

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL  
KEPALA SIARAN  
DALAM MENINGKATKAN KINERJA PENYIAR  
DI RADIO ARRISALAH FM TANJUNG MORAWA**

**TESIS**

**OLEH  
DASA SYAWAL SYAHPUTRA  
NIM. 92214053428**

**Program Studi Komunikasi Islam**



**PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2016**



**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI  
INTERPERSONAL KEPALA SIARAN DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA PENYIAR DI  
RADIO ARRISALAH FM TANJUNG MORAWA**

**DASA SYAWAL SYAHPUTRA**

**NIM** : 92214053428.  
**Prodi** : Komunikasi Islam (KOMI).  
**Konsentrasi** : Komunikasi Islam.  
**Tempat/Tgl. Lahir** : Aek Songsongan, 6 Juni 1987.  
**Nama OrangTua** : Ayah: Masduki.  
**No. Alumni** :  
**IPK** :  
**Yudisium** :  
**PEMBIMBING I** : Prof. Dr. Syukur Kholil, MA.  
**PEMBIMBING II** : Dr. Zainal Arifin, MA .

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas komunikasi interpersonal Kepala Siaran dalam meningkatkan kinerja penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa, serta untuk mengetahui fungsi dan program Kepala Siaran serta hambatan yang didapatkan dalam meningkatkan kinerja penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan melalui metode wawancara terhadap beberapa informan serta pengamatan (*observasi*) langsung di lapangan, kemudian data dikumpulkan, lalu diolah, dan dianalisa dengan menggunakan metode *induktif* yaitu menarik suatu kesimpulan dari yang khusus kepada yang umum.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh hasil bahwa pada prinsipnya komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Kepala Siaran dalam meningkatkan kinerja penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa cukup efektif. Meskipun ada beberapa hambatan internal yang terjadi, namun hal itu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap jalannya proses komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Kepala Siaran dalam meningkatkan kinerja penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa.

## الخلاصة

مدى فعالية التواصل بين الأشخاص بين مدير البرامج مع المذيعين في إذاعة الرسالة تانجونج موروا في ترقية مستوى أداء الأعمال للمذيعين فيها

اسم الباحث: داسا شوال شهفوترا

رقم القيد: 92214053428

إن الأهدف من هذا البحث هي معرفة مدى فعالية التواصل بين الأشخاص الذي دار بين مدير البرامج مع المذيعين في إذاعة الرسالة بتانجونج موروا في ترقية مستوى أداء الأعمال للمذيعين لها ومعرفة طريقة التواصل الذي قام بها مدير البرامج حين طرح الأعمال والتوجيهات على المذيعين. ثم معرفة ما هي وظائف مدير البرامج وما هي الخطة التي لا بد أن يسير عليها وما هي المعوقات التي تحدث أثناء التواصل بينه وبين المذيعين في إذاعة الرسالة تانجونج موروا. نوع هذا البحث هو البحث الميداني، حيث يكون جمع المعلومات فيه على حسب المقابلة الشخصي مع من كان له علاقة بالموضوع، ثم بمرافقة مباشرة إلى ميدان الواقع، ثم تجمع المعلومات، وتقام البحث لها، والاطلاع عليها ثم استخراج النتائج منها. فنتيجة من هذا البحث أن التواصل الفردي الذي دار بين مدير البرامج والمذيعين في ترقية مستوى أداء الأعمال لهم يعتبر ناجح. مهما كان فيها مشاكل ومعوقات الحادثة، لكنها على وحه العموم لا يؤثر كثيرا فيها.

## **ABSTRACT**

### **INTERPERSONAL COMMUNICATION EFFECTIVENESS ON IMPROVING ANNOUNCER'S PERFORMANCE BY THE STATION MANAGER OF ARRISALAH RADIO**

**WRITTEN BY:**

**DASA SYAWAL SYAHPUTRA  
STUDENT'S ID NO: 92214053428**

This study is focused on how the station manager of Arrisalah Radio utilized his interpersonal communication skill when playing his role as both director and instructor to Arrisalah Radio Announcers. His functions and the challenges he found during the communication process are also discussed in this work. It is hoped that the more effective interpersonal communication occurring between the station manager and the announcers is, the better job performance the announcers will show at work.

As this is a qualitative research, data was gathered by interviewing all employees who work under the parameter set by the station manager and observing the phenomenon happened at the Arrisalah radio. The conclusion was drawn through analysis process using inductive method.

The results illuminated that the station manager of Arrisalah Radio has professionally performed his duties as both an instructor and a director.. Irrespective of some internal issues that appear - such as the lack of meeting intensity between the station manager and the announcers - in general the effective communication interpersonal by the station manager has literally triggered the announcers to a progress, where this has been proven by a better broadcasting quality shown by the announcers of Arrisalah radio.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan Syukur kehadiran Allah Ta'ala, Shalawat dan Salam atas Nabi Muhammad *Shallallahu 'alaihi wa sallam*.

Atas karunia Allah Ta'ala, peneliti mampu menyelesaikan penelitian tesis ini, dengan judul : **“Efektivitas Komunikasi Interpersonal Kepala Siaran dalam Meningkatkan Kinerja Penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa”**. Dimana penelitian ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan dalam rangka memperoleh gelar Magister Komunikasi Islam (M.Kom.I) di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Judul tesis ini dipilih berdasarkan pertimbangan yang sangat relevan karena minat dari peneliti untuk meneliti dalam penelitian lapangan terhadap efektivitas komunikasi Interpersonal yang dilakukan oleh Kepala Siaran dalam meningkatkan kinerja penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa.

Dengan selesainya penulisan tesis ini, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Kepada yang terhormat Rektor UIN Sumatera Utara.
2. Kepada yang terhormat, Bapak Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan seluruh civitas akademika UIN SU Medan.
3. Kepada yang terhormat Ketua Prodi Komunikasi Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Kepada yang terhormat Prof. Dr. Syukur Kholil, MA selaku pembimbing I pada tesis yang saya tulis ini.
5. Kepada yang terhormat Dr. Zainal Arifin, MA selaku pembimbing II pada tesis yang saya tulis ini.
6. Kepada Direktur Radio Arrisalah FM beserta seluruh staff dan penyiar yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan tesis ini. Kepada Direktur Radio Arrisalah FM beserta seluruh staff dan penyiar yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan tesis ini.
7. Kepada orang tuaku, semoga Allah selalu melindungi kita semua.

8. Istri tercinta Siti Zahara, S.Pd.I yang selalu memberikan dukungan dan dorongan serta rela berkorban demi selesainya penulisan tesis ini, semoga Allah membalas apa yang sudah dilakukan dengan balasan terbaik. Amiin. Mas sayang nda.
9. Untuk dua Mujahidku yang tampan dan comel, Syafiq Aunurrofiq dan Syamil Muhibbullah, yang sudah rela ditinggal abinya demi menyelesaikan tesis ini. Semoga kalian jadi anak yang soleh dan bermanfaat untuk semua orang. Abi sayang kalian.
10. Untuk Abah dan Ibu mertua, terima kasih untuk kerelaannya menjaga istri dan anak-anak, semoga letih dan lelahnya dibalas Allah dengan keberkahan.
11. Kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Akhirnya peneliti sangat mengharapkan kepada segenap pembaca, kiranya dapat menyempurnakan kejanggalan yang terdapat dalam penelitian tesis ini, karena peneliti berkeyakinan bahwa tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, karena tidak ada yang memiliki kesempurnaan kecuali Allah.

Semoga tulisan ini dapat menjadi bahan masukan atau pertimbangan guna mengadakan penelitian yang lebih mendalam.

Medan, 9 September 2016

Peneliti,

**DASA SYAWAL SYAHPUTRA**  
**NIM : 92214053428**

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	b	Be
ت	Ta	t	Te
ث	Tsa	s	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h}	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	sy	Es dan ye
ص	Sad	s{	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	d{	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta	t{	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	z}	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas

غ	Gain	g	Ge
ف	Fa	f	Ef
ق	Qaf	q	Qi
ك	Kaf	k	Ka
ل	Lam	l	El
م	Mim	m	Em
ن	Nun	n	En
و	Waw	w	We
ه	Ha	h	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	y	ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal dan monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
_____	Fath{ah	A	a
_____	Kasrah	I	i
_____	d{ammah	U	u

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ي _____	Fath{ah dan ya	ai	a dan i
و _____	Fath{ah dan waw	au	a dan u

Contoh:

- Kataba: كتب
- Fa'ala: فعل
- Kaifa: كيف

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا _____	Fath{ah dan alif atau ya	a	a dan garis di atas
ي _____	Kasrah dan ya	i	i dan garis di atas
و _____	d{ammah dan waw	u	u dan garis di atas

Contoh:

- Qa>la: قال
- Rama>: رما
- Qi>la: قيل

d. Ta Marbu>t{ah

Transliterasi untuk ta Marbu>t{ah ada dua:

1. *Ta Marbu>t{ah* hidup

Ta Marbu>t{ah yang hidup atau mendapat harkat *fath{ah*, *kasrah* dan *d{ammah*, transliterasinya (t).

2. *Ta Marbu>t{ah* mati

*Ta Marbu>t{ah* yang mati mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).

3. Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta Marbu>t{ah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- *Raud{ah al-atfa>l* – *raud{atul atfa>l*: روضة الأطفال
- *al-Madi>nah al-Munawwarah*: المدينة المنورة
- *t{alh{ah*: طلحة

e. Syaddah (*tasydi>d*)

*Syaddah* atau *tasydi>d* yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydi>d*, dalam transliterasi ini tanda *tasydi>d* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- *Rabbana>*: ربنا
- *Nazzala*: نزل
- *al-birr*: البر
- *al-hajj*: الحج

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال , namun dalam transliterasi ini, kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*, ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiah* maupun *qamariah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: الرجل
- as-sayyidu: السيد
- asy-syamsu: الشمس
- al-qalamu: القلم
- al-jalalu: الجلال

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzu>na: تأخذون
- an-nau': النوء
- syai'un: شئى
- inna: إن
- umirtu: أمرت
- akala: أكل

#### h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, maka dalam transliterasinya ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

#### i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan huruf Arab tidak dikenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa ma> muhammadun illa> rasu>l
- Inna> awwala baitin wudi'a linna>si lallazi> bi bakkaata muba>rakan
- Syahru ramad{a>n al-lazi> unzila fi>hi al-qur'a>nu.
- Wa laqad ra 'a>hu bil ufuq al-mubi>n.
- Alhamdu lilla>hi rabbil 'a>lami>n.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Nasrun minalla>hi wa fathun qari>b.
- Lilla>hi al-amru jami>'an.
- Lilla>hil-amru jami>'an.
- Walla>hu bikulli syai'in 'ali>m.

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Batasan Istilah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	9
G. Hasil Penelitian Terdahulu .....	10
<b>BAB II : LANDASAN TEORETIS .....</b>	<b>14</b>
A. Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	14
1. Pengertian Komunikasi Efektif .....	14
2. Hukum Komunikasi Efektif .....	15
B. Komunikasi Interpersonal .....	45
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	45
2. Karakteristik Komunikasi Interpersonal .....	45
3. Fungsi Komunikasi Interpersonal .....	46
4. Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	46
5. Proses Komunikasi Interpersonal.....	47
6. Pentingnya Komunikasi Interpersonal .....	48

7. Teori-Teori Komunikasi Interpersonal .....	50
C. Kinerja.....	54
1. Pengertian Kinerja.....	54
2. Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Kinerja.....	57
3. Pengukuran Kinerja.....	65
4. Penilaian Kinerja.....	68
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>70</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	70
B. Informan Penelitian.....	73
C. Teknik Pengumpulan Data.....	74
D. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	76
E. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	77
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>78</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	78
B. Efektivitas Komunikasi Interpersonal Kepala Siaran .....	84
C. Fungsi dan Program Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM .....	93
D. Hambatan Komunikasi Interpersonal Kepala Siaran dalam Meningkatkan Kinerja Penyiar di Radio Arrisalah FM .....	107
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	<b>110</b>
A. Kesimpulan .....	110
B. Saran-Saran .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1: Tata Cara Penilaian .....	17
Tabel 2: Tahapan Pelaksanaan Penelitian .....	61
Tabel 3: Keadaan Kru dan Karyawan Radio Arrisalah FM.....	69
Tabel 4: Keadaan Sarana dan Fasilitas Radio Arrisalah FM .....	70

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1: Proses Komunikasi Interpersonal.....	17
Gambar 2: Diagram Skematis Teori Perilaku dan Kinerja .....	53

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kemampuan memahami orang lain dalam berkomunikasi merupakan salah satu modal yang paling besar bagi kesuksesan seseorang di bidang pekerjaan apa pun. Bila kita mampu menyampaikan gagasan, pikiran, dan pesan dengan lebih lengkap dan lebih jelas kepada siapa pun, serta memiliki kemampuan untuk mempelajari dan memahami gaya komunikasi orang lain, maka keberhasilan dapat lebih mudah diraih.<sup>1</sup>

Radio sebagai salah satu bentuk organisasi, tidak terpisahkan dari masalah komunikasi. Sebagaimana organisasi akan berjalan dengan aktivitas yang terarah, terkoordinasi, dan relevan dengan diterapkannya sistem komunikasi yang efektif. Demikian halnya dengan Radio sebagai media massa. Radio sebagai media yang menyampaikan kepada khalayak, ditentukan oleh sistem komunikasi yang efektif.

Kehidupan manusia tidak bisa lepas dari sebuah komunikasi, baik yang bersifat verbal maupun non verbal. Komunikasi itu sendiri berlangsung dalam berbagai konteks, mulai dari komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, komunikasi organisasi sampai dengan komunikasi massa. Masing-masing konteks memiliki karakteristik unik yang semuanya menghendaki adanya efektivitas dalam prosesnya.<sup>2</sup>

Sosok penyiar radio diasumsikan menjadi faktor yang paling menentukan dalam pencapaian keberhasilan sebuah radio siaran. Karena itu, penyiar yang ditugaskan untuk menyiarkan program di radio tertentu hendaknya memiliki kinerja yang maksimal. Dengan kinerja yang maksimal, maka apapun program yang direncanakan dalam di radio tersebut dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan materi dan waktu yang ditetapkan. Sebaliknya bila kinerja penyiar tidak

---

<sup>1</sup>Erwin Parengkuan, *Click!, Strategi Taktis Berkomunikasi Dengan Berbagai Kepribadian* (Jakarta: MRA Media Publishing House, 2010), h. 3.

<sup>2</sup>Suciati, *Komunikasi Interpersonal Sebuah Tinjauan Psikologis dan Perspektif Islam* (Yogyakarta: Buku Litera Yogyakarta, 2015), h. 1.

maksimal, secara tidak langsung tentu akan berpengaruh negatif terhadap prestasi dari radio siaran tersebut.

Dalam bahasa Inggris, penyiar disebut *announcer*, orang yang mengumumkan, karena penyiar minimal mengumumkan judul lagu dan penyanyi yang diperdengarkan. Disebut juga *host* (tuan rumah). Artinya, yang punya acara. Kadang disebut juga *DJ (Disk Jockey)*, yaitu perangkai lagu. Sedangkan secara umum, orang-orang yang bekerja di sebuah stasiun radio, utamanya di bagian program siaran, disebut *broadcaster*.<sup>3</sup>

Banyak orang yang beranggapan, profesi sebagai penyiar radio itu gampang sekali, tinggal duduk di balik meja operator, *cuap-cuap*, memutar lagu. Tapi setelah seseorang bergelut di dunia penyiaran ternyata tidak semudah yang dibayangkan.

Dunia siaran radio itu penuh dengan tantangan, utamanya tantangan untuk bisa dekat dengan pendengar atau memikat perhatian dan hati mereka. Mendekati pendengar di udara, tentu jauh lebih sulit dengan pendekatan di darat, dalam pergaulan sehari-hari. Salah satu penyebabnya adalah karena kita tidak berhadapan langsung dengan pendengar kita dan melihat wajahnya, matanya, senyumnya dan lain sebagainya.

Tantangan lain, pendengar sudah semakin selektif. Tentunya stasiun radio yang bisa memberikan acara yang menarik untuk didengarlah yang akan banyak peminatnya. Dan ini dapat menguntungkan pihak radio untuk merangkul mitra kerja yang bisa dijadikan sponsor acara.<sup>4</sup>

Kinerja penyiar yang tidak maksimal, dapat terjadi disebabkan oleh banyak hal dan bermacam ragam, namun yang paling dominan yaitu kurang efektifnya komunikasi yang terjadi antara penyiar dengan Kepala Siaran sebagai kepala dari para penyiar itu sendiri.

Kepala Siaran adalah orang yang memiliki kekuatan dan kewenangan dalam pengelolaan radio. Kepala Siaran berperan dalam pemberdayaan seluruh penyiar radio. Satu hal penting dalam pengelolaan radio adalah Kepala Siaran

---

<sup>3</sup>Asep Syamsul M. Romli, *Jadi Penyiar itu Asyik Lho!*(Bandung: Penerbit Nuansa, 2007), h. 49.

<sup>4</sup>*Ibid.*

dituntut memiliki kemampuan berkomunikasi untuk menciptakan dan membina hubungan dengan penyiarnya dalam organisasi yang ia pimpin.

Komunikasi yang terjalin dengan baik membantu terjalinnya hubungan kerja dan hubungan antar pribadi yang baik dan harmonis di tiap personil yang ada di radio. Hal ini akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan akan meningkatkan keinginan si penyiari dalam menciptakan produktivitas yang lebih tinggi.

Kemampuan berkomunikasi sangat berpengaruh kepada keberhasilan seorang pemimpin, termasuk Kepala Siaran. Mengapa? Karena salah satu tugas utama Kepala Siaran adalah mengelola staf dan pihak-pihak lain yang terkait, agar bekerja secara optimal atau berperan serta secara aktif dalam program pengembangan radio. Salah satu unsur pokok dalam pengelolaan staf adalah berkomunikasi, menyampaikan gagasan atau program, meyakinkan berbagai pihak akan pentingnya program tersebut, sehingga orang lain terdorong untuk ikut mendukungnya. Orang lain akan terdorong untuk membantu, jika Kepala Siarandapat mengkomunikasikan gagasan/program tersebut secara efektif.

Dengan memahami paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa Kepala Siaran sebagai pimpinan para penyiari perlu menciptakan dan membina suatu hubungan dengan penyiarnya untuk membawa penyiarnya turut bertanggung jawab dan termotivasi dalam menjalankan program radio.

Salah satu keterampilan berkomunikasi adalah keterampilan berkomunikasi secara interpersonal. Keterampilan ini membantu Kepala Siaran dalam menciptakan hubungan dengan para penyiari radio. Apabila dibandingkan dengan bentuk-bentuk komunikasi lainnya, maka komunikasi interpersonal dinilai paling ampuh dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini, dan perilaku orang. Sistem komunikasi dalam organisasi yang dijalankan dengan baik dan efektif aka mempermudah pencapaian tujuan organisasi.

Dalam kenyataan di lapangan, fenomena yang muncul menunjukkan bahwa sistem komunikasi yang terjalin di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa kurang terbina dengan baik. Hal ini seringkali muncul dalam permasalahan komunikasi adalah Kepala Siaran tidak menjalankan tugasnya dengan baik seperti

penyampaian informasi yang tidak utuh, lebih menekankan pribadi Kepala Siarandan kurang memperhatikan kepentingan penyiar untuk didengarkan, atau kebalikannya, di mana penyiar hanya mementingkan tugas bersiaran tanpa berusaha mengembangkan hubungan baik dengan Kepala Siarandan para penyiar yang lain.

Tentunya hal ini menyebabkan hubungan yang kurang harmonis antara kedua belah pihak. Akibat yang ditimbulkan lebih buruk terlihat dari suasana dan kondisi kerja yang kurang baik, bahkan kinerja ikut menurun. Lebih jauh lagi, ini akan berdampak buruk dalam pencapaian tujuan instansi, dalam hal ini tujuan penyiaran yang telah ditetapkan bersama. Di pihak lain, keadaan penyiar yang secara kuantitas masih jauh dari harapan dalam membentuk dan menghasilkan pola pendidikan yang lebih baik.

Perlunya penanganan masalah dengan baik supaya hal tersebut tidak menghambat program radio sehingga hubungan kerja dapat dikelola dan dikoordinasi. Lebih jauh lagi, akan menciptakan suasana kerja yang harmonis dan kondusif untuk peningkatan mutu Radio Arrisalah FM.

Hasil penelitian Hinrich menunjukkan bahwa pimpinan menghabiskan 81% waktunya untuk berkomunikasi, seperti mengadakan wawancara, pembicaraan melalui telepon, membuat disposisi, membuat memo, memberikan perintah, menulis surat, membuat pidato, mengadakan pertemuan sosial dan sebagainya. Sehingga Rogers menyifatkan komunikasi sebagai nadi bagi sebuah lembaga. Hal ini berarti tanpa sistem komunikasi yang efektif, tujuan lembaga tidak akan tercapai sebagaimana yang diinginkan.

Suatu hal yang perlu diketahui oleh Kepala Siaran adalah keadaan penyiar yang mempunyai sikap, perasaan, tingkah laku, kepribadian dan kemampuan yang berbeda-beda. Mereka juga memerlukan informasi yang bermacam-macam. Mereka ingin mengetahui tujuan lembaga, perencanaan dan program lembaga serta strategi untuk mencapainya. Mereka juga ingin mengetahui setiap masalah yang dialami oleh lembaga serta usaha yang ditempuh untuk mengatasinya.

Di samping itu, penyiar juga mempunyai masalah yang berhubungan dengan tugas ataupun luar tugas mereka. Mereka juga mempunyai *uneg-uneg*

yang berkenaan dengan tugas, gaji, dan peraturan lembaga dan perlu diketahui oleh Kepala Siaran. Mereka memerlukan umpan balik atau penilaian tentang prestasi kerja mereka. Semua persoalan tersebut hanya dapat terungkap melalui komunikasi antar personil yang akrab antar Kepala Siaran dan penyiar. Sehingga mereka puas dalam melakukan pekerjaannya serta setia terhadap lembaga tempat mereka bekerja.

Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa sebagai salah satu media penyiaran juga mengalami hal yang sama. Kepala Siaran harus banyak berkomunikasi dengan para penyiarnya. Sehingga informasi penting yang menyangkut dengan Radio dan terkait dengan pelaksanaan tugas-tugas penyiar dapat diketahui.

Di samping itu, mereka juga dapat menginformasikan segala uneg-uneg yang berhubungan dengan pekerjaan dan pribadi mereka. Pada gilirannya diharapkan mereka dapat melakukan pekerjaan dengan perasaan puas tanpa perasaan terpaksa dan asal-asalan, serta mereka merasa lebih setia terhadap Radio sebagai tempat mereka bekerja dan mengabdikan.

Namun selama ini belum pernah diteliti bagaimana komunikasi interpersonal Kepala Siaran, apakah sudah berjalan lancar atau belum. Padahal masalah ini amat perlu diteliti. Karena itu penulis merasa tertarik untuk meneliti masalah ini dengan judul **“Efektivitas Komunikasi Interpersonal Kepala Siaran Dalam Meningkatkan Kinerja Penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, bahwa pokok permasalahan dalam penelitian ini secara umum adalah “Bagaimanakah Efektivitas Komunikasi Interpersonal Kepala Siaran dalam meningkatkan kinerja penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa ?”.

Untuk lebih rincinya rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas komunikasi interpersonal Kepala Siaran Radio Arrisalah FM dalam meningkatkan kinerja penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa?.
2. Bagaimana fungsi dan program Kepala Siaran dalam meningkatkan kinerja penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa?
3. Apa saja hambatan komunikasi interpersonal Kepala Siaran dalam meningkatkan kinerja penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa?.

### C. Batasan Istilah

Untuk lebih memahami penelitian ini, maka peneliti membatasi judul penelitian ini dengan merincikan beberapa istilah yang ada dalam penelitian ini, yaitu:

#### 1. Efektivitas Komunikasi

Efektivitas komunikasi merupakan akar kata efektif berkomunikasi, atau berdaya guna dan berhasil.<sup>5</sup>

Agar komunikasi dapat dikatakan berhasil dan efektif, setidaknya bahasa harus memenuhi tiga fungsi, yaitu:

- a. Mampu mengenal dunia di sekitar kita
- b. Mampu berhubungan dengan orang lain
- c. Mampu menciptakan koherensi dalam kehidupan kita

Karena komunikasi adalah penyampaian informasi dan pengertian dari seseorang kepada orang lain<sup>6</sup>, maka sejumlah komponen dan unsur harus dipenuhi agar komunikasi dapat berjalan efektif, yaitu:

- a. Adanya *Source* (Sumber)
- b. Adanya *Communicator* (Komunikator)
- c. Adanya *Message* (Pesan)
- d. Adanya *Channel* (Saluran)
- e. Adanya *Communican* (Komunikan)

---

<sup>5</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia 2002*, (Jakarta: Balai Pustaka, Edisi III), t.t, h. 43.

<sup>6</sup>Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998), h. 17.

f. Adanya Effect (Hasil yang diperoleh)<sup>7</sup>

Efektivitas komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil yang dicapai Kepala Siaran dalam menyampaikan tugas-tugas kepada penyiar agar penyiaran radio dapat berjalan dengan baik.

## **2. Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi Interpersonal menurut Devito adalah “Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika”.<sup>8</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, yang dimaksud dengan komunikasi interpersonal dalam penelitian ini adalah pengiriman dan penerimaan pesan yang dilakukan oleh Kepala Siaran dengan penyiar dalam peranannya sebagai pemimpin para penyiar.

## **3. Kepala Siaran**

Kepala Siaran adalah pimpinan langsung para penyiar. Tugasnya antara lain; membuat jadwal siaran, memantau stasiun atau mengontrol program untuk menjaga konsistensi dan kualitas produksi (*quality control*), mengembangkan dan melaksanakan format siaran, mempekerjakan dan mengatur staf siaran sesuai dengan format siaran, mengikuti perkembangan persaingan dan *tren* yang mungkin mempengaruhi pemrograman, mengatur kegiatan bidang pemberitaan dan masalah umum, bertanggung jawab atas kelancaran dan mengatasi masalah yang muncul dalam hal program siaran, bertanggung jawab atas peningkatan kualitas siaran serta kinerja dan kualitas SDM penyiar.<sup>9</sup>

Kepala Siaran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang yang membuat jadwal siaran, mengontrol jadwal siaran yang sudah dibuat, membagi tugas siaran kepada masing-masing penyiar dan mengawasinya serta memberikan penilaian kepada mereka.

---

<sup>7</sup>H. Widjaja, *Komunikasi dan Humas*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 12.

<sup>8</sup>Purwanto, *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Terhadap Iklim Kerja Guru*, (Bandung: Skripsi UPI, 2004), h. 11.

<sup>9</sup>Asep Syamsul M. Romli, *Jadi Penyiar itu Asyik*, h. 41-42.

#### **4. Kinerja**

Kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, atau kemampuan kerja.<sup>10</sup>

Kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kinerja penyiar Radio Arrisalah FM.

#### **5. Penyiar**

Penyiar adalah orang yang menyiarkan program-program di radio.

Dan penyiar yang dimaksud disini adalah penyiar Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa.

### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui Efektivitas komunikasi interpersonal Kepala Siaran dalam meningkatkan kinerja penyiar Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa.

Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Efektivitas komunikasi interpersonal Kepala Siaran dalam meningkatkan kinerja penyiar Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa.
2. Fungsi dan program Kepala Siaran sebagai orang yang bertanggung jawab atas peningkatan kualitas siaran serta kinerja dan kualitas SDM penyiar.
3. Untuk mengetahui hambatan komunikasi interpersonal Kepala Siaran dalam meningkatkan kinerja penyiar Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa.

### **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini berguna sebagai berikut:

---

<sup>10</sup><http://pusatbahasa.diknas.go.id/kbbi/index.php>, dikutip pada hari Rabu, 7 Januari 2015..

1. Penelitian ini adalah sebagai tugas akhir bagi peneliti untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Komunikasi Islam di lingkungan Program Pasca Sarjana UIN Sumatera Utara.
2. Penelitian ini juga sangat bermanfaat bagi seluruh kru dan pegawai Radio Arrisalah FM untuk mengetahui bagaimana peran Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa.
3. Bagi Kepala Siaran dan penyiar Radio Arrisalah FM, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan koreksi dan masukan untuk pengembangan dan kemajuan Radio Arrisalah FM.
4. Bagi akademisi, sebagai perbendaharaan ilmu pengetahuan terutama dalam disiplin ilmu komunikasi.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Untuk lebih runtutnya pembahasan terhadap objek penelitian ini, maka hasil penelitian yang diperoleh disajikan secara sistematis dalam lima bab, dan pada setiap bab terdapat beberapa sub bab. Sistematika dimaksud adalah sebagai berikut:

Bab I merupakan bagian pendahuluan, di dalamnya dikemukakan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan istilah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan bagian landasan teoritis yang di dalamnya dikemukakan Efektivitas komunikasi, unsur komunikasi efektif, beberapa hukum komunikasi efektif, mengenal Kepala Siaran, kinerja penyiar.

Bab III merupakan bab metodologi penelitian yang berisikan lokasi dan jadwal penelitian, informan penelitian, alat pengumpul data, teknik pengolahan dan analisa data, teknik pemeriksaan keabsahan data.

Bab IV merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang berisikan, Efektivitas komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa.

Bab V merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran-saran.

## G. Hasil Penelitian Terdahulu

Sejauh pengetahuan penulis, topik yang sama belum pernah diteliti oleh orang lain. Kendati demikian penelitian yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal dan kinerja sudah banyak. Oleh karena itu, beberapa diantaranya juga menjadi rujukan sekunder dalam penelitian ini. Diantara penelitian yang dimaksud adalah:

- a. "Hubungan Motivasi Kerja Guru dan Komunikasi Interpersonal Kepala Madrasah Dengan Kepuasan Kerja di Madrasah Ibtidaiyah Swasta Se-Kecamatan Medan Timur", 2010, diteliti oleh Elfi Yanti Ritonga, program studi Komunikasi Islam pada Program Pasca Sarjana Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tentang hubungan motivasi kerja guru dengan kepuasan kerja di MIS se-Kecamatan Medan Timur, kemudian juga membahas tentang hubungan komunikasi interpersonal Kepala Madrasah dengan kepuasan kerja di MIS se-Kecamatan Medan Timur. Serta membahas tentang hubungan motivasi kerja guru dan komunikasi interpersonal Kepala Madrasah dengan kepuasa kerja di MIS se-Kecamatan Medan Timur.

Data penelitian ini dikumpulkan melalui teknik kuisisioner dengan jumlah responden sebanyak 40 orang guru yang diambil dengan total sampling dari populasi. Analisis data menggunakan teknik kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Pengolahan dan analisis data menggunakan bantuan *software* komputer SPSS versi 12.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Pertama, hubungan antara variabel motivasi kerja guru dengan kepuasan kerja di MIS se-Kecamatan Medan Timur adalah signifikan dan positif. Dilihat berdasarkan tingkat keeratan hubungan kedua variabel adalah 527. Kedua, hubungan antara variabel komunikasi interpersonal kepala madrasah dengan kepuasan kerja di MIS se-Kecamatan Medan Timur adalah signifikan dan positif. Dilihat dari tingkat keeratan hubungan

kedua variabel adalah 0,650. Ketiga, hubungan antara kedua variabel bebas (motivasi kerja guru dan komunikasi interpersonal kepala madrasah) dengan variabel terikat (kepuasan kerja) menunjukkan angka korelasi sebesar 0,469. Hal ini berarti, diuji secara bersama-sama kedua variabel bebas (motivasi kerja guru dan komunikasi interpersonal kepala madrasah) memiliki hubungan yang sangat signifikan dan positif dengan variabel terikat (kepuasan kerja). Arah hubungan kedua variabel adalah positif dan nyata.

