

INTERAKSI PERADABAN: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam

ISSN : 2809-7645

E-ISSN : 2809-7653

DOI :

Vol. xx No. Xx, 2025

<http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/interaksi>



Urgensi Mendengarkan dalam Komunikasi Empatik: Perspektif Komunikasi Islam

Ade Masturi MA ¹⁾, Asih Dewi Utami, S.Pd²⁾

¹⁾UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

²⁾Lembaga Pendidikan Quran Al-Falah Pamulang

Email:

ade.masturi@uinjkt.ac.id

Keywords

*Komunikasi empatik,
mendengarkan, komunikasi
Islam, etika komunikasi*

ABSTRACT

Mendengarkan merupakan elemen kunci dalam komunikasi empatik yang memiliki peran strategis dalam membangun kesalingpahaman, merawat relasi sosial, dan menciptakan harmoni dalam kehidupan bersama. Dalam perspektif komunikasi Islam, aktivitas mendengarkan tidak semata-mata dipahami sebagai proses pasif dalam penerimaan pesan, melainkan sebagai bagian dari akhlak komunikasi yang sarat nilai etis dan spiritual. Artikel ini bertujuan untuk menelaah urgensi mendengarkan dalam kerangka komunikasi empatik berbasis nilai-nilai Islam. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi pustaka, artikel ini mengkaji ayat-ayat Al-Qur'an, hadis Nabi, serta literatur keilmuan klasik dan kontemporer tentang komunikasi. Secara teoretis, temuan ini memperkuat prinsip-prinsip dalam teori komunikasi empatik yang dikembangkan dalam pendekatan humanistik. Dalam teori tersebut, mendengarkan dianggap sebagai landasan utama dalam membangun pemahaman interpersonal dan menciptakan hubungan sosial yang sehat. Implikasi praktis dari temuan ini mencakup kebutuhan untuk memasukkan pelatihan mendengarkan aktif dan empatik dalam kurikulum pendidikan karakter, pelatihan komunikasi profesional, serta program mediasi konflik. Kemampuan ini dapat menjadi alat preventif terhadap konflik sosial yang disebabkan oleh kesalahpahaman, sekaligus menjadi landasan dalam pembentukan karakter komunikatif yang etis. Hasil kajian menunjukkan bahwa Islam memandang mendengarkan sebagai bagian dari kecerdasan ruhani, yang menandai kesiapan seseorang untuk menerima kebenaran, menahan diri dari prasangka, dan membuka ruang dialog yang adil. Praktik mendengarkan secara empatik berfungsi tidak hanya untuk membangun komunikasi interpersonal yang sehat, tetapi juga sebagai instrumen peradaban dalam membentuk masyarakat yang berakhlak, inklusif, dan saling menghargai.

Introduction

Komunikasi merupakan fondasi utama dalam kehidupan sosial, dan dalam praktiknya, kualitas komunikasi sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang untuk mendengarkan. Namun, dalam kenyataan sosial dewasa ini, fenomena ketidakmampuan untuk menjadi pendengar yang baik semakin nyata. Laporan World Economic Forum (2020) menyebutkan bahwa salah satu dari sepuluh keterampilan utama abad ke-21 adalah komunikasi empatik, termasuk kemampuan mendengarkan secara aktif dan selektif. Akan tetapi, riset Microsoft (2022) menunjukkan bahwa 60% responden dari 31 negara menyatakan bahwa mereka merasa “tidak didengar” dalam berbagai forum komunikasi digital maupun tatap muka. Fakta ini mengindikasikan terjadinya krisis dalam kualitas interaksi sosial yang bukan hanya berdampak pada relasi interpersonal, tetapi juga mengancam kohesi sosial yang lebih luas.

Fenomena tersebut semakin mengkhawatirkan ketika dilihat dari sudut pandang komunikasi empatik dalam Islam. Dalam Al-Qur'an dan hadis, mendengarkan secara sungguh-sungguh (*al-istima'*) dipandang sebagai bagian dari adab dan akhlak mulia dalam bermuamalah. QS. Az-Zumar [39]:18 secara eksplisit memuji orang-orang yang mendengarkan dengan baik dan mengikuti yang terbaik di antara yang mereka dengar, dan dalam konteks itu pula mereka digolongkan sebagai orang-orang yang diberi petunjuk dan memiliki akal. Namun, praktik mendengarkan sering kali terpinggirkan dalam budaya komunikasi umat Islam dewasa ini. Banyak dialog yang berakhir menjadi perdebatan tanpa makna karena masing-masing pihak lebih sibuk menyiapkan balasan ketimbang memahami isi pesan. Kurangnya perhatian terhadap aspek ini menimbulkan pertanyaan besar: sejauh mana ajaran Islam tentang mendengarkan diaplikasikan secara nyata dalam komunikasi umat?

Minimnya literatur yang membahas mendengarkan dari perspektif komunikasi Islam memperkuat urgensi penelitian ini. Kajian tentang komunikasi dalam Islam sebagian besar masih terfokus pada aspek verbal (*qaul ma'ruf, qaul baligh, qaul layyin*), sedangkan aspek nonverbal seperti mendengarkan yang secara psikologis dan spiritual lebih kompleks masih sangat terbatas dibahas. Apalagi, belum banyak ditemukan integrasi antara

perspektif komunikasi empatik dan pendekatan komunikasi Islam, terutama yang didukung oleh analisis hukum ekonomi Islam dalam memahami pentingnya mendengarkan sebagai instrumen keadilan sosial dan harmoni dalam transaksi maupun interaksi. Di sinilah celah akademik sekaligus urgensi keilmuan muncul, yakni perlunya pengayaan literatur dan pendekatan multidisipliner dalam membahas mendengarkan secara empatik dalam kerangka komunikasi Islam.

Kajian serupa sebenarnya telah dilakukan di beberapa negara. Penelitian oleh Saeed (2021) di Malaysia, misalnya, menyoroti pentingnya komunikasi empatik dalam pengajaran Islam berbasis nilai-nilai tarbiyah. Di Turki, penelitian oleh Yildiz (2019) membahas aspek spiritual dalam mendengarkan ceramah keagamaan sebagai bentuk ibadah komunikatif. Sementara itu, studi di Nigeria oleh Adebayo (2020) menunjukkan bagaimana kegagalan dalam mendengarkan pesan-pesan moral dalam khutbah Jumat berdampak pada ketidakberdayaan etis masyarakat Muslim. Namun demikian, sebagian besar kajian tersebut masih bersifat deskriptif dan belum mengkaji secara mendalam dimensi normatif maupun aplikatif dari aktivitas mendengarkan dalam komunikasi Islam kontemporer, apalagi dalam konteks masyarakat Indonesia yang multikultural.

Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan literatur dengan mengkaji urgensi mendengarkan dalam komunikasi empatik berdasarkan perspektif komunikasi Islam, serta menjabarkan kontribusi teoretis dan praktisnya dalam membangun masyarakat yang beradab dan beretika. Selain memperkuat basis normatif komunikasi Islam, penelitian ini juga menawarkan pembacaan kritis terhadap realitas sosial keagamaan di tengah derasnya arus digitalisasi komunikasi yang kerap mendegradasi makna empati dan perhatian antarindividu. Hubungan antarmanusia sering diliputi oleh kabut. Kabut inilah yang seringkali memicu lahirnya perselisihan dan aneka problem.

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

dengan sesama manusia dapat ditingkatkan dengan memahami dan memperbaiki komunikasi yang kita lakukan. Tidak semua orang bersedia menjadi pendengar yang baik, karena hampir semua orang menginginkan menjadi pembicara yang baik. Padahal seorang penyair sufistik terkenal, Jalaluddin Rumi, pernah mengatakan, “Karena untuk berbicara orang harus lebih dulu mendengarkan maka belajarlah bicara dengan mendengarkan”.

Dari penjelasan di atas, dapat dirumuskan beberapa pertanyaan: Apa makna mendengarkan? Seberapa penting mendengarkan dalam proses komunikasi? Apa hubungan mendengarkan dengan komunikasi empatik? Bagaimana menjadi Pendengar yang Baik Menurut Perspektif Komunikasi Islam? .

Research Method

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi pustaka (*library research*), yang bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam urgensi mendengarkan dalam komunikasi empatik berdasarkan perspektif komunikasi Islam. Pendekatan ini dipilih karena objek kajian lebih bersifat konseptual dan normatif, yakni analisis terhadap teks-teks keagamaan (Al-Qur'an dan hadis), teori-teori komunikasi.

Penelitian ini didasarkan pada tiga kerangka teoritik utama. Pertama, teori komunikasi empatik yang dikembangkan oleh Carl Rogers dan Marshall Rosenberg, yang menekankan pentingnya mendengarkan dengan niat memahami bukan menghakimi. Kedua, teori komunikasi Islam yang menjadikan Al-Qur'an dan sunnah sebagai landasan normatif dalam berkomunikasi. Kedua kerangka ini akan menjadi dasar dalam menganalisis data, membandingkan antara kondisi ideal menurut teori dan norma Islam dengan praktik sosial kontemporer, serta mengidentifikasi kontribusi-kontribusi konseptual baru dari hasil penelitian ini.

Results And Discussion

1. Pentingnya Mendengarkan dalam Proses Komunikasi

Dalam berkomunikasi, prinsip dasar dua arah itu adalah hukum yang mutlak. Apapun negara dan budayanya, manusia tetap harus berkomunikasi dua arah dengan manusia lainnya, tidak bisa satu arah. Ada pembicara ada pendengar, Mendengar ialah menangkap suara (bunyi) dengan telinga. Sedangkan

mendengarkan ialah mendengar sesuatu dengan sungguh-sungguh. Singkatnya, mendengar bisa diartikan menangkap suara secara tidak sengaja, mendengarkan yakni menangkap suara dengan serius dan memperhatikan sumber suara.

Para pakar komunikasi menyimpulkan bahwa 70 persen waktu bangun kita dipakai untuk berkomunikasi; berbicara, mendengarkan, membaca bahkan menulis. 42 persen digunakan untuk mendengarkan, 32 persen dipakai untuk berbicara, 15 untuk membaca, dan 11 persen untuk menulis (Tubbs & Moss, 2008)

Menurut teori Achievement Motivation Training (AMT) yang dikutip Ellys Lestari Pambayun dalam bukunya *Communication Quotient: Kecerdasan Komunikasi dalam Pendekatan Emosional dan Spiritual*, (2012: h. 90) bahwa untuk mencapai suatu prestasi, seseorang harus memiliki kemampuan mendengarkan yang baik. Tanpa kemampuan mendengarkan, maka kita tidak akan dapat meraih kecerdasan dan kesuksesan secara optimal, karena mendengarkan juga berarti mempelajari sesuatu.

Dalam dunia komunikasi, kita mengenal ungkapan Seorang pembicara yang baik, adalah pendengar yang baik. Cinta, benci, rindu, pengertian, atau salah pengertian terbangun lewat bicara dan mendengarkan. Seluruh keindahan bangunan persahabatan, percintaan, dan mahligai hidup bersama, kita rangkai dengan bicara dan mendengarkan.

Menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss bahwa mendengarkan memang tidak mudah dilakukan, karena memerlukan usaha yang sungguh-sungguh, di mana mendengarkan ini melibatkan empat unsur, yaitu: (1) mendengar (*hearing*), (2) memperhatikan (*attention*), (3) memahami (*understanding*), (4) mengingat (*remembering*).

Mendengar adalah proses awal dari mendengarkan (*listening*). Mendengar yang merupakan proses fisiologis otomatis penerimaan rangsangan pendengaran. Dalam tahap ini gangguan fisik pada alat pendengaran seseorang dapat menimbulkan kesulitan dalam proses mendengarkan. Menurut penelitian, kecepatan rata-rata pembicara adalah antara 100 sampai 150 kata per menit. Sedangkan kemampuan

seseorang dalam mendengar atau menangkap pesan pembicara kecepatannya bisa 400 sampai 500 kata per menit. Jadi, keuntungan mendengar jauh lebih banyak dibanding berbicara. Namun, orang lebih banyak tertarik berbicara dibanding mendengarkan (Pambayun, 2012).

Memperhatikan (*attention*). Memperhatikan rangsangan di lingkungan kita berarti memusatkan kesadaran kita pada rangsangan khusus tertentu. Indra penerima kita secara konstan dihujani sekian banyak rangsangan, sel khusus dalam sistem saraf kita (saraf penghambat) berfungsi membuang sejumlah sensasi yang datang, menjauhkan sensasi-sensasi tersebut dari kesadaran kita. Meskipun memiliki saraf penghambat, kita masih tidak mampu memusatkan perhatian pada satu peristiwa tunggal lebih dari beberapa detik setiap kali, karena rangsangan yang lain biasanya berlomba merebut perhatian kita. Fenomena ini (memperhatikan rangsangan tertentu sambil membuang rangsangan yang lain) disebut perhatian selektif.

