdasan Komunikasi dalam Pendekatan Emosional dan Spiritual," kata pengantar dalam buku *Communication Quotient: Kecerdasan Komunikasi dalam Pendekatan Emosional dan Spiritual* oleh Ellys Lestari Pambayun. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2012, hlm. vi–vii

saat teman bergembira, tidak berkomentar saat teman berpakaian baru, dan sebagainya, yang boleh jadi dinilai sepele oleh satu pihak akan dapat mengakibatkan keruhnya hubungan. Memang hubungan antarmanusia sering diliputi oleh kabut. Kabut inilah yang sering kali memicu lahirnya perselisihan dan aneka problem.

Dengan berinteraksi dan berkomunikasi kita membentuk saling pengertian, menumbuhkan persahabatan, memelihara kasih sayang, menyebarkan pengetahuan, dan melestarikan peradaban. Namun dengan komunikasi tidak jarang juga dapat menyuburkan perpecahan, menghidupkan permusuhan, menanamkan kebencian, merintangi kemajuan, dan menghambat pemikiran. Tidak jarang konflik[2] sesama manusia terjadi diakibatkan komunikasi yang kurang empatik. Kualitas hidup kita, hubungan kita dengan sesama manusia dapat ditingkatkan dengan memahami dan memperbaiki komunikasi yang kita lakukan.

Bicara dan mendengarkan adalah bagian esensial dari tindakan komunikasi yang membentuk kehidupan kita. Cinta, benci, rindu, pengertian, dan salah pengertian terbangun lewat bicara dan mendengarkan. Seluruh keindahan bangunan persahabatan, percintaan, dan mahligai hidup berkeluarga kita rangkai dengan bicara dan mendengarkan. Kendala utama bagi komunikasi antarpersona satu sama lain adalah kecenderungan alamiah kita untuk menghakimi, menilai, menyetujui, atau membantah pernyataan orang lain ataupun pernyataan kelompok.[3]

1. Komunikasi dalam Islam

   Ajaran-ajaran Islam yang disampaikan Rasulullah relevan dengan teori komunikasi modern. Nabi Muhammad saw. telah menjadi contoh konkret, panutan, sekaligus guru komunikasi terbaik dalam sejarah. Komunikasi verbal Rasulullah senantiasa sesuai dengan komunikasi nonverbal atau tindakan beliau.

---

2 Para ahli teori cenderung menganggap konflik sebagai aspek alamiah manusia, yang tidak dengan sendirinya bersifat destruktif, bagi Hocker dan Wilmot (1991), "konflik adalah suatu proses alamiah yang melekat pada sifat semua hubungan yang penting dan dapat diatasi dengan pengelolaan konstruktif lewat komunikasi." Lihat Stewart L. Tubbs-Sylvia Moss. *Human Communication*, *Prinsip-Prinsip Dasar*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996, hlm. 221.

3 Idi Subandy Ibrahim. *Sirnanya Komunikasi Empatik: Krisis Budaya dalam Masyarakat Kontemporer*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2004, hlm. xx–xxiii.

Kesesuaian antara ucapan dan tindakan itulah yang kemudian menyebabkan Muhammad disebut sebagai al-Amin. Sebuah sebutan karena kredibilitasnya yang tinggi sebagai komunikator yang jujur.[4] Dalam komunikasi verbal, Rasulullah saw. dianugerahi kemampuan menggunakan kata-kata yang ringkas tetapi sangat dalam maknanya dan beliau selalu memilih kata-kata yang padat dan ringkas.

2. Pengertian Komunikasi Islam
   Berdasarkan informasi Al-Qur'an dan sunah, ditemukan bahwa komunikasi Islam adalah komunikasi yang berupaya untuk membangun hubungan dengan diri sendiri, dengan Sang Pencipta, serta dengan sesama untuk menghadirkan kedamaian, keramahan, dan keselamatan buat diri sendiri dan lingkungan dengan cara tunduk dengan perintah Allah dan rasul-Nya. Berdasarkan pernyataan di atas, Harjani mendefinisikan komunikasi Islam sebagai komunikasi yang dibangun di atas prinsip-prinsip Islam yang memiliki roh kedamaian, keramahan, dan keselamatan.[5]

B. Konsep Komunikasi dalam Al-Qur'an

1. Komunikasi sebagai Fitrah Manusia
   Al-Qur'an menyebut komunikasi sebagai salah satu fitrah manusia. Dalam QS ar-Rahman ayat 1–4 dijelaskan sebagai berikut.