- b. "Efektivitas Komunikasi Badan Penasihat, Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) dalam Membina Keluarga Sakinah di Kecamatan Teluk Nibung Tanjung balai", 2013, diteliti oleh Sari Putra, program studi Komunikasi Islam pada Program Pasca Sarjana Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara.

Dalam penelitian ini diungkapkan sejauh mana tingkat efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh Badan Penasihat, Pembinaan dan pelestarian Perkawinan (BP4) dalam membina Keluarga Sakinah di Kecamatan Teluk Nibung Tanjung Balai, kemudian juga membahas mengenai fungsi dan program BP4 itu sendiri, serta mengupas apa saja hambatan yang didapatkan dalam proses komunikasi yang dilakukan antara Badan Penasihat, Pembinaan dan pelestarian Perkawinan (BP4) dengan masyarakat yang menjadi pasien (komunik) dari mereka.

Hasil dari penelitian ini adalah dikemukakan bahwa komunikasi yang dibangun oleh Badan Penasihat, Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) Teluk Nibung Tanjung Balai sangat efektif dalam Membina Keluarga Sakinah di daerah tersebut. Kemudian diungkapkan juga seputar fungsi dan program dari Badan Penasihat, Pembinaan dan pelestarian Perkawinan (BP4), yang berfungsi sebagai tempat untuk menyelesaikan segala permasalahan rumah tangga yang dihadapi oleh pasangan suami istri yang sedang bertikai. Juga diungkap berbagai hambatan yang ditemukan dalam proses

komunikasi tersebut; baik hambatan internal maupun hambatan eksternal. Hambatan internal yang ditemui adalah, a). Kemampuan managerial pengurus Badan Penasihat, Pembinaan dan pelestarian Perkawinan (BP4) belum memadai. b). Belum optimalnya pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Penasihat, Pembinaan dan pelestarian Perkawinan (BP4) karena masih lemahnya sumber daya manusia serta terbatasnya sarana dan prasarana pendukung. c). Sosialisasi terhadap keberadaan dan peran Badan Penasihat, Pembinaan dan pelestarian Perkawinan (BP4) masih kurang, sehingga masyarakat belum mengenal dan tidak dapat memanfaatkan pelayanan konsultasi Badan Penasihat, Pembinaan dan pelestarian Perkawinan (BP4). d). Posisi Badan Penasihat, Pembinaan dan pelestarian Perkawinan (BP4) terkait dengan bantuan APBN dan APBD dalam membiayai penasihat tersebut belum jelas. Hambatan eksternal yang ditemui adalah a). Rendahnya pengetahuan klien terhadap ilmu pengetahuan terutama tentang ilmu keagamaan sehingga komunikasi terkadang terhambat dalam menyelesaikan rumah tangga mereka. b). Terlambat mengajukan ke Badan Penasihat, Pembinaan dan pelestarian Perkawinan (BP4) pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Teluk Nibung dan sudah dapat sempat mengajukan gugatan ke pengadilan agama. c). Jauhnya tempat tinggal salah seorang pihak baik suami atau isteri sehingga sulit dijangkau untuk menghadirkan dalam proses penasihat. d). Kurangnya perhatian dari masyarakat terhadap perlunya kursus Bimbingan Penasihat Perkawinan yang dilaksanakan BP4 secara kolektif sehingga bimbingan terkadang baru dilaksanakan seketika hendak melaksanakan pernikahan, hal ini mengakibatkan kurang seriusnya mengikuti penasihat. e). Teluk Nibung merupakan pintu gerbang masuk arus budaya asing melalui pelabuhan Teluk Nibung Indonesia dan Food Klang Malaysia, sehingga *berinflikasi* terhadap perubahan-perubahan nilai, dan merambah ke rumah tangga.

- c. "Iklim Komunikasi Interpersonal Pada Baitul Maal Wat Tamwil Gerakan Pemuda Al-Washliyah mandiri Sumatera Utara", 2010, diteliti oleh Azra'i Harahap, program studi Komunikasi Islam pada Program Pasca Sarjana Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara.
- d. "Hubungan Komunikasi Antar Pribadi Pimpinan Bawahan dan Kepuasan Kerja dengan Kesetiaan Kepada Kantor Departemen Agama RI Kabupaten Labuhan Batu", 2012, oleh T.A. Saladin. Penelitian tersebut adalah penelitian kuantitatif yang bersifat korelasional.

Berdasarkan beberapa kajian pustaka yang telah dipaparkan di atas, maka judul ini diangkat atas dasar ketertarikan penulis untuk meneliti tentang Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam meningkatkan kinerja.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORETIS**

#### **H. Efektivitas Komunikasi Interpersonal**

##### **1. Pengertian Komunikasi Efektif**

Efektivitas komunikasi atau yang sering disebut sebagai komunikasi yang efektif adalah suatu komunikasi yang memberikan manfaat dan berdaya guna serta berhasil guna dan komunikasi dengan hasil yang sangat memuaskan.<sup>11</sup>

Efektivitas merupakan wujud dari kemampuan untuk mendayagunakan sesuatu secara tepat sesuai dengan standar yang jelas dan dapat diterima secara universal. Dalam konteks ini, efektivitas menunjukkan taraf mencapai tujuannya secara ideal, tarap efektivitasnya dapat dinyatakan dengan ukuran-ukuran yang agak pasti. Pandangan ini memfokuskan bahwa efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai suatu tujuan dengan ukuran yang pasti.

Siagian mengemukakan bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar diterapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya.<sup>12</sup> Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas sebagai suatu kegiatan yang tepat sasaran, berdaya guna dan berhasil guna untuk mencapai tujuan dalam implementasi suatu kegiatan tertentu.

Menurut Jalaluddin Rakhmat, efek dapat terjadi pada tataran yaitu; efek kognitif, yaitu terjadi jika ada perubahan pada apa yang diketahui, dipahami, dan dipersepsi oleh khalayak. Efek ini berkaitan dengan transmisi pengetahuan, kepercayaan, atau informasi. Efek efektif, yaitu timbul jika ada perubahan pada apa yang dirasakan, disenangi, atau dibenci khalayak, meliputi segala yang berkaitan dengan emosi, sikap serta nilai. Efek behavioral, yaitu merujuk pada perilaku nyata yang dapat diamati, yang meliputi pola-pola tindakan, kegiatan, atau kebiasaan tindakan berperilaku.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup>M. Dahlan al-Bariri, *Kamus Istilah Populer* (Surabaya: Arkola, t.t), h. 128.

<sup>12</sup>Sondang P. Siagian, *Filsafat Administrasi* (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), h. 200.

<sup>13</sup>Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2009), h. 223-239.

Andre Hardjana mengemukakan bahwa efektivitas komunikasi ditentukan oleh penerima pesan dan bukan oleh pengirim pesan.<sup>14</sup>

## 2. Hukum Komunikasi Efektif

Setiap orang berkomunikasi tentu menginginkan hasil yang baik dan berdaya guna atau sering disebut efektif, maka oleh karena itu, setiap komunikasi yang efektif harus dapat memperhatikan dan mengenal lima hukum yang dikemukakan oleh para ahli sebagai pondasi utama dalam membangun sebuah komunikasi efektif.<sup>15</sup>

### a. Hukum *Respect*

Komunikasi yang efektif harus dibangun dari sikap menghargai terhadap setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang disampaikan. Rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum yang pertama dalam berkomunikasi dengan orang lain karena pada prinsipnya manusia ingin dihargai dan dianggap penting. Jika komunikasi dibangun diatas rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati, akan lahir kerjasama yang sinergis sehingga efektifitas kinerja seorang individu maupun organisasi sebagai sebuah tim dapat ditingkatkan.<sup>16</sup>

Hukum *Respect* ini adalah suatu hukum pengembangan komunikasi yang efektif dalam menghadapi sikap setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan. Rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum utama dalam berkomunikasi dengan orang lain yaitu klien kita.<sup>17</sup>

Menurut Dale Carnegie dalam bukunya *How to Win Friends and Influence People*, rahasia terbesar yang merupakan salah satu prinsip dasar dalam berurusan dengan manusia adalah dengan memberikan penghargaan yang jujur dan tulus. Seorang ahli psikologi yang sangat terkenal William James juga mengatakan bahwa prinsip paling dalam pada sifat dasar manusia adalah kebutuhan untuk

---

<sup>14</sup> Andre Hardjana, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: PT Kompas Media Nusantara, 2016), h. 68.

<sup>15</sup> Ngainun Naim, *Dasar-Dasar Komunikasi Pendidikan* (Jogjakarta: Ar Ruzz Media, 2011), hal 46-60.

<sup>16</sup> *Ibid.*

<sup>17</sup> <http://wawan-adi.blogspot.co.id/2012/04/reach-lima-hukum-komunikasi-efektif.html>, dikutip pada tanggal 16 Juni 2016.

dihargai. Sifat ini merupakan rasa lapar manusia yang harus dipenuhi (bukan harapan atau keinginan yang bisa ditunda). Lebih jauh Carnegie mengatakan bahwa setiap individu yang dapat memuaskan kelaparan hati ini akan menggenggam orang dalam telapak tangannya.<sup>18</sup>

Salah satu sikap penting yang harus ditanamkan dalam diri setiap Muslim adalah sikap menghormati dan menghargai orang lain. Menghormati dan menghargai orang lain merupakan salah satu upaya untuk menghormati dan menghargai diri sendiri. Bagaimana orang lain akan menghormati dan menghargai diri kita, jika kita tidak mau menghormati dan menghargainya. Cara menghormati dan menghargai orang lain pun berbeda tergantung dalam keberagaman masing-masing.

Alqur'an juga telah menyebutkan di beberapa ayat tentang pentingnya saling menghormati satu sama lain; karena itu bisa menjadi suatu hal yang mengokohkan persatuan dan kesatuan antar sesama muslim. Serta belum tentu ketika kita menghina dan tidak menghormati orang lain lalu kita menjadi lebih baik dari mereka.

Allah berfirman di dalam Alqur'an:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا يَسْخَرُونَ مِنْ قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّنْ نِّسَاءِ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِاللِّقَبِ بِئْسَ الْأَسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَنْ لَّمْ يَتُبْ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ ﴿١١﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah sekumpulan orang laki-laki merendahkan kumpulan yang lain, boleh jadi yang ditertawakan itu lebih baik dari mereka. Dan jangan pula sekumpulan perempuan merendahkan kumpulan lainnya, boleh jadi yang direndahkan itu lebih baik. Dan janganlah suka mencela dirimu sendiri dan jangan memanggil dengan gelaran yang mengandung ejekan. Seburuk-buruk panggilan adalah yang buruk sesudah iman dan barangsiapa yang tidak bertobat, maka mereka itulah orang-orang yang zalim.”<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Ibid.

<sup>19</sup> Q.S. Al-Hujurat/49: 11.

Sebab turunnya ayat ini adalah bahwa dalam satu riwayat dikemukakan bahwa seorang laki-laki mempunyai dua atau tiga nama, dan dipanggil dengan nama tertentu agar orang itu tidak senang dengan panggilan itu. Ayat ini turun sebagai larangan untuk menggelari orang dengan nama-nama yang tidak menyenangkan. Diriwayatkan dalam kitab Sunan yang empat yang bersumber dari Jubair Ibnu Dahak menurut at-Tirmizî hadis ini hasan sahih.<sup>20</sup>

Dalam riwayat lain dikemukakan bahwa nama-nama gelaran di zaman jahiliyyah sangat banyak. Ketika Nabi Muhammad SAW memanggil seseorang dengan gelarnya, ada orang yang memberitahukan kepada Nabi bahwa gelar itu tidak disukainya. Maka turunlah ayat ini yang melarang memanggil orang dengan gelaran yang tidak disukainya. Diriwayatkan oleh Al-Hakim dan yang lainnya yang bersumber dari Abi Zubair Ibn Dja'ah. Dalam riwayat lain dikemukakan bahwa ayat ini turun berkenaan dengan Bani Salamah. Ketika Nabi Muhammad SAW tiba di Madinah orang-orang mempunyai dua atau tiga nama. Rasulullah memanggil seseorang yang disebutnya dengan salah satu nama itu, tetapi ada orang yang berkata: “Ya Rasulullah!, sesungguhnya ia marah dengan panggilan itu”. Ayat “*wala tana bazu bil alqab*” turun sebagai larangan memanggil orang dengan sebutan yang tidak disukainya. Ini diriwayatkan oleh Ahmad yang bersumber dari Abi Zubair Ibnu Dja'ah.<sup>21</sup>

Makna ayat ini adalah bahwa Allah SWT melarang menghina orang lain yaitu dengan mencela dan menghinanya. Maksudnya adalah dengan melakukan penghinaan terhadapnya, itu adalah merupakan suatu hal yang diharamkan oleh Allah SWT, karena bisa saja orang yang dihina tersebut lebih baik dan lebih mulia daripada orang yang menghina di sisi Allah SWT, dan mungkin saja dia lebih dicintai oleh Allah daripada orang yang menghinanya.<sup>22</sup>

As-Sa'di dalam tafsirnya mengemukakan makna ayat di atas bahwa maksudnya adalah ayat tersebut menerangkan tentang hak-hak seorang muslim

---

<sup>20</sup> Qamaruddin Saleh, dkk, *Asbab Nuzul, Latar Belakang Historis Turunnya Ayat-Ayat Al-Qur'an* (Bandung: Diponegoro, 1988), h. 473-474.

<sup>21</sup> *Ibid.*

<sup>22</sup> Sa'adiyyurrahman Al-Mubarakfuri, *et. al., Al-Misbahul Muni' fi Tahziib Tafsir Ibn Kasir* (Riyad): Percetakan Darus Salam, 2000), h. 1303.

terhadap muslim yang lainnya, yaitu dengan tidak menghina dan mengejek salah satu golongan dari golongan-golongan yang ada dengan semua perkataan, perbuatan dan tingkah laku yang menjurus kepada penghinaan terhadap golongan tersebut. Karena hal tersebut jelas diharamkan oleh Allah SWT dan tidak diperbolehkan, itu semua menunjukkan bahwa orang yang menghina tersebut merasa bangga dengan dirinya sendiri. Dan boleh jadi orang yang dihina tersebut jauh lebih baik daripada orang yang menghinanya, sebagaimana itu terjadi di kebanyakan orang dan merupakan fakta yang sering kita saksikan.<sup>23</sup>

Karena sesungguhnya mengolok-olok itu tidak akan terjadi dan dilakukan kecuali dari orang yang hatinya penuh dengan keburukan Akhlak, senantiasa membiasakan untuk melakukan perbuatan tercela.<sup>24</sup>

Dari makna ayat di atas, yang dimaksud dengan memperolok-olok ialah menganggap rendah derajat orang lain, meremehkannya dan mengingatkan cela-cela dan kekurangan-kekurangan dengan cara yang dapat menyebabkan ketawa. Cara ini dapat terjadi adakalanya meniru percakapan atau perbuatan orang tersebut, dan adakalanya dengan berjalan berisyarat dengan apa-apa yang menunjukkan ke arah tersebut.<sup>25</sup>

Berdasarkan beberapa penafsiran yang dikemukakan oleh para Ulama dalam menafsirkan ayat tersebut, maka penulis mencoba untuk memberikan pandangan tentang ayat di atas bahwa ayat tersebut menunjukkan bahwa menghormati dan menghargai orang lain adalah hal utama yang harus dilaksanakan oleh setiap muslim; serta kedudukan setiap muslim yang sama di mata Allah SWT. Tidak ada yang perlu kita sombongkan di dunia ini, karena itu semua bukanlah milik kita secara utuh.

Hampir tidak ada manfaat yang bisa kita dapatkan ketika kita menghina orang lain, akan tetapi yang didapatkan malah sebaliknya yaitu *kemudharatan* dan ketidak adaannya teman bagi kita selama menjalani kehidupan ini.

---

<sup>23</sup> 'Abdurrahman As-Sa'di, *Tafsir al-Karim al-Munir* (Beirut: Mu'assasah Ar-Risalah, 2002), h. 801.

<sup>24</sup> *Ibid.*

<sup>25</sup> Zainuddin, *Bahaya Lidah* (Jakarta: Bumi Aksara, 1994), h. 169.

Seperti yang sudah dikemukakan di atas bahwa larangan ini sangat tegas sekali disampaikan Allah SWT, sampai-sampai para ulama tafsir bersepakat akan keharamannya. Sesuatu yang diharamkan oleh Allah SWT maka itu akan sangat berat ancamannya.

Saling menghormati juga ada kaitannya dengan berkata dengan perkataan yang baik, karena ketika kita berkata yang baik kepada orang lain itu bisa menunjukkan jika kita menghormatinya.

Allah SWT berfirman di dalam Alquran:

﴿ قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّنْ صَدَقَةٍ يَتَّبِعُهَا أَذًى وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ ﴾

Artinya: “Perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik dari sedekah yang diiringi dengan sesuatu yang menyakitkan (perasaan si penerima). Allah Maha Kaya lagi Maha Penyantun”.<sup>26</sup>

Makna dari ayat ini sebagaimana disebutkan oleh As-Sa’di dalam tafsirnya bahwa itu masuk di dalamnya semua perkataan baik dan mulia yang diketahui oleh hati-hati manusia. Mendatangkan rasa gembira kepada seorang muslim dan juga mengandung makna menjawab pertanyaan orang dengan kata-kata yang baik dan mendoakannya.<sup>27</sup>

Di dalam ayat ini setidaknya Allah SWT menyebutkan ada 4 tingkatan dalam kebajikan, yaitu:

- 1) Nafkah yang terlahir dari niat yang s{alih{ dan pemberi nafkah tidak mengiringinya dengan menyebut-nyebutnya dan menyinggung perasaan penerima.
- 2) Berkata baik, yaitu kebajikan berupa perkataan dengan segala bentuknya yang mengandung kebahagiaan bagi seorang muslim, meminta maaf dari orang yang meminta apabila dia tidak memiliki apa yang diminta, dan sebagainya dari perkataan yang baik.

---

<sup>26</sup> Q.S. Al-Baqarah/2: 263.

<sup>27</sup> ‘Abdurrahman As-Sa’di>, *Taisir al-Karimirrahman fi Tafsir Kalamil Manna>n...*h. 113.

- 3) Kebajikan dengan memberi maaf dan ampunan kepada orang yang telah berlaku buruk kepada anda, baik dengan perkataan maupun dengan perbuatan. Dua yang terakhir ini lebih utama dan lebih baik dari tingkatan berikut.
- 4) Pemberi infak itu mengiringi infaknya dengan perlakuan menyakitkan kepada penerimanya karena dia telah mengotori kebaikannya tersebut dan dia telah berbuat baik dan jahat (sekaligus). Kebajikan yang murni walaupun sangat sedikit adalah lebih baik daripada kebajikan yang dicampuri oleh keburukan walaupun kebajikan itu banyak. Ini merupakan ancaman yang keras terhadap orang yang berinfaq yang menyakiti orang yang diberikan nafkahnya tersebut, sebagaimana yang dilakukan oleh orang-orang yang suka mencela, pandir dan bodoh.<sup>28</sup>

Kesimpulan yang dapat penulis rangkum dari penafsiran ayat ini adalah bahwa penghormatan yang kita berikan kepada orang lain bisa juga dari kata-kata yang keluar dari mulut kita sendiri. Betapa banyak orang yang tersinggung dan sakit hati hanya karena ucapan yang kita sampaikan.

Dahsyatnya kata-kata mampu membuat orang lain terluka, kata-kata yang tidak perlu untuk disampaikan hendaknya difikirkan terlebih dahulu sebelum disampaikan kepada orang yang menjadi lawan bicara kita. Penyesalan selalu datang di akhir dan tidak pernah datang di awal. Maka sebelum kita menyesal dengan kata-kata yang kita sampaikan, sebaiknya kita bijak dan cerdas dalam memilihnya agar terjalin rasa saling menghormati di antara sesama.

#### b. Hukum *Empathy*

Empati dapat diartikan sebagai kemampuan untuk merasakan apa yang orang lain rasakan dan dapat melakukan sesuatu yang nyata untuk mewujudkan rasa kepedulian kita terhadap apa yang orang lain alami.<sup>29</sup> Defenisi menandakan bahwa selain dari aspek kognitif dan afektif, maka empati membutuhkan aspek konatif sebagai sebuah bentuk nyata kepedulian kita terhadap penderitaan orang lain. Adapun Baron dan Byrne dalam Suciati menyatakan bahwa empati membuat

---

<sup>28</sup> <https://ngajjalquran.wordpress.com/2012/06/19/tafsir-surat-al-baqarah-ayat-263/>, diunduh pada tanggal 10 Juni 2016.

<sup>29</sup> Suciati, *Komunikasi Interpersonal...*, h. 81.

seseorang dapat memahami orang lain secara emosional, merasa simpatik, dan mencoba untuk ikut menyelesaikan masalah.<sup>30</sup>

Hukum *Empathy* ini adalah sebagai hukum yang kedua, dimana dalam hukum ini adalah kemampuan kita dalam menempatkan diri sebagai komunikator atau konselor pada situasi atau kondisi yang dialami oleh orang lain. Maka oleh karena itu, sebagai prasyarat utama dalam memiliki sikap *empathy* adalah kemampuan kita untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dahulu terhadap permasalahan klien kita sebelum dimengerti oleh orang lain.

Kata empati sering kita dengar dari orang-orang yang bekerja dalam bidang pelayanan kepada orang lain. Kata ini berasal dari Yunani yaitu *empathia* artinya kasih sayang atau perasaan mendalam. Dalam bahasa Jerman disebut *einfihlung* yaitu perasaan ke dalam. Empati termasuk dalam kajian psikologi positif, karena perasaan ini memang mendorong orang untuk berperilaku positif pada orang hingga menumbuhkan hubungan yang efektif.<sup>31</sup>

Dalam komponen kognitif, seseorang dapat memahami apa yang dialami orang lain, sedangkan komponen afektif berarti seseorang merasakan apa yang dialami orang lain. Dalam komponen kognitif dan afektif biasanya diikuti dengan komponen konatif. Dengan ketiga komponen ini, terdapat kemampuan dalam diri manusia untuk mengambil perspektif dari posisi orang lain dan memungkinkan orang untuk bertindak sesuai dengan apa yang dilakukan orang lain karena kesedihannya, menolong secara langsung terhadap korban bencana alam, dan sebagainya.<sup>32</sup>

Dengan kata lain, empati dapat dipahami juga sebagai kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, melalui sudut pandang dan kacamata orang tersebut. Dalam empati, seseorang secara emosional maupun intelektual mampu memahami apa yang dirasakan dan dialami orang lain. Orang yang empatik mampu memahami

---

<sup>30</sup> *Ibid.*

<sup>31</sup> *Ibid.*

<sup>32</sup> *Ibid.*

motivasi dan pengalaman orang lain baik perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang.<sup>33</sup>

Ada baiknya, kita telusuri lagi satu persatu defenisi-defenisi empati hingga kita peroleh kesimpulan yang general tentang empati:<sup>34</sup>

- Ivey, mendefinisikan empati sebagai melihat dunia melalui mata orang lain, mendengar seperti orang lain mendengar, merasakan dan menghayati dunia internal mereka. Namun orang yang berempati tetap menjadi diri sendiri bukan kehilangan identitasnya.
- Roders, menyatakan bahwa empati tidak hanya bersifat kognitif, tetapi juga meliputi emosi dan pengalaman.
- Decety dan Meyer menyatakan bahwa empati adalah rasa kesamaan perasaan yang dialami oleh diri dan orang lain, tanpa ada kebingungan antara satu dengan yang lainnya.
- Frans the Waal mendefinisikan empati sebagai kapasitas untuk dipengaruhi oleh dan pengalaman keadaan emosi orang lain, menilai pengertian orang lain serta mengidentifikasi dengan orang lain.
- Prosen H mendefinisikan empati sebagai bagian dari terapis, yaitu pemahaman emosional yang memungkinkan seseorang sebagai terapis untuk beresonansi dengan pasien seseorang secara mendalam dan emosional, sehingga mempengaruhi pendekatan terapi dan aliansi dengan pasien.
- Rosenberg, mendefinisikan tentang koneksi empatik, yaitu pemahaman yang mendalam dimana kita melihat keindahan dalam orang lain, energi Ilahi dalam diri orang lain, kehidupan yang masih hidup di dalamnya.
- Schwartz menyatakan bahwa kita mengakui orang lain berempati ketika kita merasa bahwa mereka telah secara akurat bertindak atau entah mengakui secara nyata atau tidak nyata nilai kita atau motivasi, pengetahuan kita, dan ketrampilan atau kompetensi kita terutama

---

<sup>33</sup> *Ibid.*

<sup>34</sup> *Ibid.* h. 83-84.

karena mereka mengakui pentingnya tindakan kita dengan cara yang dapat kita toleransi dari yang mereka akui.

- Lampert menyatakan bahwa empati adalah apa yang terjadi pada kita ketika kita meninggalkan tubuh kita sendiri dan menemukan diri kita baik sesaat atau jangka waktu yang lebih lama dalam pikiran orang lain. Kita mengamati realitas melalui matanya, emosinya, dan berbagi rasa sakitnya.

Dari beberapa pendapat para ahli seputar defenisi empati, penulis lebih condong kepada pendapat yang menyatakan bahwa empati dapat diartikan sebagai kemampuan untuk merasakan apa yang orang lain rasakan dan dapat melakukan sesuatu yang nyata untuk mewujudkan rasa kepedulian kita terhadap apa yang orang lain alami. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Suciati.

Defenisi ini menurut hemat penulis sangat ringkas dan mudah difahami; karena memang empati itu adalah kemampuan kita untuk ikut merasakan apa yang orang lain rasakan; misalnya ketika saudara kita sedang tertimpa musibah atau sedang dihadapkan kepada sebuah permasalahan yang besar, maka di sini kita dituntut untuk bersikap sebagai orang yang ikut merasakan apa yang sedang dialami oleh orang tersebut.

Empati muncul dalam diri manusia sejak bayi. Hofman dalam Pujianti menjelaskan tentang proses empati yang terjadi sejak awal dalam diri individu. Ketika umur satu tahun, anak-anak merasakan sakit pada dirinya apabila melihat anak lain jatuh dan menangis. Perasaannya sedemikian kuat mengikat sehingga ia menaruh ibu jarinya di mulut dan membenamkan kepalanya di pangkuan ibunya, seolah-olah dirinya yang terluka. Setelah tahun pertama, sang bayi menyadari bahwa ada perbedaan mereka dengan bayi-bayi yang lain, maka mereka mencoba untuk menghibur bayi lain yang menangis, misalnya dengan memberikan boneka beruangnya. Dengan berkembangnya usia, kematangan emosi pun berubah. Pada awal usia dua tahun, anak mulai memahami perasaan orang lain yang berbeda

dengan dirinya, sehingga mereka lebih peka terhadap isyarat-isyarat yang mengungkapkan perasaan orang lain.<sup>35</sup>

Pada akhir masa kanak-kanak, tingkat empati paling akhir muncul ketika anak sudah sanggup memahami kesulitan yang ada di balik situasi yang tampak dan menyadari bahwa situasi atau status seseorang dalam kehidupan dapat menjadi sumber beban stress kronis. Pada tahap ini, mereka dapat merasakan kesengsaraan suatu golongan, misalnya kaum miskin, kaum tertindas, maupun mereka yang terkucil dalam masyarakat. Keyakinan seperti ini dalam masa remaja dapat mendorong keyakinan moral yang berpusat pada kemauan untuk meringankan ketidakberuntungan dan ketidakadilan. Perasaan empati pada dasarnya bersifat positif dan berkontribusi terhadap perkembangan moral remaja. Dengan komponen kognitif empati, seseorang akan mampu untuk melihat keadaan psikis orang lain dalam perspektif orang lain tersebut.<sup>36</sup>

Dalam perkembangan selanjutnya, di usia 10 sampai 12 tahun, individu membentuk empati terhadap orang lain yang hidup dalam kondisi yang tidak menguntungkan, seperti orang miskin, orang cacat, maupun orang-orang yang dikucilkan. Kepekaan ini membantu anak-anak yang lebih tua untuk bertingkah laku altruistik pada akhirnya memunculkan rasa kemanusiaan pada perkembangan pandangan ideologis dan politik pada remaja.<sup>37</sup>

Dari pemaparan seputar penjelasan mengenai sejak kapan rasa empati itu muncul maka ada hal menarik yang ingin penulis sampaikan dalam tulisan ini, yaitu bahwa memang empati ini adalah merupakan satu hal yang ada pada diri manusia sejak bayi hingga dewasa. Perkembangan rasa empati yang dimiliki oleh seseorang juga berbeda-beda sesuai dengan tahapan usia mereka.

Oleh karena itu, sebenarnya empati itu adalah sebuah fitrah yang diberikan Allah SWT kepada setiap hamba-Nya sejak kecil, hanya saja apakah ketika seseorang sudah dewasa rasa itu masih terus ada dan melekat atau hilang sama sekali.

---

<sup>35</sup> *Ibid*, h. 86-87.

<sup>36</sup> *Ibid*.

<sup>37</sup> *Ibid*.

Menurut penulis bahwa komponen afektif dari empati juga termasuk rasa simpatik yang tidak hanya merasakan penderitaan orang lain, tetapi juga mengekspresikan kepedulian dan mencoba untuk melakukan sesuatu untuk meringankan penderitaan mereka, sehingga muncullah perilaku tolong menolong sebagai rasa simpatik dan peduli.

Kemampuan berempati masing-masing orang tidaklah sama. Diperlukan latihan untuk bisa berempati dengan sesama. Dalam Islam, empati sangat dianjurkan karena sebenarnya manusia hidup di dunia tidak lain adalah saling tolong-menolong dalam kesulitan. Islam menganjurkan umatnya untuk menjadi pemurah, dermawan, saling membantu, tolong menolong, dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT di dalam Alqur'a>n:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢١٧﴾

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat besar siksaan-Nya”.<sup>38</sup>

Makna dari ayat ini adalah untuk saling tolong menolong antara sesama manusia dalam kebaikan. Kebaikan di sini artinya adalah segala sesuatu yang dicintai dan diridhoi Allah SWT dari perbuatan yang terlihat atau tidak terlihat dari hak-hak Allah dan hak-hak manusia. Sedangkan maksud taqwa di ayat ini adalah segala sesuatu yang dilakukan untuk meninggalkan segala hal yang dibenci Allah SWT dan Rasul-Nya dari perbuatan yang terlihat dan yang tidak terlihat.<sup>39</sup>

Ibnu Katsir dalam tafsirnya mengemukakan seputar makna dari ayat tersebut adalah bahwa Allah SWT memerintahkan hambanya yang beriman untuk saling tolong-menolong dalam perbuatan kebaikan, dan meninggalkan kemungkarannya. Kemudian Allah SWT juga melarang untuk saling tolong

<sup>38</sup> Q.S. Al-Ma>’idah/5: 2.