(1) Unsur ketiga yang paling rumit dalam mendengarkan adalah memahami. Memahami diartikan sebagai proses pemberian makna pada kata yang kita dengar, yang sesuai dengan makna yang dimaksudkan oleh si pengirim pesan. Menafsirkan suatu pesan adalah memberi makna secara harfiah pada pesan itu. Ini berdasarkan pada pemahaman atas gramatika bahasa, pengenalan dan pemahaman atas maksud sumber (sinis, berguara, serius), pemahaman atas implikasi situasi (mencakup lingkungan fisik, hubungan dengan orang-orang yang lainnya, dan iklim perjumpaan), dan pemilihan asumsi Bersama tentang dunia dan bagaimana bekerjanya (apa yang realistik dan apa yang tidak realistik).

(2) Mengingat (*remembering*). Kebanyakan tes mendengar -sampai tingkat tertentu- menguji berapa banyak kita dapat mengingat apa yang telah kita dengar dan yang kita pahami. Mengingat adalah menyimpan informasi untuk diperoleh Kembali. Bila seseorang menunjukkan kepada anda arah ke suatu tempat tertentu dan anda memahaminya tetapi melupakan arah itu sebelum anda sempat mencatatnya, maka anda mendengarkan tidak sebagaimana yang seharusnya.

Penelitian yang disarikan oleh Barker (1971) menunjukkan bahwa segera setelah kita mendengar sesuatu, kita hanya ingat separuhnya. Delapan jam kemudian kita hanya ingat 35 persen, dan dua bulan kemudian kita ingat 25 persen (Tubbs & Moss, 2008).

Wanita mampu mendengar dengan lebih baik dibandingkan dengan pria dan sangat handal dalam membedakan suara-suara bernada tinggi sekali. Otak seorang Wanita deprogram untuk mendengar suara tangis bayi di malam hari, sementara ayahnya, mungkin saja tidak menghiraukan dan terus tidur. Jika ada seekor anak kucing mengeong di kejauhan, seorang Wanita akan mendengarnya. Seorang pria dengan kemampuan ruang dan jaraknya, dapat mengatakan pada si Wanita dari mana suara itu berasal (Allan & Pease, 2008). Wanita kerap kali merasa jengkel dengan suaminya yang tak mendengarkannya.

Bagaimana dengan komunikasi lisan? Inilah masalah utama bagi banyak orang. Mayoritas orang fokus untuk mengasah kemampuan berbicara, karena itulah kelas-kelas *public speaking* permintaannya besar dan harganya tidak murah. Buku-buku soal *public speaking* yang ditulis oleh penulis atau public figure ternama pun sudah banyak beredar di toko – toko buku. Terlebih lagi dengan era digital seperti sekarang dimana kita bisa menjadi *public speaker* hanya modal kamera smartphone, akun media sosial, dan internet.

Berbicara memang penting untuk meningkatkan kualitas hidup dan karir. Tetapi, banyak orang lupa kalau manusia diberkahi Tuhan satu mulut dan dua telinga. Masalahnya, orang fokus pada mulut saja tapi lupa kalau punya dua telinga. Kemampuan mendengar inilah yang paling diabaikan dan dilupakan oleh banyak orang.

Dale Carnegie, seorang motivator dunia dalam bukunya *How to Win Friends and Influence People*, menceritakan pengalamannya saat terlibat pembicaraan dengan seorang ahli tumbuhan. Ahli tumbuhan itu memujinya dan ia dinilai sebagai seorang pembicara yang baik dan paling menyenangkan, padahal ia hampir tidak mengatakan apa pun. Pujian itu diberikan kepadanya karena ia telah

mendengarkan dengan penuh perhatian. “*Padahal kenyataannya saya hanya sebagai pendengar yang baik dan telah mendorongnya untuk berbicara*”. Ungkap Carnegie (Carnegie, 1995). Begitu pentingnya mendengarkan, sehingga sama pentingnya dengan berbicara. Berbicara menunjukkan bahwa kita berbagi, sementara mendengarkan menunjukkan kita peduli. Hal ini memberikan Gambaran bahwa berbagi tidak dapat dilepaskan dari peduli. Beberapa ahli mengatakan peduli mengawali Langkah dalam berbagi (Marpaung, 2005).

2. Hubungan Mendengarkan dengan Komunikasi Empatik

a. Budaya Mendengarkan

Budaya berkenaan dengan cara manusia hidup. Manusia belajar berpikir, merasa, mempercayai dan mengusahakan apa yang patut menurut budayanya. Secara formal budaya didefinisikan sebagai tatanan pengetahuan, pengalaman, kepercayaan, nilai, sikap, makna, hierarki, agama, waktu, peranan, hubungan ruang, konsep alam semesta, objek-objek materi dan milik yang diperoleh sekelompok besar orang dari generasi ke generasi melalui usaha individu dan kelompok (Mulyana & Jallauddin Rakhmat, 2006). Jadi budaya mendengarkan adalah usaha manusia untuk dapat melatih terus menerus kemampuan mendengarkan dengan baik, sehingga dia mudah memahami setiap pembicaraan. Budaya mendengarkan sering kali sulit dikembangkan disebabkan dua hal, pertama, kurang dilatih sejak kecil, dan kedua memiliki sifat egois. Dia ingin selalu didengarkan, tetapi tidak mau mendengarkan pembicaraan orang lain. Orang egois persis seperti anak kecil, yang beranggapan bahwa dunia diciptakan hanya untuk memenuhi keinginannya, Ketika tidak sesuai dengan keinginannya dia marah, cuek dan tidak peduli.

b. Sikap Empatik

Kata empati (*empathy*) sendiri berasal dari kata *Einfuhlung* yang semula digunakan oleh seorang psikolog Jerman. Kata ini secara harfiah berarti merasa terlibat (*feeling into*) (Tubbs & Moss, 2008). Empati (*empathy*) menurut Onong Uchjana Effendy adalah kemampuan memproyeksikan diri kepada diri orang

lain; dengan lain perkataan, kemampuan menghayati perasaan orang lain atau merasakan apa yang dirasakan orang lain (Effendy, 2003).

Empati umumnya didefinisikan sebagai kemampuan atau kecakapan untuk mengidentifikasi atau memahami – dengan cara seolah mengalami sendiri – perasaan, pikiran, atau sikap orang lain. Empati dihubungkan dengan ungkapan-ungkapan seperti "Berjalan dengan memakai sepatu orang lain" atau "memandang dunia melalui mata orang lain (Robert Brooks & Sam Goldstein, 2004). Empati secara signifikan memengaruhi kualitas kehidupan pribadi dan profesional kita, terutama aktivitas-aktivitas yang terkait dengan hubungan sosial. Empati memfasilitasi komunikasi, kerjasama, sikap menghormati, dan sifat kasih sayang. Ia memberikan kekuatan untuk mengubah kondisi-kondisi negatif ketika kita berusaha meningkatkan interaksi-interaksi kita dengan orang lain. Ia bukan sekedar sebuah komponen penting, tetapi juga merupakan komponen paling mendasar dari sebuah mindset berdaya tahan (Wirasubrata, 2009). Daniel Goleman menggambarkan empati sebagai sebuah ciri penting dari kecerdasan emosional dan itu dapat dipelajari. Empati tidak berarti bahwa kita setuju dengan orang lain, tetapi semata menunjukkan bahwa kita menghargai dan mendukung sudut pandang orang itu.