الرَّحْمَنُ (١) عَلَّمَ الْقُرْآنَ (٢) خَلَقَ الإِنْسَانَ (٣) عَلَّمَهُ الْبَيَانَ (٤)

"(Tuhan) yang Maha Pemurah. Yang telah mengajarkan Al-Qur'an. Dia menciptakan manusia. Mengajarnya pandai berbicara."

Kata *al-bayan*, pada mulanya berarti jelas. Menurut Thabathaba'i, kata tersebut mengandung arti "potensi mengungkap" yakni kalam/ucapan yang dengannya dapat terungkap apa yang terdapat dalam benak. Lebih lanjut ulama ini menyatakan bahwa kalam bukan sekadar mewujudkan

4 Tifatul Sembiring. "Pentingnya Kecerdasan Komunikasi dalam Pendekatan Emosional dan Spiritual," ..., hlm. v–vi.

5 Harjani Hefni. *Komunikasi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2015, hlm. 14.

suara dengan menggunakan rongga dada, tali suara dan kerongkongan. Allah menjadikan manusia—dengan mengilhaminya—mampu memahami makna suara yang keluar itu.[6]

Al-Syaukani dalam buku tafsirnya *Fath Al-Qadir*, seperti dikutip Jalaluddin Rakhmat, mengartikan *al-bayan* sebagai kemampuan berkomunikasi.[7] Manusia diajar oleh Allah menyatakan perasaan hatinya dengan kata-kata, itulah dalam bahasa Arab disebut *al-bayan*. *Al-bayan* diartikan dengan menerangkan atau menjelaskan apa yang terasa dalam hati sehingga timbullah bahasa. *Al-bayan* artinya menerangkan, sehingga termasuk menerangkan dengan lisan dan tulisan.

Menurut Quraish Shihab, pengajaran *al-bayan* itu tidak hanya terbatas pada ucapan, tetapi mencakup segala bentuk ekspresi, termasuk seni dan raut muka. Bahkan menurut al-Biqa'i, kata *al-bayan* adalah potensi berpikir, yakni mengetahui persoalan *kulli* dan *juz'i*, menilai yang tampak dan juga yang gaib dan menganalogikannya dengan yang tampak, sekali dengan tanda-tanda, di kali lain dengan perhitungan, kali ketiga dengan ramalan dan di kali selanjutnya dengan memandang ke alam raya serta cara-cara yang lain, sambil membedakan mana yang baik dan mana yang buruk atau semacamnya. Itu semua disertai dengan potensi untuk menguraikan sesuatu yang tersembunyi dalam benak serta menjelaskan dan mengajarkannya kepada pihak lain. Sekali dengan kata-kata, di kali lain dengan perbuatan, isyarat, dan lain-lain.[8]

Sementara menurut Wahbah Az-Zuhaili dalam tafsir *Munir* menjelaskan bahwa *al-bayan* berarti kemampuan mengungkapkan isi hati dan pikiran, serta memberikan pemahaman bagi orang lain tentang apa yang dipahami berupa penerimaan wahyu, pengetahuan atas kebenaran dan

6 M. Quraish Shihab. *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*. Jakarta: Penerbit Lentera Hati, 2003, Volume I, hlm. 495.

7 Jalaluddin Rakhmat. *Islam Aktual: Refleksi Sosial Cendekiawan Muslim*. Bandung: Mizan, 2001, hlm. 76–77.

8 M. Quraish Shihab. *Tafsir Al-Mishbah...*, hlm. 495.

ilmu syariat.[9] Allah menciptakan jenis dan ras manusia serta mengajarinya kemampuan berbicara dan mengungkapkan apa yang ada dalam hati dan pikirannya, supaya ia bisa berbicara, berkomunikasi dan berinteraksi dengan yang lain sesama anggota masyarakat, sehingga bisa tercipta kerja sama, keharmonisan dan keakraban.[10]

Buya Hamka dalam *Tafsir al-Azhar*, menyebutkan bahwa *al-bayan* adalah kemampuan menyatakan perasaan hatinya dengan kata-kata, yaitu menjelaskan, menerangkan apa yang terasa di hati, sehingga timbullah bahasa-bahasa. Beribu-ribu sampai berjuta-juta buku yang dikarang dalam beratus-ratus bahasa, semuanya menyatakan apa yang terasa di hati sebagai hasil penyelidikan, pengalaman dan kemajuan hidup.[11]