<sup>39</sup> ‘Abdurrahma>n As-Sa’di>, *Taisi>r al-Kari>mirrahma>n fi> Tafsir>r Kala>mil... h.* 219.

menolong dalam kebatilan dan saling tolong menolong dalam perbuatan dosa dan hal-hal yang diharamkan.<sup>40</sup>

Al-Mawardi mengatakan bahwa Allah SWT mengajak untuk tolong menolong dalam kebaikan dengan beriringan dengan ketakwaan kepada-Nya. Sebab dalam ketakwaan, terkandung rid{a Allah SWT. Sementara saat berbuat baik, orang-orang akan menyukai (merid{ai). Barangsiapa memadukan antara rid{a Allah dan rid{a manusia, sungguh kebahagiaannya telah sempurna dan kenikmatan baginya sudah melimpah.<sup>41</sup>

Ibnul Qayyim menilai ayat di atas memiliki urgensi tersendiri, beliau menyatakan bahwa ayat yang mulia ini mencakup semua jenis bagi kemaslahatan para hamba, di dunia maupun di akhirat, baik antara mereka dengan sesama, ataupun dengan Rabbnya. Sebab seseorang tidak luput dari dua kewajiban; kewajiban individualnya terhadap Allah SWT dan kewajiban sosialnya terhadap sesama.<sup>42</sup>

Selanjutnya beliau memaparkan bahwa hubungan seseorang dapat terlukis pada jalinan pergaulan, saling tolong menolong dan persahabatan. Hubungan itu wajib terjalin dalam rangka mengharap rid{a Allah SWT dan menjalankan ketaatan kepada-Nya. Itulah puncak kebahagiaan seorang hamba. Tidak ada kebahagiaan kecuali dengan mewujudkan hal tersebut, dan itulah kebaikan serta ketakwaan yang merupakan inti dari agama.<sup>43</sup>

Dari pemaparan penafsiran ayat ini penulis memandang bahwa relevansi ayat ini dengan hukum komunikasi efektif yang dikemukakan yaitu empati adalah bahwa dalam hal ini Allah SWT memerintahkan kita untuk saling tolong menolong dalam kebaikan dan takwa yang termasuk dari bagian berempati terhadap sesama. Karena ikut meringankan beban orang lain dan saling tolong-

---

<sup>40</sup> S{afiyyurrahma>n Al-Muba>rakfu>ri>, *et. al., Al-Mis}ba>h}ul Muni>r fi> Tah}z/i>b... h. 351.*

<sup>41</sup> Muhammad Ibn Ahmad Al-Qurt{ubi, *Tafsi>r al-Qurt{ubi> al-Ja>mi' li ahka>mil Qur'a>n* (Beirut: Da>r al-Kita>b Al-'Arabi>, 1421 H), h. 45.

<sup>42</sup> <https://ustadzahliblog.wordpress.com/2012/05/30/tafsir-surat-al-maidah-ayat-2/>, diunduh pada tanggal 8 Juni 2016.

<sup>43</sup> *Ibid.*

menolong akan sangat membantu sekali dalam memasukkan rasa senang dan gembira untuk saudara-saudara kita.

Karena dengan gemar saling tolong menolong kita akan ikut merasakan penderitaan orang lain sehingga itu bisa menumbuhkan rasa empati kita terhadap saudara-saudara kita. Dalam iklim pekerjaan juga, rasa empati seperti ini dalam bentuk tolong menolong sangatlah dibutuhkan untuk menciptakan suasana kekeluargaan di antara atasan dan bawahan.

Rasulullah sendiri memberikan perumpamaan bahwa setiap muslim adalah bersaudara, dimana setiap muslim adalah satu tubuh, jika sebagian anggota sakit, maka seluruh anggota tubuh juga akan sakit. Dengan cara apa kita dapat melakukan tolong-menolong dengan saudara kita. Hal itu antara lain dilakukan dengan gemar menafkahkan harta kita untuk orang yang membutuhkan, sebagaimana firman Allah SWT di dalam Alqur'a>n:

مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنْبَتَتْ سَبْعَ سَنَابِلٍ فِي كُلِّ  
سُنْبُلَةٍ مِائَةٌ حَبَّةٌ وَاللَّهُ يُضْعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ ﴿٢٦١﴾

Artinya: “Perumpamaan (nafkah yang dikeluarkan oleh) orang-orang yang menafkahkan hartanya di Jalan Allah adalah serupa dengan sebutir benih yang menumbuhkan tujuh bulir, pada tiap-tiap bulir seratus biji. Allah melipat gandakan (ganjaran) bagi siapa yang Dia kehendaki. Dan Allah Maha Luas (karunia-Nya) lagi Maha mengetahui”.<sup>44</sup>

Makna ayat ini adalah penjelasan tentang bahwa Allah SWT akan melipat gandakan harta yang diinfakkan di jalan Allah dalam ketaatan, dan keridhoannya serta yang paling utama adalah infak untuk jihad di jalan Allah SWT.<sup>45</sup>

Apabila kita mengaitkan ayat ini dengan empati maka akan kita dapatkan bahwa menginfakkan harta kita di jalan Allah SWT untuk membantu sesama adalah hal yang juga termasuk turut merasakan beban yang dirasakan orang lain yang ada di sekitar kita.

---

<sup>44</sup> Q.S. Al-Baqarah/2: 261.

<sup>45</sup> ‘Abdurrahma>n As-Sa’di>, *Taisi>r al-Kari>mirrahma>n fi> Tafsi>r Kala>mil...*, h. 112-113.

Ayat ini sekaligus menjadi motivasi bagi kita untuk bisa saling berempati antar sesama manusia. Karena sekecil apapun bantuan yang kita berikan untuk saudara kita yang sedang dalam kesusahan, maka Allah SWT akan membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda. Tentu ketika kita ditanya apakah ingin mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, maka tentu jawabannya adalah kita semua menginginkannya.

Walaupun ayat ini lebih khusus berbicara seputar Jihad fi> sabi>lilla>h, akan tetapi hal itu juga bisa diaplikasikan ke dalam ibadah-ibadah dan perbuatan-perbuatan lainnya.

c. Hukum *Audible*

Hukum *Audible* ini adalah kemampuan kita memposisikan klien agar kita dapat didengar dengan baik. *Audible* adalah kemampuan kita sebagai komunikator atau konselor mentransfer pesan agar dapat diterima oleh klien kita. Hukum ini mengacu pada kemampuan kita untuk memanfaatkan media sehingga pesan kita dapat diterima dengan baik.<sup>46</sup>

*Audible* mengandung arti dapat didengar atau dimengerti dengan baik. Jika empati berarti kita harus mendengar terlebih dahulu ataupun mampu menerima umpan balik dengan baik, maka *audible* berarti pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan.<sup>47</sup>

Penyampaian informasi agar mudah diterima dapat menggunakan media yang cocok, sehingga penerima pesan betul-betul mengerti apa yang disampaikan oleh pemberi informasi atau komunikator.<sup>48</sup>

Menurut penulis bahwa komunikasi yang Anda lakukan harus dapat didengar dan dimengerti. Bagaimana cara agar pesan Anda mudah dimengerti? Bicaralah dengan jelas, intonasi dan kualitas suara yang pas. Gunakan bahasa yang mudah difahami. Kalau perlu Anda gunakan ilustrasi atau alat peraga.

---

<sup>46</sup> Ngainun Naim, *Dasar-Dasar Komunikasi ...*, h. 72.

<sup>47</sup> <http://rasimunway.blogspot.co.id/2011/05/reach-lima-hukum-komunikasi-efektif.html>, didownload pada tanggal 17 Juni 2016.

<sup>48</sup> Santi Indra Astuti, *Jurnalisme Radio Teori dan Praktik* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media: 2013), h. 42.

Kejelasan dalam menyampaikan pesan akan sangat membantu kita dalam menyampaikan tujuan, apa yang ingin kita sampaikan kepada komunikan. Semakin jelas perkataan yang disampaikan akan sangat membantu percepatan proses komunikasi yang terjadi.<sup>49</sup>

Hukum ini mengatakan bahwa pesan harus di sampaikan melalui media atau *delivery channel* hingga dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan. Hukum ini mengacu pada kemampuan untuk menggunakan berbagai media maupun perlengkapan atau alat bantu audio-visual yang akan membantu kita agar pesan yang kita sampaikan dapat diterima dengan baik.

Kunci utama untuk dapat menerapkan hukum ini dalam mengirimkan pesan adalah:

- 1) Buat pesan mudah untuk dimengerti
- 2) Fokus pada informasi yang penting
- 3) Gunakan ilustrasi untuk membantu memperjelas isi dari pesan tersebut
- 4) Taruhlah perhatian pada fasilitas yang ada dan lingkungan di sekitar
- 5) Antisipasi kemungkinan masalah yang akan muncul
- 6) Selalu menyiapkan rencana atau pesan cadangan (backup)<sup>50</sup>

Banyak media yang bisa digunakan dalam menyampaikan sebuah pesan kepada komunikan; baik itu media cetak maupun elektronik, visual dan audio visual, seperti Radio, televisi, internet, telepon genggam, SMS dan lain-lain. Kecanggihan teknologi tersebut sangat membantu kita untuk dapat menyampaikan pesan kepada orang lain.

Kita hidup dalam situasi di mana media tidak hanya satu-dua buah, tetapi ribuan jumlahnya. Bisa dikatakan, kita sekarang ‘dikepung’ oleh media. Terdapat jenis media yang berbeda-beda untuk setiap indra yang dimiliki oleh manusia. Atau, dengan kata lain, setiap indra ‘dilayani’ oleh media yang berbeda-beda. Mata dilayani oleh media audiovisual, telinga dilayani oleh media audio, penglihatan dilayani oleh cetak, dan lain-lain. Tak heran jika terjadi ‘banjir’

---

<sup>49</sup> *Ibid.*

<sup>50</sup> *Ibid.*

informasi, karena manusia pada saat yang sama menyerap beragam informasi menggunakan sejumlah indranya sekaligus.<sup>51</sup>

Menurut penulis bahwa hal ini tidak bisa dipungkiri, betapa memang perkembangan teknologi informasi khususnya sarana komunikasi sudah sangat banyak sekali, selalu saja ada inovasi yang diciptakan setiap harinya. Namun, sejauh mana kita menggunakan itu semua untuk kepentingan komunikasi yang efektif?.

Kita akan coba mengulas satu persatu seputar beberapa media tersebut:

#### 1) Radio

Radio memiliki sejumlah fungsi, seperti mentransmisikan pesan, mendidik, membujuk, dan menghibur. Dalam menyampaikan pesannya, radio bisa mengambil model komunikasi apa saja. Entah itu model satu arah, maupun dua arah. Model satu arah mengasumsikan radio sebagai komunikator tunggal yang menyampaikan pesan kepada khalayak pasif. Sedangkan model dua arah memosisikan radio sebagai komunikator yang melakukan interaksi timbal balik dengan khalayak aktif.<sup>52</sup>

#### 2) Televisi

Televisi adalah sebuah alat penangkap siaran bergambar. Kata televisi berasal dari kata *tele* dan *vision*; yang mempunyai arti masing-masing jauh (*tele*) dan tampak (*vision*). Jadi televisi berarti tampak atau dapat melihat dari jarak jauh. Penemuan televisi disejajarkan dengan penemuan roda, karena penemuan ini mampu mengubah peradaban dunia.<sup>53</sup>

Dalam penemuan televisi, terdapat banyak pihak, penemu maupun inovator yang terlibat, baik perorangan maupun badan usaha. Televisi adalah karya massal yang dikembangkan dari tahun ke tahun. Awal dari televisi tentu tidak bisa dipisahkan dari penemuan dasar, hukum gelombang elektromagnetik

---

<sup>51</sup> *Ibid.*

<sup>52</sup> *Ibid*, h. 39.

<sup>53</sup> [http://ibal081211.blogspot.co.id/p/blog-page\\_3121.html](http://ibal081211.blogspot.co.id/p/blog-page_3121.html), diunduh pada tanggal 23 Juni

yang ditemukan oleh Joseph Henry dan Michael Faraday yang merupakan awal dari era komunikasi elektronik.<sup>54</sup>

Untuk menyampaikan pesan kepada publik melalui televisi dapat ditempuh dengan memasang iklan, mengundang wartawan atau reporter televisi agar memuat berita tentang kegiatan atau dapat pula mengajukan permohonan untuk mengisi acara.<sup>55</sup>

### 3) Internet

Internet (kependekan dari *interconnection-networking*) adalah seluruh jaringan komputer yang saling terhubung menggunakan standar sistem global *Transmission Control Protocol/Internet Protocol Suite* (TCP/IP) sebagai protokol pertukaran paket (*packet switching communication protocol*) untuk melayani miliaran pengguna di seluruh dunia. Rangkaian internet yang terbesar dinamakan Internet. Cara menghubungkan rangkaian dengan kaidah ini dinamakan internetworking ("antarjaringan").<sup>56</sup>

Internet merupakan jaringan komputer yang dibentuk oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat pada tahun 1969, melalui proyek ARPA yang disebut ARPANET (*Advance Research Project Agency Network*), di mana mereka mendemonstrasikan bagaimana dengan hardware dan software komputer berbasis UNIX, kita bisa melakukan komunikasi dalam jarak yang tidak terhingga melalui saluran telepon.<sup>57</sup>

Proyek ARPANET merancang bentuk jaringan, kehandalan, seberapa besar informasi dapat dipindahkan, dan akhirnya semua standar yang mereka tentukan menjadi cikal bakal pembangunan protokol baru yang sekarang dikenal sebagai TCP/IP (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*).<sup>58</sup>

Tujuan awal dibangunnya proyek itu adalah untuk keperluan militer. Pada saat itu Departemen Pertahanan Amerika Serikat (*US Department of Defense*) membuat sistem jaringan komputer yang tersebar dengan menghubungkan

---

<sup>54</sup> *Ibid.*

<sup>55</sup> *Ibid.*

<sup>56</sup> <https://id.wikipedia.org/wiki/Internet>, diunduh pada tanggal 4 Juni 2016.

<sup>57</sup> *Ibid.*

<sup>58</sup> *Ibid.*

komputer di daerah-daerah vital untuk mengatasi masalah bila terjadi serangan nuklir dan untuk menghindari terjadinya informasi terpusat, yang apabila terjadi perang dapat mudah dihancurkan.<sup>59</sup>

Pada mulanya ARPANET hanya menghubungkan 4 situs saja yaitu *Stanford Research Institute, University of California, Santa Barbara, University of Utah*, di mana mereka membentuk satu jaringan terpadu pada tahun 1969, dan secara umum ARPANET diperkenalkan pada bulan Oktober 1972. Tidak lama kemudian proyek ini berkembang pesat di seluruh daerah, dan semua universitas di negara tersebut ingin bergabung, sehingga membuat ARPANET kesulitan untuk mengaturnya.<sup>60</sup>

Oleh sebab itu ARPANET dipecah manjadi dua, yaitu "MILNET" untuk keperluan militer dan "ARPANET" baru yang lebih kecil untuk keperluan non-militer seperti, universitas-universitas. Gabungan kedua jaringan akhirnya dikenal dengan nama DARPA Internet, yang kemudian disederhanakan menjadi Internet.<sup>61</sup>

Dengan fasilitas yang ditawarkan oleh internet, kita bisa juga menggunakan berbagai macam sarana komunikasi melalui media sosial, seperti Facebook, twitter, instagram, line, whatsapp, dan lain-lain.

#### 4) Telepon Genggam (*Handphone*)

Handphone adalah salah satu dari perkembangan teknologi dengan kecanggihan teknologi saat ini. Fungsi handphone tidak hanya sebagai alat komunikasi biasa tetapi juga dapat mengakses internet, sms, mms dan juga saling mengirim data.

Telepon genggam (telepon genggam) atau telepon seluler (ponsel) atau *handphone* (HP) adalah perangkat [telekomunikasi](#) elektronik yang mempunyai kemampuan dasar yang sama dengan [telepon](#) konvensional saluran tetap, namun dapat dibawa ke mana-mana (*portabel/mobile*) dan tidak perlu disambungkan dengan jaringan telepon menggunakan [kabel](#) (nirkabel *wireless*). Saat ini, Indonesia mempunyai dua jaringan telepon nirkabel yaitu sistem [GSM](#) (*Global System for Mobile*

---

<sup>59</sup> *Ibid.*

<sup>60</sup> *Ibid.*

<sup>61</sup> *Ibid.*

*Telecommunications*) dan sistem [CDMA](#) (*Code Division Multiple Access*). Badan yang mengatur telekomunikasi seluler Indonesia adalah [Asosiasi Telekomunikasi Seluler Indonesia](#) (ATSI).<sup>62</sup>

Penemu telepon genggam yang pertama adalah [Martin Cooper](#), seorang karyawan Motorola pada tanggal [03 April 1973](#), walaupun banyak disebut-sebut penemu telepon genggam adalah sebuah tim dari salah satu divisi Motorola (divisi tempat Cooper bekerja) dengan model pertama adalah DynaTAC. Ide yang dicetuskan oleh Cooper adalah sebuah alat komunikasi yang kecil dan mudah dibawa bepergian secara fleksibel.

Cooper bersama timnya menghadapi tantangan bagaimana memasukkan semua material elektronik ke dalam alat yang berukuran kecil tersebut untuk pertama kalinya. Namun akhirnya sebuah telepon genggam pertama berhasil diselesaikan dengan total bobot seberat dua kilogram. Untuk memproduksinya, Motorola membutuhkan biaya setara dengan US\$1 juta. “Pada tahun 1983, telepon genggam portabel berharga US\$4 ribu (Rp36 juta) setara dengan US\$10 ribu (Rp90 juta).

Setelah berhasil memproduksi telepon genggam, tantangan terbesar berikutnya adalah mengadaptasi infrastruktur untuk mendukung sistem komunikasi telepon genggam tersebut dengan menciptakan sistem jaringan yang hanya membutuhkan 3 MHz spektrum, setara dengan lima channel TV yang tersalur ke seluruh dunia.

Tokoh lain yang diketahui sangat berjasa dalam dunia komunikasi seluler adalah [Amos Joel Jr](#) yang lahir di [Philadelphia, 12 Maret 1918](#), ia memang diakui dunia sebagai pakar dalam bidang *switching*. Ia mendapat ijazah bachelor (1940) dan master (1942) dalam teknik elektronik dari MIT. Tidak lama setelah studi, ia memulai kariernya selama 43 tahun (dari Juli 1940-Maret 1983) di [Bell Telephone Laboratories](#), tempat ia menerima lebih dari 70 paten Amerika di bidang telekomunikasi, khususnya di bidang *switching*. Amos E Joel Jr, membuat sistem penyambung (*switching*) telepon genggam dari satu wilayah sel ke wilayah sel yang lain. *Switching* ini harus bekerja ketika pengguna telepon genggam

---

<sup>62</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Telepon\\_genggam](https://id.wikipedia.org/wiki/Telepon_genggam), diunduh pada tanggal 20 Juni 2016.

bergerak atau berpindah dari satu sel ke sel lain sehingga pembicaraan tidak terputus. Karena penemuan Amos Joel inilah penggunaan telepon genggam menjadi nyaman.<sup>63</sup>

Penggunaan media telepon seluler untuk menyampaikan pesan sangat banyak sekali dilakukan, selain mudah dibawa kemanapun, hal tersebut juga sangat efektif dibandingkan dengan media yang lain.

Di dalam Al-qur'a>n Allah SWT menyebutkan dalam ayat yang berhubungan dengan hukum ini yaitu ketika menceritakan tentang Nabi Mu>sa> AS yang meminta kepada Allah SWT agar menjadikan Ha>ru>n AS sebagai juru bicaranya dalam berdakwah dalam firman-Nya:

أَذْهَبَ إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ ﴿٢٤﴾ قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي ﴿٢٥﴾ وَبَسِّرْ لِي أَمْرِي ﴿٢٦﴾  
وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِّن لِّسَانِي ﴿٢٧﴾ يَفْقَهُوا قَوْلِي ﴿٢٨﴾ وَاجْعَل لِّي وَزِيرًا مِّنْ أَهْلِي ﴿٢٩﴾  
هَارُونَ أَخِي ﴿٣٠﴾ اشْدُدْ بِهِ أَزْرِي ﴿٣١﴾ وَأَشْرِكْهُ فِي أَمْرِي ﴿٣٢﴾

Artinya: “Pergiah engkau kepada Fir’aun karena sesungguhnya ia telah melampaui batas. Berkata Musa: ‘Ya Rabbi, lapangkan untukku dadaku, mudahkan untukku urusanku, lepaskan kekakuanku dari lidahku, supaya mereka mengerti perkataanku, jadikanlah untukku seorang wazir dari keluargaku, dan jadikanlah dia sekutu dalam urusanku”.<sup>64</sup>

Ibn Sa’di> dalam tafsirnya mengemukakan tentang ayat ini bahwa ketika Allah SWT memerintahkan Nabi Musa AS untuk berdakwah kepada Fir’aun yang telah melampau batas bahkan kekafirannya sudah pada tahap yang tidak bisa ditoleransi lagi hingga ia menklaim bahwa dirinya adalah Tuhan yang menciptakan manusia, akan tetapi Allah Maha Penyayang dan Maha Adil, sehingga walaupun kelakuan Fir’aun telah melampaui batas, akan tetapi Allah SWT tidak serta merta langsung menimpakan azab kepadanya kecuali setelah ditegaskan *hujjah* dengan diutusnya seorang Rasul. Maka ketika itu, Nabi Musa

<sup>63</sup> *Ibid.*

<sup>64</sup> Q.S. T{a>ha>/20: 24-32.

mengetahui bahwa dirinya akan menemui tantangan yang sangat besar; berdakwah kepada Fir'aun yang ketika itu tidak ada orang yang berani berhadapan dengannya. Akan tetapi dengan keteguhan imannya Musa AS pun menjalankan perintah Allah SWT dengan terus berdo'a kepada Allah SWT agar senantiasa dimudahkan segala urusannya.<sup>65</sup>

Kemudian Nabi Musa AS memohon kepada Allah untuk dimudahkan urusannya, melapangkan dadanya, dan mencabut kekakuan di lidahnya karena dalam satu riwayat dikatakan bahwa di lidah Nabi Musa AS terdapat kekakuan sehingga perkataannya sulit untuk dipahami, sehingga dia meminta kepada Allah SWT agar menjadikan Harun AS sebagai pendampingnya untuk menyampaikan dakwah; karena Harus mampu berbicara dengan fasih dan bagus. Selain itu, Nabi Musa AS juga meminta kepada Allah SWT agar turut serta mengangkat Harun sebagai Nabi dan Rasul.<sup>66</sup>

Permintaan Musa 'alaih salam ini menunjukkan sempurnanya *ma'rifatnya* kepada Allah, kecerdasannya dan pengalamannya serta sempurnanya sifat *nushnya* (rasa tulus kepada orang lain), yang demikian karena seorang da'i yang mengajak kepada Allah, yang membimbing makhluk apabila orang yang didakwahi adalah orang-orang yang sombong dan keras serta melampaui batas (keterlaluan), maka dibutuhkan dada yang lapang, kesabaran yang sempurna terhadap gangguan yang akan menimpanya, lisan yang fasih agar dapat mengungkapkan maksudnya, bahkan kefasihan dalam keadaan seperti ini sangat dibutuhkan sekali agar dapat mengajak mereka dengan baik dan karena perlunya memperindah kebenaran dan menghias semampunya agar dicintai oleh manusia dan agar kebatilan semakin buruk sehingga dijauhi. Di samping itu, seorang da'i juga perlu dimudahkan urusannya, sehingga ia mendatangi rumah-rumah dari pintunya, berdakwah dengan hikmah, nasehat yang baik, dan berdebat dengan cara yang baik, dan lebih sempurna lagi jika Beliau memiliki pembantu yang membantu apa yang diharapkannya, hal itu karena suara jika banyak tentu akan berpengaruh berbeda jika hanya seorang diri. Oleh karena itulah Nabi Musa

---

<sup>65</sup> 'Abdurrahman As-Sa'di, *Taisir al-Karim al-Munir fi Tafsir Kalamillah*, h.504.

<sup>66</sup> *Ibid*, h. 504-505.

'alaihi salam meminta semua itu dan kemudian permintaan Beliau dikabulkan. Ayat ini menunjukkan perlunya ada kesiapan dalam berdakwah serta segala sebab yang dapat memperlancar dakwah, dan untuk memperolehnya adalah dengan meminta kepada Allah kemudian berusaha untuk memilikinya. Jika kita memperhatikan kepada para nabi dan rasul, tentu kita akan menemukan kesamaan hanya sesuai kondisi ketika itu, misalnya adalah Nabi Muhammad SAW, sifat-sifat Beliau sungguh utama dan mulia, dada Beliau lapang, lisannya fasih, bagus dalam menerangkan serta memiliki pembantu-pembantu dalam menegakkan kebenaran, yaitu para sahabat.<sup>67</sup>

Dari beberapa penafsiran yang ada, di sini penulis ingin mengemukakan bahwa relevansi dari ayat ini dengan hukum *audible* adalah ketika Nabi Musa AS memohon kepada Allah SWT untuk menjadikan Harun sebagai Rasul utusan Allah agar dapat membantu dirinya dalam berdakwah kepada Fir'aun.

Ketika ini terjadi maka sesungguhnya Nabi Musa AS ingin agar pesan yang ingin disampaikan nanti di hadapan Fir'aun dapat dipahami dengan jelas sebab dalam beberapa riwayat dikatakan bahwa lidah Nabi Musa AS ada kekakuan di dalamnya, sehingga butuh seseorang untuk membantunya dalam menyampaikan dakwah ini.

#### d. Hukum *Clarity*

Hukum *Clarity* adalah kejelasan pesan yang kita sampaikan dalam berkomunikasi sehingga tidak menimbulkan makna ganda, atau penafsiran yang berlainan. Hukum *Clarity* ini dapat juga dimaknakan sebagai keterbukaan dan transparansi, berkomunikasi dan mengembangkan sikap terbuka sehingga dapat menimbulkan rasa percaya diri dari klien.<sup>68</sup>

Agaknya hukum *clarity* ini juga terdapat di dalam Al-qur'a>n; yaitu di dalam firman Allah SWT berikut ini:

---

<sup>67</sup> <http://www.tafsir.web.id/2013/03/tafsir-thaha-ayat-17-37.html>, didownload pada tanggal 2 Juni 2016.

<sup>68</sup> Ngainun Naim, *Dasar-Dasar Komunikasi ...*, h. 89.

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا ﴿٦٩﴾

Artinya: “Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka”.<sup>69</sup>

Ayat ini terkait dengan orang-orang munafik yang telah banyak berkreasi dalam melakukan kejahatan. Kejahatan orang munafik yang paling serius dan berdampak kepada lahirnya kejahatan-kejahatan yang lain adalah tidak padunya hati mereka dengan apa yang mereka ucapkan. Ciri utama mereka adalah banyak dusta, suka ingkar janji, tidak amanah dalam menjalankan tugas, shalatnya malas-malasan, lain di lidah lain di hati.<sup>70</sup>

Menurut hemat penulis adalah bahwa sebuah komunikasi yang efektif itu juga adalah komunikasi yang terjadi dengan cara menyampaikan pesan yang jelas kepada komunikan tanpa menimbulkan penafsiran ganda setelah itu.

Islam juga menganjurkan untuk mengecek kebenaran dari sebuah informasi yang disampaikan oleh orang lain terhadap kita, ini juga bisa menjadi alasan mengapa pesan yang kita sampaikan juga harus jelas dan tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda-beda.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَنْ تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْبِحُوا

عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ ﴿٦٠﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, jika seseorang yang fasik datang kepadamu membawa suatu berita, maka telitilah kebenarannya, agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena kebodohan (kecerobohan), yang akhirnya kamu menyesali perbuatanmu itu”.<sup>71</sup>

<sup>69</sup> Q.S. An-Nis>a’/4: 63.

<sup>70</sup> Harjani Hefni, *Komunikasi Islam* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), h. 88.

<sup>71</sup> Q.S. Al-Hujura>t/49: 6.

Sebab turunnya ayat ini adalah setelah perang *Bani> Mus{t{aliq* dinyatakan selesai, Rasulullah SAW membagi-bagikan *ghanimah* dan tawanan kepada kaum muslimin. Tawanan itu diserahkan untuk menjadi budak. Tawanan yang menjadi hak Rasulullah adalah Juwairiyah, anak pemimpin *Bani> Mus{t{aliq*. Dan Rasulullah SAW tidak menjadikan Juwairiyah sebagai budak, tetapi justru kemudian menikahnya. Tindakan Rasulullah ini mendorong para shahabat kemudian membebaskan para budak yang berasal dari *Bani> Mus{t{aliq*. Dan di sisi lain, tindakan Rasulullah saw menikahi Juwairiyah binti al-Harits ini membuat al-Harits bin Dlarar merasa mendapatkan kehormatan yang sangat tinggi. Maka ketika al-Harits ini mengunjungi Rasulullah SAW, beliau mengajaknya untuk masuk Islam. Berbeda dengan sikap sebelumnya, al-Ha>rits mudah saja untuk menerima tawaran Rasulullah SAW untuk masuk Islam.<sup>72</sup>

Sesudah masuk Islam Rasulullah saw memerintahkan al-Harits untuk mengajak kabilahnya masuk Islam dan membayar zakat. Al-Harits pun menyatakan kesediaan dan kesanggupannya. Kepada Rasulullah, Al-Harits menyatakan, “Saya akan pulang ke kampung saya untuk mengajak orang untuk masuk Islam dan membayar zakat dan bila sudah sampai waktunya, kirimkanlah utusan untuk mengambilnya.” Namun ketika kaum Bani Musthaliq sudah menerima Islam, dan zakat sudah banyak dikumpulkan sedang waktu yang disepakati oleh Rasul untuk mengambil zakat telah tiba, ternyata utusan beliau belum juga datang. Maka Al-Harits merasa khawatir kalau-kalau ada sesuatu yang tidak berkenan di hati Rasulullah saw. yang menyebabkan beliau tidak kunjung mengirimkan utusan. Al-Harits khawatir kalau persoalan ini akan berakibat buruk bagi dirinya dan kaumnya.<sup>73</sup>

Setelah melalui musyawarah dengan tokoh-tokoh Bani Musthaliq, al-Harits merasa harus datang kepada Rasulullah saw, bukannya menanti kedatangan utusan beliau yang akan menarik zakat. Dan keberangkatan ke Madinah dipimpin

---

<sup>72</sup> <http://www.muslimdaily.net/opini/wawasan-islam/selektif-menerima-informasi-tafsir-surat-al-hujurat-ayat-6.html#>, diunduh pada tanggal 20 Juni 2016.

<sup>73</sup> *Ibid.*

sendiri oleh al-harits dan diikuti oleh serombongan tokoh bani Musthaliq, untuk menyerahkan zakat itu kepada Nabi.<sup>74</sup>

Sementara itu, dalam waktu yang hampir bersamaan Rasulullah saw. mengutus Al-Walid bin Uqbah untuk mengambil zakat yang telah dikumpulkan al-Harits. Di tengah Jalan al-Walid melihat al-Harits beserta sejumlah orang berjalan menuju Madinah. Didasari oleh ingatan akan permusuhan di masa jahiliyah antara dirinya dengan al-Harits, timbul rasa gentar di hati Al-Walid, jangan-jangan al-Harits akan menyerang dirinya. Karena itulah kemudian ia berbalik kembali ke Madinah dan menyampaikan laporan yang tidak benar.<sup>75</sup>

Al-Walid melaporkan kepada Rasulullah SAW bahwa al-Harits tidak mau menyerahkan zakat, bahkan ia akan dibunuhnya. Rasulullah saw tidak langsung begitu saja percaya, beliau pun mengutus lagi beberapa sahabat yang lain untuk menemui al-Harits. Ketika utusan itu bertemu dengan al-Harits, ia berkata,

“Kami diutus Rasulullah SAW untuk bertemu denganmu.”

al-Harits bertanya, “Ada apa?”

Utusan Rasulullah itupun menjawab, “Sesungguhnya Rasulullah SAW telah mengutus Al-Walid bin Uqbah, untuk mengambil zakat, lalu ia mengatakan bahwa engkau tidak mau menyerahkan zakat bahkan mau membunuhnya.”

al-Harits menjawab, “Demi Allah yang telah mengutus Muhammad dengan sebenar-benarnya, aku tidak melihatnya dan tidak ada yang datang kepadaku.”