Empati lebih lanjut menurut DeVito, memungkinkan Anda untuk memahami secara emosional dan intelektual apa yang sedang dialami orang lain. Tentu saja, empati tidak akan terlalu bermakna jika Anda tidak mampu mengkomunikasikan pemahaman empatik ini kembali kepada orang lain tersebut (DeVito, 2011). Henry Backrack (1976) mendefinisikan empati sebagai kemampuan seseorang untuk 'mengetahui' apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu. Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya. -berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama.

Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk

masa mendatang. Pengertian yang empatik ini akan membuat seseorang lebih mampu menyesuaikan komunikasinya.

Empati dibangun berdasarkan kesadaran diri, semakin terbuka kita kepada emosi diri sendiri, semakin terampil kita membaca perasaan. Kemampuan berempati-yaitu kemampuan untuk mengetahui bagaimana perasaan orang lain- ikut berperan dalam pergulatan di arena kehidupan, mulai dari hubungan pertemanan dan persahabatan, bisnis, asmara, mendidik anak, hingga Tindakan politik (Goleman, 2016).

Emosi jarang diungkapkan dengan kata-kata, emosi jauh lebih sering diungkapkan melalui isyarat. Kunci untuk memahami perasaan orang lain adalah mampu membaca pesan nonverbal: nada bicara, gerak-gerik, ekspresi wajah, dan sebagainya. Sesungguhnya bila kata-kata seseorang tidak cocok dengan nada bicara, gerak-gerik, atau saluran nonverbal lainnya, kebenaran emosional terletak pada bagaimana ia mengatakan sesuatu, bukannya apa yang dikatakannya (Goleman, 2016). Menyia-nyiakan emosi dapat menumpulkan sikap empati. Empati, membutuhkan cukup banyak ketenangan dan kesediaan untuk menerima, sehingga sinyal-sinyal perasaan halus dari orang lain dapat diterima dan ditirukan oleh otak emosional orang itu sendiri. John Donne menjelaskan inti hubungan antara empati dan kepedulian: kepedihan orang lain merupakan kepedihan diri sendiri. Merasakan perasaan orang lain berarti menyayangi. Dalam artian ini lawan empati adalah antipati. Sikap berempati adalah terus-menerus terlibat dalam pertimbangan-pertimbangan moral. Menurut Martin Hoffman bahwa akar moralitas ada dalam empati. Tingkat empati yang dirasakan orang mewarnai pula pertimbangan moral mereka. Misalnya, studi-studi di Jerman dan Amerika Serikat menemukan bahwa bila seseorang semakin menunjukkan sikap empati, mereka semakin cenderung mendukung prinsip moral bahwa sumber daya alam harus dialokasikan sesuai dengan kepentingan umum (Goleman, 2016).

c. Seni Mendengarkan dalam Menjalinkan Komunikasi Empatik

Kegagalan komunikasi salah satunya karena kurangnya kemampuan mendengarkan dengan empati. Oleh karenanya, Floyd (1985) yakin bahwa empati adalah *"the key to effective listening and therefore to communication."* Empati adalah kunci untuk mendengarkan secara efektif sehingga menghasilkan komunikasi yang efektif pula. Dengan demikian, komunikasi empatik berarti mendengarkan dengan mata, telinga, dan hati Anda untuk memahami, berintuisi, dan merasa. Mendengarkan di sini adalah mendengarkan untuk mengerti, bukan untuk menjawab dan mendengarkan isi pembicaraan dan bukan siapa yang berbicara. Respons yang tepat juga menjadi kunci komunikasi empatik, maka berikanlah respons seperti baru pertama kali mendengarkan topik pembicaraan (Masturi, 1970).

Komunikasi yang empatik (*Empathetic Communication*) bisa juga dinamakan sebagai "Mind Reading" atau membaca pikiran. Biasanya istilah itu diartikan sebagai membaca pikiran orang lain, walaupun sebenarnya yang kita baca adalah pikiran kita sendiri. Kita membaca pikiran orang lain melalui pikiran kita sendiri. *We read other people's minds through our own minds.* Tidak ada yang kita baca selain pikiran kita sendiri di dunia ini. Segala sesuatu yang kita lihat, kita rasakan, kita dengar, kita baca, kita pahami segalanya itu melalui pikiran kita sendiri. Tidak ada sesuatu pun yang datang begitu saja tanpa melalui saringan di kepala kita yang kita kenal sebagai jaringan otak.

Komunikasi empatik merupakan salah satu keterampilan berkomunikasi untuk mendukung pencapaian tujuan komunikasi dari sisi persuasif maupun informatif. Banyak orang merasa yakin bahwa mereka berkomunikasi secara efektif. Namun, ketika orang lain tidak merespons dengan cara yang mereka kehendaki, mereka cenderung menyalahkannya. Anda mungkin pernah mendengar seseorang berkomentar: "Suami saya tidak pernah mendengarkan saya"; atau "Mereka benar-benar tidak memahami saya"; atau "Mereka sama sekali tidak mengindahkan saya ketika saya berusaha memberi tahu sesuatu pada mereka." Ketika orang lain tampaknya tidak mendengarkan pesan-pesan,

maka sebagai seorang yang kritis harus bertanya: “Bagaimana saya mengubah cara saya dalam menyampaikan sesuatu agar orang lain lebih mau menerima apa yang saya katakan?”

Langkah pertama untuk mencapai empati adalah menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan, dan mengkritik. Bukan karena reaksi ini salah, melainkan semata-mata karena reaksi-reaksi seperti ini seringkali menghambat pemahaman. Kedua, makin banyak kita mengenal seseorang - keinginannya, pengalamannya, kemampuannya, ketakutannya, dan sebagainya- makin mampu kita melihat apa yang dilihat orang itu dan merasakan seperti apa yang dirasakannya. Ketiga, cobalah merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain dari sudut pandangnya. Mainkanlah peran orang lain itu dalam pikiran kita (DeVito, 2011).