2. Asal-usul Bahasa

Dalam pengertian populer, bahasa adalah percakapan. Bahasa muncul tatkala bunyi dan ide tampil bersama dalam sebuah obrolan ataupun wacana. Pengertian bahasa sebagai percakapan tidaklah salah meskipun tidak sepenuhnya benar. Berbahasa sesungguhnya tidak selalu dalam bentuk dialog, melainkan bisa saja monolog. Hanya saja, ketika seseorang berbicara sendirian, bisa saja pembicaraan itu ditujukan, secara mental pada orang lain sebagai "pendengar" yaitu "diri sendiri", atau bisa jadi kepada figur yang tidak hadir secara nyata seperti Tuhan. Dalam tindakan berbahasa, terdapat berbagai variabel yang melekat, antara lain, variabel psikis, ide, gerak fisik, jaringan saraf, bahkan juga sistem nilai tempat sebuah bahasa tumbuh dan berkembang.[12] Secara fungsional bahasa diartikan sebagai alat yang dimiliki bersama untuk mengungkapkan gagasan atau perasaan. Bahasa hanya dapat dipahami bila ada

9 Wahbah Az-Zuhaili. *At-Tafsiirul Munir: Fil 'Aqidah wasy-Syarii'ah wal-Manhaj*. Alih bahasa Abdul Hayyie al-Kattani, dkk., dengan judul *Tafsir Munir: Aqidah, Syari'ah, Manhaj*, Jilid 14. Depok: Gema Insani, 2018, Cetakan II, hlm. 228.

10 Wahbah Az-Zuhaili. *At-Tafsiirul Munir...*, hlm. 230.

11 Hamka. *Tafsir Al-Azhar*, volume 8. Jakarta: Gema Insani, 2015, hlm. 597–598.

12 Komaruddin Hidayat. *Menafsirkan Kehendak Tuhan*. Bandung: Teraju, 2004, hlm. 33–34.

kesepakatan di antara anggota-anggota kelompok sosial untuk menggunakannya.[13]

Teori tentang asal-usul bahasa telah lama menjadi objek kajian para ahli, sejak dari kalangan psikolog, antropolog, filsuf maupun teolog. Kemudian lahirlah sub-sub ilmu filsafat bahasa, seperti fonologi, semantik, gramatika, psikolinguistik, neurolinguistik, antropolinguistik, sosiolinguistik, sastra, semiotika, hermeneutika, dan lain-lain.

Karena sifatnya yang spekulatif, maka teori mengenai asal-usul bahasa telah berkembang sedemikian rupa sejak dari yang bersifat ilmiah, ideologis-rasialis, sampai yang bernada mitos. Menurut Komaruddin Hidayat,[14] secara garis besar, terdapat tiga teori mengenai hal ini, yaitu teologis, naturalis, dan konvensionalis. Pendukung aliran teologis mengatakan manusia bisa berbahasa karena anugerah Tuhan yang pada awalnya diajarkan pada Adam, nenek moyang seluruh manusia. Pendapat ini biasanya dicarikan pembenarannya dari cerita Bibel atau Al-Qur'an mengenai kehidupan Adam di surga dan dialognya dengan Tuhan. Bahkan secara eksplisit Al-Qur'an menyebutkan bahwa Tuhan telah mengajari Adam nama-nama benda yang ada di sekelilingnya. Jika teori ini dipertanyakan lebih jauh, bahasa apakah yang diajarkan Tuhan pada Adam? Di mana proses pengajaran itu berlangsung? Tentu perlu analisis lebih jauh lagi. Jawaban-jawaban spekulatif bisa saja muncul.

13 Jalaluddin Rakhmat. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000, Cetakan XV, hlm. 269.

14 Komaruddin Hidayat. *Menafsirkan Kehendak Tuhan…*, hlm. 34–35.

BAB 2

URGENSI MENDENGARKAN DALAM KOMUNIKASI: PERSPEKTIF KOMUNIKASI ISLAM

"Satu di antara bentuk rasa hormat yang paling tulus sebenarnya adalah mendengarkan apa yang dikatakan orang lain," – Bryant H. McGill.

A. Problem Mendengarkan dalam Komunikasi

Psikolog dari Klinik Remaja RSAB Harapan Kita, Ade Dian Komala, mengatakan bahwa kesalahan orang tua selama ini dalam menghadapi kenakalan remaja dan masalah pubertasnya adalah lebih banyak berbicara daripada mendengar dan berkomunikasi kepada anak. "Orang tua harus menghindari untuk hanya menyalahkan dan menghakimi. Selama ini kesalahan orang tua adalah lebih banyak berbicara daripada mendengarkan serta merasa lebih tahu," kata psikolog ini.[1]