Maka ketika mereka sampai kepada Nabi SAW, beliau pun bertanya, “Apakah benar engkau menolak untuk membayarkan zakat dan hendak membunuh utusanku?”

“Demi Allah yang telah mengutusmu dengan sebenar-benarnya, aku tidak berbuat demikian.”<sup>76</sup>

Maka turunlah ayat tersebut untuk membenarkan pengakuan al-Harits.

---

<sup>74</sup> *Ibid.*

<sup>75</sup> *Ibid.*

<sup>76</sup> *Ibid.*

Ibn Kasir dalam ayat ini menafsirkan bahwa dalam ayat ini Allah SWT memerintahkan hambaNya untuk melakukan pengecekan terhadap berita yang dibawa oleh orang fasik agar tidak langsung menelan bulat-bulat apa yang disampaikannya; karena bisa saja berita yang disampaikannya mengandung unsur kebohongan atau kesalahan.<sup>77</sup>

Ayat ini mengajarkan kepada kaum muslimin agar berhati-hati dalam menerima berita dan informasi. Sebab informasi sangat menentukan mekanisme pengambilan keputusan, dan bahkan entitas keputusan itu sendiri. Keputusan yang salah akan menyebabkan semua pihak merasa menyesal. Pihak pembuat keputusan merasa menyesal karena keputusannya itu menyebabkan dirinya menzalimi orang lain. Pihak yang menjadi korban juga tidak kalah sengsaranya mendapatkan perlakuan yang zalim. Maka jika ada informasi yang berasal dari seseorang yang integritas pribadinya diragukan harus diperiksa dahulu.<sup>78</sup>

Hal ini merupakan urgensi dari perkataan yang benar yang harus disampaikan oleh seseorang, karena perkataan yang salah berpotensi menyesatkan orang lain ke dalam keburukan bahkan perbuatan dosa dan maksiat kepada Allah SWT.

Perkataan yang dapat didengar dan dimengerti bisa dihasilkan dari perkataan yang baik dan perkataan yang buruk; akan tetapi perkataan yang baik lebih utama daripada perkataan yang buruk. Allah berfirman:

طَاعَةٌ وَقَوْلٌ مَّعْرُوفٌ فَإِذَا عَزَمَ الْأَمْرَ فَلَوْ صَدَقُوا اللَّهَ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ ﴿٦٨﴾

Artinya: “Ta’at dan mengucapkan perkataan yang baik (adalah lebih baik bagi mereka). Apabila telah tetap perintah perang (mereka tidak menyukainya). Tetapi jikalau mereka benar (imannya) terhadap Allah, niscaya yang demikian itu lebih baik bagi mereka”.<sup>79</sup>

---

<sup>77</sup> Shafiyurrahman Al-Mubarakfuri, et. al., *Al-Misbahul Munir fi Tahdzib Tafsir Ibn Kasir* ..., h. 1300.

<sup>78</sup> <http://www.muslimdaily.net/opini/wawasan-islam/selektif-menerima-informasi-tafsir-surat-al-hujurat-ayat-6.html#>, diunduh pada tanggal 20 Juni 2016.

<sup>79</sup> Q.S. Muhammad /47: 21.

Dalam hal ini, Rasulullah juga merupakan suri tauladan yang bisa kita jadikan sebagai contoh. Jabir *Radhiyallahu ‘anhu* berkata: “Dalam ucapan Rasulullah SAW terdapat *tartil* atau (dan) *tarsil*.”<sup>80</sup>

*Tarsil* dan *Tartil* artinya adalah menuturkan secara perlahan dan melafalkan huruf serta harakatnya dengan jelas.

Intinya adalah bahwa menurut penulis semakin jelas pesan yang disampaikan, maka semakin mudah untuk dicerna dan difahami dan diamalkan.

#### e. Hukum *Humble*

Hukum *Humble* adalah membangun komunikasi yang efektif adalah sikap rendah hati, sikap ini merupakan unsur yang terkait sebagai hukum utama untuk membangun rasa menghargai orang lain. Sikap rendah hati ini seperti sikap melayani, menghargai, mau mendengar dan mau menerima saran dan kritik terhadap kelemahan kita sebagai komunikator.<sup>81</sup>

Menurut penulis, komunikator harus mampu mengendalikan diri, rela memaafkan, lemah lembut, dan mampu menempatkan permasalahan yang sedang diselesaikan sebagai permasalahan besar dan utama.

Rendah hati hanyalah kata yang mungkin sudah jarang dimiliki orang di dunia, karena pada zaman sekarang ini banyak sekali orang yang bangga dengan kelebihan yang dimilikinya, misalnya arogansi kekuasaan dan kekayaan yang dimiliki, serta memamerkan kehebatan yang dimilikinya yang sangat bertolak belakang dengan sifat rendah hati.

Rendah hati artinya sifat pribadi yang bijak pada seseorang, dapat memposisikan sama antara dirinya dengan orang lain, merasa tidak lebih pintar, baik, mahir, serta tidak merasa lebih tinggi atau mulia, juga dapat menghargai orang dengan tulus.

---

<sup>80</sup> *Sunan Abi Dawud* (dicetak bersama kitab *'Aunul Ma'buud*), Kitab al-Adab, Bab al-Hadyu fil Kalaam, no. hadits 4828 (XIII/126). Dishahihkan oleh Syaikh al-Albani. Lihat *Shahih Sunan Abi Dawud* (III/917).

<sup>81</sup> Syaiful Rohim, *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam, dan Aplikasi* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2016), h. 56.

Kerendahan hati itu sifat yang sangat penting untuk dimiliki setiap orang karena rendah hati merupakan salah satu indikator dari tingginya kecerdasan spiritual dari seseorang. Karena seseorang belum dapat mencapai kedamaian dengan dirinya, jika tidak bisa menunjukkan sikap atau karakter rendah hati dalam dirinya.

Pribadi yang mempunyai sifat rendah hati biasanya memandang bahwa orang lain sama sebagai ciptaan Tuhan yang memiliki keunikan dan keistimewaan masing-masing, jadi dia akan senantiasa membuat orang lain merasa penting dalam kehidupannya. Karena sesungguhnya setiap pribadi memiliki keistimewaan masing-masing. Dan setiap orang juga spesial, unik, serta berhak untuk dihargai.

Ciri orang yang rendah hati akan berusaha membahagiakan hati setiap orang dengan tulus. Misalnya jika seorang bapak yang rendah hati, maka keluarganya akan menghormatinya dengan tulus. Dan jika seorang ibu yang rendah hati, maka tentu anak-anaknya akan senantiasa merindukan. Termasuk jika seorang pemimpin yang rendah hati, tentu akan menginspirasi hati dari seluruh rakyatnya.

Makna rendah hati pada hakikatnya yaitu kesadaran akan keterbatasan dari kemampuan diri, jauh dari kesempurnaan dan terhindar dari setiap bentuk kesombongan dan keangkuhan. Rendah hati juga akan mendorong untuk terbentuknya sikap realistik, ingin membuka diri untuk dapat terus belajar, menghargai dan mendengar pendapat orang lain, memelihara dan menumbuhkan kembangkan sikap tenggang rasa, serta mewujudkan sikap kesederhanaan, juga penuh dengan rasa syukur dan ikhlas di dalam menjalani kehidupan.

Rendah hati juga bukan berarti merendahkan diri dan menutup diri, akan tetapi secara aktif mendengarkan, berbagi, dan berempati sehingga tumbuh dan terjalin hubungan yang harmonis dua arah. Rendah hati dapat menyesuaikan kondisi antara emosi dan egonya untuk menempati kondisi emosi dan ego lawan bicaranya, sehingga orang tersebut akan merasa didengarkan dan dihargai.

Hukum *humble* ini juga bermakna yang sama dengan *qaulan layyina* (perkataan yang lembut) dalam konteks komunikasi. Dalam hal ini Alquran telah menyebutkan dalam firman Allah SWT ketika memberikan contoh terhadap

masalah ini yaitu ketika berbicara tentang dialog Nabi Musa dengan Firaun, sebagai seseorang yang dibesarkan dan disenangkan di istana Firaun, penguasa yang melabeli dirinya sebagai Tuhan, Musa harus berurusan dengan Firaun sebagai objek dakwah tauhidnya. Berat rasanya bagi Nabi Musa. Tetapi ini adalah misi yang diembankan Allah. Maka, Allah menuntun dan memotivasi agar Nabi Musa menggunakan perkataan yang lemah lembut saat menyampaikan dakwahnya. Ini dimaksudkan agar Firaun menjadi sadar dan takut, meskipun pada kenyataannya Firaun marah besar dan berupaya untuk melenyapkan Nabi Musa dan ajarannya:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: “Maka, berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir’aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut”.<sup>82</sup>

Ibn Sa’di dalam tafsirnya menyebutkan bahwa makna ayat di atas adalah bahwa Allah memerintahkan kepada Nabi Musa dan Nabi Harun untuk berbicara kepada Fir’aun dengan perkataan yang mudah dan lembut, dibarengi dengan adab ketika menyampaikannya tanpa ada rasa sombong dan kesalahan dalam perkataan tersebut. Atau kekasaran dalam perbuatan, hal itu dimaksudnya agar dengan perkataan itu nantinya Fir’aun sadar tentang apa yang bermanfaat bagi dirinya sehingga kemudian dia mendatangnya atau takut terhadap hal-hal yang bisa mendatangkan kecelakaan bagi dirinya sehingga dia menjauhinya.<sup>83</sup>

Menurut penulis bahwa berkata dengan perkataan yang lemah lembut juga merupakan aplikasi dari hukum *humble* yang sedang dibahas, di mana lemah lembut merupakan contoh dari sikap rendah hati; walaupun Musa AS dalam posisi yang benar, akan tetapi Allah SWT mengajarkannya untuk tetap menjaga sikap dalam menyampaikan kebenaran tersebut.

Di dalam ayat yang lain Allah SWT juga telah menyebutkan ayat yang berkaitan dengan hal ini, yaitu:

---

<sup>82</sup> Q.S. t{a>h{a>/20: 44.

<sup>83</sup> ‘Abdurrahma>n As-Sa’di>, *Taisi>r al-Kari>mirrahma>n fi> Tafsi>r ...* h. 506.

وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّكَ لَن تَحْرِقَ الْأَرْضَ وَلَن تَبْلُغَ الْجِبَالَ طُولًا ﴿١٧﴾

Artinya: “Dan janganlah engkau berjalan di bumi ini dengan sombong, karena sesungguhnya engkau tidak akan dapat menembus bumi dan tidak akan mampu menjulang setinggi gunung”.<sup>84</sup>

Ibn Katsir dalam tafsirnya mengemukakan bahwa makna ayat ini adalah Allah SWT melarang hamba-hambanya dari menyombongkan diri ketika berjalan di tengah-tengah manusia.<sup>85</sup>

Senada dengan itu Ibn Sa’di juga menyebutkan dalam tafsirnya bahwa makna ayat ini adalah janganlah seseorang berjalan di muka bumi dengan sombong, tidak mau menerima kebenaran, merasa besar di hadapan manusia. Akan tetapi sebaliknya, jika seseorang berbuat demikian, maka ia akan hina di hadapan Allah SWT dan di hadapan manusia tanpa disadarinya.<sup>86</sup>

Ayat ini juga relevan dengan hukum komunikasi efektif yang dikemukakan yaitu hukum *humble*, dimana dalam ayat ini sangat jelas bahwa Allah SWT melarang hambanya untuk sombong ketika berjalan. Sifat sombong tentu sangat bertolak belakang dengan rendah hati.

Salah satu hal yang dapat menjadikan amal saleh rusak adalah rasa bangga pada diri sendiri, merasa bangga pada diri sendiri dan bersikap sombong adalah merupakan penyakit yang berbahaya yang dapat merembes masuk untuk menjadikan jiwa manusia ternoda, bahkan dampaknya bisa masuk pada wilayah *syirik khafi* kepada Allah SWT.<sup>87</sup>

Berbahayanya penyakit sombong ini adalah punya kemampuan menyelip masuk dan merusak ke dalam jiwa setiap manusia dan kalangan ulama, ahli ibadah, *dai*, *mujahid*, *khatib*, penulis, dan orang yang mempunyai kemampuan talenta (bakat) dan kesuksesan. Penyakit ini tahu betul jalan yang

---

<sup>84</sup> Q.S. Al-Isra’/17: 37.

<sup>85</sup> S{afiyurrahma>n Al-Muba>rakfu>ri>, et. al., Al-Mis}ba>h}ul Muni>r fi> Tah}z/i>b Tafi>r..., h. 768.

<sup>86</sup> ‘Abdurrahma>n As-Sa’di>, Taisi>r al-Kari>mirrahma>n fi> Tafi>r ... h. 457-458..

<sup>87</sup> <https://www.arammah.com/kontribusi/bahayanya-sifat-sombong.html>, diunduh pada tanggal 30 Mei 2016.

ditempuhnya untuk masuk ke dalam jiwa-jiwa tersebut. Dapat dikatakan bahwa ia tidak akan beranjak dari tempatnya sebelum merasa yakin bahwa jiwa yang dimasukinya itu telah merasa bangga akan kehebatan dirinya sendiri.

Lima hukum komunikasi efektif yang sudah dikemukakan dalam tulisan ini seluruhnya akan coba diteliti dalam penelitian ini terhadap objek penelitian ini; yaitu Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM; apakah sudah menerapkan hukum-hukum ini dalam berkomunikasi dengan para penyiar yang ada di Radio Arrisalah FM sehingga tercapailah efektivitas komunikasi interpersonal antara mereka atau belum sama sekali.

## **I. Komunikasi Interpersonal**

### **a. Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal disebut juga komunikasi antarpersona atau antarpribadi. Perkataan pribadi (personal) dalam defenisi ini mengandung makna khusus pada diri orang itu yang berbeda dengan orang lain. Jadi, komunikasi ini terjadi antara seseorang dengan orang lain. Komunikasi interpersonal diklasifikasikan ke dalam komunikasi diadik (berlangsung antara dua orang, yang satu sebagai komunikator dan yang lain sebagai komunikan) dan komunikasi triadik (berlangsung antara 3 orang atau tiga pihak, yakni satu komunikator dan dua komunikan).<sup>88</sup>

Muhammad mengemukakan pandangannya tentang komunikasi interpersonal yaitu: "Komunikasi Interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seseorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya".<sup>89</sup> Lebih lanjut dikemukakan bahwa dalam komunikasi interpersonal hanya seorang yang terlibat sementara pesan mulai dan berakhir dalam diri individu masing-masing.

Dalam komunikasi interpersonal terdapat proses pengaruh-mempengaruhi antara kedua pihak, dan lebih merupakan proses yang dinamis. Masyarakat yang

---

<sup>88</sup>*Ibid.*

<sup>89</sup>Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 159.

menerima informasi atau opini mungkin pula menyampaikan informasi dan opini kepada orang lain. Ini berarti bahwa komunikasi yang dilakukan bukan sekadar perjumpaan antara dua pihak.

#### **b. Karakteristik Komunikasi Interpersonal**

Richard L. Weaver menyebutkan ada delapan karakteristik komunikasi interpersonal:

1. Melibatkan paling sedikitnya dua orang
2. Adanya umpan balik
3. Tidak harus tatap muka
4. Tidak harus bertujuan
5. Menghasilkan beberapa pengaruh/efek
6. Tidak harus menggunakan kata-kata
7. Dipengaruhi oleh konteks
8. Dipengaruhi oleh kegaduhan<sup>90</sup>

#### **c. Fungsi Komunikasi Interpersonal**

Menurut defenisinya, fungsi adalah sebagai tujuan di mana komunikasi digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Fungsi utama komunikasi digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Fungsi utama komunikasi ialah mengendalikan lingkungan guna memperoleh imbalan-imbalan tertentu berupa fisik, ekonomi, dan sosial. Sebagaimana telah dikemukakan bahwa komunikasi insani atau *human communication* baik yang non-antarpribadi maupun yang antarpribadi semuanya mengenai pengendalian lingkungan guna mendapatkan imbalan seperti dalam bentuk fisik, ekonomi, dan sosial. Keberhasilan yang relatif dalam melakukan pengendalian lingkungan melalui komunikasi menambah kemungkinan menjadi bahagia, kehidupan pribadi yang produktif. Kegagalan relatif mengarah kepada ketidakbahagiaan akhirnya bisa terjadi krisis identitas diri.<sup>91</sup>

---

<sup>90</sup>Suciati, *Komunikasi Interpersonal...*, h. 1-2.

<sup>91</sup>Muhammad Budyatna dan Leila Mona Ganiem, *Teori Komunikasi AntarPribadi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), h. 27.

Komunikasi juga memiliki fungsi yang sangat penting dalam upaya mempertahankan eksistensi organisasi.<sup>92</sup>

**d. Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Secara garis besar, beberapa tujuan dari komunikasi interpersonal yaitu:

- a. Untuk mempelajari secara lebih baik dunia luar, seperti berbagai objek, peristiwa, dan orang lain.
- b. Untuk memelihara hubungan dan mengembangkan kedekatan atau keakraban.
- c. Untuk mempengaruhi sikap-sikap dan perilaku orang lain.
- d. Untuk menghibur diri atau teman.<sup>93</sup>

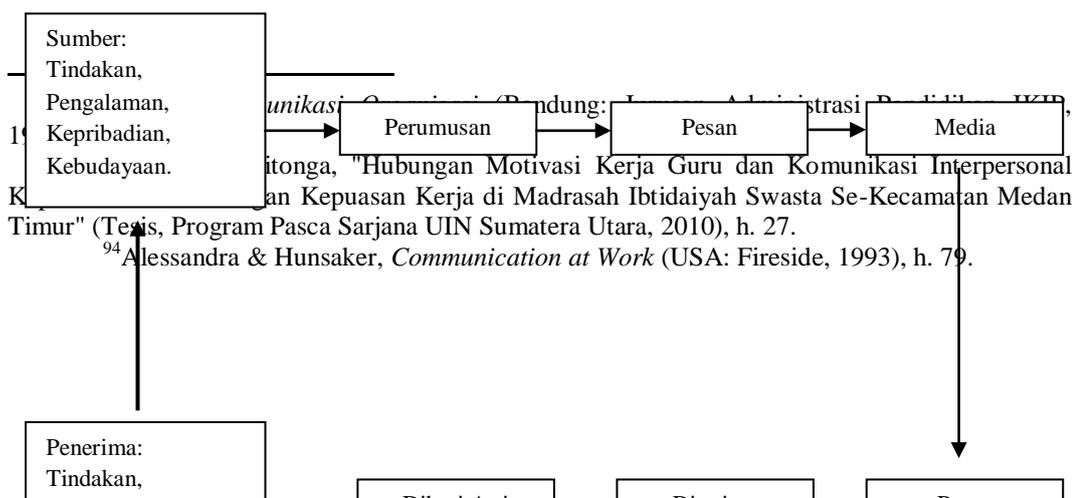
**e. Proses Komunikasi Interpersonal**

Proses komunikasi diperlukan adanya unsur-unsur yang menyebabkan komunikasi dapat berlangsung. Alessandra dan Hunsaken mengemukakan bahwa: "The Communication has five basic elements. Two people, the speaker and the listener, two processes, sending and receiving one message". Secara garis besar, komunikasi memiliki lima elemen. Dua pihak, pembicara (komunikator) dan pendengar (komunikan), dua proses pengiriman pesan (encoding) dan penerimaan pesan (decoding), dan pesan.<sup>94</sup>

Proses komunikasi berawal sejak pengiriman berita (komunikator)

- a. Menyiapkan pesan
- b. Meneruskannya kepada seseorang
- c. Melalui suatu saluran
- d. Si penerima pesan (komunikan) menafsirkan pesan tersebut
- e. Bertindak (diharapkan) sesuai dengan maksud si pengirim pesan.

Duncan menggambarkan proses komunikasi interpersonal sebagai berikut:



<sup>92</sup> Sitonga, "Hubungan Motivasi Kerja Guru dan Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Kerja di Madrasah Ibtidaiyah Swasta Se-Kecamatan Medan Timur" (Tesis, Program Pasca Sarjana UIN Sumatera Utara, 2010), h. 27.

<sup>94</sup> Alessandra & Hunsaker, *Communication at Work* (USA: Fireside, 1993), h. 79.

## **Gambar 2.1**

### **Proses Komunikasi Interpersonal**

Agar pesan itu diterima seperti dikehendaki oleh pengirim, hal yang penting dan perlu diperhatikan ialah bahwa komunikasi yang efektif memerlukan informasi dan pengertian. Kaitannya dengan hal tersebut, empat hal yang perlu diperhatikan agar proses komunikasi dapat berjalan lancar dan efektif adalah: perhatian (*attention*), pengertian (*understanding*), penerimaan (*acceptance*), dan tindakan (*action*).<sup>95</sup>

#### **f. Pentingnya Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal akan membawa dampak terhadap kelancaran proses komunikasi organisasi, dalam hal ini Radio. Dengan mengetahui dan memahami jaringan komunikasi akan membantu dalam menemukan gejala-gejala timbulnya persoalan yang tidak dibicarakan secara umum dan terbuka.

Setiap personil yang ada di Radio, baik pimpinan maupun pelaksana, perlu adanya kerjasama dalam melaksanakan tugasnya masing-masing untuk pencapaian tujuan organisasi. Dalam kegiatan kerjasama dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut, diperlukan komunikasi di antara mereka.

---

<sup>95</sup>Indrawijaya, *Perilaku Organisasi* (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2000), h. 105.

Komunikasi dalam organisasi adalah hal yang penting. Komunikasi dianalogikan sebagai daerah kehidupan organisasi. Dalam organisasi, aliran informasi kebawah pada umumnya berisi segala macam peraturan, prosedur-prosedur yang akan mengarahkan anggota organisasi sehingga pencapaian tujuan baik secara kuantitas maupun kualitas akan dapat tercapai sesuai dengan harapan. Aliran informasi ke atas pada dasarnya bermuatan umpan balik bagi pimpinan. Informasi tersebut memungkinkan pimpinan merevisi dan lebih menyempurnakan kebijakan, yang selanjutnya dialirkan melalui jaringan komunikasi ke bawah.

Apabila aliran komunikasi mengalami hambatan, maka akan berdampak kepada mekanisme kerja organisasi. Hal ini mengganggu produktivitas atau efektivitas atau efisiensi dari organisasi yang kemudian mengancam eksistensi organisasi itu sendiri.

Unsur-unsur esensial suatu organisasi meliputi suatu maksud bersama, orang-orang yang bersedia membantu tercapainya maksud itu, dan komunikasi. Tanpa komunikasi, tiada maksud bersama yang akan dipahami dan diterima oleh semua anggota organisasi, juga tidak ada usaha yang dikoordinasi dan mereka yang membantu tercapainya maksud itu.<sup>96</sup>

Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa sebuah organisasi akan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan apabila organisasi tersebut mampu melakukan koordinasi dan komunikasi diantara bagian-bagian yang ada serta antara sesama anggota organisasi dan mampu melakukan komunikasi secara eksternal.

Komunikasi interpersonal yang efektif diawali dari hubungan interpersonal yang baik. Menurut Waltzlawick dalam Syukur Kholil, komunikasi tidak hanya berisi pesan, tetapi juga menekankan kepada aspek hubungan yang disebutkan dengan istilah metakomunikasi. Pada umumnya hubungan interpersonal orang tua dan anak adalah baik sehingga bisa menjadi modal bagi terbangunnya sebuah komunikasi yang efektif.<sup>97</sup>

---

<sup>96</sup> Sutisna, *Administrasi Pendidikan Dasar, Teoritis untuk Praktek Profesional* (Bandung: Angkasa, 1993), h. 67.

<sup>97</sup> Syukur Kholil, *Komunikasi Dalam Perspektif Islam Dalam Hasan Asari dan Amroeni Drajat (ed), Antologi Kajian Islam* (Bandung: Cita Pustaka Media, 2005).

Faktor-faktor yang menumbuhkan hubungan interpersonal dalam komunikasi interpersonal, dalam hal ini pola-pola komunikasi interpersonal mempunyai efek yang berlainan pada hubungan interpersonal, tidak benar anggapan bahwa semakin sering orang melakukan komunikasi interpersonal dengan orang lain, semakin baik hubungan mereka.

Yang menjadi permasalahan bukan berapa kali komunikasi dilakukan, akan tetapi bagaimana komunikasi itu dilakukan. Bila diantara komunikator dan komunikan berkembang sikap curiga, maka akan semakin jauh jarak antara keduanya. Tiga faktor yang akan menumbuhkan hubungan interpersonal yang baik, yaitu: percaya, sikap suportif dan sikap terbuka.

i. Percaya (*trust*)

Di antara berbagai faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, faktor percaya adalah yang paling penting. Bila saya percaya pada anda, bila perilaku anda dapat saya duga, bila saya yakin anda tidak akan mungkin mengkhianati saya atau merugikan saya, maka saya akan lebih membuka saluran komunikasi, memperjelas peluang komunikan untuk mencapai maksudnya.

ii. Sikap Suportif

Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang yang bersikap defensif adalah orang yang tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empati. Sudah jelas, bahwa dengan sikap defensif, komunikasi interpersonal akan gagal karena orang defensif akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi ketimbang memahami pesan orang lain.

iii. Sikap Terbuka

Sikap terbuka (*open mindedness*) amat besar pengaruhnya dalam menimbulkan komunikasi interpersonal yang efektif. Lawan dari sikap terbuka adalah dogmatisme, sehingga untuk memahami sikap terbuka, kita harus mengidentifikasi lebih dahulu karakteristik orang dogmatis.

**g. Teori-Teori Komunikasi Interpersonal**

Untuk menjelaskan tentang komunikasi interpersonal tentunya mari kita berpijak pada teori-teori yang dibawa oleh para tokoh-tokoh komunikasi yang

mungkin namanya sudah tidak asing lagi bagi kita. Dengan demikian, teori-teori yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal akan semakin jelas dan dapat dimengerti serta dapat menjadi tambahan bagi wawasan serta ilmu pengetahuan bagi kita semua. Adapun teori-teori yang dapat kita kategorikan sebagai varian dari teori komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:<sup>98</sup>

a. Teori Dissonansi Kognitif (*Theory of Cognitive Dissonance*)

Sebagian besar teoretis kognitif percaya bahwa manusia memperoleh informasi yang diterima melalui 5 tahap; *Pertama sensori input* yakni terjadinya proses penginderaan terhadap stimuli yang ada di lingkungan. Tidak semua stimulus yang akan diserap oleh alat indra. Hanya stimulus yang sesuai dengan kebutuhan saja yang masuk dalam proses ini. *Kedua, Central processing*, pada tahap ini terjadi proses pemberian makna (persepsi) terhadap informasi yang masuk. Pemberian makna adalah proses yang rumit dan melibatkan banyak faktor internal dan eksternal. *Ketiga Information storage*, yakni tahap penyimpanan informasi yang masuk ke gudang memori manusia. Ada dua tipe gudang memori yaitu memori jangka pendek (*short term memory*) dan memori jangka panjang (*longterm memory*). *Keempat, information retrieval* yakni pemanggilan kembali informasi yang disimpan dalam gudang memori. *Kelima, utilization*, yaitu bagaimana cara kita memanggil dan mentransformasikan informasi akan mempengaruhi perilaku nonverbal dan pembicaraan yang akan dilakukan.<sup>99</sup>

Teori ini banyak berhubungan dengan sikap, perubahan sikap dan persuasi. Semua orang memiliki pemahaman yang sama tentang premis konsistensi, dimana semua orang lebih menyukai konsistensi dibandingkan dengan inkonsistensi. Konsistensi merupakan prinsip utama dalam proses kognitif dan perubahan sikap yang merupakan akibat informasi yang merusak keseimbangan. Salah satu varian teori konsistensi kognitif adalah teori disonansi kognitif. Istilah disonansi kognitif diambil dari teori yang dikemukakan oleh Leon Festinger, yang berarti ketidaksesuaian antara kognisi sebagai aspek sikap dengan perilaku yang terjadi

---

<sup>98</sup> Syaiful Rohim, *Teori Komunikasi, Perspektif, Ragam, dan Aplikasi* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2016), h. 80-81.

<sup>99</sup> *Ibid*, h. 81.

pada diri seseorang. Orang yang akan mengalami disonansi (perasaan tidak suka) akan berupaya mencari dalih untuk mengulangi disonansi itu.<sup>100</sup>

Pada umumnya jika kita melihat orang yang sedang berperilaku yang menunjukkan sebuah sikap konsisten dengan apa yang diketahuinya, maka kita berharap sama dengan apa yang kita bayangkan. Namun pada kenyataannya ternyata seseorang itu seringkali tidak konsisten dengan perilakunya sendiri. Dari pernyataan tersebut, kita bisa mengambil contoh, ketika seorang ibu berbelanja ke sebuah pusat perbelanjaan yang mewah, tiba-tiba ditengah keasyikannya berbelanja, dia melihat sebuah toko perhiasan yang di dalamnya hanya menjual kalung dan cincin berlian, ia sadar bahwa uang yang ada di dompetnya tidak cukup untuk membeli cincin berlian yang diinginkannya tersebut. Maka, keterpautan perilaku dengan pengetahuan mengenai situasi keuangannya tersebut dinamakan disonansi.<sup>101</sup>

b. Teori Kredibilitas (*Credibility Theory*)

Gobbel, Menteri Propaganda Jerman dalam Perang Dunia II menyatakan bahwa untuk menjadi seorang komunikator yang efektif harus memiliki kredibilitas yang tinggi. Kredibilitas menurut Aristoteles dalam Syaiful Rohim bisa diperoleh jika seorang komunikator memiliki etos, patos dan logos. Etos adalah kekuatan yang dimiliki pembicara dari karakter pribadinya sehingga ucapan-ucapannya dapat dipercaya. Patos ialah kekuatan yang dimiliki seorang pembicara dalam mengendalikan emosi pendengarnya, sedangkan logos adalah kekuatan yang dimiliki komunikator melalui argumentasinya.<sup>102</sup>

James Mc-Croskey, menjelaskan bahwa kredibilitas seorang komunikator dapat bersumber dari kompetensi, sikap, tujuan, kepribadian dan dinamika.

Kompetensi ialah penguasaan yang dimiliki oleh seorang komunikator pada masalah yang dibahasnya. Seorang Dokter misalnya lebih berkompeten bicara tentang kesehatan daripada seorang insinyur Teknik Sipil, begitu juga sebaliknya. Sikap menunjukkan pribadi komunikator, apakah ia tegar atau toleran dalam sebuah prinsip. Tujuan menunjukkan apakah hal-hal yang disampaikan

---

<sup>100</sup> *Ibid.*

<sup>101</sup> *Ibid.*

<sup>102</sup> *Ibid.*

seorang komunikator punya maksud baik atau tidak. Kepribadian menunjukkan apakah pembicara memiliki pribadi yang hangat dan bersahabat. Sedangkan dinamika menunjukkan apakah hal yang disampaikan itu menarik atau sebaliknya justru membosankan komunikan.<sup>103</sup>

Menurut bentuknya, kredibilitas dapat dibedakan atas tiga macam, yaitu:

- a) *Initial Credibility*, yakni kredibilitas yang diperoleh komunikator sebelum proses komunikasi berlangsung, misalnya pembicara yang sudah punya nama bisa mendatangkan banyak pendengar, atau tulisan seorang Profesor Deddy Mulyana, Jalaluddin Rakhmat yang sudah terkenal akan mudah dimuat di surat kabar meski editor belum membacanya.
  - b) *Devided Credibility*, yakni kredibilitas yang diperoleh seseorang pada saat komunikasi berlangsung. Misalnya seorang Susilo Bambang Yudhoyono memperoleh tepukan dari masyarakat karena pidatonya yang disampaikan bersifat menyenangkan hati para pendengarnya (masyarakat).
  - c) *Terminal Credibility*, yakni kredibilitas yang diperoleh seorang komunikator setelah pendengar atau pembaca mengikuti ulasannya. Seorang komunikator yang ingin memperoleh kredibilitas perlu memiliki pengetahuan yang dalam, pengalaman yang luas, serta adanya kekuasaan yang dipatuhi dan status sosial yang dihargai.<sup>104</sup>
- c. Teori Inokulasi (*Innoculation Theory*)

Teori Inokulasi atau teori suntikan yang pada mulanya ditampilkan oleh McGuire ini mengambil analogi dari peristiwa medis. Orang yang secara fisik tidak siap untuk menahan penyakit infeksi, seperti cacar dan folio memerlukan inokulasi (suntikan) vaksin untuk merangsang mekanisme daya tahan tubuhnya supaya dapat melawan penyakit tersebut. Orang yang tidak memiliki informasi untuk mengetahui suatu hal, maka ia akan lebih mudah untuk dipersuasi atau dibujuk. Dalam hal ini cara yang diperoleh untuk membuatnya agar tidak mudah kena pengaruh adalah menyuntikkannya dengan argumentasi balasan.<sup>105</sup>

---

<sup>103</sup> *Ibid.*

<sup>104</sup> *Ibid.*

<sup>105</sup> *Ibid.*, h. 83-84.