Kita dapat mengomunikasikan empati baik secara verbal maupun nonverbal. Secara nonverbal, kita dapat mengomunikasikan empati dengan memperlihatkan: (1) keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang pantas.

Secara verbal kita dapat (1) merefleksikan-balik kepada pembicara yang menurut Anda sedang dialaminya. Ini membantu dalam memeriksa ketepatan persepsi Anda dan juga dalam menunjukkan bahwa Anda berusaha memahaminya. (2) membuat pernyataan tentatif dan bukan mengajukan pertanyaan. Jadi, jangan mengatakan, “Apakah Anda benar-benar marah kepada ayah Anda?” Melainkan, “Saya mendapat kesan bahwa Anda marah kepada ayah Anda”, atau “Saya mendengar nada marah dalam suara Anda.” (3) tanyakan pesan yang berbaur, pesan yang komponen verbal dan nonverbalnya saling bertentangan: “Anda mengatakan tidak ada persoalan, tapi nada suara Anda tidak meyakinkan.” “Anda tampaknya sedang kecewa.” Ini membantu menciptakan komunikasi yang lebih terbuka dan lebih jujur. (4) lakukan pengungkapan diri yang berkaitan dengan peristiwa dan perasaan orang itu

untuk mengomunikasikan pengertian dan pemahaman terhadap apa yang sedang dialami orang itu. Anda bisa mengatakan: “Saya dapat merasakan apa yang Anda rasakan.” (DeVito, 2011).

d. Hubungan Mendengarkan dengan Komunikasi Empatik

Dalam dunia komunikasi insani (*human communication*), kemampuan seseorang mendengarkan sering dihubungkan dengan kemampuannya dalam berempati terhadap orang lain. Hampir dalam semua buku teks tentang psikologi komunikasi dan komunikasi insani terdapat ulasan khusus tentang pentingnya kemampuan memahami dan mendengarkan dengan empati.

3. Menjadi Pendengar yang Baik Menurut Perspektif Komunikasi Islam

Menurut Harjani Hefni, dalam bukunya *Komunikasi Islam*, mengatakan bahwa komunikasi Islam adalah komunikasi yang dibangun di atas prinsip-prinsip Islam yang memiliki roh kedamaian, keramahan, dan keselamatan (Hefni, 2015). Dengan lain perkataan, komunikasi ini dilakukan dengan menggunakan prinsip-prinsip Islam yang tercantum di dalam al-Qur'an dan juga Hadis yang merupakan sumber dari ajaran-ajaran umat Islam dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Sehingga ketika melakukan komunikasi kita akan mendapatkan kedamaian juga ketenangan jiwa. Prinsip-prinsip komunikasi Islam itu terdiri dari prinsip ikhlas, prinsip kejujuran, prinsip privasi, prinsip selektivitas dan validitas, prinsip pengawasan, prinsip pahala dan dosa, juga prinsip memengaruhi. Dalam prinsip-prinsip itu semua kita bisa memahami bagaimana cara kita dalam berkomunikasi. Seperti pada prinsip memengaruhi. Apa yang kita sampaikan harus dapat memengaruhi orang lain untuk melakukan kebaikan (Arindita, 2022).

Terkait dengan komunikasi Islam, Nina Syam mengemukakan komunikasi spiritual, menurutnya, komunikasi spiritual adalah komunikasi yang terjadi antara manusia dengan Tuhan, atau dapat dipahami bahwa komunikasi tersebut berkenaan dengan hal-hal yang terkait dengan agama. Artinya, komunikasi spiritual adalah komunikasi yang didasari nuansa-nuansa keagamaan. Dalam

komunikasi spiritual yang menjadi partisipannya adalah manusia dengan Tuhan. Dalam pemahaman ini, seberapa jauhkah ketepatan persepsi kita terhadap lambang-lambang dan tanda-tanda yang telah Allah tebarkan di alam ini. Allah berkomunikasi dengan manusia sejak manusia ada, mulai dari Adam, Ibrahim, Musa, sampai kepada Nabi Muhammad Saw.

Dalam konteks sekarang manusia dapat berkomunikasi dengan Tuhan melalui amalan-amalan batin, seperti salat, zikir, berdoa, dan lain-lain (Saefullah, 2007). Komunikasi spiritual antara manusia dan Tuhan, bila durenungkan, sesungguhnya dipengaruhi oleh suara hati kita yang bersih. Suara hati yang bersih inilah yang disebut dengan kecerdasan spiritual (Spiritual Quotient). Walaupun demikian, kecerdasan spiritual memiliki makna yang lebih luas. Zohar dan Marshall, mendefinisikan kecerdasan spiritual (Spiritual Quotient) sebagai kecerdasan untuk menghadapi persoalan makna yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain. Spiritual Quotient (SQ) adalah landasan yang diperlukan untuk memfungsikan kecerdasan intelektual (IQ) dan kecerdasan emosional (EQ) secara efektif (Saefullah, 2007).

4. Konsep Komunikasi dalam Al-Quran

a. Komunikasi sebagai Fitrah Manusia.

"We cannot not communicate!" kata Watzlawick, Beavin, dan Jackson. Kita tidak dapat menghindari komunikasi. Manusia disebut makhluk yang pandai berkomunikasi. Dengan komunikasi, manusia mengekspresikan dirinya, membentuk jaringan interaksi sosial, dan mengembangkan kepribadiannya. Para pakar komunikasi sepakat dengan para psikolog bahwa kegagalan komunikasi berakibat fatal baik secara individual maupun sosial. Secara individual, kegagalan komunikasi menimbulkan frustrasi, demoralisasi, alienasi, dan penyakit-penyakit jiwa lainnya. Secara sosial, kegagalan

komunikasi menghambat saling pengertian, kerjasama, toleransi, dan merintangi pelaksanaan norma-norma sosial dan agama (Rakhmat, 2001). Al-Qur'an menyebut komunikasi sebagai salah satu fitrah manusia. Dalam QS Ar-Rahman: ayat 1-4.

الرَّحْمَنُ عَلَّمَ الْقُرْآنَ خَلَقَ الْإِنْسَانَ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ

(Tuhan) yang Maha Pemurah. Yang telah mengajarkan Al Quran. Dia menciptakan manusia. Mengajarnya pandai berbicara.

Kata al-bayan, pada mulanya berarti jelas. Menurut Thabathaba'i, kata tersebut mengandung arti "potensi mengungkap" yakni kalam/ucapan yang dengannya dapat terungkap apa yang terdapat dalam benak. Lebih lanjut ulama ini menyatakan bahwa kalam bukan sekedar mewujudkan suara dengan menggunakan rongga dada, tali suara dan kerongkongan. Allah menjadikan manusia dengan mengilhaminya mampu memahami makna suara yang keluar itu (Shihab, 2003).