Di lingkup keluarga sering terjadi masalah dalam berkomunikasi, suami dengan istri, orang tua dengan anak, atau di antara anak-anak. Ternyata berkomunikasi tidaklah sesederhana yang dibayangkan, terlebih ketika di antara yang berkomunikasi tidak saling memahami apa yang dimaksud. Ada faktor penting yang terlupakan oleh pihak yang berbicara dan yang mendengarkan, sehingga berakibat salah paham ataupun miskomunikasi. Sebagian kasus yang diajukan ke pengadilan pidana adalah karena sebab-sebab cekcok yang terjadi antara anggota keluarga, ucapan yang menyakitkan hati, dan lain-lain. Sebagian dari kita memiliki karakter

1 Antara News. "Kenakalan Remaja dan Pubertas Orang Tua Banyak Bicara daripada Mendengar," tersedia di: https://www.antaranews.com/berita/546501/kenakalan-remaja-dan-pubertas-orang-tua-banyak-bicara-daripada-mendengar.

yang keras, sehingga jika tidak dikontrol akan menimbulkan banyak masalah dalam kehidupan.[2]

Bicara selalu dianggap penting dalam pergaulan sehari-hari, di rumah, di kantor, di sekolah, di kampus, di pasar, di masjid ketika mubalig berkhotbah, di DPR ketika wakil-wakil rakyat memutuskan nasib bangsa, juga di taman-taman ketika seorang pecinta mengungkapkan rindu dendamnya.

Banyak orang tidak menyadari bahwa komunikasi merupakan suatu aktivitas yang utuh. Mencakup perkataan, tindakan, petunjuk wajah, hingga informasi sepak terjang dari masa lalu. Menurut Dean Barnlund, komunikasi itu bersifat *irreversible*, tidak bisa dibalik, apa yang sudah terjadi akan memengaruhi proses komunikasi berikutnya. Komunikasi mengalir bersama perjalanan waktu dan sejarah. Komunikasi juga bersifat *unrepeatable*, tidak bisa diulang. Sesuatu yang disampaikan sekarang, maknanya berbeda apabila diucapkan kembali di masa yang akan datang. Oleh karenanya komunikasi harus benar-benar dipikirkan secara cerdas, bukan hanya kata-kata yang akan disampaikan, tetapi juga semua tindakan yang dapat diberi makna oleh orang lain.[3] Di sinilah komunikasi menjadi rumit. Tidak bisa sembarangan dilakukan hanya berdasar intuisi, atau tindakan emosional. Komunikasi harus dipikirkan secara cerdas dan empatik.

Tidak sedikit orang menganggap bahwa komunikasi itu mudah dilakukan, semudah bernapas. Hanya bila orang memasuki suatu pengalaman di mana proses komunikasi yang biasa ia lakukan rusak atau macet, ia baru menyadari bahwa komunikasi itu ternyata tidak mudah.

Pengalaman hidup kita di dalam berinteraksi membuktikan betapa sulitnya hubungan antarmanusia. Tidak jarang kita mengerahkan sekian banyak tenaga, hanya untuk menguraikan persoalan sepele, menyisihkan sekian banyak waktu untuk menjelaskan maksud baik yang disalahpahami. Demikian hubungan antarmanusia. Tidak menyapa pada saat bertemu, tidak tersenyum saat teman bergembira, tidak berkomentar saat teman berpakaian

2 A. Masturi Arzachel. *Unlimited Love: Rahasia Sukses Meraih Cinta Abadi*. Ciputat: Gaung Persada Press, 2007, hlm. 217.

3 Tifatul Sembiring. "Pentingnya Kecerdasan Komunikasi dalam Pendekatan Emosional dan Spiritual," ..., hlm. vi–vii.

baru, dan sebagainya, yang boleh jadi dinilai sepele oleh satu pihak akan dapat mengakibatkan keruhnya hubungan. Memang hubungan antarmanusia sering diliputi oleh kabut. Kabut inilah yang sering kali memicu lahirnya perselisihan dan aneka problem.[4]

Dengan berinteraksi dan berkomunikasi kita membentuk saling pengertian, menumbuhkan persahabatan, memelihara kasih sayang, menyebarkan pengetahuan, dan melestarikan peradaban. Namun dengan komunikasi tidak jarang juga dapat menyuburkan perpecahan, menghidupkan permusuhan, menanamkan kebencian, merintangi kemajuan, dan menghambat pemikiran. Tidak jarang konflik[5] sesama manusia terjadi diakibatkan komunikasi yang kurang empatik. Kualitas hidup kita, hubungan kita dengan sesama manusia dapat ditingkatkan dengan memahami dan memperbaiki komunikasi yang kita lakukan.[6]

Bicara dan mendengarkan adalah bagian esensial dari tindakan komunikasi yang membentuk kehidupan kita. Cinta, benci, rindu, pengertian, dan salah pengertian terbangun lewat bicara dan mendengarkan. Seluruh keindahan bangunan persahabatan, percintaan, dan mahligai hidup berkeluarga kita rangkai dengan bicara dan mendengarkan. Kendala utama bagi komunikasi antarpersona satu sama lain adalah kecenderungan alamiah kita untuk menghakimi, menilai, menyetujui, atau membantah pernyataan orang lain ataupun pernyataan kelompok.