Menurut McGuire orang dapat diinokulasi untuk melawan persuasi. Sebagai contoh dalam sebuah kompetisi pemilihan ketua senat di sebuah universitas tentu selalu harus ada yang menang dan yang kalah. Dalam hal ini terdapat dua kelompok pendukung yakni kelompok pendukung/tim sukses si A dan kelompok pendukung/tim sukses si B. Tiap kelompok berusaha untuk mempengaruhi serta membujuk orang lain untuk memilih kelompoknya agar menang dalam kompetisi tersebut. Orang yang pro ke kelompok A mungkin akan membentuk tim persuasi mereka, dimana tim persuasi ini berusaha mempengaruhi orang lain dalam bentuk persuasi yang bermacam-macam, di antaranya dengan mengatakan bahwa kelompok lawan atau kelompok B merupakan kelompok yang terdiri dari orang-orang yang egois, tidak punya kapabilitas, tidak kompak, dengan demikian para persuasif tadi berharap dapat menyuntik orang lain dengan caranya sehingga mengakibatkan orang-orang lebih memilih kelompok A untuk dapat memenangkan kompetisi pemilihan ketua senat.<sup>106</sup>

Inilah paling tidak beberapa teori yang dapat dikemukakan seputar komunikasi interpersonal, walaupun masih ada beberapa teori-teori lain dari para ahli yang juga berkaitan dengan komunikasi interpersonal. Bukan berarti ketika tidak dicantumkan semua teori yang ada seputar komunikasi interpersonal, kemudian disimpulkan bahwa hanya ada teori-teori ini saja.

Dari beberapa teori yang sudah dipaparkan di atas, semua penulis anggap relevan dengan penelitian yang dilakukan kali ini, dimana nantinya ketiga teori yang dipaparkan akan digunakan dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

## **J. Kinerja**

### **1. Pengertian Kinerja**

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*Performance*). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya

---

<sup>106</sup> *Ibid.*

sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>107</sup> Lebih lanjut Mangkunegara menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja individu dengan kinerja kelompok.<sup>108</sup>

Menurut Mangkunegara, kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>109</sup> Sedangkan menurut Gibson, kinerja karyawan merupakan suatu ukuran yang dapat digunakan untuk menetapkan perbandingan hasil pelaksanaan tugas, tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi pada periode tertentu dan relatif dapat digunakan untuk mengukur prestasi kerja atau kinerja organisasi.<sup>110</sup>

Menurut Rivai, kata kinerja merupakan terjemahan dari kata *performance* yang berasal dari kata *to perform* dengan beberapa *entries* yaitu:

- a. Melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry out, execute*)
- b. Memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (*to discharge of fulfill; as vow*).
- c. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete an understanding*) dan
- d. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh orang lain atau mesin (*to do what is expected of a person machine*).<sup>111</sup>

Menurut Prawiro sentono, kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan

---

<sup>107</sup>Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2005), h. 30.

<sup>108</sup>*Ibid.*

<sup>109</sup>Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), h. 45.

<sup>110</sup>James Gibson, *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses* terj. Djarkosih (Jakarta: Penerbit Erlangga, 1996), h. 59.

<sup>111</sup>Veitzhal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h. 25.

organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.<sup>112</sup>

Menurut Atmosoeparto, kinerja adalah perbandingan antara keluaran (*output*) yang dicapai dengan masukan (*input*) yang diberikan. Selain itu, kinerja juga merupakan hasil dari efisiensi pengelolaan masukan dan efektivitas pencapaian sasaran.<sup>113</sup>

Kinerja yang tinggi dapat diwujudkan, apabila dikelola dengan baik. Itulah sebabnya setiap organisasi perlu menerapkan manajemen kinerja. Berkaitan dengan manajemen kinerja ini, seringkali orang membuat kesalahan dengan mengira bahwa mengevaluasi kinerja adalah manajemen kinerja. Padahal mengevaluasi kinerja atau memberikan penilaian atas kinerja hanyalah merupakan sebagian saja dari sistem manajemen kinerja.

Sebab, yang dimaksud dengan manajemen kinerja adalah sebuah proses komunikasi yang berkesinambungan/berlangsung terus-menerus, yang dilaksanakan berdasarkan kemitraan antara seorang karyawan dengan penyedia langsungnya. Proses ini meliputi kegiatan membangun harapan yang jelas serta pemahaman mengenai pekerjaan yang akan dilakukan. Dengan demikian, manajemen kinerja merupakan sebuah sistem yang memiliki sejumlah bagian, yang keseluruhannya harus diikutsertakan, jika mengharapkan atau menghendaki sistem manajemen kinerja ini dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi, manajer dan karyawan.<sup>114</sup>

Mathis dan Jackson mendefinisikan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk (1) kuantitas keluaran, (2) kualitas keluaran, (3) jangka waktu keluaran, (4) kehadiran di tempat kerja, (5) sikap kooperatif.<sup>115</sup>

---

<sup>112</sup>Prawirosentono, *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: BPFE, 1999), h. 19.

<sup>113</sup>Kisdarto Atmosoeparto, *Produktivitas Analisis Budaya Perusahaan* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2001), h. 17.

<sup>114</sup>Robert Bacal, *Performance Management* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2005), h. 56.

<sup>115</sup>R. Mathis dan W. Jackson, *Human Resources Development*, terj.(Jakarta: Prestasi Pustaka, 2006), h. 27.

Berdasarkan beberapa teori dan defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam upaya mencapai visi, misi dan tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kinerja adalah penampilan hasil karya personil baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personel yang memegang jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga pada keseluruhan jajaran personil dalam organisasi.

## **2. Faktor-Faktor yang Dapat Meningkatkan Kinerja**

Dalam hal ini penulis mencoba untuk menguraikan beberapa faktor yang berperan dalam meningkatkan kinerja seorang karyawan, dan hal itu terbagi ke dalam 2 bagian; yaitu faktor ekstrinsik dan faktor intrinsik.

### **a. Faktor Ekstrinsik**

Ada beberapa faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan, diantaranya adalah:

#### **1) Gaji/Upah**

Dalam kehidupan sehari-hari sering dikenal istilah gaji dan upah sehingga ada sebagian masyarakat yang menganggap sama kedua istilah tersebut, tetapi ada pula yang membedakannya. Menurut As'ad gaji sebenarnya juga upah hanya sedikit perbedaannya, gaji adalah banyaknya uang yang diterima dan sudah pasti dan waktunya selalu tepat, misalnya setiap awal bulan, seorang karyawan akan menerima sejumlah uang yang disebut gaji, sedangkan upah adalah banyaknya uang yang diterimanya tidak selalu sama atau pasti dan waktunya pun tidak selalu tepat.<sup>116</sup> Upah adalah imbalan finansial langsung yang dibayarkan kepada karyawan berdasarkan jam kerja, jumlah barang yang dihasilkan. Jadi jelaslah perbedaan gaji dan upah adalah jaminan ketepatan waktu dan kepastian banyaknya uang yang diterimanya.

---

<sup>116</sup> As'ad, *Psikologi Industri* (Yogyakarta: Liberty, 1995), h. 34.

Pada dasarnya, upah dan gaji merupakan kompensasi sebagai kontra prestasi atas pengorbanan pekerja. Upah dan gaji pada umumnya diberikan atas kinerja yang telah dilakukan berdasarkan standar kerja yang ditetapkan maupun disetujui bersama berdasarkan *personal contract*.<sup>117</sup>

Tidak dapat dipungkiri bahwa gaji yang layak dan mencukupi sangat menjadi idaman dan dambaan para karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan, karena hampir 90 % orang yang bekerja pasti mengharapkan ada gaji yang dapat menopang kehidupannya bersama keluarga sehari-hari. Hampir mustahil ada orang yang bekerja tidak mengharapkan gaji/tunjangan yang diberikan perusahaan kepadanya.

Berdasarkan fenomena tersebut, jelaslah bahwa gaji menjadi faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja seorang karyawan di sebuah perusahaan. Semakin tinggi gaji yang diberikan, maka akan menumbuhkan loyalitas yang tinggi dari seorang karyawan, yang pada akhirnya dampaknya adalah kinerja yang dihasilkan akan terasa signifikan.

Bagi setiap pimpinan hendaklah ia tidak mengakhirkan gaji bawahannya dari waktu yang telah dijanjikan, saat pekerjaan itu sempurna atau di akhir pekerjaan sesuai kesepakatan. Jika disepakati, gaji diberikan setiap bulannya, maka wajib diberikan di akhir bulan. Jika diakhirkan tanpa ada uzur, maka termasuk bertindak zalim.<sup>118</sup>

Allah SWT berfirman mengenai anak yang disusukan oleh istri yang telah diceraikan,

فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ ۗ

Artinya: “Kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu maka berikanlah kepada mereka upahnya”.<sup>119</sup>

---

<sup>117</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), h. 298.

<sup>118</sup> <https://rumaysho.com/3139-bayarkan-upah-sebelum-keringat-kering.html>, diunduh pada tanggal 15 Juni 2016.

<sup>119</sup> Q.S. At-T{ala>q/65: 6.

Ibn Sa'di dalam tafsirnya mengatakan bahwa maksud ayat ini adalah agar si suami memberi upah kepada mantan istrinya dengan upah yang sama atau yang semisalnya.<sup>120</sup>

Al-Munawi berkata, "Diharamkan menunda pemberian gaji padahal mampu menunaikannya tepat waktu. Yang dimaksud memberikan gaji sebelum keringat si pekerja kering adalah ungkapan untuk menunjukkan diperintahkannya memberikan gaji setelah pekerjaan itu selesai ketika si pekerja meminta walau keringatnya tidak kering atau keringatnya telah kering".<sup>121</sup>

Upah atau gaji adalah hak pemenuhan ekonomi bagi pekerja yang menjadi kewajiban dan tidak boleh diabaikan oleh para atasan atau pihak yang mempekerjakan. Sebegitu pentingnya masalah upah pekerja ini, Islam memberi pedoman kepada para pihak yang mempekerjakan orang lain bahwa prinsip pemberian upah harus mencakup dua hal, yaitu adil dan mencukupi.<sup>122</sup>

Seorang pekerja berhak menerima upahnya ketika sudah mengerjakan tugas-tugasnya, maka jika terjadi penunggakan gaji pekerja, hal tersebut selain melanggar kontrak kerja juga bertentangan dengan prinsip keadilan dalam Islam. Selain ketepatan pengupahan, keadilan juga dilihat dari proporsionalnya tingkat pekerjaan dengan jumlah upah yang diterimanya.<sup>123</sup>

Di masa sekarang, proporsionalitas tersebut terbahaskan dengan sistem UMR (Upah Minimum Regional). Lebih dari itu, Islam juga mengajarkan agar pihak yang mempekerjakan orang lain mengindahkan akad atau kesepakatan mengenai sistem kerja dan sistem pengupahan, antara majikan dan pekerja. Jika adil dimaknai sebagai kejelasan serta proporsionalitas, maka kelayakan berbicara besaran upah yang diterima haruslah cukup dari segi kebutuhan pokok manusia, yaitu pangan, sandang dan papan.

---

<sup>120</sup> 'Abdurrahman As-Sa'di, *Taisir al-Karim mirrahman fi Tafsir Kalamil...*, h. 871.

<sup>121</sup> <https://rumaysho.com/3139-bayarkan-upah-sebelum-keringat-kering.html>, diunduh pada tanggal 15 Juni 2016.

<sup>122</sup> <http://pengusahamuslim.com/3577-tenaga-kerja-dan-upah-dalam-1823.html>, diunduh pada tanggal 30 Juni 2016.

<sup>123</sup> *Ibid.*

Proses penentuan upah yang Islami berasal dari dua faktor; objektif dan subjektif. Objektif adalah upah ditentukan melalui pertimbangan tingkat upah di pasar tenaga kerja. Sedangkan subjektif, upah ditentukan melalui pertimbangan-pertimbangan sosial. Maksud pertimbangan-pertimbangan sosial adalah nilai-nilai kemanusiaan tenaga kerja. Selama ini ekonomi konvensional berpendapat, upah ditentukan melalui pertimbangan tingkat upah di pasar tenaga kerja.<sup>124</sup>

## 2) Hubungan antar pribadi atau rekan kerja

Hubungan antar pekerja dengan rekan sekerja sangatlah penting artinya dalam meningkatkan kinerja. Dukungan rekan sekerja atau kelompok kerja dapat menimbulkan kepuasan kerja bagi karyawan, karena mereka merasa diterima dan dibantu dalam memperlancar penyelesaian tugasnya. Tingkat kepuasan kerja dari karyawan akan menentukan hubungan antar pribadi atau rekan kerja yang ditinjau dari: (1) adanya kompetisi yang sehat di lingkungan kerja, (2) sejauh mana pekerjaan lain yang bekerja sama akan memberikan dukungan yang cukup, (3) kondisi kerja yang baik akan membuat rasa nyaman dalam bekerja, (4) semua saling bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaannya, (5) karyawan dapat bekerja sama dengan orang yang bertanggungjawab.<sup>125</sup>

Membina hubungan baik dengan rekan kerja sangat penting, paling tidak ada beberapa manfaat yang bisa didapatkan, diantaranya adalah:

- a) Memperbanyak teman
- b) Membantu memperlancar pekerjaan
- c) Meningkatkan kemampuan Interpersonal dan cara berkomunikasi
- d) Cepat mendapat informasi tentang situasi dan kondisi kantor.<sup>126</sup>

Ada beberapa cara agar kita bisa selalu membina hubungan baik dengan rekan kerja, diantaranya adalah:

- a) Hindari pilah-pilih dalam berteman
- b) Bina hubungan di luar jam kerja
- c) Mampu bekerjasama dalam tim

---

<sup>124</sup> *Ibid.*

<sup>125</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja...*, h. 65.

<sup>126</sup> <http://www.belonomi.com/2015/09/9-tips-membangun-hubungan-baik-dengan.html>,

diunduh pada tanggal 20 Juni 2016.

- d) Jalin komunikasi dengan semua teman kantor
- e) Saling menghormati
- f) Hindari membicarakan topik yang membuat orang lain tidak nyaman
- g) Hadapi konflik secara profesional
- h) Bina hubungan baik dengan semua karyawan.
- i) Jangan sungkan mengucapkan pujian dan terima kasih.<sup>127</sup>

Ukhuwah Islamiyah atau persaudaraan Islam adalah salah satu aspek yang vital dan sangat ditekankan di dalam ajaran agama Islam. Begitu banyak anjuran dan perintah yang menyerukan untuk mengeratkan ikatan persaudaraan antar sesama umat Islam, dan banyak pula larangan untuk memutuskan tali persaudaraan di dalam Islam. Semua itu telah disampaikan di dalam ajaran agama Islam, baik melalui firman Allah SWT di dalam Al-Qur'a>n maupun melalui sabda Rasulullah SAW di dalam Al-Hadi>s{.

Rasulullah SAW sendiri yang merupakan seorang manusia pilihan telah menunjukkan bagaimana seharusnya umat Islam senantiasa menjaga hubungan persaudaraannya. Melalui sabdanya, beliau telah begitu banyak mengingatkan kepada umatnya untuk senantiasa menjaga keutuhan persaudaraannya di dalam Islam, karena Islam adalah agama yang mengharamkan umatnya untuk memutuskan tali persaudaraan atau silaturahmi, terutama dengan saudara yang berada dalam satu naungan agama Islam.

Mempererat persaudaraan Islam juga merupakan salah satu bentuk penegakan power Islam dalam kehidupan sehari-hari. Karena umat Islam yang satu dengan yang lain itu ibarat sebuah bangunan yang saling melengkapi dan saling menguatkan. Jika ada kekurangan dari saudaranya, maka sudah menjadi kewajibannya untuk senantiasa melengkapi atau menjaganya, bukan justru membuang atau memutuskannya. Umat muslim yang satu dengan yang lain ibarat satu tubuh yang jika salah satu anggota badannya mengalami sakit, maka seluruh tubuh akan merasakannya pula. Di sinilah kekuatan Islam akan terbentuk melalui sebuah hubungan persaudaraan yang kuat.

---

<sup>127</sup> <http://www.kaskus.co.id/thread/5599b3fc1a997520758b456a/10-cara-membina-hubungan-baik-dengan-rekan-kerja/>, diunduh pada tanggal 16 Juni 2016.

Setelah kita mengetahui urgensi dari sebuah persaudaraan di dalam Islam, mulai saat ini marilah kita mulai untuk senantiasa menyambung, mempererat, dan menjaga ikatan silaturahmi kita di jalan Islam. Banyak hal yang dapat kita lakukan untuk dalam rangka menyambung, mempererat dan menjaga tali persaudaraan Islam, di antaranya adalah:

a) **Ungkapkan Rasa Cinta Anda**<sup>128</sup>

Mengungkapkan rasa cinta yang selama ini dikenal di kalangan mudamudi hanyalah sebatas menyatakan rasa cintanya kepada kekasihnya saja. Namun, Islam yang mengandung ajaran tertinggi memiliki cakupan yang lebih luas dari sekedar itu. Mengungkapkan rasa cinta ternyata juga sangat dibutuhkan dalam rangka mempererat persaudaraan dengan sesama umat Islam.

b) **Tunjukkan wajah bahagia**

**Berjumpa dengan seseorang yang memiliki wajah berseri-seri tentunya akan menorehkan kenangan tersendiri. Wajah yang dengan senyum, penuh semangat dan tidak menunjukkan rona sendu akan menimbulkan kerinduan bagi saudaranya. Bisa saja dengan wajah berseri yang telah kita tunjukkan itu akan memberikan semangat positif bagi saudara yang kita jumpai. Dengan demikian akan timbullah kerinduan untuk selalu ingin bertemu dengan wajah berseri itu.**

c) **Berjabat tangan**

**Berjabat tangan adalah salah satu bentuk sentuhan fisik yang dapat menyentuh hati kedua pihak yang melakukannya jika dilakukan dengan niat tulus dan penuh semangat karena Allah SWT.**

d) **Saling berkunjung**

**Selain dapat mempererat tali persaudaraan dalam Islam, saling kunjung mengunjungi adalah salah satu cara yang akan membawa kita untuk memperoleh cinta dari Allah SWT.**

e) **Memberikan ucapan selamat**

---

<sup>128</sup> <https://cahyaislam.wordpress.com/2009/05/11/menjaga-persaudaraan-islam/>, diunduh pada tanggal 15 Juli 2016.

Tak dapat dipungkiri lagi bahwa perhatian adalah salah satu bentuk tindakan yang sangat efektif untuk mempererat sebuah hubungan. Dan salah satu cara untuk menunjukkan perhatian kepada saudara kita adalah dengan mengucapkan selamat kepadanya manakala ia mendapatkan sebuah kesuksesan. Persaudaraan di dalam Islam dapat saja menjadi kendur hanya karena sifat saling acuh dan tidak peduli satu sama lain.

f) **Saling memberi hadiah**

**Saling memberi hadiah juga satu hal yang sangat bai, karena bagaimanapun pasti kita senang ketika mendapat hadiah dari orang lain, apapun bentuknya.**

g) **Saling membantu**

Sesungguhnya membantu saudara kita yang tengah mengalami kesulitan atau musibah, pada dasarnya adalah untuk membantu diri kita sendiri kelak. Karena barang siapa memudahkan orang lain yang sedang mengalami kesusahan, maka Allah SWT akan memudahkan kesulitannya di akhirat kelak. Barang siapa menutup aib saudaranya, maka Allah SWT lah yang kelak akan menutup aibnya di dunia dan di akhirat.<sup>129</sup>

Inti dari semua ini menurut penulis adalah bahwa membina hubungan baik dengan rekan kerja sangatlah efektif dalam memompa semangat dalam bekerja, sehingga hal ini memang menjadi satu keharusan yang dapat dilakukan oleh seorang karyawan.

3) **Prioritas Kerja**

Memberikan prioritas kerja yang jelas, karyawan akan merasa kebingungan jika anda memberikan banyak tugas kepada mereka tetapi tidak membeikan skala prioritas yang jelas, kemudian biarkan mereka mengerjakan pekerjaannya satu demi satu dengan *timeline* yang sudah ditentukan dan jangan menambah tugas yang lain sebelum pekerjaan tersebut diselesaikan, jika memang ada pekerjaan penting yang harus anda berikan kepada karyawan, maka harus

---

<sup>129</sup> *Ibid.*

menggeser *deadline* pekerjaan yang sebelumnya dikerjakan, supaya mereka dapat kerja dengan tenang dan tidak didesak oleh waktu.<sup>130</sup>

Prioritas kerja merupakan salah satu cara yang sangat ampuh untuk meraih kesuksesan dalam berkarir. Sebagai manusia skala prioritas utama Anda dalam kehidupan tentunya adalah karir yang sukses karena tentunya Anda bekerja untuk mendapatkan banyak uang. Di dunia kerja prioritas dari seorang pegawai adalah memberikan hasil pekerjaan yang maksimal karena mereka adalah ujung tombak dari perusahaannya. Nah, sayangnya untuk meraih hasil yang maksimal konsentrasi dan fokus tidaklah cukup, karena percayalah ada kalanya Anda akan mengalami kendala yang bisa membuyarkan pekerjaan Anda.<sup>131</sup>

#### 4) Fasilitas Kantor

Fasilitas kantor merupakan sarana yang menunjang seorang karyawan untuk melakukan aktifitas kerjanya dengan baik dan apabila perusahaan tidak dapat memberikan fasilitas yang memadai, tentu saja hal ini akan menurunkan kinerja kerja karyawan Anda. Jika kita adalah seorang *Startup* yang baru saja memulai usaha, akan lebih baik jika hal ini dijelaskan terlebih dahulu di awal perekrutan karyawan sehingga mereka tahu dan siap bekerja dengan kondisi fasilitas yang kurang memadai.<sup>132</sup>

Penulis sependapat dengan pendapat ini yang mengatakan bahwa fasilitas juga menjadi faktor pendorong peningkatan kinerja seorang pegawai. Karena bagaimanapun kenyamanan sangat diperlukan dalam melakukan sebuah aktifitas.

#### 5) Supportive Boss

Sebagai atasan yang baik kita harus mau mendengarkan pendapat dan pemikiran karyawan. Berikan dukungan kepada mereka untuk mengemukakan pendapat dan ide – ide baru pada saat *meeting*, ajak mereka untuk terlibat dalam proyek yang sedang dikerjakan. Kita juga harus memberikan ruang kepada mereka untuk belajar dan berkreasi pada bidang yang mereka minati supaya

---

<sup>130</sup> <http://kerjayuk.com/inspirasi/5-faktor-yang-mempengaruhi-kinerja-kerja-karyawan>, diunduh pada tanggal 15 Juni 2016.

<sup>131</sup> <http://segiempat.com/tips-dan-cara/umum/pengembangan-diri/prioritas-kerja/>, diunduh pada tanggal 15 Juni 2016.

<sup>132</sup> <http://kerjayuk.com/inspirasi/5-faktor-yang-mempengaruhi-kinerja-kerja-karyawan>, diunduh pada tanggal 15 Juni 2016.

mereka dapat terus mengasah ilmunya, sebab jika suatu saat jika kita membutuhkan skill tersebut kita bisa menggunakan tenaga mereka tanpa harus merekrut karyawan baru dan tentu saja hal ini akan menguntungkan perusahaan.<sup>133</sup>

Pendapat ini senada dengan penulis, di mana seorang pimpinan itu bukanlah orang yang *otoriter* dalam memimpin, bahkan dia harus bisa memberikan kesempatan untuk bawahannya agar bisa berkembang dengan ide-ide yang dimilikinya. Maka, ketika ini terjadi akan sangat nyaman kondisi kerja yang dirasakan oleh karyawan.

Tidak semua hal harus diselesaikan dengan penuh arogansi dan emosi sesaat, alangkah lebih baik jika segala sesuatunya dipikirkan matang-matang sebelum dilakukan.

#### **b. Faktor Intrinsik**

Sama halnya dengan faktor eksternal, faktor internal yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan juga ada beberapa hal, namun dalam tulisan kali ini penulis akan menyebutkan 2 (dua) diantaranya saja, yaitu:

##### **a. Motivasi/Niat**

Pada awalnya, motivasi seseorang untuk melakukan kegiatan muncul karena merasakan perlunya untuk memenuhi kebutuhan. Apabila kebutuhannya telah terpenuhi, motivasinya akan menurun. Kemudian berkembang pemikiran bahwa motivasi juga diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu. Namun apabila tujuan telah tercapai, biasanya motivasi juga menurun. Oleh karena itu, motivasi dapat dikembangkan apabila timbul kebutuhan maupun tujuan baru. Apabila pemenuhan kebutuhan merupakan kepentingan manusia, maka tujuan dapat menjadi kepentingan manusia maupun organisasi.<sup>134</sup>

Niat adalah merupakan hal pokok dan utama yang harus ada dalam diri seseorang ketika melakukan perbuatan apapun. Tanpa niat, maka sebuah pekerjaan tidak akan terlaksana dengan baik.

---

<sup>133</sup> *Ibid.*

<sup>134</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja...*,h. 321.

Islam juga mengajarkan kita untuk senantiasa memasang niat dalam setiap ibadah yang dilakukan, karena tanpanya tidak sah ibadah yang kita lakukan.

Apa penyebab niat menjadi salah satu faktor peningkatan kinerja karyawan?, maka jawabannya adalah karena ketika seseorang sudah memiliki niat yang kuat untuk melakukan sebuah pekerjaan, maka ketika itu dia akan bersungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaannya.

Dan begitu juga sebaliknya, ketika seseorang tidak memiliki niat yang kuat dan baik untuk sebuah pekerjaan yang akan dilakukan, maka biasanya dia akan cenderung bermalas-malasan dalam melakukan pekerjaannya tersebut.

### **3. Pengukuran Kinerja**

Untuk mengukur kinerja seseorang, yang dipakai sebagai kriteria pengukuran kinerja adalah kualitas, kuantitas, waktu yang dipakai, jabatan yang dipegang, absensi dan keselamatan dalam menjalankan tugasnya. Ada dua jenis pekerjaan yaitu pekerjaan produksi yang pengukurannya dengan kuantitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sedangkan pekerjaan non produksi, pengukurannya banyak menggunakan pertimbangan subjektif oleh atasan, teman kerja, tim penilai atau diri sendiri.

Nursyirwan mengemukakan bahwa kinerja bisa diukur dengan menilai:

- a. Hasil yang dicapai
- b. Tingkah laku yang ditampilkan
- c. Hal-hal yang perlu dilakukan sesuai tugasnya<sup>135</sup>

Pendapat lain, T.V Rao menyatakan hal lainnya, bahwa kinerja dapat dinilai dari:

1. Tingkat pencapaian target
2. Inisiatif
3. Loyalitas dan kerjasama dalam kelompok
4. Disiplin/kepatuhan
5. Kesadaran akan pengembangan diri atau peningkatan pengetahuan<sup>136</sup>

---

<sup>135</sup>Prawirosentono, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, h. 90.

<sup>136</sup>T.V Rao, *Penilaian Prestasi Kerja* (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1986), h. 34.

Menurut Rivai, dalam menilai kinerja seorang pegawai, maka diperlukan berbagai aspek penilaian antara lain pengetahuan tentang pekerjaan, kepemimpinan inisiatif, kualitas pekerjaan, kerjasama, pengambilan keputusan, kreativitas, dapat diandalkan, perencanaan, komunikasi, intelegensi (kecerdasan), pemecahan masalah, pendelegasian, sikap, usaha, motivasi, dan organisasi. Selanjutnya, dari aspek-aspek penilaian kinerja yang dinilai tersebut selanjutnya dikelompokkan menjadi:

1. Kemampuan teknis, yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang digunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya.
2. Kemampuan konseptual, yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing ke bidang operasional perusahaan secara menyeluruh. Pada intinya setiap individu atau karyawan pada setiap perusahaan memahami tugas, fungsi serta tanggungjawabnya sebagai seorang karyawan.
3. Kemampuan hubungan interpersonal, yaitu antara lain kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain, memotivasi karyawan, melakukan negosiasi dan lain-lain.<sup>137</sup>

Menurut Bernardin and Russel terdapat 6 kriteria untuk menilai kinerja karyawan, yaitu:

1. *Quality* yaitu tingkatan dimana proses atau penyesuaian pada cara yang ideal di dalam melakukan aktifitas atau memenuhi aktifitas yang sesuai harapan.
2. *Quantity* yaitu jumlah yang dihasilkan diwujudkan melalui nilai mata uang, jumlah unit, atau jumlah dari siklus aktifitas yang telah diselesaikan.
3. *Timeliness* yaitu tingkatan dimana aktifitas telah diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dari yang ditentukan dan memaksimalkan waktu yang ada untuk aktifitas lain.

---

<sup>137</sup>Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Edisi Ke-2 (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), h. 29.

4. *Cost effectiveness* yaitu tingkatan dimana penggunaan sumber daya perusahaan berupa manusia, keuangan, dan teknologi dimaksimalkan untuk mendapatkan hasil yang tertinggi atau pengurangan kerugian dari tiap unit.
5. *Need for supervision* yaitu tingkatan dimana seorang karyawan dapat melakukan pekerjaannya tanpa perlu meminta pertolongan atau bimbingan dari atasannya.
6. *Interpersonal impact* yaitu tingkatan dimana seorang karyawan merasa percaya diri, punya keinginan yang baik, dan bekerja sama di antara rekan kerja.<sup>138</sup>

Pendapat lain dikemukakan oleh Dessler yang menyatakan bahwa dalam melakukan penilaian terhadap kinerja para pegawai, maka harus diperhatikan 5 (lima) faktor penilaian kinerja, yaitu:

1. Kualitas pekerjaan meliputi: akurasi, ketelitian, penampilan dan penerimaan keluaran
2. Kuantitas pekerjaan meliputi: volume keluaran dan kontribusi
3. Supervisi yang diperlukan, meliputi: membutuhkan saran, arahan, atau perbaikan
4. Kehadiran, meliputi: regularitas, dapat dipercayai/diandalkan dan ketepatan waktu
5. Konservasi meliputi: pencegahan, pemborosan, kerusakan, pemeliharaan peralatan<sup>139</sup>

Pendapat Bernardin and Russel di atas hampir sama dengan yang dikemukakan oleh Dessler. Dimana ketiganya menitikberatkan pada kualitas, kuantitas kerja yang dihasilkan anggota organisasi. Selain itu juga pada pengawasan, karakter personal pegawai, dan kehadiran. Seorang pegawai yang mempunyai ciri-ciri faktor yang baik seperti yang dikemukakan di atas, maka dapat dipastikan kinerja yang dihasilkan akan lebih baik.

