

## MANAJEMEN PUBLIC RELATIONS PENDIDIKAN ISLAM (Kajian Tematik Al Qur'an dan Al Hadits)

---

*Dian Iskandar Jaelani\**

---

\* SMAN 1 Jonggat Lombok - NTB  
dijaelanie@gmail.com

### **Abstract**

*Public Relations (PR) has two senses. First, in terms of public relations as communication techniques. And second, public relations as a method of communication. The concept of Public Relations with respect to understanding through knowledge creation activities, and through these activities that impact the changes will appear. Public Relations itself is a combination of various immunization and included in the ranks of the social sciences such as political science, economics, history, psychology, sociology, communication and others.*

**Kata Kunci:** *Public Relations*, Pendidikan Islam.

### **Pendahuluan**

Dalam pandangan ajaran Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, dan teratur. Proses-prosesnya harus diikuti dengan baik. Sesuatu tidak boleh dilakukan secara asal-asalan.<sup>1</sup> Mulai dari urusan terkecil seperti mengatur urusan Rumah Tangga sampai dengan urusan terbesar seperti mengatur urusan sebuah negara semua itu diperlukan pengaturan yang baik, tepat dan terarah dalam bingkai sebuah manajemen agar tujuan yang hendak dicapai bisa diraih dan bisa selesai secara efisien dan efektif.

---

<sup>1</sup>Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Prkatik* (Jakarta: Gema Insani, 2003), hlm. 1.

Selanjutnya, *public relations* yang diterjemahkan menjadi hubungan masyarakat (humas) mempunyai dua pengertian. Pertama, humas dalam artian sebagai teknik komunikasi atau *technique of communication* dan kedua, humas sebagai metode komunikasi atau *method of communication*.

Konsep *Public Relations* sebenarnya berkenaan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan, dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut akan muncul perubahan yang berdampak. *Public Relations* sendiri merupakan gabungan berbagai ilmu dan termasuk dalam jajaran ilmu-ilmu sosial seperti halnya ilmu politik, ekonomi, sejarah, psikologi, sosiologi, komunikasi dan lain-lain. Dalam kurun waktu 100 tahun terakhir ini *Public Relations* mengalami perkembangan yang sangat cepat. Namun perkembangannya dalam setiap negara itu tak sama baik bentuk maupun kualitasnya. Proses perkembangan *Public Relations* lebih banyak ditentukan oleh situasi masyarakat yang kompleks. Selain itu *Public Relations* juga dapat dikatakan sebagai salah satu cara penyebaran Islam yang sangat efektif.

*Public Relations* dalam Islam dapat dikatakan sebagai dakwah pengenalan Islam. Dakwah ini berfungsi sebagai pengenalan Islam kepada masyarakat. Seorang pendakwah atau orang yang mensosialisasikan Islam pada masyarakat yang paling sukses adalah nabi Muhammad SAW.

Masyarakat adalah kumpulan sekian banyak individu kecil atau besar yang terikat oleh satuan, adat, ritus atau hukum khas, dan hidup bersama. Demikian satu dari sekian banyak definisinya. Ada beberapa kata yang digunakan Al-Quran untuk menunjuk kepada masyarakat atau kumpulan manusia. Antara lain: *qawm*, *ummah*, *syu'ub*, dan *qabail*. Disamping itu, Al-Quran juga memperkenalkan masyarakat dengan sifat-sifat tertentu, seperti *al-mala'*, *al-mustakbirun*, *al-mustadh'afun*, dan lain-lain.<sup>2</sup>

Pendidikan Agama Islam dengan berbagai jalur, jenjang, dan bentuk yang ada seperti pada jalur pendidikan formal ada jenjang pendidikan dasar yang berbentuk Madrasah Ibtidaiyah (MI) dan Madrasah Tsanawiyah (MTs), jenjang pendidikan menengah ada yang berbentuk Madrasah Alyah (MA) dan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK), dan pada jenjang pendidikan tinggi terdapat begitu banyak Perguruan Tinggi Agama Islam (PTAI) dengan berbagai bentuknya ada yang berbentuk

---

<sup>2</sup>[www.islam.net](http://www.islam.net), diakses tanggal 10 Nopember 2014.

Akademi, Sekolah Tinggi, Institut, dan Universitas. Pada jalur pendidikan non formal seperti Kelompok Bermain, Taman Penitipan Anak (TPA), Majelis Ta'lim, Pesantren dan Madrasah Diniyah. Jalur Pendidikan Informal seperti pendidikan yang diselenggarakan di dalam keluarga atau pendidikan yang diselenggarakan oleh lingkungan. Kesemuanya itu pengelolaan hubungan masyarakat yang baik, santun dan tegas, agar tujuan pembentukannya bisa direalisasikan secara efektif, efisien dan optimal.

Makalah sederhana ini akan membahas tentang pengertian dan fungsi-fungsi manajemen *public relationship* pendidikan Islam, sebagai bahan diskusi perkuliahan Mata Kuliah Studi Tematik Al-Quran dan Hadis di Universitas Islam Malik Ibrahim Malang pada Sekolah Pascasarjana program studi Doktor Manajemen Pendidikan Islam.

## **Pembahasan**

### **1. Pengertian Manajemen**

Dari segi bahasa manajemen berasal dari bahasa Inggris yang merupakan terjemahan langsung dari kata *management* yang berarti pengelolaan, ketata laksanaan, atau tata pimpinan. Sementara dalam kamus Inggris Indonesia karangan John M. Echols dan Hasan Shadily, *management* berasal dari akar kata *to manage* yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan, mengelola, dan memperlakukan.<sup>3</sup>

Sementara manajemen menurut istilah adalah proses mengkoordinasikan aktifitas-aktifitas kerja sehingga dapat selesai secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain.<sup>4</sup>

Sedangkan Sondang mengartikan manajemen sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.<sup>5</sup>

Bila kita perhatikan dari kedua pengertian manajemen di atas maka dapatlah disimpulkan bahwa manajemen merupakan sebuah proses pemanfaatan semua sumber daya

---

<sup>3</sup>John M.Echols dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia* (Jakarta: PT. Gramedia, 1995), hlm. 372.

<sup>4</sup>Robbin dan Coulter, *Manajemen (edisi kedelapan)* (Jakarta: PT Indeks, 2007), hlm. 8.

<sup>5</sup>Sondang P Siagian, *Filsafah Administrasi* (Jakarta: CV Masaagung, 1990), hlm. 5.

melalui bantuan orang lain dan bekerjasama dengannya, agar tujuan bersama bisa dicapai secara efektif, efisien, dan produktif.

## 2. Manajemen *Public Relationship*

Menurut Sukatendel dalam Ardianto mendefinisikan *Public Relation* sebagai suatu metode komunikasi untuk penciptaan citra positif dari mitra institusi atas dasar kesadaran yang untuk menghormati kepentingan bersama. Apabila dicari ada sejumlah butir penting yaitu :

- a. PR adalah sebuah ilmu yang cabang keilmuan dari Ilmu Komunikasi. Sebagai suatu cabang keilmuan maka *Public Relation* bukan sekadar menjadi isu semata tetapi mempunyai dasar berpikir yang dapat dijelaskan dan dipertanggungjawabkan melalui metode logika tertentu layaknya pengujian terhadap cabang keilmuan lainnya.
- b. Citra adalah obyek dari *Public Relation* telah menjadi kebutuhan dari institusi layaknya sumber daya yang telah ada seperti sumber daya manusia, sumber daya keuangan, sumber daya peralatan bahkan sumber daya pengetahuan (*knowledge dalam knowledge management*).
- c. Mitra adalah subyek dari *Public Relation* disamping institusi itu sendiri. Mitra adalah bagian dari operasi sebuah insitusi, tanpa mitra sebuah institusi tidak dapat berjalan.
- d. Kepentingan bersama adalah apa yang hendak dicari oleh 2 (dua) institusi dalam koneksi satu dengan yang lain. Contoh yang nyata pembeli dan penjual mempunyai tujuan yang bersama yaitu tercapai kesepakatan untuk melakukan transaksi jual beli.<sup>6</sup>

Ada pandangan lain yang diungkapkan oleh pakar lain yaitu Scott M. Cutlip et al dalam Ardianto mendefinisikan *Public Relation* sebagai fungsi manajemen yang menilai sikap-sikap publik, mengidentifikasi kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur dari individu atau organisasi atas dasar kepentingan publik dan melaksanakan rencana kerja untuk memperoleh pengertian

---

<sup>6</sup>Ardianto Elvinaro, *Dasar-Dasar Public Relations* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 111.

dan pengakuan publik.<sup>7</sup> Hal yang cukup menarik dari definisi ini adalah masuknya unsur manajemen, sehingga *Public Relation* menjadi bagian dari organisasi tidak bedanya dengan Pemasaran, Keuangan, Akuntansi, Operasi dan lain sebagainya. Salah satu bukti dari *Public Relation* sebagai bagian dari organisasi yaitu adanya jabatan dalam tingkatan manajerial yang mempunyai tugas dalam PR seperti *Senior Vice President Director of Corporate Communication* ataupun *Corporate Secretary* bahkan sampai jabatan penting di pemerintahan seperti Juru Bicara Kepresidenan.

