

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk yang istimewa Allah SWT ciptakan berbeda dengan makhluk Allah yang lain, mereka diberi kesempurnaan berupa akal pikiran, juga kemampuan berbicara dan pandai dalam memahami berbagai bahasa. Allah SWT berfirman dalam Q.S ar-Rahman: 1-4:

الرَّحْمٰنُ . عَلَّمَ الْقُرْآنَ . خَلَقَ الْاِنْسَانَ . عَلَّمَهُ الْبَيَانَ

Yang artinya: “(Tuhan) yang Maha Pemurah. Yang telah mengajarkan al-Qur`an. Dia menciptakan manusia. Mengajarnya pandai berbicara.”

Akal pikiranlah yang menjadikan manusia berpengetahuan. Islam sangat memuliakan pengetahuan, dimana sebuah pengetahuan didapat dari proses belajar dan mengajar yang begitu erat kaitannya dengan sosok seorang pendidik. Dengan begitu, baik pengetahuan dan sosok pendidik Islam memberi penghargaan yang tinggi pada keduanya. Islam memiliki pandangan bahwa ilmu atau berbagai pengetahuan itu bersumber pada Tuhan, sehingga Islam begitu menghargai seorang pendidik sebagai pemberi ilmu (Muhamdi, 2018, p. 13). Allah berfirman dalam Q.S Al-Baqarah ayat 32:

قَالُوا سُبْحٰنَكَ لَا عِلْمَ لَنَا اِلاَّ مَا عَلَّمْتَنَا اِنَّكَ اَنْتَ الْعَلِيْمُ الْحَكِيْمُ

Artinya: “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”

Sebagai khalifah di bumi, manusia dikodratkan tidak dapat dilepaskan dengan persoalan pengetahuan. Menurut Halid Hanafi dkk, persoalan pengetahuan dalam islam, proses pendidikan dalam islam serta segala hal yang terkait dengannya tidak dapat dipisahkan dari manusia sebagai makhluk yang memiliki akal pikiran dan berpengetahuan. Eksistensi manusia sebagai khalifah di bumi adalah wujud dari adanya pengetahuan dalam Islam dan proses pendidikan Islam (Hanafi, Adu, & Zainuddin, 2018, p. 4).

Pendidikan ini adalah upaya pengajaran atau perbuatan mendidik seseorang atau kelompok sebagai proses perubahan sikap dan tingkah laku, sebagai usaha dari mendewasakan manusia. Dalam bukunya Mujamil Qomar menyatakan bahwa pendidikan diharapkan mampu membangun integritas kepribadian manusia yang seutuhnya dengan mengembangkan berbagai potensi terpadu. Dalam UU RI No. 20 Tahun 2003 dijelaskan bahwa pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat. Dinukil dari pernyataan Tariq Ramadan bahwa dalam pendidikan bukan hanya dapat memacu pencapaian pengetahuan dan keterampilan saja melainkan juga dapat memacu belajar yang dapat menjaga potensi spiritual, intelektual, dan estetika. Kedua pencapaian inilah yang menjadikan sebuah panduan saling melengkapi dan memperkokoh antara satu dengan lainnya (Qomar, 2012, p. 21).

Maju dan mundurnya suatu bangsa dapat dilihat dari bagaimana baik dan buruknya sebuah sistem pendidikan, dengan begitu pendidikan adalah investasi bagi suatu bangsa. *Output* atau *outcome* yang dihasilkan dari pendidikan ialah berupa sumber daya manusia. Dengan demikian, membentuk karakter dan pribadi sumber daya manusia yang berkualitas dan dapat berkontribusi bagi kemajuan bangsa juga tanah airnya menjadi tugas berat dan mulia seorang pendidik sebagai pelaku pendidikan (Sanusi, 2019, p. 418).

Proses pembelajaran berisi hubungan interaksi antara pendidik dan peserta didik. Sebab, untuk mencapai tujuan pendidikan, yang berlangsung dalam lingkungan tertentu dihasilkan dari sebuah interaksi yakni antara pendidik dengan peserta didiknya (Inah, 2015, p. 158). Dimana sebuah interaksi tidak terlepas dari komunikasi. Dalam perspektif Islam, komunikasi ini diwujudkan dari hubungan secara vertikal seorang hamba dengan Allah sang pencipta, ini semua tergambarkan melalui ibadah-ibadah fardhu, diantaranya shalat, zakat, puasa, dan haji. Allah berfirman dalam Q.S al Baqarah: 83,

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنْتُمْ مُّعْرِضُونَ

Artinya: “Dan (ingatlah), ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): Janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada

ibu bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling.”

Disamping komunikasi vertikal yaitu komunikasi hamba dengan Tuhannya, Islam menegakkan komunikasi secara horizontal, yakni komunikasi terhadap sesama manusia. Komunikasi horizontal ini terwujud dari hubungan sosial yang disebut muamalah, yang terlihat dalam semua aspek kehidupan manusia, seperti sosial, budaya, politik, ekonomi dan seni (Nazarullah, 2018). Bahkan dalam pendidikan, komunikasi menjadi interaksi antara pendidik dan peserta didik dalam proses belajar mengajar.

Tindakan komunikasi melalui interaksi pendidik dan peserta didik yaitu dengan berbicara untuk saling bertukar pikiran dan informasi. Kemampuan komunikasi ini menunjukkan kemampuan mengirimkan dengan jelas, manusiawi, efisien, dan menerima pesan-pesan secara akurat (Daryanto & Raharjo, 2016).

Terciptanya situasi pembelajaran yang nyaman dan menyenangkan, yang menjadi dorongan motivasi serta minat belajar yang benar-benar memperdayakan potensi peserta didik didapat dari sebuah proses pendidikan yang didalamnya terdapat komunikasi, pengkoordinasian dan penyelarasan serta pepaduan *input output* sekolah yang harmonis.