---

<sup>138</sup>John H. Bernardin and Russel, *Human Resources Management an Experiential Approach* (Singapura: McGraw-Hill, Inc., 1993), h. 76.

<sup>139</sup>Garry Dessler, *Human Resource Management* (Upper Saddle River New Jersey: Prentice Hall, Inc., 2000), h. 37.

Tenaga professional adalah sumber daya terbaik suatu organisasi sehingga evaluasi kinerja mereka merupakan salah satu variable yang penting bagi efektivitas organisasi. Tenaga professional mewakili *knowledge workers*, biasanya kritis terhadap inovasi dan produktivitas organisasi. Mereka adalah penangkap informasi penting, perancang bagi produk-produk dan sistem baru, pengendali produktivitas dan profibilitas organisasi.

Menurut Dharma, bahwa faktor-faktor tingkat kinerja staff meliputi: mutu pekerjaan, jumlah pekerjaan, efektivitas biaya dan inisiatif. Sementara karakteristik individu yang mempengaruhi kinerja meliputi: umur, jenis kelamin, pendidikan, lama kerja, penempatan kerja dan lingkungan kerja (rekan kerja, atasan, organisasi, penghargaan dan imbalan).<sup>140</sup>

#### **4. Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja adalah proses menilai hasil karya personel dalam suatu organisasi melalui instrument penilaian kinerja. Hakikatnya, penilaian kinerja merupakan evaluasi terhadap penampilan kerja personel dengan membandingkannya dengan standar baku penampilan. Kegiatan ini membantu pengambilan keputusan bagian personalia dan memberikan umpan balik kepada personel tentang pelaksanaan kerja mereka.

Penilaian kinerja merupakan proses berkelanjutan untuk menilai kualitas kerja personel dan usaha untuk memperbaiki unjuk kerja personel dalam organisasi.<sup>141</sup> Menurut Certo, penilaian kinerja adalah proses penelusuran kegiatan pribadi personel pada masa tertentu dan menilai hasil karya yang ditampilkan terhadap pencapaian sasaran sistem manajemen.<sup>142</sup>

Dalam suatu organisasi sangat penting untuk memiliki instrument penilaian kinerja yang efektif. Penilaian kerja pada dasarnya memiliki dua tujuan utama, yaitu:

##### **a. Penilaian Personil**

---

<sup>140</sup>Surya Dharma, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 66.

<sup>141</sup>Garry Dessler, *Human Resource Management* (New Jersey: Prentice Hall, Inc., 2000), h. 45.

<sup>142</sup>*Ibid.*

Merupakan tujuan yang mendasar dalam rangka penilaian personel secara individual yang dapat digunakan sebagai informasi untuk penilaian efektifitas manajemen sumber daya manusia.

b. Pengembangan Personel

Sebagai informasi dalam pengambilan keputusan untuk pengembangan personel seperti; promosi, rotasi, terminasi dan penyesuaian kompensasi.

Pada dasarnya ada dua aspek yang dinilai yaitu proses (perilaku) dan output (keluaran), tergantung pada jenis pekerjaan dan fokus penilaian yang dilakukan. Pekerjaan yang sifatnya berulang dan keluarannya mudah diidentifikasi, maka penilaian biasanya difokuskan pada output, sedangkan pada pekerjaan yang hasilnya sulit diidentifikasi maka fokus penilaian ditujukan pada aktifitas atau proses.

### BAB III

## METODOLOGI PENELITIAN

#### K. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Bodgan dan Biklen dalam Syukur Kholil mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>143</sup>

Sementara Kirk dan Miller dalam Syukur Kholil mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.<sup>144</sup>

Berhubung penelitian ini sifatnya *Field of Research* (riset lapangan) maka penelitiannya adalah bersifat kualitatif yaitu penelitian yang memerlukan data informan sebagai objek penelitian dan pengamatan saja di lapangan sesuai dengan kondisi masyarakat yang diteliti. Maka oleh karena itu, penelitian ini juga tidak memerlukan teknik *random sampling* karena tidak memerlukan populasi dan sampling.

Ciri-ciri penelitian Kualitatif adalah<sup>145</sup>: *Pertama*, diperlukan suasana alamiah sebagaimana adanya, sebab tindakan pengamatan dapat mempengaruhi apa yang diamati. Karena itu dalam penelitian kualitatif perlu dijaga keasrian suasana, situasi dan kondisi.

*Kedua*, dalam penelitian kualitatif, peneliti atau pembantu peneliti sekaligus menjadi alat pengumpul data primer. Sebab manusialah yang dapat berhubungan dengan responden atau objek, dan menilai apakah kehadirannya dapat mengganggu suasana. Karena itu, dalam penelitian kualitatif keberhasilan proses pengumpulan data sangat tergantung kepada peneliti sebagai instrumen utama. Sedangkan alat-alat lainnya seperti kertas, *tape recorder*, *video cassette*,

---

<sup>143</sup> Syukur Khalil, *Metodologi Penelitian Komunikasi*, (Bandung: Cita Pustaka Media, 2006), h. 121.

<sup>144</sup> *Ibid.*

<sup>145</sup> *Ibid.*, h. 122.

dan sebagainya, hanya dipandang sebagai alat bantu yang diharapkan dapat mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data, menganalisis dan memahami realitas yang diteliti.

Penelitian kualitatif menuntut peneliti untuk melakukan sendiri kegiatan penelitian di lapangan. Sebab di samping dapat membantu peneliti dalam memahami konteks dan berbagai perspektif dari orang yang sedang diteliti, juga dapat membuat mereka yang diteliti menjadi lebih terbiasa dengan kehadiran peneliti, sehingga perubahan setting alamiah dapat diperkecil sedapat mungkin.

*Ketiga*, metode-metode kualitatif yang lazim digunakan ketika mengumpulkan data ialah pengamatan terlibat (*participant observation*), wawancara mendalam (*indepth interview*) dan studi dokumen. Data yang dikumpulkan adalah dalam bentuk kata-kata dan gambar, bukan dalam bentuk angka-angka. Karena itu, peneliti kualitatif sangat kaya dengan deskripsi.

*Keempat*, menganalisis data secara induktif, yaitu mengambil kesimpulan dari hal-hal yang bersifat khusus menjadi kesimpulan yang bersifat umum. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berusaha mengumpulkan fakta dari fenomena atau peristiwa-peristiwa yang bersifat khusus, kemudian berdasarkan fenomena atau peristiwa yang bersifat khusus tadi, diambil kesimpulan yang bersifat umum.

*Kelima*, teori dibangun dari dasar, yaitu jika peneliti merencanakan untuk menyusun teori, arah penyusunan teori tersebut akan menjadi jelas setelah data selesai dikumpulkan. Dengan demikian, teori dibangun berdasarkan fakta atau realitas yang diperoleh di lapangan selama melakukan penelitian. Berbeda dengan penelitian kuantitatif, pandangan teori tertentu lazimnya dijadikan sebagai landasan dalam melakukan penelitian. Bahkan teori sering diuji kebenarannya melalui sampel tertentu.

*Keenam*, lebih mementingkan proses daripada hasil, yaitu proses penelitian dianggap sangat penting karena sangat mempengaruhi hasil penelitian. Peneliti sebagai alat paling utama harus bersifat jeli, teliti dan hati-hati untuk mencatat dan merekam semua fakta yang dipandang penting. Sehingga tidak ada informasi dan mata rantai yang terputus. Apabila ada informasi atau fakta penting yang luput

dari pengamatan dan catatan penelitian, maka akan berpengaruh kepada hasil penelitian.

*Ketujuh*, adanya batas yang ditentukan oleh fokus, yaitu dalam penelitian kualitatif, fokus penelitian menjadi pedoman dasar bagi prosedur pelaksanaan penelitian. Fokus penelitian juga menentukan kepada data yang dicari, sumber data, dan metode yang digunakan.

*Kedelapan*, desain penelitiannya bersifat sementara, yaitu akan mengalami penyempurnaan secara terus menerus tatkala sampai pada tahap pengumpulan dan analisis data.

*Kesembilan*, pelaporan dengan model studi kasus, yaitu penulisan laporannya menggunakan model studi kasus. Laporan penelitian kualitatif merupakan gambaran tentang situasi secara rinci dalam bentuk deskriptif atau analisis.

*Kesepuluh*, penafsiran secara idiografis, yaitu hanya berlaku terhadap peristiwa atau kasus yang sedang diteliti pada konteks dan waktu tertentu. Jadi yang diupayakan adalah mendapatkan makna dan pemahaman yang mendalam tentang fakta yang sedang diteliti.

*Kesebelas*, hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan, yaitu hanya berlaku pada kasus yang diteliti saja.

*Kedua belas*, perlu dilakukan kegiatan *triangulasi*, yaitu perlu dilakukan kegiatan *triangulasi* secara intensif, baik *triangulasi* metode (menggunakan lintas metode dalam pengumpulan data), maupun *triangulasi* sumber data (menggunakan berbagai sumber data yang relevan), serta *triangulasi* petugas pengumpul data (beberapa peneliti mengumpulkan data secara terpisah).

Berdasarkan beberapa pengertian penelitian kualitatif yang dipaparkan para ahli penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa perilaku setiap individu yang berperan aktif baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses pelaksanaan komunikasi interpersonal terhadap penyiar Radio Arrisalah FM yang bertujuan meningkatkan kinerja mereka mempunyai relevansi terhadap penelitian ini dan menjadi sumber data penelitian.

Untuk lebih jelasnya penelitian ini dilaksanakan di Radio Arrisalah FM Desa Bangun Sari Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara.

Untuk mempermudah dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu direncanakan, dengan perhitungan bahwa penelitian dimulai bulan Desember 2015 dan selesai bulan Juni 2016, namun jadwal penelitian ini boleh saja berubah melihat kendala-kendala sehingga menghambat pelaksanaan penelitian. Untuk lebih jelasnya rencana tahapan ini sebagaimana pada tabel berikut:

**Tabel II**  
**Tahapan Pelaksanaan Penelitian**

No	Uraian	Bulan						
		Des 2015	Jan 2016	Feb 2016	Mar 2016	Apr 2016	Mei 2016	Jun 2016
1	Perencanaan dan Persiapan	#####						
2	Pengumpulan Data		#####	#####				
3	Analisa Data			#####	#####	#####		
4	Laporan Penelitian						#####	#####

#### **L. Informan Penelitian**

Untuk memudahkan pengumpulan data di dalam penulisan karya ilmiah ini, maka penulis akan membaginya pada dua bagian, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a. Data primer yaitu data-data yang harus dihimpun paling awal, yang merupakan data yang paling prinsipil dalam penyusunan karya ilmiah ini, yang diperoleh dari Radio Arrisalah FM, sumber data primer ini adalah merupakan sumber data utama (pokok) yang diperoleh dari Kepala Siaran dan 9 orang, akan tetapi peneliti hanya memilih sebanyak 4 orang yang mempunyai peranan penting dalam penelitian ini.

- b. Data Sekunder, yaitu data pendukung untuk menopang dalam kelancaran penulisan karya ilmiah ini, yaitu Direktur Radio Arrisalah FM, Staff & Managemen Radio Arrisalah FM, yang sesuai dengan objek penelitian serta beberapa informasi yang berkompeten dan dokumentasi lainnya yang relevan dengan pembahasan yang dilakukan.

### **M. Teknik Pengumpulan Data**

Penghimpunan data di lapangan penelitian, maka penulis menggunakan beberapa alat pengumpulan data yang disesuaikan dengan kondisi di lapangan ketika sedang mengadakan penelitian di lapangan, dan pengumpulan data disesuaikan dengan kondisi dimana suasana ketika peneliti mengadakan observasi, maka teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Interview/Wawancara**

Interview atau disebut juga dengan wawancara dilakukan dengan upaya untuk mendapatkan beberapa informasi tentang seputar teknik komunikasi dan bentuk yang digunakan oleh Kepala Siaran dengan para penyiar Radio Arrisalah FM. Tentu wawancara ini tidak dilakukan hanya dengan satu orang penyiar saja, tapi terhadap beberapa penyiar yang ada di Radio Arrisalah FM.

Wawancara ini dilakukan dengan fokus dan mendalam (*in depth interview*) yang dilakukan dalam rangka memperoleh data dan informasi yang berhubungan dengan cara berkomunikasi Kepala Siaran dalam memberikan pengarahan dan bimbingan.

Interview ini biasanya secara personal memberikan beberapa pertanyaan yang sifatnya tidak menyudutkan, dan tidak menguji, dan tidak menyulitkan, akan tetapi menggali sedalam-dalamnya informasi. Serta bagi informan diberikan keleluasaan memaparkan beberapa argumennya.

Dalam interview ini tentu menggunakan teknik-teknik tersendiri, misalnya memberikan contoh kasus pada suatu lembaga penyiaran Radio yang mengalami masalah komunikasi, atau juga menggali dengan suatu pertanyaan yang bersifat

terbuka yang berkaitan dengan pengembangan kinerja penyiar dalam rangka yang lebih baik. Diadakan diagnosa permasalahan yang dihadapi oleh para penyiar, atau juga dengan mengklarifikasi proses suatu persoalan yang terjadi dalam masyarakat, sehingga para penyiar Radio Arrisalah FM termotivasi untuk meningkatkan terus kinerja mereka.

*Library research* yaitu hasil wawancara diolah dan diadakan suatu perbandingan antara data yang diperoleh dari lapangan dengan beberapa buku yang dijadikan sebagai rujukan dalam penelitian ini. Tentu beberapa buku dan dokumen yang dijadikan sebagai rujukan adalah yang mempunyai hubungan erat dengan peningkatan kinerja Penyiar Radio Arrisalah FM. Beberapa dokumen berupa program kerja Kepala Siaran, rincian tugas dan fungsi serta laporan yang dapat dijadikan sumber data dan informasi yang akurat dalam penelitian ini.

Data yang diperoleh baik melalui observasi, wawancara dan interview studi perbandingan antara dua kasus, digabung dan dihimpun serta dianalisa dan diretas dengan beberapa data dokumen, bahkan dengan beberapa buku peningkatan kinerja. Tentu beberapa wawancara yang diperoleh masih bersifat *emik*, yaitu data yang didasarkan dengan sudut informan sendiri. Sedangkan data yang diperoleh dengan observasi dan dokumen serta beberapa buku pendukung lebih bersifat *etik*, yaitu didasarkan pada sudut pandang peneliti sendiri. Maka oleh karena itu, dalam hal pengolahan data melalui observasi dan dokumentasi, wawancara serta dengan dokumentasi dan buku-buku penunjang lainnya memerlukan perndeskripsian terlebih dahulu menurut sudut pandang peneliti sendiri untuk lebih fokus untuk dianalisis berdasarkan fokus penelitian, sehingga diperoleh data yang akurat dan relevan antara Kepala Siaran, materi dan teknik komunikasi yang disampaikan dan seluruh penyiar Radio Arrisalah FM sebagai *output* dari penelitian ini.

Maka peneliti menentukan objek-objek penelitian, yaitu misalnya instrument utama adalah peneliti sendiri untuk pengumpul data yang diperlukan untuk kepentingan penelitian. Bogdan seorang ahli memberikan argument bahwa dalam penelitian kualitatif sebagai instrument utama adalah peneliti sendiri, yaitu sebagai juru kunci (*key instrument*). Dengan perannya sebagai instrument

pengumpul data, kualitas data yang diharapkan dalam penelitian, serta seluk beluk, penyelenggaraan program kerja Kepala Siaran, kualitas data yang diharapkan dalam penelitian, serta seluk beluk, manajemen kemitraan dan data yang berkualitas yang diharapkan sangat tergantung pada kemampuan peneliti sendiri. Namun dalam melaksanakan pengumpulan data, peneliti didukung oleh adanya instrument sekunder, beberapa catatan yang berhubungan dengan fokus penelitian.<sup>146</sup>

## 2. Observasi/Pengamatan

Dalam hal pengamatan dilakukan terhadap pelaksanaan tugas Kepala Siaran dalam melaksanakan pengawasan terhadap penyiar Radio Arrisalah FM, terutama tentang aktivitas komunikasinya dalam memberikan pencerahan dalam pelaksanaan tugas-tugas penyiar.

Pengamatan ini juga dilakukan untuk mengetahui bentuk komunikasi yang dilakukan oleh Kepala Siaran ketika memberikan isi dan materi di dalam pelaksanaan tugas siaran di Radio Arrisalah FM dengan baik.

Tahap awal observasi masih merupakan tahap memahami suasana, dan membaurkan diri dalam ranah dalam memberikan pengarahan untuk para penyiar, sehingga dalam observasi ini dirasakan suasana rasa berempaty, sehingga peneliti mampu berbaur dan menyatu terhadap kedua belah pihak yang sedang melaksanakan tugasnya masing-masing. Dalam observasi ini juga peneliti tetap mengadakan catatan-catatan sebagai upaya mempermudah ingatan, meskipun terkadang tidak semua dapat direkam.

## N. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Setelah penulis mengumpulkan data secara mendetail, maka data tersebut perlu diteliti secara cermat, kemudian data diolah dengan menggunakan metode *induktif*. Metode *induktif* yaitu menarik suatu kesimpulan dari yang khusus kepada yang umum.

---

<sup>146</sup>Bogdan, Sk, *Qualitative Research for Education* (Boston: Aliyan and Bacon, 1992), h. 121.

Spesifikasi penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan karya ilmiah ini adalah penelitian *deskriptif analitis* yaitu memaparkan, menggambarkan atau mengungkapkan data-data yang mempunyai relevansi dengan permasalahan di atas. Hal tersebut kemudian dibahas atau dianalisis menurut ilmu dan teori-teori atau pendapat peneliti sendiri dan terakhir menyimpulkannya.<sup>147</sup>

#### O. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Untuk memperkuat teknik pembahasan keabsahan data dari hasil pertemuan, penulis menggunakan 4 kriteria sebagai acuan standar validasi sebagaimana yang ditawarkan oleh Lincoln dan Guba<sup>148</sup>, yaitu meliputi:

- a. Kredibilitas (*credibility*), yaitu menggambarkan tingkat kepercayaan terhadap peneliti terutama terhadap data dan informasi yang diperoleh. Pada penelitian ini, teknik pemeriksaan kredibilitas dilakukan dengan cara a) perpanjangan keikutsertaan, b) ketekunan pengamatan, c) triangulasi, d) pengecekan sejawat, e) pengecekan anggota.<sup>149</sup>
- b. Keteralihan (*Transferability*), yaitu kemampuan untuk melihat kemungkinan hasil penelitian dalam situasi yang berbeda.
- c. Ketergantungan (*dependability*), yaitu suatu sikap kekonsistenan bagi peneliti dalam proses penelitian yang ditinjau ulang dengan tetap mempertimbangkan konsistensi dan *reliabilitas* data yang ada.
- d. Ketegasan (*Confirmability*) yaitu seluruh data yang diperoleh mampu dijamin kepercayaannya dan diakui oleh banyak orang sebagai gambaran objektivitas, sehingga kualitas data dapat diandalkan dan dipertanggung jawabkan.

Dari beberapa kriteria yang acuan standar yang disarankan oleh Lincoln dan Guba di atas, maka dalam hal ini penulis lebih cenderung menggunakan kredibilitas (*credibility*), yang meliputi; keikutsertaan, ketekunan pengamatan dan

---

<sup>147</sup>Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian dan Jurimetri* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1999), h. 26-27.

<sup>148</sup>Lincoln, Yahya dan Egon G. Guba, *Naturalistik Inquiry* (Beverly Hills: Sage Publication, 1985), h. 347.

<sup>149</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, h. 175.

triangulasi, serta ketegasan (*confirmability*) di dalam jaminan keabsahan data yang objektif untuk dipertanggung jawabkan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **P. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang. Untuk lebih mengenal lebih jauh lagi mengenai keberadaan Radio tersebut sebagai lokasi penelitian ini, maka ada beberapa hal yang perlu penulis uraikan, yaitu tentang sejarah berdirinya, lokasi penelitian, keadaan pegawainya, sarana dan fasilitas yang dimiliki, jangkauan siarannya dan prestasi yang sudah berhasil dicapai oleh Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang.

##### **a. Sejarah Berdirinya**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan kepada Direktur Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang (Candra Gunawan, S.Pd.I), beliau mengatakan bahwa Radio Arrisalah FM didirikan pada tahun 2012, dan mulai beroperasi sejak tahun 2013.

Pendirian Radio ini tentu mempunyai sejarah dan latar belakang yang menjadi faktor dan penyebab adanya radio ini, diantara faktor utama yang melatar belakangi pendiriannya adalah:

- a. Tidak/belum adanya Radio Dakwah yang konsentrasi utamanya menyiarkan dakwah Islam 24 jam non stop.
- b. Tingginya kebutuhan umat terhadap dakwah di wilayah itu, dimana masih saja banyak ditemukan kesalahan-kesalahan di tengah-tengah masyarakat dalam pelaksanaan ritual ibadah.
- c. Adanya bantuan yang dititipkan oleh para donatur untuk mengembangkan dakwah melalui radio.

Dari beberapa faktor utama yang telah dipaparkan di atas, maka teretuslah pendirian Radio Arrisalah FM di Desa Bangun Sari Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara yang telah dimulai proses pendiriannya pada tahun 2012.

Kemudian setelah proses panjang yang cukup melelahkan, mulailah beberapa orang yang menjadi pencetus pendirian Radio ini berupaya semaksimal mungkin untuk menggali informasi demi informasi dari orang-orang yang berkompeten di bidang penyiaran radio; karena ketika itu tidak ada satupun yang memahami dengan benar bagaimana proses pendirian sebuah radio siaran dan apa saja perlengkapan yang dibutuhkan serta kemana harus mendaftarkan radio itu sehingga bisa mendapatkan pengakuan (*legalitas*) dari pemerintah.

Maka dengan segala upaya dan kemampuan kemudian berkat Rahmat Allah SWT bertemulah beberapa orang yang menjadi penggagas pendirian Radio Arrisalah FM dengan beberapa orang yang memang mengetahui langkah-langkah apa saja yang dibutuhkan untuk pendirian sebuah stasiun Radio siaran.

Tidak berselang lama, terbentuklah badan hukum berupa Perseroan Terbatas PT Radio Suara As-Sunnah Sergei pada tahun 2012 dimana sebuah radio siaran harus memiliki badan hukum berupa Perseroan Terbatas. Dan dari sanalah segala proses administrasi dimulai.

Berawal dari kunjungan ke Komisi Penyiaran Indonesia Daerah Sumatera Utara (KPID-SU) untuk penyerahan berkas administrasi berupa proposal pendirian radio, kemudian dilanjutkan dengan proses yang cukup lama karena harus melalui birokrasi yang sangat melelahkan dan menghabiskan waktu dan tenaga.

Dari KPID SU proses terus berjalan ke tahap EDP (Evaluasi Dengar Pendapat) untuk mendengarkan pandangan dari masyarakat setempat akan kehadiran Radio Arrisalah FM ke depannya, kemudian setelah itu barulah dilakukan pemberian Rekomendasi Kelayakan (RK) dari pihak KPIDSU yang menandakan bahwa proposal pendirian radio telah diterima dan siap untuk dilakukan proses selanjutnya. Kemudian setelah Rekomendasi Kelayakan, masuk ke tahapan berikutnya yaitu Pra FRB (persiapan menuju Forum Rapat Bersama) hingga terlaksananya FRB (Forum Rapat Bersama) yang dihadiri oleh perwakilan Kemkominfo, KPI Pusat, KPI Daerah, perwakilan dari Dirjen PPI, dan perwakilan dari Dirjen SDPPI.

Setelah proses FRB (Forum Rapat Bersama) selesai dilaksanakan kemudian masuk ke tahapan selanjutnya yaitu tahap penyerahan IPP Prinsip (Izin Penyelenggaraan Penyiaran Prinsip) yang berlaku 6 bulan dan dapat diperpanjang satu kali setelah masa berlakunya habis, dan di waktu itulah dilakukan Uji Coba Siaran (UCS), dan bersamaan dengan itu juga dilakukan pengurusan ISR (Izin Stasiun Radio) melalui dinas terkait yaitu SDPPI. Dan setelah berlalu 6 bulan dari masa uji coba siaran, dilakukan proses EUCS (Evaluasi Uji Coba Siaran) untuk mendapatkan IPP Tetap (Izin Penyelenggaraan Penyiaran Tetap) dari Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.

Dan semua tahapan itu telah dilalui oleh Radio Arrisalah FM, sehingga saat ini telah diterima IPP Tetap (Izin Penyelenggaraan Penyiaran Tetap) dari Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia pada bulan April 2016 yang diserahkan langsung oleh pihak Komisi Penyiaran Indonesia Daerah Sumatera Utara (KPIDSU). Maka dari itu, selesai semua proses perizinan yang dibebankan Negara terhadap sebuah lembaga penyiaran.<sup>150</sup>

#### **b. Lokasi penelitian**

Radio Arrisalah FM terletak di Desa Bangun Sari Gang Darmo Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara. Tepat di perbatasan antara Kota Medan dengan Kota Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang.

Lokasi ini bersebelahan dengan taman wisata bunga yang sangat terkenal di kawasan Gang Madirsan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang.

Letak yang cukup strategis, membuat Radio Arrisalah FM sangat mudah untuk mencapai tempat-tempat strategis yang ada di Sumatera Utara, seperti misalnya jarak antara lokasi studio dengan Bandara Internasional Kualanamu yang hanya 16 KM dengan jarak tempuh 15-20 menit saja. Sehingga informasi yang berkembang bisa cepat diperoleh.<sup>151</sup>

---

<sup>150</sup> Hasil wawancara dengan Direktur Radio Arrisalah FM Bapak Candra Gunawan, pada tanggal 25 Mei 2016.

<sup>151</sup> *Ibid.*

**c. Keadaan dan Struktur Organisasi**

Sebuah stasiun Radio tentu tidak terluput dari kru dan karyawan yang menjalankan kegiatannya sehari-hari, dimana ketika tidak ada karyawan yang bekerja, maka sebuah stasiun Radio tidak akan mampu menyiarkan programnya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan, diperoleh keterangan bahwa kru dan karyawan yang bekerja di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang berjumlah 14 orang.

**TABEL II**  
**KEADAAN KRU DAN KARYAWAN**  
**RADIO ARRISALAH FM TANJUNG MORAWA**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>
1	Candra Gunawan, S.Pd.I	Direktur
2	Abdul Majid Marbun, S.Pd.I	Kepala Siaran
3	Indra Julheri, S.Pd.I	Kepala Divisi Produksi
4	Pangedoan Lubis, S.Pd.I	Kepala Divisi Humas dan Marketing
5	Armanta Sembiring	Penyiar
6	Selamet Arianto	Penyiar
7	Rico Novetrima	Penyiar
8	Muhammad Abror Azizi	Penyiar
9	Muhammad Uzika Maulana	Penyiar
10	Abu Nazhan Al-Fikri	Penyiar
11	Abu Rafid	Penyiar
12	Abu Nabil	Penyiar
13	Muaz	Penyiar
14	Indra Sakti	Office Boy

Sumber : Data Statistik Radio Arrisalah FM tahun 2016.

Dari data pada tabel di atas, diketahui bahwa jumlah kru dan karyawan di Radio Arrisalah FM pada Tahun 2016 dapat dikatakan cukup memadai untuk

sebuah stasiun Radio. Dan adapun jumlah Kepala Siaran 1 orang dan jumlah penyiar 9 orang.

**d. Sarana dan Fasilitas yang Dimilikinya**

Sarana dan fasilitas merupakan unsur pendukung terselenggaranya siaran yang baik di sebuah stasiun Radio. Untuk itu, kelengkapan sarana dan fasilitas perlu diperhatikan, terutama yang digunakan untuk bersiaran.

Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis laksanakan di Radio Arrisalah FM Tanjung Morarwa Kabupaten Deli Serdang, diperoleh data bahwa sarana dan fasilitas yang dimiliki oleh Radio tersebut hingga Tahun 2016 adalah sebagaimana data pada tabel berikut:

**TABEL III**  
**KEADAAN SARANA DAN FASILITAS**  
**RADIO ARRISALAH FM TANJUNG MORAWA**  
**KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2016**

<b>NO</b>	<b>SARANA &amp; FASILITAS</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>KET.</b>
1	Studio Siaran	1 Unit	Baik
2	Studio Rekaman	2 Unit	Baik
3	Ruang Pemancar	1 Unit	Baik
4	Gudang Peralatan	1 Unit	Baik
5	Ruang Direktur	1 Unit	Baik
6	Ruang Kerja Kru	1 Unit	Baik
7	Ruang Tamu	1	Baik
8	Peralatan Siaran	Berbagai macam merk dan jenis	Baik

Sumber : Data Inventaris Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang Tahun 2016.

Dari data pada tabel di atas, diketahui bahwa sarana dan fasilitas yang dimiliki Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang dapat dikatakan cukup memadai untuk mendukung kelancaran proses bersiaran yang

dilaksanakan sehari-hari, akan tetapi tetap perlu untuk dilengkapi dan diperbaharui sewaktu-waktu sejalan dengan kemajuan dunia penyiaran yang berkembang.

**e. Jangkauan Siaran Radio Arrisalah FM**

Semakin luas jangkauan siaran dari sebuah stasiun radio, maka akan semakin banyak masyarakat yang dapat menikmati siarannya. Begitu juga dengan Radio Arrisalah FM yang telah menjangkau sekurang-kurangnya 6 Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Utara.

**f. Prestasi yang Pernah Dicapai Radio Arrisalah FM**

Prestasi demi prestasi pernah diraih oleh Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa, mulai dari sejak berdirinya sampai sekarang Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa terus berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik kepada pendengarnya; mulai dari pengaturan program siaran yang menarik dan sesuai dengan strata masyarakat dan kondisi mereka.

Diantara prestasi yang pernah diraih oleh Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa adalah:

1. Menjadi Radio dengan siaran Konten Agama Terbaik se-Provinsi Sumatera Utara dalam KPIDSU Award tahun 2014.
2. Menjadi Radio dengan siaran Konten Agama Terbaik se-Provinsi Sumatera Utara dalam KPIDSU Award tahun 2015.<sup>152</sup>

Ini adalah merupakan prestasi yang pantas untuk dibanggakan, di tengah banyaknya media-media penyiaran khususnya radio menyajikan konten-konten yang tidak bermanfaat. Akan tetapi Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa mencoba untuk menghadirkan warna yang berbeda, yaitu dengan mencoba menghadirkan konten-konten dakwah Islam yang mampu mengobati kegundahan masyarakat terhadap berbagai permasalahan di dunia ini.

Akhirnya langkah tersebut berbuah manis pada akhirnya, dan itu terbukti dengan terpilihnya Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa sebagai radio dengan

---

<sup>152</sup> *Ibid.*

konten siaran agama terbaik se Provinsi Sumatera Utara dalam kurun waktu 2 (dua) tahun berturut-turut.

Dan yang menariknya adalah, persaingan itu tidak hanya terjadi pada radio-radio yang dimiliki oleh umat Islam saja, akan tetapi juga terhadap radio yang dimiliki oleh umat non Muslim yang juga menyiarkan siaran dengan konten agama mereka masing-masing.

Semoga prestasi itu dapat terus dipertahankan dan bahkan ditambahkan. Amiin.