Hal yang menarik pada pernyataan di atas yaitu Juru Bicara Kepresidenan yang dapat menimbulkan pertanyaan yaitu apakah sebuah pemerintahan membutuhkan sebuah *Public Relation*. Pandangan yang dapat dikemukakan bahwa *Public Relation* bukan jabatan politis tetapi *Public Relation* dalam sebuah institusi pemerintahan berperan untuk publikasi atau promosi kebijakan-kebijakan pemerintah. *Public Relation* bertugas untuk secara teratur menginformasikan kepada publik kebijakan, rencana-rencana strategis pemerintah dalam hal pelaksanaan aturan dan perundangundangan. *Public Relation* juga dituntut untuk menjembatani pihak insitusi pemerintahan atau pejabat negara tentang informasi yang diperlukan terutama dalam pembentukan citra dari institusi tersebut dan reaksi dari masyarakat akan kebijakan pemerintah tersebut atau timbulnya *negative image* (citra buruk).

Manajemen *public relations* merupakan penerapan fungsi-fungsi dasar manajemen dalam kegiatan *public relation*. Praktisi public relation akan sangat membutuhkan fungsi-fungsi tersebut dalam membuat suatu konsep dan mengimplikasinya yang berkaitan dengan tugasnya. Dengan demikian mengelola *public relations* berarti melakukan penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi terhadap kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi. Menurut Gurnig dan Hunt menyatakan *public relations* sebagai manajemen komunikasi antara sebuah organisasi dan publiknya.

Manajemen *public relations* bisa mencakup :

- a. Manajemen terhadap seluruh kegiatan kehumasan yang dilakukan oleh organisasi.

---

<sup>7</sup>*Ibid.*, hlm. 26-28.

- b. Manajemen terhadap kegiatan-kegiatan yang lebih spesifik atau berupa satuan-satuan kegiatan kehumasan. Misalnya, pengelolaan peristiwa khusus (*special even*), pengelolaan penerbitan internal, pengelolaan kunjungan perusahaan oleh para wartawan, pengelolaan konferensi pers, dan lain-lain.<sup>8</sup>

Menurut Grunig dan Hunt menyatakan bahwa kegiatan *public relations* pada dasarnya dipilah menjadi tiga yakni:

- a. *Event*, adalah kegiatan *public relations* yang terjadi dalam kerangka waktu terbatas dan jelas kapan dimulai dan berakhir. Kegiatan untuk ditujukan untuk satu atau beberapa publik terpilih dengan satu tujuan.
- b. *Campaign*, hampir sama dengan event, namun biasanya diadakan dalam waktu yang lebih panjang dan dapat terdiri dari *event*.
- c. Program, biasanya terdiri dari beberapa *event* yang biasanya tidak punya jelas kapan berakhirnya. Program *public relations* biasanya diadakan secara berkesinambungan mengikuti kehidupan sebuah organisasi.<sup>9</sup>

### 3. Konsep Pendidikan Menurut Al Qur'an

Merujuk kepada informasi al-Qur'an pendidikan mencakup segala aspek jagat raya ini, bukan hanya terbatas pada manusia semata, yakni dengan menempatkan Allah sebagai Pendidik Yang Maha Agung. Konsep pendidikan al-Qur'an sejalan dengan konsep pendidikan Islam yang dipresentasikan melalui kata *tarbiyah*, *ta'lim* dan *ta'dib*.

Tarbiyah berasal dari kata *Robba*, pada hakikatnya merujuk kepada Allah selaku *Murabby* (pendidik) sekalian alam. Kata *Rabb* (Tuhan) dan *Murabby* (pendidik) berasal dari akar kata seperti termuat dalam ayat al-Qur'an:

وَإِخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْتَنِي صَغِيرًا

“Dan rendahkanlah dirimu terhadap mereka berdua dengan penuh kesayangan dan ucapkanlah: "Wahai

---

<sup>8</sup>James E. Grunig and Todd Hunt, *Managing Public Relations* (Orlando, FL: Harcourt Brace Jovanovich, 1984), hlm. 6.

<sup>9</sup>*Ibid.*, hlm. 7

*Tuhanku, kasihilah mereka keduanya, sebagaimana mereka berdua telah mendidik aku waktu kecil". (QS. Al-Israa: 24)*<sup>10</sup>

Menurut Syed Naquib Al-Attas, *al-tarbiyah* mengandung pengertian mendidik, memelihara menjaga dan membina semua ciptaan-Nya termasuk manusia, binatang dan tumbuhan.<sup>11</sup> Sedangkan Samsul Nizar menjelaskan kata *al-tarbiyah* mengandung arti mengasuh, bertanggung jawab, memberi makan, mengembangkan, memelihara, membesarkan, menumbuhkan dan memproduksi baik yang mencakup kepada aspek jasmaniah maupun rohaniah.<sup>12</sup>

Kata *Rabb* di dalam Al-Qur'an diulang sebanyak 169 kali dan dihubungkan pada obyek-obyek yang sangat banyak. Kata *Rabb* ini juga sering dikaitkan dengan kata alam, sesuatu selain Tuhan. Pengkaitan kata *Rabb* dengan kata alam tersebut seperti pada surat Al-A'raf ayat 61:

قَالَ يَا قَوْمِ لَيْسَ بِي ضَلَالَةٌ وَلَكِنِّي رَسُولٌ مِنْ رَبِّ الْعَالَمِينَ

*"Nuh menjawab: Hai kaumku, tak ada padaku kesesatan sedikitpun tetapi aku adalah utusan Tuhan semesta alam."* (QS. Al-A'raf: 61)<sup>13</sup>

Pendidikan diistilahkan dengan *ta'dib*, yang berasal dari kata kerja "*addaba*". Kata *al-ta'dib* diartikan kepada proses mendidik yang lebih tertuju pada pembinaan dan penyempurnaan akhlak atau budi pekerti peserta didik.<sup>14</sup> Kata *ta'dib* tidak dijumpai langsung dalam al-Qur'an, tetapi pada tingkat operasional, pendidikan dapat dilihat pada praktek yang dilakukan oleh Rasulullah. Rasul sebagai pendidik agung dalam pandangan pendidikan Islam, sejalan dengan tujuan Allah mengutus beliau kepada manusia yaitu untuk menyempurnakan akhlak.<sup>15</sup> Allah juga menjelaskan, bahwa sesungguhnya

<sup>10</sup>Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Depag RI, 1970).

<sup>11</sup>Jalaluddin, *Teologi Pendidikan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hlm., 115.

<sup>12</sup>Samsul Nizar, *Pengantar Dasar-Dasar Pemikiran Pendidikan Islam*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2001), hlm., 87.

<sup>13</sup>Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya...*

<sup>14</sup>Samsul Nizar, *Pengantar Dasar-Dasar...*, hlm., 90.

<sup>15</sup>Jalaluddin, *Teologi Pendidikan...*, hlm., 125.

Rasul adalah sebaik-baik contoh teladan bagi kamu sekalian.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ  
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

*“Sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap rahmat Allah dan kedatangan hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah”.* (QS. Q.S. Al-Ahzab: 21)<sup>16</sup>

Selanjutnya Rasulullah saw meneruskan wewenang dan tanggung jawab tersebut kepada kedua orang tua selaku pendidik kodrati. Dengan demikian status orang tua sebagai pendidik didasarkan atas tanggung jawab keagamaan, yaitu dalam bentuk kewajiban orang tua terhadap anak, mencakup memelihara dan membimbing anak, dan memberikan pendidikan akhlak kepada keluarga dan anak-anak.