Tak sedikit terjadi problem disalah satunya, baik itu *input* maupun *output* nya. Misalnya berkaitan dengan masalah internal, yaitu dari siswa atau peserta didik. Peserta didik sebagai individu akan dipenuhi kebutuhan, mulai dari ilmu pengetahuan, sikap, dan tingkah lakunya, kemudian pendidik adalah individu yang akan memenuhi dari kebutuhan tersebut (Aminah, 2013, p. 138).

Peserta didik merupakan individu dengan karakteristik yang berbeda satu sama lain, dengan begitu seorang pendidik harus mampu menangani dari setiap peserta didiknya. Ini merupakan salah satu dari kompetensi yang harus dimiliki dari seorang pendidik, yakni berkemampuan dalam melaksanakan kewajiban-kewajiban secara bertanggungjawab dan layak, seperti bagaimana cara pendidik berinteraksi dengan peserta didiknya. Untuk dapat meraih mutu pendidikan dan keberhasilan

pendidikan, seorang pendidik dituntut memiliki kinerja yang baik atas itu, meliputi penguasaan materi pelajaran, penguasaan profesional keguruan dan kependidikan, penguasaan dalam menyesuaikan diri dan berkepribadian untuk melaksanakan tugasnya dengan baik (Rohman & Gunawan, 2017, p. 37).

Selain yang telah dijelaskan sebelumnya, pendidik harus menjadi pribadi yang berkembang dan bersifat dinamis. Maka dengan itu, pendidik harus meningkatkan kemampuannya tersebut, terutama dalam mengembangkan kreativitas peserta didik dalam setiap proses pembelajarannya, juga membangun kemauan dan memberikan keteladanan. Itu merupakan salah satu dari kompetensi pedagogik yaitu mengelola pembelajaran peserta didik (Hanafi, Adu, & Zainuddin, 2018, p. 146), dimana seorang pendidik harus mampu berkomunikasi dengan efektif, empatik, dan santun ke peserta didik.

Dengan begitu pendidik harus memiliki kompetensi yang memadai, karena penanganan yang salah akan memberikan dampak bagi peserta didik yang nantinya akan memunculkan berbagai masalah. Diantara berbagai masalah yang muncul ini berawal dari problematika psikologis yang terjadi pada siswa. Masalah tersebut timbul akibat dari tekanan-tekanan dalam dunia pendidikan, berupa target minimal yang harus dipenuhi, standarisasi, beraneka ragamnya latar belakang siswa, kompleksitas materi pelajaran, sampai pada masalah kekurangan sumber daya (baik kompetensi, potensi, maupun biaya) menyebabkan timbulnya stress dan masalah pada psikologis siswa. Permasalahan tersebut memerlukan penanganan khusus terlebih dalam penanganan yang berkaitan dengan psikologis, tidak bisa dilakukan dengan metode yang sembarangan (Sanusi, 2019)

Masalah tersebut salah satunya dapat ditangani dengan strategi peningkatan efektivitas komunikasi. Penggunaan komunikasi yang baik untuk peserta didik yang bermasalah diberikan dengan dorongan internalisasi, sebagai solusi mengatasi masalahnya. Salah satu contohnya ialah, ketika banyaknya peserta didik yang tidak semangat atau bosan selama pendidik menjelaskan suatu materi pelajaran maka dengan sebuah pendekatan komunikasi dapat dicari penyebab dan solusinya. Kondisi tersebut salah satunya dapat disebabkan oleh suara guru yang kurang lantang dan ekspresif, maka guru harus mengubah suaranya agar lebih lantang,

berintonasi variatif, serta ekspresif. Dengan itu tak akan muncul situasi dan kondisi yang dapat mengganggu kegiatan pembelajaran, seperti dalam contoh yang telah disebutkan sebelumnya. Didi Pianda dkk menyatakan bahwa, pembelajaran yang didalamnya kurang melibatkan keaktifan siswa berakibat pada kurangnya respon siswa terhadap komponen komponen pembelajaran. Kondisi seperti ini akan menjadikan terbatasnya kemampuan berpikir siswa dalam menemukan konsep dan memahami konsep, menggunakan prosedur, serta metakognisi yang dibutuhkan siswa dalam menyelesaikan persoalan dari pembelajaran (Pianda & Darmawan, 2018, p. 12). Situasi demikian menjadikan komunikasi yang kurang efisien, sebab tidak adanya sebuah timbal balik yang baik dari kedua belah pihak, yakni antara pendidik dan peserta didik.

Banyak masalah siswa yang berhubungan dengan disiplin perilaku, sebenarnya dapat diselesaikan dengan menggunakan komunikasi timbal balik yang efektif antara guru, ataupun pembimbing dengan siswa. Dengan al-Qur'an sebagai pedoman dan petunjuk, memberikan kontribusi pada manusia untuk mengetahui bagaimana seharusnya manusia dalam berkomunikasi. Yang mana apabila metode dasar komunikasi dalam al-Qur'an dilaksanakan dengan konsisten maka hubungan antar manusia pun akan mengalami ketentraman. Itu tercantum dalam Q.S al-Araf: 52:

وَلَقَدْ جِئْنَاهُمْ بِكِتَابٍ فَصَّلْنَاهُ عَلَىٰ عِلْمٍ هُدًى وَرَحْمَةً لِّقَوْمٍ يُؤْمِنُونَ

Yang artinya: *“Dan sesungguhnya Kami telah mendatangkan sebuah Kitab (Al Quran) kepada mereka yang Kami telah menjelaskannya atas dasar pengetahuan Kami; menjadi petunjuk dan rahmat bagi orang-orang yang beriman.”*

Salah satu bentuk komunikasi yang terdapat dalam al-Qur'an adalah term *qaulan*. Dalam al-Qur'an kata *qaulan* bahkan disebutkan dalam 19 ayat yang berada dalam 10 surat berbeda, tentu saja dengan pengertian dan penafsiran yang berbeda pula. Tapi bagaimanapun adanya pengertian dan penafsiran tersebut, kata *qaulan* yang berbeda maksud erat kaitannya dengan komunikasi, sebab di antara makna ungkapan dari kata *qaulan* tersebut diantaranya adalah ungkapan yang membekas

kedalam hati sanubari, nasehat yang baik, menyentuh, tepat sasaran, tegas, nyaman dijiwa, juga memuliakan (Qibtiah, 2010).