Al-Syaukani dalam buku tafsirnya Fath Al-Qadir, seperti dikutip Jalaluddin Rakhmat, mengartikan al-bayan sebagai kemampuan berkomunikasi (Rakhmat, 2001). Manusia diajar oleh Allah menyatakan perasaan hatinya dengan kata-kata, itulah dalam bahasa Arab disebut al-Bayan. Al-Bayan diartikan dengan menerangkan atau menjelaskan apa yang terasa dalam hati sehingga timbullah bahasa. Al-bayan artinya menerangkan, sehingga termasuk menerangkan dengan lisan dan tulisan.

Menurut Quraish Shihab, pengajaran al-bayan itu tidak hanya terbatas pada ucapan, tetapi mencakup segala bentuk ekspresi, termasuk seni dan raut muka. Bahkan menurut al-Biq'a'i, kata al-bayan adalah potensi berpikir, yakni mengetahui persoalan kulli dan juz'i, menilai yang tampak dan juga yang gaib dan menganalogikannya dengan yang tampak, sekali dengan tanda-tanda, di kali lain dengan perhitungan, kali ketiga dengan ramalan dan di kali selanjutnya dengan memandang ke alam raya serta cara-cara yang lain, sambil

membedakan mana yang baik dan mana yang buruk atau semacamnya. Itu semua disertai dengan potensi untuk menguraikan sesuatu yang tersembunyi dalam benak serta menjelaskan dan mengajarkannya kepada pihak lain. Sekali dengan kata-kata, di kali lain dengan perbuatan, isyarat dan lain-lain (Shihab, 2003)

Sementara menurut Wahbah Az-Zuhaili dalam tafsir Munir menjelaskan bahwa al-bayan berarti kemampuan mengungkapkan isi hati dan pikiran, serta memberikan pemahaman bagi orang lain tentang apa yang ia pahami berupa penerimaan wahyu, pengetahuan atas kebenaran dan ilmu syari'at (Az-Zuhaili, 2018). Allah menciptakan jenis dan ras manusia serta mengajarnya kemampuan berbicara dan mengungkapkan apa yang ada dalam hati dan pikirannya, supaya ia bisa berbicara, berkomunikasi dan berinteraksi dengan yang lain sesama anggota masyarakat, sehingga bisa tercipta kerjasama, keharmonisan dan keakraban (Az-Zuhaili, 2018).

Buya Hamka dalam Tafsir al-Azhar, menyebutkan bahwa al-bayan adalah kemampuan menyatakan perasaan hatinya dengan kata-kata, yaitu menjelaskan, menerangkan apa yang terasa di hati, sehingga timbullah bahasa-bahasa. Beribu-ribu sampai berjuta-juta buku yang dikarang dalam beratus-ratus bahasa, semuanya menyatakan apa yang terasa di hati sebagai hasil penyelidikan, pengalaman dan kemajuan hidup (Hamka, 2015).

b. Konsep Al-quran Tentang Mendengarkan.

Ada sebuah ungkapan dalam bahasa Inggris, "You hear me, but you don't listen to me". Anda mendengar saya, tetapi tidak mendengarkan saya. Mengapa? karena sebenarnya konsentrasi pikiran Anda tidak kepada saya, walaupun tatapan mata Anda ke arah saya.

Kita sering kelihatan seperti mendengarkan namun sebetulnya tidak. Walaupun mata kita dihadapkan dan wajah kita diarahkan ke arah orang yang berbicara, tetapi sebenarnya kita tidak mendengarkan. Padahal Allah mengingatkan dalam firman-Nya: Yang mendengarkan perkataan lalu mengikuti apa yang paling baik di antaranya. Mereka itulah orang-orang yang

telah diberi Allah petunjuk dan mereka itulah orang-orang yang mempunyai akal.(Az-Zumar[39]:18)

Allah memuji telinga-telinga yang baik. Dalam al-Qur'an surat al-Haqqah ayat 12, Allah menyebut telinga yang baik itu dengan istilah *udzunun wa'iyah*, artinya telinga-telinga yang bisa menyimpan dan memelihara. Telinga yang baik ialah telinga yang dapat menyimpan dan memelihara pembicaraan dan nasihat. Telinga yang baik ialah telinga yang dapat menyimpan dan memelihara ayat-ayat Allah dan sunnah-sunnah Rasulullah (Rakhmat, 2000).

Ada dua telinga yang dijelaskan dalam al-Qur'an, pertama, telinga yang baik, seperti yang disebutkan di atas; dan kedua, telinga yang tidak berfungsi. Telinga yang kedua ini, jangankan menyimpan ayat-ayat Allah dan sunnah Rasulullah, mendengar pun tidak bisa. Dalam surah al-Baqarah ayat 7 Allah menceritakan tentang orang-orang yang ditutup telinganya. "Allah menutup hati mereka dan pendengaran mereka". Allah menutup pendengaran mereka setelah menutup hatinya. Contoh lainnya dapat dilihat dalam QS. Al-A'raf ayat 100 dan 179, orang-orang yang mempunyai telinga tetapi tidak mau mendengar, oleh al-Qur'an (QS.2:18) disebut *shummun* atau orang yang tuli, dalam surat al-Anbiya ayat 45, Allah bercerita tentang orang-orang yang mempunyai telinga tetapi tidak bisa mendengar dan mengingat bahwa orang seperti itu tidak akan bisa mendengar seruan atau dakwah walaupun mereka diberi peringatan. Demikian juga dalam surat al-'Araf ayat 198, "kalau engkau seru mereka kepada petunjuk, mereka tidak mendengar". Dalam surat 67: 10, Allah menceritakan orang-orang yang menyesal di akhirat nanti karena dulu tidak terlatih untuk mendengarkan dengan baik. mereka tidak mau mendengar dan berpikir. Mereka berkata, "Sekiranya dulu kami mendengarkan atau memikirkan peringatan itu, niscaya tidaklah kami termasuk penghuni-penghuni neraka yang menyala-nyala" (Rakhmat, 2000).