Pendidikan disebut dengan *ta'lim* yang berasal dari kata *'alama* berkonotasi pembelajaran yaitu semacam proses transfer ilmu pengetahuan. Dalam kaitan pendidikan *ta'lim* dipahami sebagai sebagai proses bimbingan yang dititikberatkan pada aspek peningkatan intelektualitas peserta didik.<sup>17</sup> Proses pembelajaran *ta'lim* secara simbolis dinyatakan dalam informasi al-Qur'an ketika penciptaan Adam As oleh Allah Swt. Adam As sebagai cikal bakal dari makhluk berperadaban (manusia) menerima pemahaman tentang konsep ilmu pengetahuan langsung dari Allah Swt, sedang dirinya (Adam As) sama sekali kosong. Sebagaimana tertulis dalam surat al-Baqarah ayat 31 dan 32:

وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلَائِكَةِ فَقَالَ أَنْبِئُونِي بِأَسْمَاءِ  
هَٰؤُلَاءِ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ

*“Dan Dia mengajarkan kepada Adam nama-nama (benda-benda) seluruhnya, kemudian mengemukakannya kepada para malaikat lalu berfirman: “Sebutkanlah*

<sup>16</sup>Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya...*

<sup>17</sup>Jalaluddin, *Teologi Pendidikan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hlm., 133.

kepada-Ku nama benda-benda itu jika kamu memang orang-orang yang benar.” (QS. Al-Baqarah: 31)<sup>18</sup>

قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ

“Mereka menjawab; “Maha suci Engkau, tidak ada yang kami ketahui selain dari apa yang telah Engkau ajarkan kepada kami, sesungguhnya Engkaulah yang Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana.”(QS. Al-Baqarah: 32)<sup>19</sup>

Dari ketiga konsep diatas, terlihat hubungan antara tarbiyah, ta’lim dan ta’dib. Ketiga konsep tersebut menunjukkan hubungan teologis (nilai tauhid) dan teleologis (tujuan) dalam pendidikan Islam sesuai al-Qur’an yaitu membentuk akhlak al-karimah

### **Tafsir surat al-Baqarah ayat 31-32**

Penjelasan dari ayat diatas, makna Dia yakni Allah mengajar Adam nama-nama benda seluruhnya, yakni memberinya potensi pengetahuan tentang nama-nama atau kata-kata yang digunakan menunjuk benda-benda, atau mengajarkannya mengenal fungsi benda-benda.

Ayat ini menginformasikan bahwa manusia dianugerahi potensi untuk mengetahui nama atau fungsi dan karakteristik benda-benda, misalnya fungsi api, fungsi angin dan sebagainya. Dia juga dianugerahi potensi untuk berbahasa. Sistem pengajaran bahasa kepada manusia (anak-anak) bukan dimulai dengan mengajarkan kata kerja, tetapi mengajarnya terlebih dahulu nama-nama (yang mudah), seperti ini papa, ini mama, itu pena, itu pensil dan sebagainya. Itulah sebagian makna yang dipahami oleh para ulama dari firman-Nya: Dia mengajar Adam nama-nama (benda) seluruhnya.<sup>20</sup>

Bagi ulama-ulama yang memahami pengajaran nama-nama kepada Adam As, dalam arti mengajarkan kata-kata, diantara mereka ada yang berpendapat bahwa kepada beliau dipaparkan benda-benda itu, dan pada saat yang sama beliau mendengar suara yang

---

<sup>18</sup>Depag RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya...*

<sup>19</sup>*Ibid.*

<sup>20</sup>Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah, Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur’an* (Jakarta: Lentera Hati, 2002 Vol. 1), hlm. 146.

menyebut nama benda yang dipaparkan itu. Ada juga yang berpendapat bahwa Allah mengilhamkan kepada Adam As nama benda itu pada saat dipaparkannya sehingga beliau memiliki kemampuan untuk memberi kepada masing-masing benda nama-nama yang membedakannya dari benda-benda yang lain. Pendapat ini lebih baik dari pendapat pertama. Ia pun tercakup oleh kata mengajar karena mengajar tidak selalu dimaknakan menyampaikan suatu kata atau idea, tetapi dapat juga berarti mengasah potensi yang dimiliki peserta didik sehingga pada akhirnya potensi itu terasah dan dapat melahirkan aneka pengetahuan.

Apapun tafsiran ayat tersebut, namun yang pasti salah satu keistimewaan manusia adalah kemampuannya mengekspresikan apa yang terlintas dalam benaknya serta kemampuannya menangkap bahasa sehingga mengantarkannya untuk mengetahui. Kemampuan manusia merumuskan idea dan memberi nama bagi segala sesuatu merupakan langkah menuju terciptanya manusia berpengetahuan dan lahirnya ilmu pengetahuan.<sup>21</sup>

Kata *al-'alim* terambil dari akar kata 'ilm berarti menjangkau sesuatu sesuai dengan keadaannya yang sebenarnya. Bahasa Arab menggunakan semua kata yang tersusun dari huruf 'ain, lam dan mim dalam berbagai bentuknya untuk menggambarkan sesuatu yang sedemikian jelas sehingga tidak menimbulkan keraguan. Allah Swt menamai dirinya "alim karena pengetahuan-Nya yang amat jelas sehingga terungkap baginya hal-hal yang sekecil-kecilnya apapun.

Pengetahuan semua makhluk bersumber dari pengetahuan-Nya. "Allah mengetahui apa-apa yang dihadapan mereka dan di belakang mereka, dan mereka tidak mengetahui apa-apa dari ilmu Allah melainkan apa yang dikehendaki-Nya."<sup>22</sup>

Melalui informasi ayat diatas, diketahui bahwa pengetahuan yang dianugerahkan Allah Swt kepada Adam As, atau potensi untuk mengetahui segala sesuatu dari benda-benda dan fenomena alam merupakan bukti kewajaran Adam As menjadi khalifah di muka bumi ini.

---

<sup>21</sup>*Ibid*, hlm. 147.

<sup>22</sup>QS. Al-Baqaraah: 255.

Kekhalifahan di bumi adalah kekhalifahan yang bersumber dari Allah Swt, yang antara lain bermakna melaksanakan apa yang dikehendaki Allah menyangkut bumi ini. Dengan demikian pengetahuan atau potensi yang dianugerahkan Allah itu merupakan syarat sekaligus modal utama untuk mengelola bumi ini. Tanpa pengetahuan atau pemanfaatan potensi berpengetahuan, maka tugas kekhalifahan manusia akan gagal, walau dia tekun beribadah kepada Allah Swt, serupa dengan sujud dan ketaatan malaikat. Akhirnya, Allah Swt, bermaksud menegaskan bahwa bumi tidak dikelola semata-mata hanya dengan tasbeih dan tahmid tetapi dengan amal ilmiah dan ilmu amaliyah.

#### **4. Public Relation dalam Islam**

##### **a. Konsep Komunikasi dalam Al Qur'an**

Peradaban masyarakat Madinah pada masa awal adalah bukti konkret keberhasilan dakwah Rasulullah Muhammad s.a.w.. Digambarkan, hubungan sosial masyarakatnya sangat hangat dan indah, saling menghargai dan menghormati di tengah-tengah perbedaan, tidak saling memaksakan kehendak dan pendapat sendiri. Keberhasilan ini tidak lepas dari kemampuan Rasulullah s.a.w. dalam mengomunikasikan ajaran-ajaran Ilahi dengan baik yang ditopang dengan keluhuran budi pekerti. Jika ditelusuri *sirah* (sejarah) Nabi s.a.w., akan dijumpai bahwa keberhasilan itu karena beliau menerapkan seluruh prinsip-prinsip komunikasi dalam al-Qur'an secara konsisten.

Tulisan ini mencoba menjelaskan tentang prinsip-prinsip komunikasi dengan mengambil inspirasi dari al-Qur'an, bagaimana harus dipahami dan dimaknai pada masa modern dewasa ini sebagai landasan etis untuk pengembangan ilmu komunikasi yang lebih luhur dan mencerahkan.