Qaulan tersebut diantaranya: *Qaulan Ma'rufa* (perkataan yang ma'ruf), *Qaulan Karima* (perkataan yang mulia), *Qaulan Maisuura* (perkataan yang pantas), *Qaulan Baligha* (perkataan yang berbekas pada jiwa), *Qaulan Sadiida* (perkataan yang benar), *Qaulan Layinna* (perkataan yang lemah lembut), *Qaulan Syakila* (perkataan yang berbobot).

Qaulan dalam al-Qur'an tersebut ternyata sejalan dengan komunikasi terapeutik. Sebab pada hakikatnya komunikasi terapeutik ini bukan sekedar merupakan bentuk dari komunikasi interpersonal yang secara khusus ditujukan untuk proses pemulihan atau terapi tertentu. Tetapi pada prinsipnya merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan untuk membina hubungan antara guru dan siswa yang terapeutik, ditandai dengan tukar menukar perilaku, perasaan, pikiran, dan pengalaman dalam membina hubungan intim terapeutik dalam lingkup yang terbatas (Sanusi, 2019).

Komunikasi terapeutik ialah sebuah hubungan antara pasien dan perawat untuk menyelesaikan masalah pasien, dimana hubungan ini berupa pengalaman belajar dengan berbagai teknik komunikasi agar perilaku pasien dapat berubah kearah yang positif dengan seoptimal mungkin (Muhith & Siyoto, 2018). Layaknya pasien dan perawat, komunikasi terapeutik ini juga dapat digunakan antara pendidik, pembimbing, konselor dengan peserta didik. Tentunya komunikasi ini memiliki cara dan metode serta penanganan yang berbeda terhadap diagnosa problem-problem psikologis yang terjadi pada siswa.

Dari hasil observasi berdasarkan fenomena dan fakta dilapangan yang berlokasi di SMK Pasundan Jatinangor, melalui wawancara dengan salah satu guru PAI menyebutkan banyaknya fenomena-fenomena dari problematika yang dapat menimbulkan berbagai permasalahan pada siswa, diantaranya: sering terjadinya bentrok dengan sesama teman, sehingga siswa cenderung membentuk kelompok seperti hidup dalam "geng" yang tidak terbimbing sehingga mudah menimbulkan kenakalan-kenakalan, melakukan perbuatan-perbuatan yang tidak sesuai dengan norma masyarakat dan agama, adanya sikap menentang orang tua karena telah

memiliki pola pikir sendiri, senang bereksperimen dan mencoba banyak hal, dan lain sebagainya. Melalui wawancara dengan salah satu guru BK di sekolah tersebut faktanya problematika pada siswa sebagian besar ditangani dengan melakukan sebuah komunikasi terlebih dahulu sebelum adanya tindak lanjut. Komunikasi dilakukan dengan menekankan pada komunikasi yang mendalam antara guru dengan siswa, dengan memberikan sugesti, motivasi, dan dorongan yang positif agar siswa mempunyai semangat untuk bangkit dan menyelesaikan setiap masalah yang dihadapinya. Namun dengan terlebih dahulu melakukan analisis diri, hal ini juga termasuk dalam tahapan persiapan sebelum melakukan tindakan atau pendekatan komunikasi terapeutik terhadap siswa. Informan menyebutkan bahwa dengan komunikasi yang baik banyak siswa yang dapat menyelesaikan masalahnya. Sebagai contoh ada seorang siswa yang nakal susah diatur namun dengan komunikasi yang baik, mendalam, disertai motivasi dan dorongan misalnya dengan kalimat *“Mencari ilmu adalah tujuan kita bersekolah. Ketika kita memutuskan untuk mencari ilmu, lantas mengapa kita melakukan sesuatu yang tidak bermanfaat dan berbelok dari tujuan awal. Ingatlah bahwa apa yang kita perbuat, itulah yang akan kita terima. Fokus pada tujuan awal, dan lakukanlah yang terbaik.”* Kalimat berikut berisi motivasi berprestasi yang membuat siswa akan tergugah. Dalam bukunya dinukil dari Murray (dalam Winkel, 2005, hlm 29; Rozhkova, 2011), motivasi berprestasi adalah penggerak untuk mencapai taraf prestasi belajar yang setinggi mungkin demi pengharapan kepada dirinya sendiri (Amir, 2017, p. 28). Dalam perkataan motivasi berprestasi itulah berisi perkataan yang tepat sasaran dan membekas pada jiwa, ini merupakan salah satu dari konsep *qaulan*, yaitu *qaulan baligha*.

Penjelasan diatas itulah merupakan urgensi dari komunikasi pendidikan. Bahwa penerapan teori dan konsep komunikasi dalam pendidikan dan pembelajaran dapat menjadi alat analisis masalah dan solusi terhadap berbagai masalah dalam pembelajaran, juga akan menjadi pendukung terciptanya nilai-nilai, karakter, dan membina hubungan yang baik bagi peserta didik.