Itulah ayat-ayat al-Qur'an yang menceritakan telinga-telinga yang tidak dipakai untuk mendengar. Dalam hal ini, tidak mendengar pelajaran, petunjuk, atau ayat-ayat Allah. Sebenarnya telinga yang seperti itu, menurut al-Qur'an

hanya tidak mendengar petunjuk dan pelajaran, mereka sebenarnya mendengar segala hal, kecuali yang benar. Misalnya mereka mendengar ucapan yang kotor dan sia-sia (laghw), dan hal-hal yang tidak bermanfaat, juga kata-kata maksiat. Mereka berghibah (membicarakan orang lain), padahal mestinya mereka tutup telinga dari hal-hal seperti itu. Kalau kita menutup telinga kita dari hal-hal yang jelek atau maksiat, dan kita hanya mau mendengarkan yang baik-baik saja dan yang bermanfaat, maka telinga seperti itu disebut *udzunun wa'iyah*, telinga yang mau mendengar dan menyimpan kebaikan. Allah menyayangi seseorang yang suka mendengar hikmah atau ucapan-ucapan yang baik lalu menyimpannya, kemudian Ketika dipanggil kepada kebenaran, dia mendekat, kemudian dibimbing oleh seorang yang membawa petunjuk, lalu di selamat". Demikian Imam Ali kw.

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan bagi siapa pun yang mau menjadi pendengar yang baik. Kita harus membiasakan melatih pendengaran kita. Ada pun yang bisa kita latih adalah:

Pertama, bila ingin menguasai teknik mendengarkan yang baik, belajarlah mendengarkan pembicaraan yang tidak menyenangkan hati kita. Mendengarkan pembicaraan yang mengenakan hati kita itu mudah, tidak perlu dilatih. Misalnya, kalau datang seseorang lalu memuji-muji diri kita, telinga kita langsung mendengarkan dengan baik. Tetapi jika seseorang datang dan memberi nasihat atau mengoreksi perbuatan kita yang salah, maka telinga kita segera menjadi tidak berfungsi bahkan emosi. Maka latihan pertama untuk melatih pendengaran ialah belajar mendengarkan pembicaraan yang tidak kita kehendaki.

Kedua, ialah belajar mendengarkan keluhan orang lain, walaupun tidak menarik bagi kita. Dengan kata lain mendengarkan orang yang mau mencurahkan hatinya (curhat) kepada kita, meskipun mungkin kita kurang suka. Biasanya seseorang sangat antusias jika dia membicarakan masalah dirinya dan menceritakan kesusahannya kepada orang lain. Padahal boleh jadi orang yang diajak bicara tidak tertarik. Tapi kalau kita mau mendengarkan

baik-baik, kemudian berempati kepadanya, berarti kita sudah berbuat baik kepadanya, dan itu termasuk amal soleh.

Menurut para psikolog, banyak penderita gangguan jiwa ketika menemukan telinga yang mau mendengarkan, guncangan jiwanya berkurang. Jika kita menjadi pendengar bagi orang lain yang membutuhkan saluran untuk mengungkapkan perasaannya maka kita berarti telah membantu meringankan penderitaannya.

Kualitas telinga kita ditentukan oleh apa yang kita dengar. Jadi, kalau kita sering mendengar ucapan-ucapan yang bergizi tinggi, telinga kita pun akan mempunyai kualitas yang tinggi. Kalau telinga kita dibiasakan mendengarkan ayat-ayat al-Qur'an, hadis-hadis Nabi, dan pembicaraan-pembicaraan yang bermutu, akan ada side effect (efek samping) yang baik. telinga kita menjadi tidak betah mendengarkan yang jelek-jelek, yang kualitasnya rendah dan mutunya tidak baik. kalau kita sering mendengarkan pembicaraan yang bermanfaat, yang isinya mendalam dan ilmunya tinggi, lalu mendengar yang tidak ada manfaatnya, maka telinga kita otomatis tidak begitu betah mendengarkannya. Menurut para ahli komunikasi mendengarkan itu selektif; kita cenderung tidak mendengar seluruh pembicaraan, kita memilih-milih. Kita hanya mau mendengar pendapat yang sesuai dengan pendapat kita dan tidak mau mendengarkan pendapat yang tidak sesuai dengan pendapat kita. Jika kita sudah yakin betul bahwa kita benar lalu ada orang lain yang pendapatnya berbeda dengan kita, maka kita tidak mau mendengarkannya. Hati kita telah tertutup (Rakhmat, 2000).

c. Teknik Mendengarkan Efektif

Mendengarkan secara efektif dan selektif harus dipelajari secara sungguh-sungguh bila kita ingin menyerap sebanyak-banyaknya ilmu pengetahuan dan kebaikan. Beberapa Teknik mendengarkan efektif di antaranya, pertama, dengarkan arti yang hendak disampaikan komunikator bukan hanya kata-kata yang diucapkan. Kedua, tunda penilaian sampai pihak lain selesai bicara secara tuntas. Penilaian yang dilakukan secara prematur sebelum pembicaraan

selesai, akan membuat Kesimpulan yang salah. Nilailah perbuatan seseorang setelah selesai melakukan pekerjaan itu. Ketiga, usahakan tidak memenggal pembicaraan dengan jawaban atau cerita lain. Atau Gerakan yang menandakan ketidaksabaran kita yang ingin segera menyela si pembicara. Keempat, pandai-pandai memetik inti sari terpenting dari apa yang dikatakan orang lain. Kelima, jangan sibuk melakukan sesuatu saat mendengarkan. Fokus pada pembicaraan orang lain (Pambayun, 2012).

Para ahli bicara pernah mengatakan bahwa kita dikaruniai oleh Tuhan dua telinga satu mulut. Ini mengisyaratkan bahwa hendaknya kita harus lebih banyak mendengar daripada bicara. Untuk menjadi pembicara yang baik, maka syarat mutlak adalah kita harus terlebih dulu menjadi pendengar yang baik. Imam Ali berkata: “Siapa yang baik mendengarkannya, dialah yang paling cepat memperoleh manfaat.”

Tidak semua informasi yang kita dengar harus disampaikan. Menceritakan kembali semua yang didengar akan berisiko memiliki tingkat kesalahan yang banyak, bahkan bisa menimbulkan kesalahpahaman, bahkan berdosa. Dalam satu hadis yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah, Nabi Muhammad Saw., bersabda: “Cukuplah seseorang itu berdosa, bila ia menyampaikan semua yang ia dengar.” Artinya dia tidak selektif, sehingga kemungkinan terjadi kesalahan, baik karena informasinya belum jelas kebenarannya, atau boleh jadi si penerima pesan belum siap menampung dan menerima informasi tersebut (karena perbedaan kadar intelektualitas maupun keadaan psikologisnya dan konteks sosialnya), atau bisa juga karena banyaknya informasi yang ia dengar menyebabkan tertukar informasi. Hal ini bisa fatal akibatnya. Dengan demikian, hadis Nabi di atas, mengisyaratkan, agar kita berhati-hati dalam berbicara dan banyak mendengar. Dan tidak semua yang kita dengar harus disampaikan kepada orang lain. Orang yang cerdas adalah orang yang mampu memilah-milah informasi dan hanya mengambil yang terbaik dari informasi tersebut. Dalam al-quran surat az-Zumar[39]: ayat 17-18, disebutkan: “Sampaikanlah berita gembira kepada hamba-hambaku, yang mendengarkan

perkataan lalu mengikuti apa yang paling baik di antaranya”, mereka itulah orang-orang yang telah diberi Allah petunjuk dan mereka itulah orang-orang yang cerdas.”