Manusia, di samping makhluk beragama, adalah makhluk sosial, yaitu makhluk yang selalu hidup bermasyarakat dan senantiasa membutuhkan peran-serta pihak lain. Artinya, berinteraksi sosial atau hidup bermasyarakat merupakan sesuatu yang tumbuh sesuai dengan fitrah dan kebutuhan kemanusiaan. Dalam hal ini, al-Qur'an banyak memberikan arahan atau nilai-nilai positif yang harus dikembangkan; juga nilai-nilai negatif

yang semestinya untuk dihindarkan. Bahkan, di dalam QS. al-Hujurāt (49): 13, penggunaan redaksi *yâ ayyuhan-nâs* —walaupun ayatnya adalah madaniyah— menunjukkan bahwa saling mengenal yang dimaksudkan itu tidak membedakan suku, ras, bahasa, kebudayaan, bahkan ideologi. Maka, ketika manusia tidak peduli dengan lainnya, tidak mau saling mengenal atau, dengan istilah lain, ia lebih menonjolkan sikap egoistiknya, maka berarti ia telah kehilangan sifat dasar kemanusiaannya.

Manusia sebagai makhluk sosial menduduki posisi yang sangat penting dan strategis. Sebab, hanya manusialah satu-satunya makhluk yang diberi karunia bisa berbicara. Dengan kemampuan bicara itulah, memungkinkan manusia membangun hubungan sosialnya. Sebagaimana bisa dipahami dari firman Allah *عَلَّمَهُ الْبَيَانَ* “mengajarnya pandai berbicara” (QS ar-Rahmân (55): 4). Banyak penafsiran yang muncul berkenaan dengan kata *al-bayân*, namun yang paling kuat adalah berbicara (*al-nuthq, al-kalām*).<sup>23</sup> Hanya saja, menurut Ibn ‘Asyur, kata *al-bayân* juga mencakup isyarat-isyarah lainnya, seperti kerlingan mata, anggukan kepala. Dengan demikian, *al-bayân* merupakan karunia yang terbesar bagi manusia. Bukan saja ia dapat dikenali jati dirinya, akan tetapi, ia menjadi pembeda dari binatang.<sup>24</sup>

Kemampuan bicara berarti kemampuan berkomunikasi. Berkomunikasi adalah sesuatu yang dihajatkan di hampir setiap kegiatan manusia. Dalam sebuah penelitian telah dibuktikan, hampir 75% sejak bangun dari tidur manusia berada dalam kegiatan komunikasi. Dengan komunikasi kita dapat membentuk saling pengertian dan menumbuhkan persahabatan, memelihara kasih-sayang, menyebarkan pengetahuan, dan melestarikan peradaban. Akan tetapi, dengan komunikasi, juga kita dapat menumbuh-suburkan perpecahan, menghidupkan permusuhan, menanamkan kebencian, merintangi kemajuan, dan menghambat pemikiran.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup>al-Thabari, *Jami’ al-Bayân*, (Dar al-Fikr, Beirut, 1988), jilid 13, juz 27, hlm. 114-115; al-Shabuni, *Mukhtashar Ibn Katsîr* (Beirut: Dar al-Rasyad, tt.), jilid 3, hlm. 415.

<sup>24</sup>Ibn ‘Asyur, *al-Tahrîr wa al-Tanwîr* (Tunis: Isa al-Babî al-Halabî, 1384 H), jilid 17, hlm. 4243.

<sup>25</sup>Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996), cet. ke-10, hlm. Kata Pengantar.

Kenyataan ini sekaligus memberi gambaran betapa kegiatan komunikasi bukanlah sesuatu yang mudah dilakukan oleh setiap manusia. Anggapan ini barangkali didasarkan atas dasar asumsi bahwa komunikasi merupakan suatu yang lumrah dan alamiah yang tidak perlu dipermasalahkan. Sedemikian lumrahnya, sehingga seseorang cenderung tidak melihat kompleksitasnya atau tidak menyadari bahwa dirinya sebenarnya berkekurangan atau tidak berkompeten dalam kegiatan pribadi yang paling pokok ini. Dengan demikian, berkomunikasi secara efektif sebenarnya merupakan suatu perbuatan yang paling sukar dan kompleks yang pernah dilakukan seseorang.<sup>26</sup>

Dalam sebuah ungkapan Arab disebutkan: الكلام صفة المتكلم (ucapan atau perkataan menggambarkan si pembicara).<sup>27</sup> Dari pernyataan ini dapat dipahami bahwa perkataan/ucapan, atau dengan istilah lain, kemampuan berkomunikasi akan mencerminkan apakah seseorang adalah terpelajar atau tidak. Dengan demikian, berkomunikasi tidaklah identik dengan menyampaikan sebuah informasi. Para pakar komunikasi, sebagaimana yang dikutip oleh Jalaluddin Rahmat, berpendapat bahwa setiap komunikasi mengandung dua aspek, yaitu (1) aspek isi dan (2) aspek kandungan, di mana yang kedua mengklasifikasikan yang pertama dan karena itu merupakan metakomunikasi (di luar komunikasi). Komunikasi memang bukan hanya menyampaikan informasi tetapi yang terpenting adalah mengatur hubungan sosial di antara dua pihak yang berkomunikasi.<sup>28</sup>

Untuk itu, demi terciptanya suasana kehidupan yang harmonis antaranggota masyarakat, maka harus dikembangkan bentuk-bentuk komunikasi yang beradab, yang digambarkan oleh Jalaludin Rahmat, yaitu sebuah bentuk komunikasi di mana sang komunikator akan menghargai apa yang mereka hargai; ia berempati dan berusaha memahami realitas dari perspektif mereka. Pengetahuannya tentang khalayak bukanlah untuk menipu, tetapi untuk memahami mereka, dan bernegosiasi dengan mereka, serta bersama-sama saling memuliakan

---

<sup>26</sup>James G. Robbins dan Barbara S. Jones, *Komunikasi Yang Efektif*, terjemahan Turman Sirait, (Jakarta: CV. Pedoman Ilmu Jaya, 1986), hlm. 3.

<sup>27</sup>al-Sakhawi, *al-Maqāshid al-Hasanah*, (Beirut: Dar al-Hijrah, 1986), hlm. 31.

<sup>28</sup>Jalaluddin Rahmat, dalam majalah *al-Hikmah*, diterbitkan oleh Yayasan al-Muthahhari, Bandung, halaman iftitah.

kemanusiaannya. Adapun gambaran kebalikannya yaitu apabila sang komunikator menjadikan pihak lain sebagai objek; ia hanya menuntut agar orang lain bisa memahami pendapatnya; sementara itu, ia sendiri tidak bisa menghormati pendapat orang lain. Dalam komunikasi bentuk kedua ini, bukan saja ia telah mendehumanisasikan (melecehkan nilai kemanusiaan) mereka, tetapi juga dirinya sendiri.<sup>29</sup>

#### **b. Prinsip-prinsip Komunikasi dalam al-Qur'an**

Ada hal penting yang lebih dulu dijelaskan terkait dengan tema bahasan di atas. *Pertama*, al-Qur'an tidak memberikan uraian secara spesifik tentang komunikasi. Kata 'komunikasi' berasal dari bahasa Latin, *communicatio*, dan bersumber dari kata *cummunis* yang berarti sama, maksudnya sama makna. Artinya, suatu komunikasi dikatakan komunikatif jika antara masing-masing pihak mengerti bahasa yang digunakan, dan paham terhadap apa yang dipercakapkan.<sup>30</sup>

Dalam proses komunikasi, paling tidak, terdapat tiga unsur, yaitu komunikator, media dan komunikan.<sup>31</sup>

Para pakar komunikasi juga menjelaskan bahwa komunikasi tidak hanya bersifat informatif, yakni agar orang lain mengerti dan paham, tetapi juga persuasif, yaitu agar orang lain mau menerima ajaran atau informasi yang disampaikan, melakukan kegiatan atau perbuatan, dan lain-lain. Bahkan menurut Hovland, seperti yang dikutip oleh Onong, bahwa berkomunikasi bukan hanya terkait dengan penyampaian informasi, akan tetapi juga bertujuan pembentukan pendapat umum (*public opinion*) dan sikap publik (*public attitude*).<sup>32</sup>

*Kedua*, meskipun al-Qur'an secara spesifik tidak membicarakan masalah komunikasi, namun, jika diteliti ada banyak ayat yang memberikan gambaran umum prinsip-prinsip komunikasi. Dalam hal ini, penulis akan merujuk kepada term-term khusus yang diasumsikan

---

<sup>29</sup>Quraish Shihab, *Islam Aktual* (Bandung: Penerbit Mizan, 1992), cet. ke-4, hlm. 63.