Dilihat dari pentingnya sebuah komunikasi itulah mengapa konsep *qaulan* sebagai komunikasi terapeutik ini menjadi urgen untuk diteliti, tentunya pada

konsep *qaulan* ini terdapat komunikasi terapeutik yang diharapkan akan menjadi sebuah model komunikasi antara pendidik dan peserta didik yang lebih baik lagi untuk diterapkan. Maka dengan itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **ANALISIS KONSEP *QAULAN* DALAM AL-QUR'AN SEBAGAI MODEL KOMUNIKASI PENDIDIK DAN PESERTA DIDIK.**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana makna ketujuh kata *qaulan* dalam al-Qur'an menurut para mufasir?
2. Bagaimana makna ketujuh kata *qaulan* dalam al-Qur'an dilihat dari perspektif komunikasi terapeutik?
3. Bagaimana konsep komunikasi terapeutik yang terdapat dalam ketujuh kata *qaulan* dalam al-Qur'an sebagai model komunikasi pendidik dan peserta didik?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui makna ketujuh kata *qaulan* dalam al-Qur'an menurut para mufasir.
2. Untuk mengetahui makna ketujuh kata *qaulan* dalam al-Qur'an dilihat dari perspektif komunikasi terapeutik.
3. Untuk merumuskan konsep komunikasi terapeutik yang terdapat dalam ketujuh kata *qaulan* dalam al-Qur'an sebagai model komunikasi pendidik dan peserta didik.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi bagi perkembangan ilmu pendidikan, khususnya bisa memberikan informasi mengenai bentuk komunikasi terapeutik pendidik dan peserta didik berdasarkan pada tujuh kata *qaulan* dalam al-Qur'an. Terlebih lagi komunikasi untuk menangani masalah dan problematika siswa di sekolah. Sehingga mampu menjadi salah satu pemecah masalah dan menjadikan *output* atau *outcome* yakni lulusan siswa sekolah yang lebih berkualitas. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat

digunakan sebagai literatur dalam pelaksanaan penelitian di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan kontribusi bagi pemerhati masalah komunikasi pendidikan pada siswa, khususnya guru dan pembimbing disekolah, tentunya dengan konsep yang terdapat dalam al-Qur'an. Sehingga siswa dapat menyelesaikan masalah pendidikannya. Juga bagi pihak yang berkeinginan menelaah lebih jauh lagi mengenai konsep-konsep tentang komunikasi pendidikan Islam dalam al-Qur'an.

E. Kerangka Teori

Al-Qur'an yang secara harfiah berarti "bacaan sempurna" merupakan suatu nama pilihan Allah yang sungguh tepat, karena tiada satu bacaan pun sejak manusia mengenal baca-tulis lima ribu tahun lalu yang dapat menandingi al-Qur'an al-Karim, bacaan sempurna lagi mulia itu. Al-Qur'an layaknya sebuah permata yang memancarkan cahaya yang berbeda-beda sesuai dengan sudut pandang masing-masing. Sebab al-Qur'an bukan hanya dipelajari susunan redaksi dan pemilihan kosakatanya, tetapi juga kandungannya yang tersurat hingga tersirat, dituangkan dalam jutaan buku, dari generasi ke generasi, dari sumber yang tak pernah kering itu, berbeda-beda sesuai dengan kemampuan dan kecenderungan mereka, namun semua mengandung kebenaran (Shihab, 2007, p. 3).

Al-Qur'an ialah kalam Allah SWT yang diturunkan dan menjadi mukjizat (bukti kebenaran) Rasulullah SAW yang selalu diperkuat oleh kemajuan ilmu pengetahuan. Al-Quran juga merupakan kitab suci yang otentik dijamin keasliannya oleh Allah SWT, dan kekal hingga hari akhir. Sebab al-Qur'an merupakan bekal hari akhir dan sebaik-baik bekal bagi setiap muslim. Karena didalamnya terdapat petunjuk yang lurus bagi kehidupan. Shihab menyatakan bahwa al-Qur'an memperkenalkan dirinya sebagai *hudan li al-naas* (petunjuk bagi seluruh umat manusia), yang menjadi fungsi utama kehadirannya. Allah SWT menegaskan dalam Q.S al-Baqarah: 213, bahwa kitab suci diturunkan untuk

memberi putusan (jalan keluar) terbaik bagi problem-problem kehidupan manusia (Shihab, 2008, p. 26).

Para pakar dan ulama, telah menggaris bawahi bahwa kalam (kalimat yang tersusun dari kata-kata), haruslah yang menghasilkan manfaat, bukan sekedar informasi tapi atau makna tertentu, tetapi makna yang dikandungnya pun harus bermanfaat bagi yang mendengarnya. Sebab ucapan dapat mempengaruhi, mengubah pikiran, memberi ide pada seorang yang mendengarnya. Bahkan agama menganjurkan untuk selalu berkata (memberi informasi) yang benar, walaupun dalam canda (Shihab, 2007, p. 342). Rasulullah SAW bersabda:

أَنَا رَعِيمٌ بَيِّنَةٌ فِي رِبْضِ الْجَنَّةِ لِمَنْ تَرَكَ الْمِرَاءَ وَإِنْ كَانَ مُحِقًّا وَبَيِّنَةٌ فِي وَسْطِ الْجَنَّةِ لِمَنْ تَرَكَ الْكُذْبَ وَإِنْ كَانَ مَازِحًا وَبَيِّنَةٌ فِي أَعْلَى الْجَنَّةِ لِمَنْ حَسَنَ خُلُقَهُ

Artinya: “*Saya memberikan jaminan rumah di pinggiran surga bagi orang yang meninggalkan perdebatan walaupun dia orang yang benar. Saya memberikan jaminan rumah di tengah surga bagi orang yang meninggalkan kedustaan walaupun dia bercanda. Saya memberikan jaminan rumah di surga yang tinggi bagi orang yang membaguskan akhlaqnya.*” (HR. Abu Dawud, no. 4800; shahih)

Komunikasi adalah sebuah proses penyampaian informasi oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Dengan ini dapat kita identifikasi bahwa unsur dari komunikasi yaitu: komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. Maka untuk berjalannya komunikasi yang berkualitas, diperlukan komunikasi dengan pendekatan secara ontologis (apa itu komunikasi), secara aksiologis (bagaimana berlangsungnya komunikasi yang efektif) dan secara epistemologis (untuk apa komunikasi itu dilaksanakan) (Makarma, 2014).