#### **Q. Efektivitas Komunikasi Interpersonal Kepada Siaran Dalam Meningkatkan Kinerja Penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang.**

Sesuai yang telah dipaparkan dalam pembahasan sebelumnya bahwa efektif berdaya guna serta berhasilnya komunikasi Interpersonal Kepala Siaran dalam meningkatkan kinerja penyiar sangatlah tergantung pada kemampuan Kepala Siaran dalam mengemas dan menggunakan metode komunikasi Interpersonal sedemikian rupa, sehingga komunikasi Interpersonal yang dibangun antara Kepala Siaran dan para penyiar Radio Arrisalah benar-benar efektif untuk peningkatan kinerja mereka.

Untuk mengetahui seberapa efektif komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Kepala Siaran terhadap para penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa untuk meningkatkan kinerja penyiar, kita akan mengulasnya dengan menggunakan hukum komunikasi efektif yang sudah dipaparkan di bab sebelumnya.

##### **1. Hukum *Respect***

Hukum ini menyatakan bahwa sebuah komunikasi akan dikatakan efektif ketika terjadi antara kedua belah pihak rasa saling menghormati antara satu dengan yang lain, tidak terkesan ingin menang sendiri sehingga hanya ucapannya saja yang harus didengarkan.

Hukum *Respect* ini adalah suatu hukum pengembangan komunikasi yang efektif dalam menghadapi sikap setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang

kita sampaikan. Rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum utama dalam berkomunikasi dengan orang lain yaitu klien kita.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan ketika mengunjungi Radio Arrisalah FM, hal ini telah ada dan terjadi pada Kepala Siaran ketika berkomunikasi dengan para penyiarinya, dimana Kepala Siaran selalu berbicara dengan gaya bicara yang sopan dan selalu memberikan kesempatan berbicara kepada lawan bicaranya.

Proses komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh Kepala Siaran benar-benar menggunakan kata-kata yang sopan serta mencoba memberikan kesempatan kepada lawan bicaranya untuk berbicara jika ada hal yang perlu dikomentari atau disampaikan.

Tidak ada terkesan bahwa Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa merasa bahwa dirinya adalah seorang pimpinan dan seorang yang punya kekuatan sehingga kemudian berkata kasar dan tidak sopan ketika menyampaikan sesuatu, meskipun sebenarnya bisa saja beliau melakukan hal demikian. Akan tetapi itu tidak terlihat sama sekali, yang pada akhirnya beliau mampu menyampaikan pekerjaan kepada para penyiar dengan mudah dan para penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa menaruh rasa hormat dan simpati kepada beliau.

Dalam hal ini, Muhammad Natsir dalam *Fiqhud Dakwahnya* mengatakan bahwa perkataan yang lurus, lugas tidak berbelit-belit disebut juga dengan *qaulan baligha*, yaitu kata demi kata keluar tersusun dengan baik dan rapi dan dari lubuk hati yang suci bersih, diucapkan sedemikian rupa sehingga dapat mengenai sasaran yang dituju dan dapat mengetuk pintu hati dan akal mereka yang dihadapi.<sup>153</sup>

Kalimat yang digunakan oleh Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa dalam berkomunikasi kepada para penyiar seperti: “Akhy<sup>154</sup>...tolong kerjakan ini ya...tolong *antum*<sup>155</sup> siaran sore ini di program ini

---

<sup>153</sup> Muhammad Natsir, *Fiqhud Dakwah*, t.t.p, h. 189.

<sup>154</sup> Kalimat berbahasa Arab yang berarti Saudaraku, kata ini sering dipakai oleh semua kru yang ada di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa.

<sup>155</sup> Kalimat berbahasa Arab yang berarti Kamu.

ya, Insya Allah *antum* bisa, kalau ada yang kurang faham silahkan bisa konsultasikan ke *ana*<sup>156</sup>...”. kalimat ini disampaikan dengan nada yang sopan tanpa ada rasa angkuh sedikit pun.

Selanjutnya Kepala Siaran selalu memberikan kesempatan berbicara kepada para penyiar Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa ketika menyampaikan sesuatu. Kepala Siaran selalu mendengarkan dengan baik dan seksama bahkan tidak jarang menggerakkan anggota badannya untuk menunjukkan bahwa beliau bersungguh-sungguh dalam menyimak setiap pembicaraan tersebut, seperti menganggukkan kepala, mengedipkan mata dan lainnya sebagai rasa ikut berperan aktif dalam mendengarkan komentar dari para penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa. Dengan metode seperti ini, komunikasi merasa dihargai dan pada akhirnya tidak merasa terbebani dengan tugas yang diberikan kepadanya, melainkan menjalankannya dengan penuh rasa gembira.

## 2. Hukum *Empathy*

Hukum *Empathy* ini adalah kemampuan kita dalam menempatkan diri sebagai komunikator atau konselor pada situasi atau kondisi yang dialami oleh orang lain. Maka oleh karena itu, sebagai prasyarat utama dalam memiliki sikap *empathy* adalah kemampuan kita untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dahulu terhadap permasalahan klien kita sebelum dimengerti oleh orang lain.

Ini adalah hukum kedua dari hukum komunikasi efektif yang dikemukakan oleh para ahli, yaitu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain.

Untuk hal ini, penulis juga mendapati bahwa Kepala Siaran telah melakukannya dengan cukup baik, hal itu diketahui berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap Kepala Siaran dan para penyiar yang ada di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa.

Seperti contoh ketika ada penyiar yang tidak masuk karena sakit, maka berbondong-bondong mereka menjenguknya atas arahan dari Kepala Siaran. Begitu juga sebaliknya, ketika Kepala Siaran yang tidak masuk karena sakit, maka

---

<sup>156</sup> Kalimat berbahasa Arab yang berarti Saya.

para penyiar juga berbondong-bondong menjenguknya di kediamannya atau di Rumah Sakit.

Hal lain yang masih berkaitan dengan empati adalah, bahwa ketika terjadi suatu hal yang membuat salah seorang penyiar tidak melakukan tugasnya secara maksimal karena ada permasalahan yang sedang dihadapi, maka Kepala Siaran segera menghampirinya dan coba untuk menanyakan apa permasalahan yang sedang dihadapi. Tak jarang Kepala Siaran turut membantu meringankan beban yang dirasakan oleh bawahannya.

### 3. Hukum *Audible*

Hukum *Audible* ini adalah kemampuan kita memposisikan klien agar kita dapat didengar dengan baik. *Audible* adalah kemampuan kita sebagai komunikator atau konselor mentransfer pesan agar dapat diterima oleh klien kita. Hukum ini mengacu pada kemampuan kita untuk memanfaatkan media sehingga pesan kita dapat diterima dengan baik.

Untuk permasalahan ini, penulis juga masih mendapati bahwa Kepala Siaran mampu memposisikan diri dengan siapa dia sedang berbicara.

Masih berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan<sup>157</sup>, Kepala Siaran selalu menyesuaikan gaya pembicaraan dengan siapa dia sedang berbicara dan bagaimana seharusnya pembicaraan yang tepat untuk dilakukan. Baik itu melihat dari kemampuan komunikasi, klasifikasi umur, dan faktor yang lainnya. Sehingga ketika menyampaikan suatu hal selalu melakukan penyesuaian terhadap siapa dia berbicara.

Dalam hal ini, Jalaluddin Rakhmat memberikan batasan bahwa menyesuaikan pembicaraan dengan komunikasi disebut juga dengan *qaulan baligha* yaitu penyesuaian sifat-sifat yang membutuhkan bimbingan sesuai dengan prinsip *Frame of reference and field of experience* dan kemudian menyentuh hati dan otaknya sekaligus.<sup>158</sup>

Sebagai orang yang bijak dalam berkomunikasi selalu melihat situasi dan kondisi yang tepat dan penyampaian dengan kata-kata yang tepat pula. Kepala

---

<sup>157</sup> Observasi yang dilakukan selama menjadi pegawai di Radio Arrisalah FM dari tahun 2012 sampai tahun 2015.

<sup>158</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Islam Aktual* (Jakarta: Mizan, 1996), h. 83.

Siaran jika berkomunikasi dengan penyiar yang tingkat intelektualnya lebih rendah atau usianya lebih muda, maka akan mencari kata-kata yang mudah dimengerti oleh mereka, dan bila tingkat intelektual dan usia penyiar yang diajak untuk berbicara lebih tinggi dan lebih tua, maka juga dicari kata-kata yang sesuai dengan mereka. Itu semua dilakukan agar para penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa juga dapat memahami apa yang menjadi maksud dan tujuan dari Kepala Siaran dalam menyampaikan suatu hal kepada mereka.

Tujuan utama dari komunikasi itu adalah agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh lawan bicara kita, karena bila itu tidak terjadi, maka akan sia-sia saja komunikasi yang sudah kita lakukan.

#### 4. Hukum *Clarity*

Hukum *Clarity* adalah kejelasan pesan yang kita sampaikan dalam berkomunikasi sehingga tidak menimbulkan makna ganda, atau penafsiran yang berlainan. Hukum *Clarity* ini dapat juga dimaknakan sebagai keterbukaan dan transparansi, berkomunikasi dan mengembangkan sikap terbuka sehingga dapat menimbulkan rasa percaya diri dari klien.

Dalam hal ini, penulis mendapatkan bahwa Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa juga sudah mempraktekkan hal ini dengan sangat baik, dimana kata-kata yang selalu disampaikan memiliki kejelasan yang tidak menimbulkan makna dan penafsiran ganda.

Ketika Kepala Siaran menyampaikan perintah A misalnya, maka secara jelas dan gamblang perintah tersebut sampai kepada si Penyiar. Hal ini diketahui berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa orang penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa.

#### 5. Hukum *Humble*

Hukum *Humble* adalah membangun komunikasi yang efektif adalah sikap rendah hati, sikap ini merupakan unsur yang terkait sebagai hukum utama untuk membangun rasa menghargai orang lain.

Apalagi untuk hal yang satu ini, sudah tidak diragukan bahwa hal ini telah dilakukan dengan baik oleh Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung

Morawa. Dan untuk hal ini, penulis menyampaikan beberapa contoh yang dilakukan oleh Kepala Siaran berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara:

1. Perkataan yang digunakan Kepala Siaran adalah perkataan yang baik dan tidak menghardik atau menyudutkan komunikan.

Dalam menyampaikan sebuah tugas, atau memberikan sebuah peringatan dan teguran kepada penyiar, Kepala Siaran selalu menggunakan kata-kata yang baik dengan lemah lembut serta tidak menghardik atau memarahi.

Metode komunikasi yang digunakan Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa seperti hal di atas disinyalir oleh Jalaluddin Rakhmat bahwa komunikasi tersebut dapat disamakan dengan teori *qaulan ma'rufa* yaitu perkataan yang baik.<sup>159</sup> Allah Ta'ala menggunakan *frase* ini ketika berbicara tentang kewajiban orang-orang kaya atau kuat terhadap orang-orang miskin atau lemah. Pembicaraan yang bermanfaat yang memberikan pengetahuan, mencerahkan pemikiran, menunjukkan pemecahan terhadap kesulitan kepada orang yang lemah, jika kita tidak dapat membantu secara material, kita harus dapat membantu secara psikologis. Maka, komunikasi seperti ini sering digunakan Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa sebagai komunikasi efektif dalam hal menggunakan pembicaraan bermanfaat yang menimbulkan kebaikan.

Dalam berkomunikasi, Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa selalu menjaga perkataan yang sia-sia, tetapi selalu memberikan ucapan-ucapan nasihat, yang menyejukkan hati bagi yang sedang diberikan arahan atau bimbingan khususnya para penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa. Juga dalam menyelesaikan permasalahan tidak pernah mengkritik dan mencari-cari kesalahan satu dengan yang lainnya, juga tidak pernah memfitnah dan menghasut.

Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa selalu menggunakan kata *afwan* (maaf) apabila menyinggung perasaan komunikan. Misalnya, “*Akhy* (saudaraku), *afwan* (maaf) jika dalam penyampaian saya ada ucapan dan kata-kata saya yang dapat menyinggung perasaan.

---

<sup>159</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Etika Komunikasi Perspektif Religi*, Makalah Seminar (Jakarta: 1996).

Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa dalam menyampaikan perintah dan arahan juga selalu menggunakan perkataan yang mulia. dengan berkomunikasi yang dilakukan oleh Kepala Siaran yang dibarengi dengan rasa hormat, enak didengar, lemah lembut dan bertata krama. Sehingga sikap sopan seperti ini bisa membuat orang menjadi segan. Oleh karena itu, Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa selalu memperhatikan prinsip-prinsip tersebut di atas. Misalnya berkomunikasi dengan kata-kata mengangkat derajat komunikan, bukan sebaliknya menjatuhkan. Prinsip Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa selalu berkomunikasi dengan menghormati komunikan tentu juga komunikan selalu memberikan penghormatan.

## 2. Berlemah lembut dalam bertutur kata.

Dalam menyampaikan perintah atau arahan, Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa selalu menggunakan bahasa secara lemah lembut, sopan dan enak didengar. Tidak berlebihan jika dikatakan komunikasi yang digunakan oleh Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa dalam menyampaikan tugas dan arahan menggunakan *qaulan layyinan*, yaitu perkataan dan komunikasi yang lemah lembut. Dalam hal ini Allah SWT berfirman dalam Alquran:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى

Artinya: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (fir’aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat dan takut”.<sup>160</sup>

Dari ayat tersebut dapat difahami efektivitas komunikasi Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa selalu menggunakan bahasa secara lemah lembut dalam memnyampaikan tugas dan arahan. Komunikasi yang diantarkan oleh Kepala Siaran dengan penuh keramahan dan menyentuh hati, bukan membentak meskipun dalam berkomunikasi diketahui terdapat beberapa kesalahan pada komunikan (para penyiar Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa).

---

<sup>160</sup> QS. Thaha ayat 44.

### 3. Menggunakan perkataan yang ringan.

Di dalam menyampaikan tugas dan arahan Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa juga selalu menggunakan perkataan yang ringan. Perkataan yang ringan maksudnya adalah bahasa komunikasi seperti berbincang-bincan santai. Pesan yang disampaikan sangat sederhana, mudah difahami, ringan dan tidak berliku-liku. Komunikasi seperti ini bagi para penyiar Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa sangat mudah untuk dicerna tanpa harus berfikir dua kali. Komunikasi seperti ini tidak harus menggunakan beberapa landasan tetapi cukup dengan bahasa komunikasi sederhana dan gamblang.

Dan untuk lebih jelas dan memudahkan kita mengetahui sejauh mana efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh Kepala Siaran terhadap para penyiar, maka penulis akan memberikan sebuah tabel yang menggambarkan akan hal tersebut berikut penilaian untuk masing-masing:

No	Hukum Komunikasi Efektif	Indikator	Nilai
1	Hukum <i>Respect</i>	Berbicara dengan sopan santun terhadap para penyiar	90
2	Hukum <i>Empathy</i>	Menjenguk orang sakit	85
		Menolong penyiar yang kesulitan ekonomi	80
3	Hukum <i>Audible</i>	Menyesuaikan gaya bicara dengan lawan bicaranya	90
4	Hukum <i>Clarity</i>	Menyampaikan sesuatu dengan jelas tanpa mengandung penafsiran lain	85
5	Hukum <i>Humble</i>	Menggunakan kata-kata yang baik dan tidak menghardik	90
		Berlemah lembut dalam berbicara	90
		Menggunakan perkataan yang ringan	85

Dalam hal menyampaikan sebuah perintah dan arahan serta bimbingan kepada orang lain bukanlah merupakan suatu hal yang mudah, semudah membalikkan telapak tangan. Akan tetapi ternyata lebih dari itu, dibutuhkan usaha maksimal dan keahlian di dalamnya agar pesan yang disampaikan menjadi efektif dan berguna.

Selanjutnya memberi contoh yang baik juga sangat penting untuk diperhatikan khususnya oleh Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa ketika menyampaikan sesuatu kepada para penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa. Sebisa mungkin kita berusaha untuk menghindari berbuat kesalahan di hadapan mereka, serta bisa mengamalkan apa yang kita sampaikan, sebagaimana firman Allah SWT di dalam alquran:

كَبِيرٌ مَّقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ

Artinya: *“Amat besar kebencian di sisi Allah bahwa kamu mengatakan apa-apa yang tidak kamu kerjakan”*.<sup>161</sup>

Efektivitas komunikasi Interpersonal Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa umumnya berorientasi dalam upaya meningkatkan kinerja para penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa.

Metode komunikasi Interpersonal dinilai sangat efektif sebagaimana yang dirasakan oleh para penyiar ketika berinteraksi dengan Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa. Kedekatan yang terjalin di antara mereka sudah terwujud dan perlu dijaga serta ditingkatkan).

Semua pendekatan dan metode komunikasi interpersonal di atas adalah gambaran nyata, yang terlihat dari situasi dan kondisi dalam kegiatan komunikasi interpersonal Kepala Siaran dalam meningkatkan kinerja penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa. Hasil dari itu semua adalah bahwa komunikasi interpersonal yang terjadi antara Kepala Siaran dengan penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa benar-benar efektif untuk meningkatkan kinerja mereka. Karena semakin seseorang menyukai pekerjaannya maka akan semakin ringan

---

<sup>161</sup> QS. As-Shaf ayat 3.

untuk melaksanakan, dan semakin orang tidak menyukai pekerjaannya, maka akan semakin berat untuk melaksanakannya.

Imbasnya adalah ketika pekerjaan yang dilakukan itu berdasarkan dari hati yang tulus, maka akan muncul peningkatan kinerja yang dihasilkan.

### **R. Fungsi dan Program Kepala Siaran dalam Meningkatkan Kinerja Penyar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang**

Radio Arrisalah FM adalah merupakan sebuah stasiun radio dakwah yang fokus menyiarkan program keagamaan di Desa Bangun Sari Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara.

Sebagai sebuah radio yang fokus dalam dakwah Islam, Radio Arrisalah FM berupaya semaksimal mungkin untuk bisa menjadi sebuah radio yang profesional dan diperhitungkan di kancan lokal dan nasional bahkan internasional.

Hal itu dapat dibuktikan dengan apa yang sudah dilakukan oleh pihak Manajemen Radio Arrisalah FM itu sendiri; dimana untuk menjangkau pendengar di seluruh dunia, Radio Arrisalah FM sudah membuat sebuah aplikasi berbasis internet (Radio Streaming) yang bisa menjangkau seluruh lapisan masyarakat yang ada di belahan dunia manapun.

Selain itu juga, Radio Arrisalah FM berupaya semaksimal mungkin untuk menata manajemen dan pengelolaan Radio secara profesional yang dibuktikan dengan mengatur sedemikian rupa struktur organisasi yang nantinya akan menjalankan setiap program yang ada di Radio Arrisalah FM. Tidak luput dari itu semua adalah, adanya salah satu Divisi di Radio Arrisalah FM yang mempunyai fungsi dan program yang sangat menentukan bagi keberhasilan sebuah radio siaran, yaitu adanya seorang kepala siaran yang membawahi secara langsung para penyiar yang ada di Radio Arrisalah FM.

Berbicara mengenai fungsi dan program Kepala Siaran dalam meningkatkan kinerja penyiar di Radio Arrisalah FM maka perlu disampaikan bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur Radio Arrisalah FM, saudara Candra Gunawan, S.Pd.I dan Kepala Siaran Radio Arrisalah FM sendiri

serta berdasarkan AD/ART PT Radio Suara As-Sunnah Sergei sebagai badan hukum yang memayungi operasional Radio Arrisalah FM disebutkan bahwa fungsi dan program Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM adalah bertanggung jawab penuh terhadap jalannya proses siaran di Radio Arrisalah FM setiap harinya.

Dan dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan<sup>162</sup>, ada beberapa fungsi dan program Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa dalam meningkatkan kinerja penyiar di radio tersebut, yaitu:

- a. Fungsi sebagai *creator* (pembuat) program.

Keberadaan kepala siaran di Radio Arrisalah FM bukan tanpa alasan, keberadaannya memiliki fungsi yang sangat strategis, apalagi jika dihubungkan dengan peningkatan kinerja penyiar di Radio Arrisalah FM. Dimana salah satu fungsinya adalah sebagai *creator* (pembuat) program.

Maksudnya adalah bahwa kepala siaran adalah orang pertama yang bertanggung jawab terhadap program apa yang akan disiarkan di Radio Arrisalah FM. Baik dan buruk program siaran yang disiarkan bergantung dari kreatifitas seorang kepala siaran.

Walaupun pada akhirnya seorang kepala siaran tidak sendiri dalam menentukan program yang akan disiarkan, akan tetapi kepala siaran adalah orang yang akan memperjuangkan secara serius program-program yang diusulkan pada rapat penetapan program. Semakin baik pandangan yang disampaikan oleh kepala siaran maka akan semakin baik pula kualitas program siaran tersebut dan begitu juga sebaliknya.

Dalam hal ini kepala siaran akan berdiskusi dengan beberapa pihak baik *internal* maupun *eksternal* untuk membuat sebuah program siaran. Pihak *internal* dimaksudkan adalah karena mereka adalah orang yang paling tahu kemampuan yang dimiliki oleh Radio Arrisalah FM, sehingga akan sangat membantu dalam pembuatan program yang sesuai dan masuk akal; baik terhadap kecukupan

---

<sup>162</sup> Observasi dan wawancara dengan Candra Gunawan, S.Pd.I (Direktur Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa) dan Abdul Majid Marbun, S.Pd.I (Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa), pada tanggal 8 Mei 2016.

sumber daya manusia yang ada di Radio Arrisalah FM maupun kecukupan dalam hal *finansial* (keuangan) yang dimiliki oleh Radio Arrisalah FM.

Pihak *eksternal* atau orang-orang yang berada di luar manajemen Radio Arrisalah FM adalah untuk menjadi bahan perbandingan dan studi banding terhadap program yang sedang naik daun dan digemari oleh masyarakat, sehingga itu juga sangat membantu proses pembuatan sebuah program.

b. Fungsi sebagai pengatur jalannya program.

Setelah selesai tahap pembuatan program siaran, maka langkah dan fungsi kepala siaran berikutnya adalah mengatur jalannya program itu; dari membuatnya ke dalam jadwal siaran (*playlist*) hingga menentukan siapa penyiar dan nara sumber untuk masing-masing program siaran yang akan disiarkan.

Dalam hal ini seorang kepala siaran dituntut untuk jeli dalam mengatur jalannya program siaran, semakin baik pengaturan yang dilakukan, maka akan semakin baik hasil yang didapatkan.

Seperti misalnya ketika seorang Kepala Siaran akan mengatur program siaran dan membuat jadwal siaran (*playlist*), maka kepala siaran harus memperhatikan beberapa hal berikut:

a. Jam-jam utama (*prime time*) dan jam-jam biasa (*reguler time*)

Jam-jam utama (*prime time*) adalah sesuatu yang harus diketahui secara mendalam oleh seorang kepala siaran. Karena di waktu-waktu inilah angka waktu terbanyak orang mendengarkan Radio. Misalnya ketika pagi hari disaat orang-orang menuju ke kantor, khususnya yang mengendarai mobil, atau di sore hari ketika mereka di perjalanan menuju pulang ke rumah, maka mereka akan memilih radio sebagai alternatif untuk membebaskan mereka dari stres akibat kemacetan yang terjadi di jalanan. Maka di jam ini harus dibuat sebuah program yang bisa membangkitkan semangat agar orang termotivasi dan bukan malah menyajikan program yang sedih dan mengakibatkan orang menjadi putus asa.

Atau misalnya ketika pagi hari, disaat ibu-ibu rumah tangga sedang sibuk dengan rutinitas mereka di rumah; biasa di jam 7 hingga jam 10 pagi hari. Maka di jam ini harus disiarkan program yang berkaitan erat dengan ibu rumah tangga.

Dan mungkin juga di malam hari ketika orang beranjak istirahat, biasa mereka akan mendengarkan sesuatu yang bisa mengantarkan mereka agar mudah tidur, maka di jam ini disajikan siaran seputar nasehat, renungan dan motivasi untuk tetap semangat beraktivitas di esok hari.

Kemudian selain jam-jam utama (*prime time*), ada juga jam biasa (*regular time*) yaitu waktu-waktu dimana jumlah pendengar yang mendengarkan radio tidak sebanyak di jam-jam utama; apakah itu disebabkan karena kesibukan mereka atau karena di saat itu merupakan waktu orang sedang beristirahat.

Seperti misalnya di jam 11 sampai jam 2 siang, maka di jam ini orang sedang sibuk dengan pekerjaannya masing-masing dan akan sangat susah apabila mereka bekerja sambil mendengarkan radio. Kecuali untuk orang-orang yang beraktifitas di rumah yang jumlahnya tidak sebanyak dengan orang yang beraktifitas di luar rumah.

Maka pada jam-jam ini bisa disiarkan program yang bukan menjadi *prioritas* atau unggulan dari sebuah stasiun radio. Akan tetapi disiarkan program yang lapis kedua setelah program unggulan.

Akan tetapi walaupun begitu bukan berarti sebuah stasiun radio tidak menyiarkan program yang baik dan mengabaikan profesionalismenya ketika itu. Karena walaupun tidak banyak orang yang mendengarkan ketika itu, bukan berarti tidak ada yang mendengarkan yang sewaktu-waktu bisa saja menyampaikan kritiknya kepada sebuah stasiun radio yang tidak profesional dalam menjalankan program.

Maka harus tetap diperhatikan kedua hal tersebut agar semuanya berjalan dengan lancar sesuai dengan keinginan dan tujuan sebuah radio siaran.

b. Pemilihan program yang tepat untuk pendengar yang tepat

Pemilihan program yang tepat untuk pendengar yang tepat juga sangat penting, dimana hal ini akan menimbulkan kenyamanan para pendengar yang mendengarkan program siaran sebuah radio.

Program untuk anak-anak harus disesuaikan dengan keinginan anak-anak itu sendiri, seperti program yang tidak terlalu kaku dan serius yang bisa menimbulkan kebosanan, dimana kita mengetahui bahwa anak-anak adalah orang

yang sangat mudah bosan terhadap setiap apapun termasuk juga program siaran radio.

Begitu juga dengan program untuk remaja, harus disesuaikan dengan kondisi umur mereka. Apa yang disukai oleh remaja, maka sebuah radio siaran harus memenuhi maksud dan tujuan itu. Remaja biasanya cenderung suka kepada hal-hal yang bersifat *kreatif* dan *inovatif*, maka kita harus memilih program yang bisa mewakili itu semua.

Tak terlepas dari itu semua juga program untuk orang dewasa; dimana mereka lebih suka program yang serius dan tidak banyak bercanda. Maka harus dipilih juga program yang bisa menghadirkan kenyamanan buat mereka.

Intinya adalah program yang tepat untuk klasifikasi usia yang tepat akan menimbulkan kenyamanan bagi para pendengar yang pada akhirnya mereka akan bersikap loyal terhadap sebuah radio siaran.

c. Durasi penayangan setiap program

Durasi adalah sebuah hal yang sangat penting dari sebuah program siaran. Kehati-hatian dalam menentukan durasi penayangan akan membuat sebuah program semakin ringan dan enak untuk didengarkan.

Durasi yang terlalu panjang untuk sebuah program yang membosankan pasti akan ditinggalkan, sebaliknya durasi pendek untuk sebuah program unggulan juga akan menimbulkan rasa penasaran.

Permasalahan penentuan durasi penayangan harus difikirkan baik-baik oleh seorang kepala siaran dan orang-orang yang terlibat dalam pembuatan program siaran. Harus dilihat apakah program itu sesuai dengan durasi yang diberikan.

Misalnya program berita atau *news* di sebuah radio siaran. Maka hal ini tidak pantas untuk dibuat durasi penayangan yang terlalu panjang, maksimal 30 menit. Karena program berita di radio berbeda dengan program berita di televisi; dimana program berita di radio hanya mengutamakan *audio* (suara) saja, sementara program berita di televisi berjalan beriringan antara *audio* dan *video*. Sehingga lebih menarik program berita di televisi daripada di radio.

Atau program hiburan yang cenderung digemari oleh pendengar, jangan menetapkan durasi untuk program hiburan dengan durasi yang singkat, karena itu akan merugikan sebuah radio siaran.

Maka, melihat kondisi tersebut, durasi penayangan adalah sebuah hal yang patut untuk dijadikan sebagai hal yang utama dalam penyusunan sebuah program siaran.

d. *Kuantitas* penayangan setiap program

*Kuantitas* disini maksudnya adalah seberapa sering program itu ditayangkan di sebuah radio siaran. Karena hal itu juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pendengar dari radio itu sendiri.

Jangan hanya karena kita menganggap bahwa program tersebut bagus menurut pandangan kita sendiri, kemudian *kuantitas* penayangannya dilakukan secara sembarangan.

Kembali kepada hal bahwa semua itu perlu pengamatan dan peninjauan lebih lanjut terhadap selera dari para pendengar radio siaran itu sendiri. Semakin mendalam penelitian yang dilakukan, maka akan semakin baik hasil dari penyusunan dan penetapan sebuah program di sebuah radio siaran.

c. Fungsi sebagai atasan dari setiap penyiar.

Diantara fungsi seorang Kepala Siaran adalah menjadi atasan langsung dari setiap penyiar. Dimana nantinya apa yang harus dilakukan oleh seorang penyiar harus sepengetahuan dari seorang kepala siaran.

Kepala Siaran punya hak dan tanggung jawab terhadap para penyiar; diantara haknya adalah bahwa seorang Kepala Siaran bisa melimpahkan tugas yang dianggap penting demi kemaslahatan sebuah radio siaran kepada semua penyiar.

Kepala siaran juga berhak untuk memberikan sanksi dan teguran terhadap kinerja yang tidak baik dari seorang penyiar. Baik itu sanksi berupa teguran lisan maupun teguran tulisan, yang pada akhirnya akan merugikan penyiar itu sendiri apabila kesalahan yang dilakukan akibat kelalaian.

Penyiar harus tunduk dan patuh terhadap perintah seorang kepala siaran, selama perintah yang disampaikan tidak melanggar norma-norma keagamaan dan undang-undang yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Sebagai seorang atasan, seorang kepala siaran dituntut untuk mampu menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kondusif demi keberlangsungan sebuah radio siaran dalam menjalankan tugas dan tujuannya.

Mengontrol emosi dari seorang penyiar juga merupakan suatu hal yang tidak boleh luput dari seorang Kepala Siaran, karena penyiar yang tidak *mood* (bergairah) ketika bersiaran, maka akan menghasilkan produk siaran yang tidak bagus. Sebaliknya terlalu asyik sendiri tanpa memperdulikan rambu-rambu yang sudah ditetapkan dalam bersiaran, juga akan mengundang reaksi negatif dari para pendengar.

Maka tugas seorang Kepala Siaran sebagai atasan dari setiap penyiar dalam ini adalah mengetahui kondisi psikologis dari masing-masing penyiar sebelum mereka mulai bersiaran (*open mic*).

Tanpa itu semua, maka program yang disajikan hampir bisa dipastikan tidak akan berhasil dan hanya akan menimbulkan reaksi negatif dari para pendengar yang pada akhirnya akan meninggalkan siaran sebuah radio siaran secara perlahan tanpa disadari.

d. Fungsi sebagai rujukan/pembimbingan.

Seorang penyiar juga harus menjadikan seorang Kepala Siaran sebagai rujukan dan pembimbing dalam setiap permasalahan yang dihadapi, dimana ketika ada permasalahan yang dihadapi ketika bersiaran, maka para penyiar harus tanggap dan langsung menyampaikannya kepada Kepala Siaran.

Hal itu agar sebuah permasalahan yang sebenarnya bisa diselesaikan dalam waktu singkat akan berubah menjadi sebuah permasalahan yang semakin besar dan sulit untuk diselesaikan.