<sup>30</sup>Onong Uchyana Effendy, *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999), cet XII, hlm. 1.

<sup>31</sup>YS. Gunadi, *Himpunan Istilah Komunikas* (Jakarta: GRASINDO, 1998), hlm. 69.

<sup>32</sup>Onong Uchana Effendy, *Ilmu Komunikasi...*, hlm. 1.

sebagai penjelasan dari prinsip-prinsip komunikasi tersebut. Antara lain, term *qaul balighan*, *qaulan maisûran*, *qaulan karîman*, *qaulan ma'rûfan*, *qaulan layyinan*, *qaulan sadîdan*, juga termasuk *qaul al-zûr*, dan lain-lain.

### 1. Prinsip *Qaul Baligh*

Di dalam al-Qur'an term *qaul baligh* hanya disebutkan sekali, yaitu pada QS an-Nisâ'/4: 62-63:

فَكَيْفَ إِذَا أَصَبْتَهُمْ مُصِيبَةٌ بِمَا قَدَّمَتْ أَيْدِيهِمْ ثُمَّ جَاءُوكَ تَحْلِفُونَ  
بِاللَّهِ إِنَّ أَرَدْنَا إِلَّا أَحْسَنًا وَتَوْفِيقًا . أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا  
فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

*“Maka bagaimanakah halnya apabila mereka (orang-orang munafik) ditimpa sesuatu musibah disebabkan perbuatan tangan mereka sendiri, kemudian mereka datang kepadamu sambil bersumpah: “Demi Allah, kami sekali-kali tidak menghendaki selain penyelesaian yang baik dan perdamaian yang sempurna”. 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 yang berbekas pada jiwa mereka.”*<sup>33</sup>

Ayat ini menginformasikan tentang kebusukan hati kaum munafik, bahwa mereka tidak akan pernah bertahkim (berdamai) kepada Rasulullah s.a.w, meski mereka bersumpah atas nama Allah, kalau apa yang mereka lakukan semata-mata hanya menghendaki kebaikan. Walaupun begitu, beliau dilarang menghukum mereka secara fisik (makna dari “berpalinglah dari mereka”), akan tetapi, cukup memberi nasihat sekaligus ancaman bahwa perbuatan buruknya akan mengakibatkan turunnya siksa Allah, dan berkata kepada mereka dengan perkataan yang *baligh*.<sup>34</sup>

<sup>33</sup>QS. an-Nisâ': 62-63.

<sup>34</sup>Abu Ja'far Muhammad bin Jarir al-Thabari, *Jami' al-Bayân fî Tafsîr Âyi al-Qur`ân*, (Beirut: Dar el Fikr, tt.), jilid 5, hlm. 153.

Term *balīgh*, yang berasal dari *ba-la-gha*, oleh para ahli bahasa dipahami sampainya sesuatu kepada sesuatu yang lain. Juga bisa dimaknai dengan “cukup” (*al-kifāyah*). Sehingga perkataan yang *balīgh* adalah perkataan yang merasuk dan membekas dalam jiwa.<sup>35</sup> Sementara menurut al-Ishfahani, bahwa perkataan tersebut mengandung tiga unsur utama, yaitu bahasanya tepat, sesuai dengan yang dikehendaki, dan isi perkataan adalah suatu kebenaran. Sedangkan term *balīgh* dalam konteks pembicara dan lawan bicara, adalah bahwa si pembicara secara sengaja hendak menyampaikan sesuatu dengan cara yang benar agar bisa diterima oleh pihak yang diajak bicara.<sup>36</sup>

Secara rinci, para pakar sastra, seperti yang dikutip oleh M. Quraish Shihab, membuat kriteria-kriteria khusus tentang suatu pesan dianggap *balīgh*, antara lain:

- 1) Tertampungnya seluruh pesan dalam kalimat yang disampaikan
- 2) Kalimatnya tidak bertele-tele, juga tidak terlalu pendek sehingga pengertiannya menjadi kabur
- 3) Pilihan kosa katanya tidak dirasakan asing bagi si pendengar
- 4) Kesesuaian kandungan dan gaya bahasa dengan lawan bicara
- 5) Kesesuaian dengan tata bahasa.<sup>37</sup>

## 2. Prinsip *Qaul Karīm*

Term ini ditemukan di dalam al-Qur'an hanya sekali, yaitu pada QS al-Isrâ' (17): 23,

<sup>35</sup>Ibn 'Asyur, *al-Tahrir...*, hlm. 978.

<sup>36</sup>Al-Ishfahani, *al-Mufradāt fī Gharīb al-Qur'an*, (Beirut: Dar al-Ma'rifah, tt.), ditahqiq oleh Muhammad Sayyid Kailani, dalam term *balagha*, hlm. 60.

<sup>37</sup>Quraish Shihab, *Tafsir al-Mishbah*, (Jakarta: Penerbit Lentera Hati, 2000), jilid 2, hlm. 468.

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۗ إِمَّا يَبُلُغَنَّ  
عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرَهُمَا  
وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا

“Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya Perkataan “ah” dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka Perkataan yang mulia.”<sup>38</sup>

Ayat di atas menginformasikan bahwa ada dua ketetapan Allah yang menjadi kewajiban setiap manusia, yaitu menyembah Allah dan berbakti kepada kedua orang tua. Ajaran ini sebenarnya ajaran kemanusiaan yang bersifat umum, karena setiap manusia pasti menyandang dua predikat ini sekaligus, yakni sebagai makhluk ciptaan Allah, yang oleh karenanya harus menghamba kepada-Nya semata; dan anak dari kedua orang tuanya. Sebab, kedua orang tuanyalah yang menjadi perantara kehadirannya di muka bumi ini. Bukan hanya itu, struktur ayat ini, di mana dua pernyataan tersebut dirangkai dengan huruf *wawu* ‘*athaf*, yang salah satu fungsinya adalah menggabungkan dua pernyataan yang tidak bisa saling dipisahkan, menunjukkan bahwa berbakti kepada kedua orang tua menjadi parameter bagi kualitas penghambaan manusia kepada Allah.

Dalam sebuah hadis dinyatakan:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ رَغِمَ أَنْفٌ ثُمَّ رَغِمَ  
أَنْفٌ ثُمَّ رَغِمَ أَنْفٌ قِيلَ مَنْ يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ مَنْ أَدْرَكَ أَبَوَيْهِ عِنْدَ الْكِبَرِ  
أَحَدَهُمَا أَوْ كِلَيْهِمَا فَلَمْ يَدْخُلِ الْجَنَّةَ

Dari *Abi Hurairah r.a.*, dari *Nabi s.a.w.*, beliau bersabda, “Merugilah, merugilah, merugilah (*Nabi s.a.w.*

<sup>38</sup>QS. Al-Isra': 23.

*mengucapkannya tiga kali). Ketika ditanyakan kepada beliau, siapa yang engkau maksud wahai Rasulullah? Beliau pun bersabda: seseorang yang menemukan salah satu atau kedua orang tuanya sudah lanjut usia, maka "ia" tidak bisa masuk surga. (HR Muslim)*

Berkaitan dengan inilah, al-Qur'an memberikan petunjuk bagaimana cara berperilaku dan berkomunikasi secara baik dan benar kepada kedua orang tua, terutama sekali, di saat keduanya atau salah satunya sudah berusia lanjut. Dalam hal ini, al-Qur'an menggunakan term *karīm*, yang secara kebahasaan berarti mulia. Term ini bisa disandarkan kepada Allah, misalnya, Allah Maha *Karīm*, artinya Allah Maha Pemurah; juga bisa disandarkan kepada manusia, yaitu menyangkut keluhuran akhlak dan kebaikan prilakunya. Artinya, seseorang akan dikatakan *karīm*, jika kedua hal itu benar-benar terbukti dan terlihat dalam kesehariannya.<sup>39</sup>

Namun, jika term *karīm* dirangkai dengan kata *qaul* atau perkataan, maka berarti suatu perkataan yang menjadikan pihak lain tetap dalam kemuliaan, atau perkataan yang membawa manfaat bagi pihak lain tanpa bermaksud merendahkan.<sup>40</sup> Di sinilah Sayyid Quthb menyatakan bahwa perkataan yang *karīm*, dalam konteks hubungan dengan kedua orang tua, pada hakikatnya adalah tingkatan yang tertinggi yang harus dilakukan oleh seorang anak. Yakni, bagaimana ia berkata kepadanya, namun keduanya tetap merasa dimuliakan dan dihormati.<sup>41</sup> Ibn 'Asyur menyatakan bahwa *qaul karīm* adalah perkataan yang tidak memojokkan pihak lain yang membuat dirinya merasa seakan terhina. Contoh yang paling jelas adalah ketika seorang anak ingin menasihati orang tuanya yang salah, yakni dengan tetap menjaga sopan santun dan tidak bermaksud menggurui, apalagi sampai menyinggung perasaannya.<sup>42</sup> Yang pasti *qaul karīm*, adalah setiap perkataan yang dikenal lembut, baik, yang mengandung unsur pemuliaan dan penghormatan.