Komunikasi erat kaitannya dengan penyampaian informasi, yang mana informasi biasa didapat dari sebuah perkataan maupun ucapan. Al-Qur’an sebagai petunjuk, banyak sekali mengandung kandungan informasi, diantara banyaknya hal yang dijelaskan dalam Al-Qur’an salah satunya ayat-ayat yang menjelaskan tentang kemampuan berbicara yakni menggunakan kata *qaulan*. Dalam kemampuan berbicara ini erat kaitannya dengan bahasa lisan. Semua ini melibatkan 5 potensi pengembangan daya bakat kemampuan pada diri manusia,

diantaranya: ruh, rasa, hati, akal, dan nafsu (Fahriansyah, 2018). Bahkan Allah SWT selalu berkomunikasi dengan hambanya yaitu melalui wahyu yakni dengan Al-Qur'an menjadi contoh yang konkrit adanya sebuah proses komunikasi.

Komunikasi adalah bentuk rahmat Tuhan sebagai wujud kasih sayang Allah SWT kepada seluruh umat manusia. Dengan begitu, sebagai hamba yang mengabdikan dirinya komunikasi juga adalah bentuk pengabdian hamba kepada Tuhan nya. Jadikanlah sebuah Rahmat dari Tuhan ini menjadi kebaikan dan segala hal yang bermanfaat inilah yang akan menjadi bekal di akhirat nanti, bukan malah menjadi sebuah kejelekan yang menimbulkan kemurkaan Allah SWT (Hefni, 2015). Sebab tak sedikit orang yang celaka akibat ucapan dan lisannya, Allah SWT berfirman dalam Q.S al-Humazah: 1:

وَيْلٌ لِّكُلِّ هُمَزَةٍ لُّمَزَةٍ

Artinya: “Celaka dan siksa yang pedih bagi orang yang banyak menggunjing manusia dan mencela mereka.”

Begitu besarnya pengaruh dan dampak dari komunikasi terlebih lagi antara pendidik dan peserta didik dalam penjelasan sebelumnya, dengan begitu ketika berkomunikasi perlu dipikirkan perkataan yang pantas untuk disampaikan, apakah akan berpengaruh dan memberi dampak positif atau negatif bagi komunikator sebagai pemberi pesan ataupun komunikan sebagai penerima pesan. Bahkan dalam al-Qur'an cukup banyak ayat yang menggunakan istilah *qaul*. ‘*Qaul*’ yang dimaksud disini adalah kata yang mengandung makna yang keluar dari lisan atas dasar kesengajaan dan kesadaran penuh bagi orang yang mengucapkan. *Qaul* dalam al-Quran ini salah satunya berfungsi untuk prinsip berkomunikasi yang baik, tentunya tidak bertentangan dengan agama. *Qaul* tersebut diantaranya: *qaulan ma'rufa*, *qaulan karimaa*, *qaulan maysuraa*, *qaulan baligha*, *qaulan layinna*, *qaulan sadiida*, dan *qaulan tsaqila* (Hefni, 2015, p. 82). *Qaulan* itulah yang nantinya akan menjadi sebuah model komunikasi antara pendidik dan peserta didik. Menurut Nofrion, model komunikasi ialah representasi dari komponen-komponen penting dalam komunikasi. Sebagai suatu proses yang dinamis, model komunikasi dibuat untuk mengidentifikasi unsur-unsur komunikasi dan bagaimana unsur-unsur komunikasi tersebut berhubungan (Nofrion, 2018).

Pada konsep kata *qaulan* yang telah disebutkan tersebut sejalan dengan komunikasi terapeutik. Pada prinsipnya komunikasi terapeutik ini adalah bentuk dari komunikasi profesional, yakni komunikasi yang mengarah pada tujuan membina hubungan antara pendidik dan peserta didik yang terapeutik. Hubungan ini dapat terlihat dengan ditandai tukar menukar perilaku perasaan, pikiran, juga pengalaman yang membina hubungan intim terapeutik dalam lingkup yang terbatas. Sebagaimana ciri khusus pada komunikasi terapeutik yang menjadi karakteristik pembeda dengan komunikasi lain, yaitu: 1) Keikhlasan (*Genuineness*), tercermin ketika guru membantu siswanya, diharapkan dapat memahami tentang apa saja yang dimiliki siswanya tersebut, seperti nilai, sikap, dan perasaan yang dimilikinya; 2. Empati (*Empathy*), sikap ini ditandai dengan rasa penerimaan dan pemahaman antara guru kepada siswanya, yaitu dengan kemampuan guru dalam merasakan dunia pribadi siswanya tersebut; dan 3) Kehangatan (*Warmth*), sikap yang tergambar dari bagaimana seorang guru dapat mendorong siswanya untuk mengekspresikan sesuatu yang dirasakan tanpa rasa takut disalahkan, yaitu suasana hangat penerimaan guru terhadap keberadaan siswanya (Sanusi, 2019, p. 424).

Sanusi menjelaskan lebih jauh, prinsip pada komunikasi terapeutik sangatlah relevan dengan dengan tugas dari seorang pendidik, diantaranya tugas utama seorang pendidik adalah mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan melatih, menilai serta mengevaluasi peserta didik mulai dari pendidikan usia dini, pendidikan dasar hingga pendidikan menengah (Sanusi, 2019, p. 424). Penjelasan tersebut tercantum dalam UU Nomor 14 Tahun 2005 pasal 1 ayat 1 mengenai guru dan dosen.