Jiwa kedewasaan dari seorang Kepala Siaran harus sering ditonjolkan sehingga pada akhirnya para penyiar akan lebih nyaman menyampaikan aspirasi dan *uneg-uneg* mereka. Ketimbang seorang Kepala Siaran yang sehari-harinya

bermuka masam nyaris tanpa senyum kemudian hanya akan menimbulkan rasa ketakutan pada diri semua penyiar.

Kepala Siaran harus memberikan bimbingan secara *intensif* kepada semua penyiar agar kinerja dan pencapaian mereka lebih maksimal. Tidak pernah bosan menghadapi tingkah laku penyiar yang mungkin saja berbeda antara satu dengan yang lainnya.

Kepala Siaran adalah orang yang mampu menahan emosi ketika mendapati hal-hal yang tidak disenangi, dan akan sangat bijaksana apabila memastikan segala sesuatunya terlebih dahulu baru kemudian mengambil sebuah kesimpulan.

Karena bertindak gegabah dalam sebuah keputusan akan melahirkan penyesalan dan bahkan kerugian untuk sebuah radio siaran.

Dalam upaya mewujudkan komunikasi interpersonal yang efektif untuk meningkatkan kinerja yang baik dari para penyiar, maka Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa mempunyai beberapa program besar, diantaranya:

**1. Terhadap penyiar pemula (yang baru bekerja selama kurang dari 3 bulan)**

Seorang penyiar pemula akan sangat berbeda kemampuannya dibandingkan dengan penyiar lanjutan (penyiar senior). Seorang penyiar pemula sangat membutuhkan asupan ilmu dari semua pihak untuk mendukung dan membantunya menjadi seorang penyiar profesional. Maka belajar dari segala hal yang memungkinkan menjadi faktor pendukung terhadap keberhasilan yang ingin dicapai.

Proses pembelajaran yang *intensif* dilakukan akan menjadi sesuatu yang berdampak sangat positif bagi seorang penyiar pemula. Maka dalam hal ini Kepala Siaran di Radio Arrisalah FM menerapkan beberapa langkah yang sangat baik untuk para penyiar pemula<sup>163</sup>, diantaranya adalah:

- a) Mengadakan masa percobaan siaran selama 2 bulan.

---

<sup>163</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Siaran Radio Arrisalah FM (Abdul Majid Marbun, S.Pd.I), tanggal 8 Mei 2016.

Hal ini sangat penting dan sudah dilakukan di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa; yaitu menentukan masa percobaan siaran selama 2 bulan untuk semua penyiar pemula.

Hal ini dimaksudkan untuk memperlancar para penyiar pemula dalam melakukan kegiatan penyiaran. Karena seorang penyiar dituntut untuk bisa berkomunikasi dengan baik dan menciptakan suasana yang nyaman ketika bersiaran. Apalagi siaran di radio yang hanya mengandalkan suara penyiar dianggap menjadi sebuah tugas yang sangat berat bagi seorang penyiar pemula.

Selain itu, masa percobaan yang dilakukan juga bermaksud menumbuhkan rasa kepercayaan diri penyiar pemula ketika berhadapan dengan *microphone* sewaktu berada di studio siaran.

Akan sangat berbahaya jika tidak dilakukan masa percobaan bagi para penyiar pemula, dimana mereka belum hafal secara pasti rambu-rambu yang ditetapkan oleh pihak manajemen Radio Arrisalah FM. Sehingga sangat mungkin dan bukan mustahil mereka akan melanggar rambu-rambu itu.

Masa percobaan bersiaran ini diibaratkan seperti orang yang akan melangsungkan pernikahan, yang harus memulai dengan proses pencarian pasangan, persiapan mental dan fisik, serta persiapan-persiapan lainnya. Yang mana bila itu semua dijalani prosesnya, maka pernikahan tersebut akan berjalan lancar tanpa gangguan dan halangan yang berarti.

Akan tetapi bisa dibayangkan ketika seseorang tidak memiliki persiapan sebelum melangsungkan pernikahan, maka akan berantakan acara yang sudah diharapkan.

Masa percobaan yang dilakukan oleh Radio Arrisalah FM bukan semata percobaan tanpa persiapan; akan tetapi percobaan yang dilakukan adalah merupakan percobaan yang terus dilakukan pengawasan terhadapnya.

b) Memberikan pelatihan (*training*) intensif.

Selain menerapkan masa percobaan untuk para penyiar pemula, Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa juga kerap mengadakan pelatihan-pelatihan; baik pelatihan yang diberikan oleh *internal* Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa

maupun pelatihan yang diberikan oleh pihak lain di luar Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa.

Di antara pelatihan yang sudah dilakukan adalah pelatihan mengenai *public speaking* (kemampuan berbicara di depan publik), metode wawancara, metode pembuatan *script* (skenario) dari sebuah program, produksi iklan, hingga pelatihan olah pernafasan agar menghasilkan suara yang baik.

Pelatihan-pelatihan ini akan sangat menunjang kinerja penyiar pemula yang baru memulai aktifitas bersiaran. Kita ambil contoh misalnya pelatihan seputar *public speaking* (kemampuan berbicara di depan publik). Ini sangat bermanfaat khususnya untuk para penyiar yang sangat dituntut untuk mampu berbicara di depan publik. Ketidakmampuan seorang penyiar berbicara di depan publik, maka akan mengakibatkan kegagalan proses siaran yang dilakukan.

Pelatihan seputar metode wawancara juga merupakan sebuah aspek pendukung bagi seorang penyiar, dimana dalam bersiaran seorang penyiar dihadapkan dengan narasumber yang nantinya akan melakukan proses wawancara. Keahlian dalam metode wawancara akan sangat mempermudah seorang penyiar dalam melaksanakan tugasnya. Sebaliknya tanpa adanya ilmu tentang metode wawancara yang baik dan efektif, maka tidak akan ada kesimpulan yang dihasilkan dari wawancara yang dilakukan.

Berikutnya adalah metode penulisan skenario program. Hal ini adalah penunjang bagi seorang penyiar yang akan melakukan siaran pada program tertentu. Sebuah program setelah disepakati oleh pihak yang berwenang maka dalam setiap proses siaran yang dilakukan harus menuliskan skenario dari program itu agar alur cerita dari sebuah program bisa berjalan dengan baik, tidak terkesan asal jadi.

Pelatihan olah pernafasan tidak kalah penting dari pelatihan-pelatihan yang lainnya. Suara emas seorang penyiar akan sangat mendukung kesuksesan dari sebuah program. Oleh karena itu harus dilakukan latihan olah vokal sehingga muncul suara yang diharapkan dari seorang penyiar.

Begitulah betapa pentingnya diadakan pelatihan khususnya bagi penyiar yang masih pemula agar kemampuan individu mereka semakin terasah, ditambah

dengan penambahan jam siar mereka, maka akan sangat membantu peningkatan kinerja dan profesionalisme mereka di masa mendatang.

c) Memberikan pendampingan ketika bersiaran.

Seperti yang sudah kita singgung sebelumnya bahwa seorang penyiar pemula sering tidak/belum mengetahui rambu-rambu yang ditetapkan di sebuah stasiun Radio, tidak terlepas juga penyiar pemula di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa.

Pendampingan ketika bersiaran sangat dibutuhkan agar dapat meminimalisir kesalahan yang bisa saja dilakukan oleh penyiar pemula. Misalnya dengan mengajaknya bersiaran *double (duet)* atau siaran bersama, sehingga apabila ada kesalahan dari penyiar pemula maka akan diluruskan dan ditimpali oleh penyiar yang lebih senior dari mereka.

Ini juga merupakan program rutin yang dilakukan oleh Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa. Setiap penyiar pemula tidak dibiarkan bersiaran sendiri tanpa ada pendamping di studio. Karena akan sangat mengkhawatirkan bagi Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa, apalagi Radio Arrisalah FM adalah radio yang notabene siarannya bermuatan dakwah Islam yang membutuhkan kehati-hatian yang ekstra dalam setiap siaran yang dilakukan.

Sedikit kesalahan yang dilakukan oleh penyiar (khususnya penyiar pemula) akan berdampak buruk bagi para pendengarnya, bisa saja mereka menjadi tidak faham dengan apa yang dimaksud oleh penyiar atau menjadikan sebuah hukum atau nasehat yang disampaikan mengambang dan tidak mendapatkan kejelasan.

d) Mengevaluasi setiap selesai proses siaran.

Hal terakhir yang selalu dilakukan oleh Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa bagi para penyiar pemula adalah melakukan evaluasi setiap selesai proses siaran.

Evaluasi merupakan suatu hal yang tidak boleh tidak harus ada dalam setiap instansi. Karena ketidakadaan evaluasi akan mengakibatkan ketidaktahuan kita terhadap pencapaian yang sudah dicapai.

Akan tetapi ketika evaluasi sering dilakukan, maka akan diketahui sejauh mana pencapaian kita, dan apa langkah yang akan kita lakukan untuk menuju ke tahapan berikutnya.

Evaluasi ini juga dilakukan oleh Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa bagi semua penyiar pemula; dari evaluasi mengenai cara penyampaian siaran, evaluasi mengenai intonasi suara dan evaluasi lain yang berkaitan dengan metode penyiaran.

## **2. Terhadap penyiar senior atau lanjutan (yang sudah bekerja lebih dari 3 bulan)**

Berbeda dengan penyiar pemula, penyiar senior atau lanjutan paling tidak sudah memiliki bekal yang bisa diaplikasikan ketika bersiaran; seperti penguasaan materi, penguasaan *audience* (pendengar) hingga kemampuan menciptakan suasana yang nyaman saat bersiaran.

Namun begitu, seorang penyiar senior juga manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan yang dilakukannya. Maka dari itu sebagaimana beberapa hal dilakukan terhadap penyiar pemula, maka terhadap penyiar senior juga diterapkan beberapa hal yang dapat menunjang kinerja dan kualitas siaran mereka.

Dalam hal ini, Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa melakukan beberapa hal untuk mencapai tujuan dimaksud, diantaranya adalah:

### **a) Evaluasi siaran.**

Yang pertama adalah melakukan evaluasi siaran, yaitu memberikan penilaian serta saran dan kritikan terhadap siaran yang sudah dilakukan oleh penyiar senior. Hal ini dimaksudkan untuk semakin memperbaiki kualitas siaran seorang penyiar senior.

Evaluasi tidak selamanya bersifat kritikan yang menjatuhkan, akan tetapi evaluasi lebih kepada kritikan yang bersifat membangun. Karena hal itu lebih baik bagi seorang penyiar senior.

Di samping itu, evaluasi juga dimaksudkan agar seorang penyiar senior tidak merasa bahwa dia bisa dan mampu melakukan segala sesuatu tanpa bantuan orang lain. Karena jika itu terjadi, maka itu merupakan awal dari kehancuran yang akan dirasakannya.

Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa juga berupaya untuk mewujudkan hal itu, agar para penyiar semakin profesional dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai seorang penyiar.

Evaluasi secara berkala dilakukan untuk para penyiar senior yang langsung dipimpin oleh Kepala Siaran. Biasa dilakukan setiap 2 hari sekali agar cukup data yang menjadi bahan evaluasi dan tidak mengganggu aktifitas yang lain.

Terkadang orang sering mengabaikan evaluasi, ketika melihat bahwa suatu pekerjaan berjalan dengan lancar bukan berarti tidak dibutuhkan evaluasi. Evaluasi dibutuhkan dalam keadaan sebuah pekerjaan berjalan baik dan dalam keadaan pekerjaan berjalan tidak baik.

Ketika pekerjaan berjalan dengan baik, maka harus dievaluasi bagaimana caranya agar bisa lebih baik lagi di masa yang akan datang. Apalagi ketika pekerjaan itu tidak baik, maka dievaluasi bagaimana supaya bisa diperbaiki, dan begitu seterusnya.

Merupakan sebuah kesalahan apabila sebuah instansi atau lembaga tidak pernah melakukan evaluasi terhadap hasil kerja yang sudah dilakukan. Karena itu akan menimbulkan kerugian yang sangat besar di masa mendatang.

b) Study Banding (Kunjungan ke Radio lain).

Selain evaluasi, maka kunjungan ke radio lain untuk study banding juga sangat perlu dilakukan oleh seorang penyiar senior. Semakin sering melakukan kunjungan dan study banding, maka seorang penyiar akan semakin tahu kekurangan dan kelemahannya, serta semakin tahu apa yang harus dilakukannya untuk memperkaya *khazanah* keilmuannya.

Manfaat yang dihasilkan dari kunjungan ke radio lain dengan maksud study banding adalah agar diketahui sejauh mana perkembangan dunia radio saat ini. Tidaklah kita seperti kata pepatah “*Bagaikan katak dalam tempurung*” yaitu merasa bahwa kita adalah satu-satunya orang yang hidup di permukaan bumi ini, kita yang punya segalanya dan kita adalah orang yang paling hebat sedunia.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti<sup>164</sup>, Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa juga kerap melakukan study banding ke radio-radio lain untuk mengambil pelajaran dan perbandingan. Seperti misalnya kunjungan yang pernah mereka lakukan ke beberapa radio di Indonesia, seperti:

Untuk wilayah Sumatera Utara:

- Radio Republik Indonesia (RRI), Kota Medan.
- Radio Suara Akar Rumpit, Kab. Serdang Bedagai.
- Radio Indah Suara, Kab. Serdang Bedagai.
- Radio Pemerintah Daerah, Kab. Deli Serdang.
- Radio Symphoni, Kota Medan.

Untuk wilayah Pulau Jawa:

- Radio Rodja, Cileungsi Bogor Jawa Barat.

Untuk wilayah Kepulauan Riau:

- Radio Hang FM Batam Kepulauan Riau.

Dari kunjungan yang telah dilakukan, banyak sekali tambahan pengetahuan yang didapatkan, terutama permasalahan penyiaran dan peralatan siaran.

#### c) Pelatihan Lanjutan.

Seperti yang sudah dipaparkan sebelumnya bahwa meskipun penyiar senior sudah cukup makan asam garam di sebuah radio siaran, tetap saja mereka butuh nutrisi tambahan untuk semakin mengasah ketajaman kemampuan mereka.

Oleh karena itu, dibutuhkan pelatihan lanjutan untuk para penyiar senior agar semangat mereka semakin terpacu dan keilmuannya juga semakin mendalam. Apalagi jika pelatihan itu memang sangat dibutuhkan oleh penyiar senior.

Pelatihan yang dimaksudkan untuk penyiar senior tentu tidaklah sama porsinya dengan apa yang diberikan kepada penyiar pemula. Dasar-dasar teknik penyiaran, wawancara dan yang lainnya mungkin sudah menjadi bahan pekerjaan sehari-hari, sehingga dibutuhkan lebih banyak praktek daripada teori.

---

<sup>164</sup> Hasil observasi selama menjadi kru di Radio Arrisalah FM dari tahun 2012 sampai tahun 2015, dan juga hasil wawancara dengan Direktur Radio Arrisalah FM, tanggal 8 Mei 2016.

Memperbanyak praktek dalam setiap pelatihan yang dilakukan terhadap penyiar senior akan dirasakan lebih ringan dan baik daripada memberikan materi seputar teori.

Untuk mewujudkan ini semua, tentu dibutuhkan tenaga-tenaga yang ahli dan profesional di bidangnya masing-masing. Serta diutamakan orang yang mempunyai pengalaman cukup lama di dunia penyiaran. Bukan orang-orang yang malah justru stratanya di bawah penyiar senior yang dimiliki.

Pelatihan lanjutan ini dilaksanakan secara berkala, dapat dilakukan setiap 2 kali dalam setahun atau sekali dalam setahun, tentunya ditambah dengan kunjungan ke radio lain yang sudah dipaparkan sebelumnya. Karena itu semua bisa menjadi jalan untuk menjadi seorang penyiar profesional.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan selama ini, bahwa Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa telah melakukan upaya itu; upaya untuk melaksanakan pelatihan lanjutan bagi para penyiar senior yang sudah lama bekerja dan bersiaran di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa.

Seperti misalnya pelatihan tentang praktek liputan di luar studio, pelatihan praktek wawancara dengan orang terkenal, pelatihan seputar penggunaan peralatan siaran dengan model yang lebih canggih, serta pelatihan seputar praktek produksi iklan berskala nasional.

#### **S. Hambatan Komunikasi Interpersonal Kepala Siaran dalam Meningkatkan Kinerja Penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang**

Meskipun efektivitas komunikasi Interpersonal Kepala siaran dalam meningkatkan kinerja penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa berjalan dengan cukup baik, namun bukan berarti tidak memiliki hambatan sama sekali. Hambatan tersebut berasal dari internal Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa sendiri.

Hal ini dikemukakan oleh Kepala Siaran dan para penyiar Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan.

Menurut mereka, beberapa hambatan yang ditemukan dalam komunikasi interpersonal adalah:

- i. Kemampuan *managerial* pengurus Radio Arrisalah FM yang belum memadai, hal ini disebabkan minimnya jumlah sumber daya manusia yang ada di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa. Sehingga terkadang membuat segala sesuatu yang seharusnya dikerjakan secara cepat menjadi lambat.
- ii. Sulitnya melakukan tatap muka secara langsung antara Kepala Siaran dan Penyiar Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa, hal ini disebabkan kesibukan Kepala Siaran di luar kantor dan kesibukan sebagian penyiar yang sebagian besar *notabene* masih merupakan mahasiswa aktif di sebuah perguruan tinggi swasta.
- iii. Kurangnya durasi pelatihan yang dilakukan untuk penyiar di Radio Arrisalah FM, walaupun memang pihak Radio Arrisalah FM sudah pernah melakukan pelatihan-pelatihan untuk semua penyiar, tapi itu dirasa belum memadai untuk sebuah radio siaran, permasalahan keuangan dianggap yang paling berpengaruh dalam hal ini sehingga pelaksanaannya tidak maksimal.
- iv. Sulitnya Kepala Siaran dalam mengambil keputusan, hal ini dikarenakan masih adanya atasan yang lebih tinggi jabatannya dari Kepala Siaran yang juga bisa mengambil kebijakan.

Demikian keberadaan Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa. Apa yang dikemukakan di atas adalah merupakan gambaran seputar Efektivitas komunikasi Interpersonal Kepala Siaran dalam meningkatkan kinerja penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa.

Apa yang sudah dipaparkan adalah merupakan hasil dari observasi peneliti secara langsung ketika menjadi bagian dari Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa dan berdasarkan wawancara dengan beberapa pihak yang ada di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa. Semoga ke depan akan semakin baik dan semakin efektif komunikasi interpersonal yang sudah dibangun oleh Kepala Siaran di Radio

Arrisalah FM Tanjung Morawa agar terwujud penyiar-penyiar yang loyal dan memiliki kinerja yang bagus untuk Radio Arrisalah FM.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Berdasarkan beberapa argumen yang telah dipaparkan dalam bab-bab sebelumnya, maka dalam bab ini terdiri dari beberapa kesimpulan yang menggambarkan jawaban terhadap beberapa argumen yang tertuang dalam bab-bab pembahasan. Sedangkan saran-saran merupakan beberapa rangkaian masukan sebagai perbaikan menuju ke arah yang lebih baik.

#### **T. Kesimpulan**

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dikemukakan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi Interpersonal yang dilakukan oleh Kepala Siaran terhadap para Penyiar di Radio Arrisalah FM dalam upaya meningkatkan kinerja para penyiar dinilai cukup efektif, itu semua dapat dilihat dari upaya-upaya yang sudah dilakukan oleh Kepala Siaran dalam berkomunikasi dengan para penyiar yang menjadi bawahannya, hal itu dapat dilihat dengan mengacu pada hukum komunikasi efektif yang sudah dipaparkan oleh para ahli dan terdapat dalam penelitian ini.
2. Fungsi dan program yang dijalankan oleh Kepala Siaran dalam meningkatkan kinerja para penyiar juga dinilai cukup baik dan sangat membantu dalam upaya peningkatan kinerja para penyiar.
3. Hambatan internal yang terjadi adalah durasi waktu pertemuan yang sedikit antara Kepala Siaran dan para penyiar Radio Arrisalah FM, akan tetapi itu tidak mempengaruhi tingkat efektivitas komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Kepala Siaran terhadap para penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa dalam meningkatkan kinerja mereka. Dan dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan bahwa komunikasi interpersonal yang terjadi sudah sangat baik dan mampu meningkatkan kinerja dari para penyiar itu sendiri. Hal itu dibuktikan dengan semakin *mahir* nya para penyiar di Radio Arrisalah FM dalam melakukan kegiatan

siaran dan semakin banyaknya pendengar dan penggemar Radio Arrisalah FM dari waktu ke waktu.

#### **U. Saran-Saran**

Berdasarkan hasil perolehan data dalam penelitian ini, maka dapat dimasukkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk Penyiar:
  - a. Diharapkan agar selalu memperhatikan hal-hal yang bisa menjadikan komunikasi yang terjadi dengan Kepala Siaran berjalan lancar.
2. Untuk Kepala Siaran:
  - a. Dalam rangka mengoptimalkan peningkatan kinerja para penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa, agar kiranya Kepala Siaran membuat lebih banyak lagi pelatihan-pelatihan khususnya untuk para penyiar pemula, agar dapat lebih mengembangkan potensi dan kemampuannya masing-masing.
  - b. Mengenai hambatan yang terjadi pada proses komunikasi interpersonal antara Kepala Siaran dan para penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa yaitu karena susahya bertemu, maka mungkin bisa dilakukan seperti rapat rutin yang membahas dan mengevaluasi kinerja secara berkala agar lebih maksimal dalam peningkatan kinerja masing-masing personel.
  - c. Diharapkan agar Kepala Siaran lebih memperdalam lagi metode komunikasi yang baik, sehingga yang sudah baik dan efektif ini bisa lebih baik dan lebih efektif.
  - d. Diharapkan agar Kepala Siaran juga memberikan penghargaan kepada penyiar yang berprestasi dalam tugasnya sebagai seorang penyiar, hal itu dimaksudkan agar mereka semakin termotivasi untuk lebih meningkatkan potensi yang dimiliki.
3. Untuk Pegawai Radio Arrisalah FM:
  - a. Agar komunikasi interpersonal yang sudah baik ini; yaitu dengan lemah lembut, langsung ke pokok permasalahan, dan senantiasa

memperhatikan norma-norma agama selalu dipertahankan dan ditingkatkan lagi, agar semakin baik dan semakin maksimal.

- b. Diharapkan semua pihak yang turut serta dalam meningkatkan kinerja penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa bahu membahu dalam mendukung niat tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmosoepipto, Kisdarto, *Produktivitas Analisis Budaya Perusahaan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2001.
- Bacal, Robert, *Performance Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2005.
- Bernardin, John H. and Russel, *Human Resources Management an Experiential Approach*, Singapura: McGraw-Hill, Inc., 1993.
- Bogdan, Sk, *Qualitatife Research for Education*, Boston: Aliyan and Bacon, 1992.
- Budyatna, Muhammad, dkk, *Teori Komunikasi AntarPribadi*, Jakarta: Kencana Prenaga Media Group, 2014.
- Bariri, M. Dahlan, *Kamus Istilah Populer*, Surabaya: Arkola, t.t.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, edisi III.
- Dessler, Garry, *Human Resource Management*, Upper Saddle River New Jersey: Prentice Hall, Inc., 2000.
- Dharma, Surya, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Furwengler, Dale, *Penuntut Sepuluh Peniaian Menit Penilaian Kinerja*, Jogjakarta: tt, 2002.
- Faisal S., *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar dan Afkikasi*, Malang: Yayasan Asah Asih Asuh, 1999.
- Gibson, James, *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses* terj. Djarkosih, Jakarta: Penerbit Erlangga, 1996.
- Gibson, James, *Organisasi: Pelaku, Struktur, Proses*, terj. Djarkosih, Jakarta: Penerbit Erlangga, 1996.
- Hafied Canggara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1998.
- H. Widjadja, *Komunikasi dan Humas*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Hunsaker & Alessandra, *Communication at Work*, USA: Fireside, 1993.

- Hasan, Erliana, *Komunikasi Pemerintahan*, Bandung: PT Refika Aditama, 2005.
- Irianto, *Komunikasi Organisasi*, Bandung: Jurusan Administrasi Pendidikan IKIP, 1997.
- Indrawijaya, *Perilaku Organisasi*, Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2000.
- Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Moeleong, Lexy, J, *Methodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005.
- Mathis, R. dan W. Jackson, *Human Resources Development*, terj., Jakarta: Prestasi Pustaka, 2006.
- Mangkunegara, Prabu, *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2005.
- \_\_\_\_\_, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000.
- Natsir, Muhammad, *Fiqhud Dakwah*, t.t.p
- Purwanto, *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Terhadap Iklim Kerja Guru*, Bandung: Skripsi UPI, 2004.
- Parengkuan, Erwin, *Click!, Strategi Taktis Berkomunikasi Dengan Berbagai Kepribadian*, Jakarta: MRA Publishing House, 2010.
- Prawirosentono, *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: BPFE, 1999.
- Putra, Sari, "Efektivitas Komunikasi Badan Penasihat, Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) dalam Membina Keluarga Sakinah di Kecamatan Teluk Nibung Tanjung Balai" Tesis, Program Pascasarjana UIN Sumatera Utara, 2013.
- Ritonga, Elvi Yanti, "Hubungan Motivasi Kerja Guru dan Komunikasi Interpersonal Kepala Madrasah dengan Kepuasan Kerja di Madrasah Ibtidaiyah Swasta se-Kecamatan Medan Timur" (Tesis, Program Pasca Sarjana UIN Sumatera Utara), 2010.
- Rivai, Veitzhal, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.

- Romli, Asep Syamsul M., *Jadi Penyiar itu Asyik Lho!*, Bandung: Penerbit Nuansa, 2007.
- Rakhmat, Jalaluddin, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2009.
- ....., *Islam Aktual*, Jakarta: Mizan, 1996.
- ....., *Etika Komunikasi Perspektif Religi, Makalah Seminar*, Jakarta: 1996.
- Rao, T.V., *Penilaian Presti kerja*, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1986.
- Rivai, Veithzal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Edisi Ke-2, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Siagian, Sondang P., *Filsafat Administrasi*, Jakarta: Rineka Cipta, 1997.
- Suciati, *Komunikasi Interpersonal Sebuah Tinjauan Psikologis dan Perspektif Islam*, Yogyakarta: Buku Litera Yogyakarta, 2015.
- Sutisna, *Administrasi Pendidikan, Dasar Teoritis untuk Praktek Profesional*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000.
- Steers, Richard M., *Efektivitas Organisasi*, Terj. Magdalene Jamin, Jakarta: Erlangga, 2005.
- Soemitro, Ronny Hanitijo, *Metodologi Penelitian dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1999.
- Shoelhi, Mohammad, *Diplomasi Praktik Komunikasi Internasional*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2011.
- Thoha, *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Rajawali Press, 1996.
- Widjaja, H., *Komunikasi dan Humas*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- <http://pusatbahasa.diknas.go.id/kbbi/index.php>, dikutip pada hari Rabu, 7 Januari 2015.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **I. Identitas Pribadi**

Nama : Dasa Syawal Syahputra  
NIM : 92214053428  
Tempat/Tanggal Lahir : Aek Songsongan, 6 Juni 1987  
Pekerjaan : Direktur Salam TV  
Alamat : Gg. Madirsan Tanjung Morawa  
Nomor Handphone : +62 85372404910

### **II. Pendidikan**

SDN 010133 Aek Songsongan Kab. Asahan tamat tahun 1999  
MTs Ponpes Darul Hikmah Asahan tamat tahun 2002  
MA Ponpes Darul Hikmah Asahan tamat tahun 2005  
Diploma III Dakwah ADAS tamat tahun 2008  
Strata I STAI Darul Arafah tamat tahun 2011

Medan, Mei 2016

Yang membuat,

**DASA SYAWAL SYAHPUTRA**  
NIM. 92214053428

*Lampiran: 1*

### **PEDOMAN WAWANCARA**

**Judul Penelitian** : **Efektivitas Komunikasi Interpersonal Kepala Siaran dalam Meningkatkan Kinerja Penyiar di Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa**

**Nama** : **Dasa Syawal Syahputra**

**NIM** : **92214053428**

**Program** : **Komunikasi Islam – PPs UIN Sumatera Utara**

#### **Pertanyaan untuk Kepala Siaran:**

1. Hukum *Respect*:
  - a. Bagaimana cara anda berkomunikasi dengan penyiar Radio Arrisalah FM?
  - b. Apakah ketika berkomunikasi selalu menggunakan bahasa yang terkesan menyudutkan?
  - c. Bagaimana tingkat kepatuhan penyiar dalam menerima perintah?
2. Hukum *Empathy*:
  - a. Apa tindakan anda ketika ada salah seorang dari penyiar ditimpa musibah?
  - b. Apakah ketika terjadi satu musibah yang menimpa salah seorang penyiar tetap diwajibkan untuk bekerja?
  - c. Apakah ada upaya untuk meringankan beban penyiar yang tertimpa musibah.
  - d. Apakah ada peraturan khusus terkait musibah yang menimpa karyawan di Radio Arrisalah FM?
  - e. Apa efek yang ditimbulkan ketika rasa empati itu ditunjukkan kepada para penyiar?
3. Hukum *Audible*:
  - a. Dengan media apa biasanya anda berkomunikasi dengan para penyiar?

- b. Apakah anda sering menggunakan alat komunikasi yang berkembang saat ini?
- c. Apa efek yang dihasilkan ketika anda menggunakan sarana komunikasi dalam menyampaikan sesuatu?

4. Hukum *Clarity*:

- a. Apakah pesan yang disampaikan dapat sampai sesuai dengan apa yang diharapkan?
- b. Apa dampak yang ditimbulkan ketika pesan yang disampaikan tidak jelas?

5. Hukum *Humble*:

- a. Bagaimana cara anda bergaul dengan para penyiar?
- b. Apakah pernah didapatkan komplain/reaksi protes terhadap cara bergaul anda?

Lampiran 2

**JANGKAUAN SIARAN  
RADIO ARRISALAH FM TANJUNG MORAWA**

<b>NO</b>	<b>KABUPATEN/KOTA</b>	<b>JANGKAUAN</b>
1	Kabupaten Deli Serdang	Di Kabupaten ini, Radio Arrisalah FM menjangkau beberapa wilayah, diantaranya adalah Kota Lubuk Pakam, Kota Tanjung Morawa, dan beberapa kecamatan yang ada di sana
2	Kabupaten Serdang Bedagai	Di Kabupaten ini, Radio Arrisalah mampu menjangkau 99 % dari total wilayah yang ada
3	Kota Pematang Siantar	Seluruh wilayah Kota Pematang Siantar sudah dijangkau oleh Radio Arrisalah FM
4	Kabupaten Simalungun	Di Kabupaten ini, Radio Arrisalah FM menjangkau 80 % dari total jumlah Kecamatan yang ada di sana.
5	Kota Tebing Tinggi	Seluruh wilayah Kota Tebing Tinggi dapat dijangkau oleh siaran Radio Arrisalah FM
6	Kabupaten Batu Bara	Untuk Kabupaten ini, hanya ada beberapa Kecamatan saja yang mendengarkan siaran Radio Arrisalah FM
7	Kabupaten Karo	Di wilayah ini, hanya sebagian kecil yang mampu mendengarkan siaran radio Arrisalah FM

Sumber : Data Jangkauan Siaran Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang.

Dari data yang kita lihat di atas menunjukkan bahwa jangkauan siaran Radio Arrisalah FM Tanjung Morawa cukup luas, dan jika kita coba menghitung jumlah penduduk dari masing-masing daerah, maka akan muncul angka  $\pm 3.000.000$  jiwa.

Hal ini cukup menggembirakan tentunya bagi umat Islam dengan memiliki sebuah media radio yang mampu menjangkau jutaan umat di berbagai wilayah, sehingga dapat mempermudah akses masyarakat untuk dapat menimba ilmu agama tanpa harus kesulitan dalam menemukannya.