<sup>39</sup> Al-Ishfahani, *al-Mufradāt*, pada term *karama*, hlm. 428.

<sup>40</sup> *Ibid.*, hlm., 429.

<sup>41</sup> Sayyid Quthb, *Fi Zhilal al-Qur'an*, (Beirut: Dar Ihya' al-Turats al-'Arabi, tt.), hlm., 318.

<sup>42</sup> Ibn 'Asyur, *al-Tahrīr wa al-Tanwīr*, juz 15, hlm. 70.

### 3. Prinsip *Qaul Maisūr*

Di dalam al-Qur'an hanya ditemukan sekali saja, yaitu surah al-Isra' (17): 28:

وَأِمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمْ أَبْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا

“Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang pantas (lemah-lembut).”<sup>43</sup>

Ibn Zaid berkata, “Ayat ini turun berkenaan dengan kasus suatu kaum yang minta sesuatu kepada Rasulullah s.a.w.. Namun beliau tidak mengabulkan permintaannya, sebab beliau tahu kalau mereka seringkali membelanjakan harta kepada hal-hal yang tidak bermanfaat. Sehingga berpalingnya beliau adalah semata-mata karena berharap pahala. Sebab, dengan begitu beliau tidak mendukung kebiasaan buruknya dalam menghambur-hamburkan harta. Namun begitu, harus tetap berkata dengan perkataan yang menyenangkan atau melegakan.”<sup>44</sup>

Ayat ini juga mengajarkan, apabila kita tidak bisa memberi atau mengabulkan permintaan karena memang tidak ada, maka harus disertai dengan perkataan yang baik dan alasan-alasan yang rasional. Pada prinsipnya, *qaul maisūr* adalah segala bentuk perkataan yang baik, lembut, dan melegakan.<sup>45</sup> Ada juga yang menjelaskan, *qaul maisūr* adalah menjawab dengan cara yang sangat baik, perkataan yang lembut dan tidak mengada-ada. Ada juga yang mengidentikkan *qaul maisūr* dengan *qaul ma'rūf*. Artinya, perkataan yang *maisūr* adalah ucapan yang wajar dan sudah dikenal sebagai perkataan yang baik bagi masyarakat setempat.<sup>46</sup>

### 4. Prinsip *Qaul Ma'ruf*

Di dalam al-Qur'an term ini disebutkan sebanyak empat kali, yaitu QS. al-Baqarah (2): 235, an-Nisâ' (4): 5

<sup>43</sup>QS. al-Isra': 28.

<sup>44</sup>Al-Qurthubi, *Al-Jāmi' li ahkām Al-Qur'ān...*, jilid 10, hlm. 107.

<sup>45</sup>*Ibid.*

<sup>46</sup>Fakhr al-Din Al-Razi, *Mafātīh al-Ghaīb*, (Beirut: Dar al-Fikr, tt.), jilid 20, hlm. 155

dan 8, al-Ahzâb (33): 32. Di dalam QS. al-Baqarah (2): 235, *qaul ma'rûf* disebutkan dalam konteks meminang wanita yang telah ditinggal mati suaminya. Sementara di dalam QS. an-Nisa'(4): 5 dan 8, *qaul ma'rûf* dinyatakan dalam konteks tanggung jawab atas harta seorang anak yang belum memanfaatkannya secara benar (*safih*). Sedangkan di QS. al-Ahzâb(33): 32, *qaul ma'rûf* disebutkan dalam konteks isteri-isteri Nabi s.a.w.

Kata *ma'rûf* disebutkan di dalam al-Qur'an sebanyak 38 kali, yang bisa diperinci sebagai berikut:

- 1) Terkait dengan tebusan dalam masalah pembunuhan setelah mendapatkan pemaafan terkait dengan wasiyat
- 2) Terkait dengan persoalan thalaq, nafkah, mahar, 'iddah, pergaulan suami-isteri
- 3) Terkait dengan dakwah
- 4) Terkait dengan pengelolaan harta anak yatim
- 5) Terkait dengan pembicaraan atau ucapan
- 6) Terkait dengan ketaatan kepada Allah dan Rasul-Nya

Menurut al-Ishfahani, term *ma'rûf* menyangkut segala bentuk perbuatan yang dinilai baik oleh akal dan syara'.<sup>47</sup> Dari sinilah kemudian muncul pengertian bahwa *ma'rûf* adalah kebaikan yang bersifat partikular, kondisional, temporer dan lokal. Sebab, jika akal dijadikan sebagai dasar pertimbangan dari setiap kebaikan yang muncul, maka tidak akan sama dari masing-masing kepentingan ruang dan waktu.

Misalnya dalam kasus pembagian warisan, dimana saat itu juga hadir beberapa kerabat yang ternyata tidak memperoleh bagian warisan, juga orang-orang miskin dan anak-anak yatim, oleh al-Qur'an diperintahkan agar berkata kepada mereka dengan perkataan yang *ma'rûf*. Hal ini sangatlah tepat, karena perkataan baik tidak bisa diformulasikan secara pasti, karena hanya akan membatasi dari apa yang dikehendaki oleh al-Qur'an. Di samping itu, juga akan terkait dengan budaya dan adat-istiadat yang berlaku di masing-masing daerah. Boleh jadi, suatu perkataan dianggap *ma'rûf* oleh suatu daerah, ternyata tidak *ma'rûf* bagi daerah lain. Begitu juga, dalam kasus-kasus lain sebagaimana yang diungkapkan oleh al-Qur'an,

---

<sup>47</sup>Al-Ishfahani, *al-Mufradât*, pada term 'arafa, hlm. 331.

seperti memining wanita yang sudah habis masa ‘iddahnya, menasihati isteri, memberi pengertian kepada anak yatim menyangkut pengelolaan hartanya. Sementara menurut Ibn ‘Asyur, *qaul ma’rûf* adalah perkataan baik yang melegakan dan menyenangkan lawan bicaranya.<sup>48</sup>

Dalam beberapa konteks al-Razi menjelaskan, bahwa *qaul ma’rûf* adalah perkataan yang baik, yang menancap ke dalam jiwa, sehingga yang diajak bicara tidak merasa dianggap bodoh (*safih*);<sup>49</sup> perkataan yang mengandung penyesalan ketika tidak bisa memberi atau membantu;<sup>50</sup> Perkataan yang tidak menyakitkan dan yang sudah dikenal sebagai perkataan yang baik.<sup>51</sup>

##### 5. Prinsip *Qaul Layyin*

Di dalam al-Qur’an hanya ditemukan sekali saja, QS. Thâhâ/ 20: 43-44:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لِّعَلَّهِ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

“Pergilah kamu berdua kepada Fir’aun, sesungguhnya Dia telah melampaui batas. Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir’aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia sadar atau takut”.

Ayat ini memaparkan kisah Nabi Musa a.s. dan Harun a.s. ketika diperintahkan untuk menghadapi Fir’aun, yaitu agar keduanya berkata kepada Fir’aun dengan perkataan yang layyin. Asal makna *layyin* adalah lembut atau gemulai, yang pada mulanya digunakan untuk menunjuk gerakan tubuh. Kemudian kata ini dipinjam (*isti’arah*) untuk menunjukkan perkataan yang lembut.<sup>52</sup> Sementara yang dimaksud dengan *qaul layyin* adalah perkataan yang mengandung anjuran, ajakan, pemberian contoh, di mana si pembicara berusaha meyakinkan pihak lain bahwa apa yang disampaikan adalah benar dan rasional, dengan tidak bermaksud merendahkan pendapat atau pandangan orang yang diajak bicara tersebut. Dengan demikian, *qaul layyin* adalah salah satu metode dakwah, karena tujuan utama

<sup>48</sup>Ibn ‘Asyur, *al-Tahrîr*, jilid 4, h. 252 dan al-Sya’rawi, *Tafsîr al-Sya’rawi*, jilid 4, hlm., 2016.