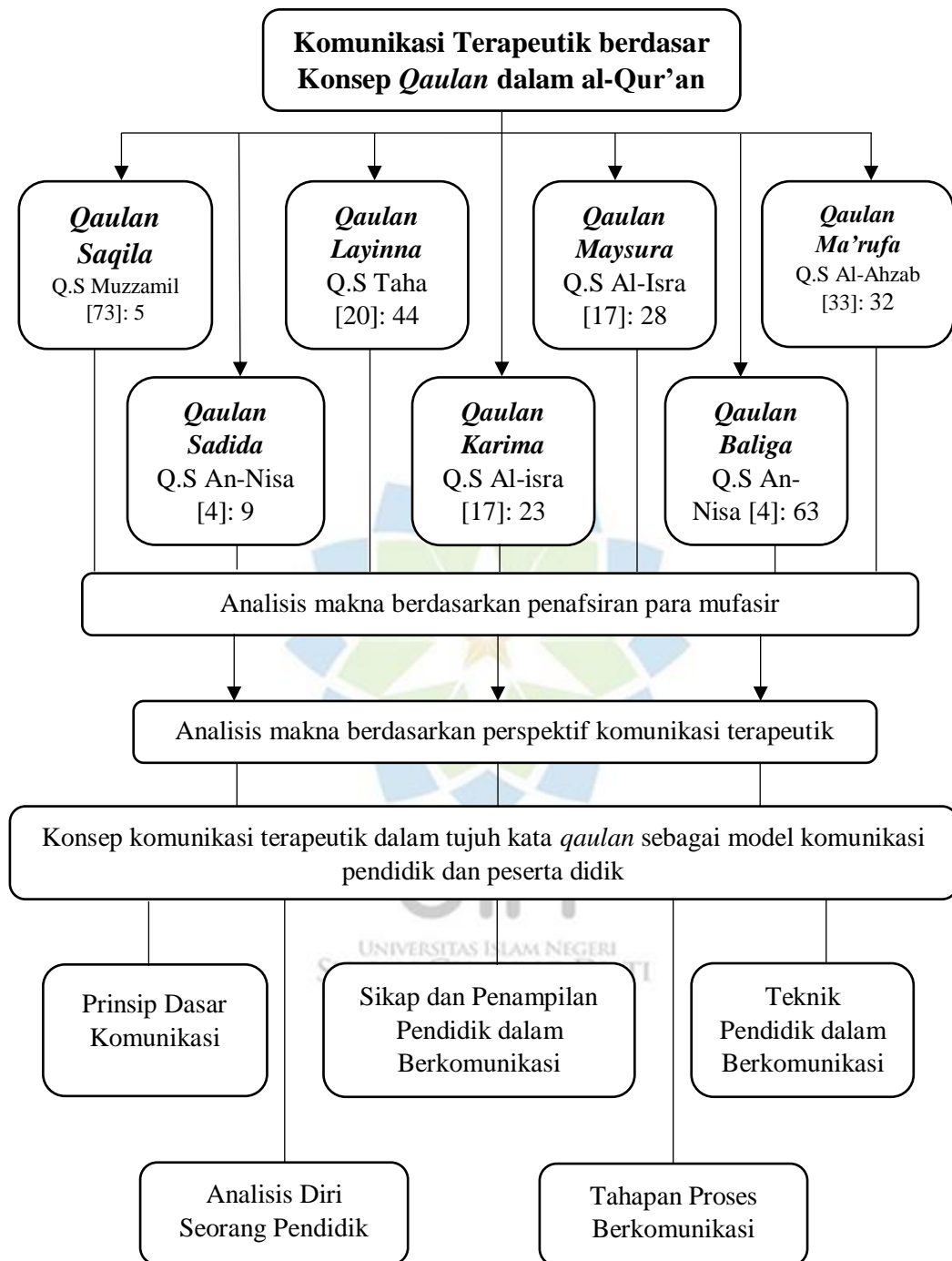
Terapeutik biasa terjadi pada hubungan antara dokter dan pasien, sebagai istilah transaksi atau komunikasi terapeutik yang berarti terbentuknya rasa percaya seorang pasien kepada dokter terhadap kesembuhannya (Astuti, 2009, p. 97). Komunikasi terapeutik inipun dapat terjalin antara pendidik dengan peserta didiknya, sebagaimana hubungan yang terjalin antara dokter dan pasien. Peserta didik membutuhkan pendidik dalam rangka memperbaiki emosional peserta didiknya melalui bimbingan, latihan, pengajaran dan pengalaman belajar.

Pendekatan komunikasi terapeutik sebagai komunikasi yang efektif dapat terlihat dari efek yang diberikan, yakni manfaat kesembuhan bagi pasien sebagai penerima pesan (*receiver*). Demikian komunikasi ini dirancang untuk tujuan terapi bila dalam bidang keperawatan, namun berbeda halnya dalam pendidikan atau sebuah model komunikasi antara pendidik dan peserta didik komunikasi terapeutik ini ditujukan untuk mengembangkan aspek-aspek pribadi ke arah yang lebih baik atau positif.

Berbeda dengan komunikasi lainnya, komunikasi terapeutik lebih menekankan pada hubungan emosional antara pemberi informasi (komunikator/guru) dengan si penerima pesan (*receiver/siswa*) sehingga terjadi sugesti positif yang menyebabkan pulihnya semangat atau teratasinya problem yang dihadapi oleh si penerima pesan (*receiver/siswa*) (Sanusi, 2019, p. 428).

Qaulan dalam Al-Qur'an yang telah disebutkan di penjelasan sebelumnya itulah terdapat konsep sebagai komunikasi terapeutik, demikian peneliti berharap dapat dijadikan sebuah model komunikasi antara pendidik dan peserta didik dalam dunia pendidikan, terlebih komunikasi terapeutik ini berkaitan dengan sisi psikologis, yang erat kaitannya dengan interaksi seorang guru dan murid.