Saat kita berkomunikasi, biasanya sering terjadi pertukaran peran. Ini disebut juga dengan dialog,[7] lawan dari monolog. Ketika

4 Ade Masturi. "Membangun Relasi Sosial Melalui Komunikasi Empatik Perspektif Psikologi Komunikasi." *Jurnal Komunika: Jurnal Dakwah dan Komunikasi STAIN Purwokerto*, *4*(1), 2010, hlm. 14.

5 Para ahli teori cenderung menganggap konflik sebagai aspek alamiah manusia, yang tidak dengan sendirinya bersifat destruktif, bagi Hocker dan Wilmot (1991), "konflik adalah suatu proses alamiah yang melekat pada sifat semua hubungan yang penting dan dapat diatasi dengan pengelolaan konstruktif lewat komunikasi." Lihat Stewart L. Tubbs-Sylvia Moss. *Human Communication*, *Prinsip-Prinsip Dasar*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996, hlm. 221.

6 Ade Masturi. "Membangun Relasi Sosial Melalui Komunikasi Empatik." ..., hlm. 14.

7 Dialog mengisyaratkan kemampuan memahami bahasa mitra dialog, bukan hanya bahasa sebagai medium komunikasi, namun juga bahasa dengan makna yang lebih dalam lagi, yakni keinginan, aspirasi, harapan, kepentingan, cita-

kita memulai pembicaraan maka posisi kita sebagai komunikator. Namun ketika orang lain berbicara kita menjadi pendengar. Menurut para ahli komunikasi, kita lebih senang menjadi pembicara ketimbang memosisikan diri sebagai pendengar. Kita lebih tahan untuk berlama-lama berbicara alih-alih hanya sekadar mendengarkan. Lihatlah dalam ruang sosial. Betapa sering kita lupa waktu dan keadaan ketika kita diminta untuk berbicara pada porsi yang sewajarnya.

Secara umum, berbicara lebih menyenangkan daripada mendengarkan orang lain berbicara. Hal ini disebabkan beberapa faktor, meliputi memperoleh pengakuan sosial, mengemukakan topik yang sesuai dengan minat Anda, dan menarik perhatian orang lain terhadap Anda.

Tidak semua orang bersedia menjadi pendengar yang baik, karena hampir semua orang menginginkan menjadi pembicara yang baik. Padahal seorang penyair sufistik terkenal, Jalaluddin Rumi, pernah mengatakan, "karena untuk berbicara orang harus lebih dahulu mendengarkan, maka belajarlah bicara dengan mendengarkan."[8]

Mendengarkan sepertinya mudah dilakukan, namun pada kenyataannya tidak semua orang berhasil menjadi pendengar yang baik. Tidak sedikit perselisihan, pertengkaran, bahkan pembunuhan terjadi, disebabkan hanya karena salah dengar lalu menjadi salah paham dan pada akhirnya jadi salah bertindak. Maka sarat pertama untuk menjadi pembicara yang baik adalah menjadi pendengar yang baik.

Dari penjelasan di atas, dapat dirumuskan beberapa pertanyaan berikut. Apa makna mendengarkan? Seberapa penting mendengarkan dalam proses komunikasi? Apa hubungan mendengarkan dengan

---

cita, ketakutan, dan kekhawatiran yang dirasakan mitra dialog. Martin Buber memandang dialog sebagai inti komunikasi dan eksistensi manusia. Menurut Buber, dialog merupakan hubungan saya-Anda, yaitu manusia dengan manusia yang ditandai dengan kebersamaan, keterbukaan hati, kelangsungan, kejujuran, spontanitas, keterusterangan, tidak manipulatif, kerukunan, intensitas, dan cinta kasih dalam arti bertanggung jawab kepada orang lain. Deddy Mulyana. *Nuansa-Nuansa Komunikasi, Meneropong Politik dan Budaya Komunikasi Masyarakat Kontemporer*. Bandung: Remaja Rosdakarya, Cetakan III, 2005, hlm. 81.

8 Idi Subandy Ibrahim. *Sirnanya Komunikasi Empatik, Krisis Budaya Komunikasi dalam Masyarakat Kontemporer*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2004, hlm. xx.