<sup>49</sup>Al-Razi, *Mafâtîh*, jilid 9, hlm. 152.

<sup>50</sup>*Ibid.*, hlm., 161.

<sup>51</sup>*Ibid.*, hlm., 180

<sup>52</sup>Ibn ‘Asyur, *al-Tahrîr*, jilid 16, hlm. 225.

dakwah adalah mengajak orang lain kepada kebenaran, bukan untuk memaksa dan unjuk kekuatan.<sup>53</sup>

Ada hal yang menarik untuk dikritisi, misalnya, kenapa Musa a.s. harus berkata lembut padahal Fir'aun adalah tokoh yang sangat jahat. Menurut al-Razi, ada dua alasan, *pertama*, sebab Musa a.s. pernah dididik dan ditanggung kehidupannya semasa bayi sampai dewasa. Hal ini, merupakan pendidikan bagi setiap orang, yakni bagaimana seharusnya bersikap kepada orang yang telah berjasa besar dalam hidupnya; *kedua*, biasanya seorang penguasa yang zalim itu cenderung bersikap lebih kasar dan kejam jika diperlakukan secara kasar dan dirasa tidak menghormatinya.<sup>54</sup>

#### 6. Prinsip *Qaul Sadid*

Di dalam al-Qur'an *qaul sadid* disebutkan dua kali, pertama, QS an-Nisa' (4): 9:

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ  
فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar.”<sup>55</sup>

Ayat ini turun dalam kasus seseorang yang mau meninggal bermaksud mewasiyatkan seluruh kekayaan kepada orang lain, padahal anak-anaknya masih membutuhkan harta tersebut. Dalam kasus ini, perkataan yang harus disampaikan kepadanya harus tepat dan argumentatif. Inilah makna *qaul sadid*. Misalnya, dengan perkataan, “bahwa anak-anakmu adalah yang paling berhak atas hartamu ini. Jika seluruhnya kamu wasiyatkan, bagaimana dengan nasib anak-anakmu kelak.” Melalui ayat ini juga, Allah ingin mengingatkan kepada setiap orang tua hendaknya mempersiapkan masa depan anak-

<sup>53</sup> *Ibid.*

<sup>54</sup> Al-Razi, *Mafatih*, jilid 22, hlm. 51.

<sup>55</sup> QS. Al-Nisa': 9.

anaknya dengan sebaik-baiknya agar tidak hidup terlantar yang justeru akan menjadi beban orang lain.

Dan kedua, QS. al-Ahzâb (33) : 70,

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوْا اللّٰهَ وَقُولُوْا قَوْلًا سَدِيْدًا

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah Perkataan yang benar.”<sup>56</sup>

Ayat ini diawali dengan seruan kepada orang-orang beriman. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu konsekwensi keimanan adalah berkata dengan perkataan yang *sadīd*. Atau dengan istilah lain, *qaul sadīd* menduduki posisi yang cukup penting dalam konteks kualitas keimanan dan ketaqwaan seseorang. Sementara berkaitan dengan *qaul sadīd*, terdapat banyak penafsiran, antara lain, perkataan yang jujur dan tepat sasaran.<sup>57</sup> perkataan yang lembut dan mengandung pemuliaan bagi pihak lain,<sup>58</sup> pembicaraan yang tepat sasaran dan logis,<sup>59</sup> perkataan yang tidak menyakitkan pihak lain,<sup>60</sup> perkataan yang memiliki kesesuaian antara yang diucapkan dengan apa yang ada di dalam hatinya.<sup>61</sup>

## 7. Prinsip *Qaul Zûr*

Di dalam al-Qur’an, *qaul zûr* hanya ditemukan sekali, pada QS. al-Hajj (22): 30,

ذٰلِكَ وَمَنْ يُعْظَمَ حُرْمَتِ اللّٰهِ فَهُوَ خَيْرٌ لّٰهُ عِنْدَ رَبِّهِ ۗ وَاٰحَلَّتْ لَكُمْ  
اَلَّا تَعْمُوْا اِلَّا مَا يُتٰلٰى عَلَيْكُمْ ۗ فَاٰجْتَنِبُوْا الرِّجْسَ مِنْ الْاَوْثٰنِ  
وَاٰجْتَنِبُوْا قَوْلَ الزُّوْرِ

“Demikianlah (perintah Allah). dan Barangsiapa mengagungkan apa-apa yang terhormat di sisi Allah. Maka itu adalah lebih baik baginya di sisi Tuhannya. dan telah Dihalalkan bagi kamu semua binatang ternak, terkecuali yang diterangkan kepadamu keharamannya, Maka jauhilah

<sup>56</sup>QS. Al-Ahzab: 70.

<sup>57</sup>Al-Razi, *Mafātih*, juz 9, hlm. 199.

<sup>58</sup>mengutip dari al-Zamakhsyari, *Mafātih*, juz 9, hlm. 199.

<sup>59</sup>Rasyid Ridha, *al-Manār*, jilid 4, hlm. 327.

<sup>60</sup>Al-Sya’rawi, *Tafsir al-Sya’rāwī*, jilid 4, hlm. 2021.

<sup>61</sup>Ibn ‘Asyur, *al-Tahrīr*, jilid 14, hlm. 3403.

*olehmu berhala-berhala yang najis itu dan jauhilah perkataan-perkataan dusta.*<sup>62</sup>

Ayat ini dapat dipahami, bahwa ketika seseorang mengagungkan *masyâ'ir harâm* dan memakan binatang yang diharamkan, akan tetapi tidak menjauhi syirik dan perkataan dusta (*zûr*), maka pengagungan tersebut tidak memiliki dampak spiritual apapun bagi dirinya. Atau juga bisa dipahami bahwa perkataan dusta (*zur*) hakikatnya sama dengan menyembah berhala, dalam hal sama-sama mengikuti hawa nafsu. Atau lebih konkretnya, sama-sama “menuhankan hawa nafsu”.

Asal makna kata *zûr* adalah menyimpang/melenceng (*mā'il*). Perkataan *zûr* dimaknai *kizb* (dusta), karena menyimpang/melenceng dari yang semestinya atau yang dituju.<sup>63</sup> Qaul *zûr* juga ditafsirkan mengharamkan yang halal atau sebaliknya; serta saksi palsu. Rasulullah s.a.w., sebagaimana dikutip oleh al-Razi, bersabda: “saksi palsu itu sebanding syirik.<sup>64</sup> Menurut al-Qurthubi, ayat ini mengandung ancaman bagi yang memberikan saksi dan sumpah palsu. Ia termasuk salah satu dosa besar,<sup>65</sup> bahkan termasuk tindak pidana.<sup>66</sup>

## Penutup

Public Relations yang diterjemahkan menjadi hubungan masyarakat (humas) mempunyai dua pengertian. Pertama, humas dalam artian sebagai teknik komunikasi atau *technique of communication* dan kedua, humas sebagai metode komunikasi atau *method of communication*. Konsep Public Relations sebenarnya berkenaan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan, dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut akan muncul perubahan yang berdampak. PR sendiri merupakan gabungan berbagai ilmu dan termasuk dalam jajaran ilmu-ilmu social seperti halnya ilmu politik, ekonomi, sejarah, psikologi, sosiologi, komunikasi dan lain-lain.

<sup>62</sup>QS. Al-Hajj: 30.

<sup>63</sup>Al-Ishfahani, *al-Mufradât*, hlm. 217.

<sup>64</sup>Al-Razi, *Mafâtiḥ*, jilid 23, hlm. 17 dan Al-Thabari, *Jami'*, jilid 10, juz 17, hlm. 154.

<sup>65</sup>Dalam sebuah hadis dinyatakan, sebagaimana yang dikutip oleh al-Qurthubi:

إن من أكبر الكبائر الإشراف بالله وعقوق الوالدين وشهادة الزور وقول الزور

<sup>66</sup>Al-Qurthubi, *al-Jāmi'*, jilid12, hlm. 24.