Kerangka konseptual tersebut secara garis besar dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Teori

F. Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat kajian teoritis tentang konsep *qaulan* dalam al-Qur'an sebagai komunikasi terapeutik ini, ada beberapa penelitian yang relevan diantaranya: hasil penelitian yang relevan diambil dari skripsi yang ditulis oleh Ulfah Nur Fauziah, dengan judul "*Komunikasi Edukatif Dalam Alquran Dan Implikasinya Terhadap Konsep Pendidikan Islam (Studi Analisis atas Konsep Tujuh Qaulan dalam Alquran)*" pada program studi Pendidikan Agama Islam Universitas Pendidikan Indonesia tahun 2019 (Fauziah, 2019). Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan, secara umum peneliti menyimpulkan bahwa ketujuh kata *qaulan* dalam Al-quran yang terdapat dalam penelitian ini, mengandung konsep komunikasi edukatif di dalamnya. Hal tersebut merujuk pada adanya tujuan, substansi, dan dampak pada setiap konteks qaulan tersebut. Ia menyimpulkan juga bahwa konsep komunikasi edukatif dalam ketujuh kata qaulan tersebut memiliki perannya masing-masing dalam mewujudkan tujuan pendidikan Islam yang maksimal melalui implikasinya terhadap konsep pendidikan Islam. Hal tersebut berlaku pada kelima komponen pendidikan Islam, baik tujuan, pendidik, peserta didik, materi, maupun metode.

Skripsi tersebut memiliki fokus penelitian atau objek kajian yang sama dengan penelitian atau skripsi yang penulis lakukan yaitu tujuh konsep *qaulan*, namun ada perbedaan yang signifikan yaitu membahas komunikasi edukatif dalam Al-Qur'an, sedangkan penulis mengangkat komunikasi terapeutik yang terdapat pada konsep qaulan dalam Al-Qur'an.

Selanjutnya, hasil penelitian yang relevan diambil dari skripsi yang ditulis oleh Isra Wahyuni, dengan judul: "*Metode Komunikasi dalam al-Qur'an*" pada Program Studi Ilmu al-Qur'an dan Tafsir di UIN Ar-Raniry Banda Aceh tahun 2018 (Wahyuni, 2018). Dari hasil analisis penulis terhadap ayat-ayat al-Qur'an tentang metode komunikasi, maka terdapat 10 ayat dan enam metode komunikasi dalam al-Qur'an yaitu:

- 1) *Qaulan kariima*, Q.S al-Isra ayat 23. Menjelaskan metode komunikasi yang mengajarkan untuk hormat, patuh dan memuliakan kedua orang tua baik dalam berkomunikasi maupun dalam bersikap.

- 2) *Qaulan maysuura*, Q.S an-Nisa' ayat 28. Menjelaskan metode komunikasi yang menganjurkan kepada hamba-Nya menggunakan perkataan pantas, mudah dimengerti, menyenangkan dan tidak menyinggung perasaan serta memberi harapan kepada si peminta bantuan.
- 3) *Qaulan baliigha*, Q.S an-Nisa ayat 63. Menjelaskan metode komunikasi untuk mengajak manusia untuk sadar kembali dan bertaubat kepada Allah Swt.
- 4) *Qaulan layyina*, Q.S Thaha ayat 44. Menjelaskan metode komunikasi yang mengajarkan strategi komunikasi dalam menghadapi orang yang hatinya penuh dengan kesombongan. Karena seseorang yang memiliki hati penuh dengan kesombongan harus dihadapi dengan cara yang lunak, kata-kata yang lembut, dan tidak memvonis.
- 5) *Qaulan Sadiida*, an-Nisa ayat 9 dan al-Ahzab ayat 70. Menjelaskan metode komunikasi yang mengajarkan manusia untuk menyampaikan pesan menggunakan kata-kata yang pantas, tepat dan sesuai dengan kondisi si penerima pesan.
- 6) *Qaulan ma'ruufa*, Q.S al-Baqarah ayat 235, Q.S an-Nisa ayat 5 dan 8, dan Q.S al-Ahzab ayat 23. Menjelaskan metode komunikasi yang menganjurkan untuk menggunakan ungkapan yang baik sesuai dengan adat dalam masyarakat tersebut, tidak kasar, ramah, tidak kotor, tidak menyinggung perasaan orang lain, dan tidak mengundang nafsu orang yang mendengarkannya untuk berbuat jahat.

Skripsi tersebut sedikit berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan, sebab penulis pada dasarnya meneliti masalah yang berkaitan dengan dunia pendidikan, namun penelitian atau skripsi tersebut bisa kita lihat bahwa metode komunikasi dalam Al-Qur'an terdapat pada ayat yang memiliki kata *Qaulan* yang juga penulis analisis.

Selanjutnya, hasil penelitian yang relevan diambil dari skripsi yang ditulis oleh Qibtiah dengan judul "*Konsep Qaulan dalam al-Qur'an sebagai Komunikasi Pendidikan Akhlak pada Anak*" pada tahun 2010 di UIN Antasari Banjarmasin, didapat hasil bahwa komunikasi dari konsep tersebut bisa menjadi dasar, tujuan dan metode pendidikan yang sangat efektif bagi pendidik kepada anak. Penerapan

konsep *qaulan* ini tahapan awal bagi pendidik untuk anak yang di tekankan pada memberikan keteladan dan pembiasaan tingkah laku yang mulia, yang mengungkapkan bagaimana penerapan akhlak pada anak. Sebab perkataan atau pembicaraan yang dilakukan pendidik kepada anak sangat mempengaruhi kejiwaan mereka, dan tujuan apa yang ingin disampaikan oleh pendidik sangat menentukan akhlak mereka nantinya. Selanjutnya, penerapan bagi pendidik pada komunikasi pendidikan akhlak pada anak, ditekankan pada proses berkomunikasi (Qibtiah, 2010). Tentunya dengan etika dan prinsip dalam al-Qur'an, sebagai berikut:

- 1) Komunikasi yang baik dengan tidak melanggar perintah Allah.
- 2) Pembicaraan ataupun kata-kata yang digunakan tidak menyakitkan.
- 3) Komunikasi tepat sasaran, atau dalam arti informasi yang disampaikan harus mendidik.
- 4) Komunikasi yang digunakan harus efektif, sehingga memberi ketegasan dan pesan akan tersampaikan dengan baik.

Perbedaannya, jika dalam skripsi atau penelitian tersebut membahas konsep *qaulan* sebagai komunikasi pendidikan akhlak anak, sedangkan dalam penelitian yang penulis bahas disini bagaimana konsep *qaulan* dapat dijadikan sebagai sebuah model komunikasi antara pendidik dan peserta didik.

Selanjutnya, hasil penelitian yang relevan diambil dari skripsi yang ditulis oleh Asyrifah Luthfiana Azmi dengan judul: “*Penafsiran Term Qaulan dalam Al-Qur'an sebagai Prinsip Etika Komunikasi Bermedia Sosial (Kajian Tematik Tafsir Al-Munir dan Tafsir Ibn Katsir)*” pada Program Studi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir IAIN Salatiga tahun 2020. Dalam skripsi (Azmi, 2020) tersebut dijelaskan bagaimana penafsiran masing-masing term *qaulan* menurut kitab tafsir al-*Munir* dan kitab tafsir *Ibn Katsir*, bahwa:

- 1) *Qaulan Azima* dikategorikan sebagai prinsip komunikasi dakwah teologis.
- 2) *Qaulan Baliga* dikategorikan sebagai prinsip komunikasi dakwah psikologis.
- 3) *Qaulan Karima* dikategorikan sebagai prinsip komunikasi dakwah humanis.
- 4) *Qaulan Layinna* dikategorikan sebagai prinsip komunikasi dakwah spiritualis.
- 5) *Qaulan Maisura* dikategorikan sebagai prinsip komunikasi dakwah rasionalis.

- 6) *Qaulan Ma'rufa* dikategorikan sebagai prinsip komunikasi dakwah sosiologis.
- 7) *Qaulan Sadida* dikategorikan sebagai prinsip komunikasi dakwah rekonstruktif.
- 8) *Qaulan Saqila* dikategorikan sebagai prinsip komunikasi dakwah qur'anic.

Tidak jauh berbeda dengan hasil penelitian yang relevan sebelumnya objek yang diteliti dalam skripsi tersebut sama-sama mengangkat mengenai konsep *qaulan* hanya saja berbeda dari segi fokus penelitiannya. Jika skripsi tersebut membahas mengenai bagaimana *qaulan* sebagai prinsip etika komunikasi, dalam penelitian atau skripsi penulis yang menjadi fokus penelitiannya ialah bagaimana *qaulan* menjadi sebuah model komunikasi yang dapat di pakai atau digunakan antara pendidik dan peserta didik.

Selanjutnya, hasil penelitian yang relevan diambil dari jurnal yang ditulis oleh Ahasan Samsul, Nawawi dan Amin Fahrul Risma dengan judul “*The Model of Development Therapeutic Speech in the Digital Era: A Study of “Interpretation of Al- Mishbah” for Cyber-Counseling Service*” pada tahun 2020 di Universitas Ibrahim, Situbondo. Dalam jurnalnya (Samsul, Nawawi, & Risma, 2020) tersebut mereka menjelaskan prinsip-prinsip komunikasi terapeutik dalam Tafsir Al-Mishbah oleh M. Quraish Shihab dan penerapannya pada keterampilan komunikasi konseling dunia maya. Apa yang dimaksud dalam jurnal tersebut ternyata relevan dengan penelitian atau skripsi yang ditulis oleh penulis ini, bahwa prinsip komunikasi terapeutik terdapat pada konsep *qaulan* dalam Al-Qur'an, sebagai berikut:

- 1) *Qaulan Baligha*, berprinsip bahwa ucapan pesan verbal yang disampaikan oleh komunikator harus baik, ringkas dan mudah dimengerti. Namun dengan tetap memperhatikan bahasa nonverbal (kinestetik, paralinguistik, proksemik, panca indera, dan artifaktual). Sebab jika bahasa verbal dan nonverbal terpenuhi, maka sebuah pesan akan sampai ke hati komunikan atau pendengar.
- 2) *Qaulan Ma'rufa*, berprinsip bahwa ucapan atau perkataan harus baik, terhormat, dan sesuai dengan kesopanan atau norma-norma yang berlaku di masyarakat. Dimana komunikator harus memperhatikan pesan nonverbal, kondisi psikologis komunikan, dan kondisi sosiologis masyarakat sekitar.

- 3) *Qaulan Sadidan*, berprinsip bahwa ucapan atau komunikasi yang disampaikan harus benar dan dapat memberi pencerahan bagi komunikan atau pendengar.
- 4) *Qaulan Karima*, berprinsip bahwa komunikasi harus berisi dengan ucapan yang luhur, mengandung makna kebaikan, kelembutan, pengampunan (mudah hati), dan kata-kata yang penuh dengan penghormatan.
- 5) *Qaulan Layyinna*, berprinsip bahwa sebuah ucapan haruslah lembut dan sopan. Berisi perkataan yang tidak mendorong pada kebencian dengan didukung pesan-pesan nonverbal.
- 6) *Qaulan Maysura*, berprinsip bahwa komunikasi atau perkataan dapat memicu pada hal yang positif.

Mereka mengungkapkan bahwa keenam prinsip komunikasi terapeutik dalam konsep *qaulan* inilah dapat diterapkan dalam sebuah konseling dunia maya. Namun pada penelitian penulis ini, nantinya prinsip komunikasi terapeutik yang terdapat dalam konsep *qaulan* diterapkan pada model komunikasi antara pendidik dan peserta didik.