Selain itu humas memiliki banyak fungsi yang sangat membantu pemerintah di antaranya: (1) Bahwa Humas sebagai fungsi manajemen membantu memberikan penerangan dan tanggapan dalam hubungan dengan opini publik. Untuk dapat melaksanakan tugas ini, tentunya Humas harus terlibat dalam proses pengambilan kebijakan. Akan sulit bagi Humas sendiri untuk memberikan penerangan dan tanggapan, bila Humas sendiri tidak mengetahui latar belakang suatu kebijakan. Bila pejabat publik punya rancangan, sebaiknya diketahui dulu bagaimana kira-kira masyarakat menerimanya. Maka dari itu, sebaiknya seorang komunikator sudah terlibat dari awal sehingga hal-hal yang tidak diinginkan, misalnya, masyarakat bereaksi negatif, bisa dihindarkan. (2) Bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan. Fungsi ini mengharuskan bahwa *Public Relations Officer* (PRO) harus bersikap proaktif. Sikap proaktif ini akan sangat membantu untuk menyikapi kecenderungan isu yang berkembang yang berkaitan dengan lembaga di mana humas itu berada. Selain itu *Public Relations* juga dapat dikatakan sebagai dakwah dalam ajaran Islam yang berfungsi sebagai salah satu cara penyebaran pendidikan Islam yang efektif, efisien dan optimal.

### Daftar Pustaka

- Al-Ashfahani, Abu al-Qasim Abu al-Husain bin Muhammad al-Raghib, 1961, *al-Mufradat fi al-Gharib al-Qur'an*, Mesir: Mushthofa al-Bab al-halabi.
- Al-Bukhari, Abu 'Abdillah Muhammad bin Isma'il bin Ibrahim bin al-Mughirat bin Bardizbat, t. th., *Shahih al-Bukhari*, Mesir: Dar al-Mathabi' al-Sya'b.
- Al-Fairuzzabadi, Majd al-Din Muhammad bin Ya'qub, 1983, *al-Qamus al-Muhith*, Beirut: Dar al-Fikr.
- Al-Manzhur, Abu al-Fadhl Jamal al-Din Muhammad bin Mukram ibn, t. th., *Lisan al-'Arab*, Beirut: Dar al-Fikr.
- Al-Maraghi, Mushthofa, t. th, *Tafsir al-Maraghi*, Beirut: Dar al-Fikr.
- Al-Razi, Fakhr al-Din, t. th, *al-Tafsir al-Kabir*, Beirut: Dar al-Fikr.
- Al-Shabuni, Muhammad Ali, t. th, *Mukhtashar Tafsir Ibn Katsir*, Beirut: Dar al-Rasyad.
- Al-Suyuthi, Jalal al-Din Abd al-Rahman, 1983, *al-Dur al-Mantsur fi Tafsir al-Ma'tsur*, Beirut: Dar al-Fikr.

- Al-Syaukani, Muhammad bin 'Ali bin Muhammad, t. th., *Fath al-Qadir*, Beirut: Dar al-Fikr.
- Al-Syinqithi, Muhammad al-Amin, t. th., *Adhwa' al-Bayan fi Idhah al-Qur'an bi al-Qur'an*, Beirut: Dar 'Alam al-Kutub.
- Al-Thabari, Abu Ja'far Muhammad bin Jarir, t. th., *Jami' al-Bayan fi Tafsir Ayi al-Qur'an*.
- Al-Zarkasyi, Badr al-Din Muhammad bin 'Abdillah, t. th., *Al-Burhan fi 'Ulum al-Qur'an*, Mesir: Dar Ihya al-Kutub al-'Arabiyah.
- Amir, Mafri, 1999, *Etika Komunikasi Massa dalam Pandangan Islam*, Jakarta: Logos Wacana Ilmu.
- Anshari, Endang Saefuddin, 1976, *Pokok-Pokok Pikiran tentang Islam*, Usaha Enterprise, Jakarta.
- Ardianto, Elvinaro. 2004. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Arifin, Muzayyin, 2003, *Filsafat Pendidikan Islam*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Azra, Azyumardi, 1998, *Esei-esei Intelektual Muslim dan Pendidikan Islam*, Jakarta: Logos, Wacana Ilmu.
- , 2000, *Pendidikan Islam, Tradisi dan Modernisasi Menuju Milenium Baru*, Jakarta: Logos, Wacana Ilmu.
- Baqi, Muhammad Fuad Abd., 1994, *al-Mu'jam al-Mufahras li alfazh al-Qur'an al-Karim*, Beirut: Dar al-Fikr. Cet. IV.
- Cowie, Hornby, 1974, *Oxford Advanced Learners Dictionary of Current English*, London:Oxford University Press.
- Departemen Agama Republik Indonesia, 1992, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung, Gema Risalah Press.
- Dessler, Garry, 1997, *Human Resource Management: Appraising Performance*. New Jersey : Upper Saddle River.
- Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, 2003, *Manajemen Syariah dalam Prkatik*, Gema Insani, Jakarta.
- Djamiludin & H.M. Mochtar Zoerni, Bandung: Mizan Publika
- Effendy, Onong Uchjana, 1999, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosdakarya), cet XII.
- Jalaluddin, *Teologi Pendidikan*, 2003, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

- James E. Grunig, Todd Hunt, 1984, *Managing Public Relations*, Holt, Rinehart and Winston
- Mahdi bin Ibrahim, 1997, *Amanah dalam Manajemen*, Pustaka Al Kautsar, Jakarta.
- Muslim, Imam, t. th., *Shahih Muslim*, Kairo: al-Masyad al-Husaini.
- Natsir, Muhammad, 1954, *Kapita Selekta*, Bandung, Gravenhage.
- Nimmo, Dan, 2000, *Komunikasi Politik: Khalayak dan Efek*, penerjemah Tjun Surjaman, Bandung: Remaja Rosdakarya, cet. II.
- Nizar, Samsul, 2001, *Pengantar Dasar-Dasar Pemikiran Pendidikan Islam*, Jakarta: Gaya Media Pratama.
- Rahmat, Jalaluddin, 1996, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, cet. X.
- , 2000, *Retorika Modern: Pendekatan Praktis*, Bandung: Remaja Rosdakarya, cet. V.
- Redaksi Penerbit, 2006, *Standar Nasional Pendidikan*, Jakarta: Asa Mandiri.
- Robbin dan Coulter, 2007, *Manajemen (edisi kedelapan)*, PT Indeks, Jakarta.
- Sayyid Quthb, t. th., *Fi Zhilal al-Qur`an*, Beirut: Dar Ihya' al-Turats al-`Arabi.
- Shihab, Muhammad Quraish, 1994, *Membumikan Al-Qur'an*, Bandung, Mizan.
- , 1995, *Membumikan al-Qur`an*, Bandung: Mizan.
- , 1996, *Wawasan al-Qur`an*, Bandung: Mizan, cdet. II.
- , 2002, *Tafsir Al-Misbah, Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, Jakarta: Lentera Hati, Vol. 1
- , 2002, *Tafsir Al-Misbah, Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, Jakarta: Lentera Hati, , vol. 11.
- Shihab, Umar, 2005, *Kontekstualitas Al-Qur'an; Kajian Tematik Atas Ayat-Ayat Hukum Dalam Al-Qur'an*, Jakarta: Penamadani.
- Siagian, Sondang P, 1990, *Filsafah Administrasi*, CV Masaagung, Jakarta.
- Susanto, Astrid S., 1986, *Komunikasi dalam Teori dan Praktek*, Bandung: Bina Cipta, cet. V.

Terry, George R, 2006, *Prinsip-prinsip Manajemen*, Bumi Aksara, Jakarta.

Thabathaba'I, Muhammad Husein, t. th., *Tafsir al-Mizan*, Teheran: Dar Ihya' al-Turats, al-'Arabi,

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1989

*Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.

Umari, Akram Dhiyauddin, 1999, *Masyarakat Madani: Tinjauan Historis kehidupan Zaman Nabi*, Jakarta: Gemma Insani Press.

Zaki Al-din 'Abd Al-Azhim Al-Mundziri , 2008, *Mukhtashar Shaheh Muslim*, Pen. Syinqithi.