Memang salah satu tanda pendengar yang baik adalah pendengar yang kritis. Mendengarkan seluruh pembicaraan, kemudian berpikir kritis. Jenis mendengarkan ini menghendaki adanya kemampuan pemikiran yang kritis dan analitis terhadap suatu informasi yang kita dengar. Karena itu untuk dapat mendengar secara kritis ini perlu didukung oleh beberapa metode, seperti: (1) analogi, (2) contoh-contoh, (3) data statistic, dan (4) kutipan atau testimoni (Pambayun, 2012).

Mendengar secara kritis biasanya dibutuhkan bila kita mencurigai bahwa mungkin kita mendengarkan suatu sumber informasi yang berat sebelah. Mendengarkan kritis juga dikaitkan dengan kemampuan untuk mencium muslihat propaganda yang dipakai seorang komunikator. Muslihat ini dipakai untuk menyajikan informasi yang berat sebelah atau menyimpang. Beberapa di antara muslihat-muslihat ini, sering digunakan dalam situasi komunikasi antarpersona sehari-hari atau dalam konteks komunikasi massa yang lebih formal (Tubbs & Moss, 2008).

Berdasarkan penelitian, kalau kita mendengarkan suatu pembicaraan, bagi orang-orang yang kurang terlatih mendengarkan paling efektif rata-rata dia hanya mampu menyerap isi pembicaraan sekitar 15% dari seluruh pembicaraan sedangkan 85% lagi tidak terserap. Artinya kemampuan mendengarkannya hanya sedikit.

Ada orang yang mengatakan bahwa bangsa Indonesia baru meningkat dari tahap pertama menuju tahap kedua. Dulu, bangsa yang paling sederhana adalah bangsa yang hanya senang melihat saja. Bangsa yang suka menonton (*watching society*), memperoleh Pelajaran dari menonton. Menonton atau melihat lebih mudah daripada mendengarkan. Kalau tahapannya sudah tinggi sedikit, ia akan meningkat dari *watching society* menjadi *listening society*, bangsa yang suka

mendengarkan. Tahap yang lebih tinggi adalah *reading society*. Bangsa Indonesia belum termasuk bangsa pembaca. Bangsa Amerika termasuk bangsa pembaca, namun kegiatan komunikasi terbesar yang mereka lakukan ialah mendengarkan. Jadi, mendengarkan tetap menduduki jumlah terbesar kegiatan komunikasi mereka (Rakhmat, 2000).

Conclusions

1. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa mendengarkan memiliki makna yang mendalam dalam konteks komunikasi empatik, tidak hanya sebagai aktivitas pasif menerima informasi, tetapi sebagai proses aktif yang memerlukan kesadaran, empati, dan adab. Dalam komunikasi interpersonal, mendengarkan menjadi aspek fundamental yang menentukan keberhasilan pertukaran pesan, membangun kedekatan emosional, serta memelihara harmoni sosial.

Mendengarkan menjadi unsur utama dalam komunikasi empatik karena memungkinkan terbangunnya pemahaman, penerimaan, dan kepekaan terhadap kondisi psikologis lawan bicara. Dalam perspektif komunikasi Islam, mendengarkan merupakan manifestasi dari akhlak mulia dan bagian dari ketaatan kepada perintah Allah. Al-Qur'an dan hadis menegaskan pentingnya mendengarkan dengan sungguh-sungguh sebagai ciri orang beriman dan berakal (*ulul albab*). Selain itu, kemampuan mendengarkan yang baik juga menjadi prasyarat dalam menegakkan prinsip keadilan dalam muamalah, terutama dalam proses akad dan interaksi sosial-ekonomi.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengayaan khazanah komunikasi Islam dengan memasukkan dimensi mendengarkan sebagai bagian integral dari komunikasi beretika dan empatik. Secara praktis, temuan ini dapat diaplikasikan dalam pendidikan karakter Islami, pelatihan komunikasi dakwah.

2. Results

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat diajukan. Pertama bagi institusi pendidikan Islam, perlu memasukkan keterampilan mendengarkan empatik dalam kurikulum pendidikan karakter dan pembinaan akhlak, agar peserta didik mampu menjadi komunikator yang tidak hanya fasih berbicara, tetapi juga cakap mendengarkan. Kedua, bagi lembaga dakwah dan keagamaan, perlu adanya pelatihan komunikasi Islami yang tidak hanya berfokus pada retorika dakwah, tetapi juga keterampilan mendengarkan audiens dengan empati, sehingga pesan-pesan dakwah dapat diterima lebih efektif. Ketiga, untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan kajian lapangan yang lebih luas dan mendalam dengan pendekatan kuantitatif atau studi kasus, agar dapat mengukur secara empiris pengaruh kemampuan mendengarkan terhadap efektivitas komunikasi dalam berbagai konteks sosial dan profesional.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada fokus konseptual dan studi literatur. Oleh karena itu, pengembangan ke depan dapat diarahkan pada eksplorasi praktik mendengarkan empatik dalam komunitas Muslim dengan mempertimbangkan variabel budaya, pendidikan, dan media komunikasi kontemporer.

References

- Allan, & Pease, B. (2008). *Why Men Don't Listen and Women Can't Read Maps*. Jakarta: Ufuk Publishing House.
- Arindita, M. S. (2022). Prinsip Dasar Ilmu Komunikasi Islam. *Jurnal Agama, Sosial, Dan Budaya(Religion)*, 1(5), 12–25.
- Az-Zuhaili, W. (2018). At-Tafsiirul Munir: Fil 'Aqidah wasy-Syarii'ah wal-Manhaj, diterjemahkan oleh Abdul Hayyie al-Kattani. In *judul Tafsir Munir: Aqidah, Syari'ah, Manhaj* (p. 228). Depok: Geman Insani Press.
- Carnegie, D. (1995). *How to Win Friends and Influence People*, alih Bahasa Nina Fauzia N.S, dengan judul: *Bagaimana Mencari Kawan dan Memengaruhi Orang Lain*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- DeVito, J. A. (2011). *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing

Group.

- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Goleman, D. (2016). *Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosional*, Alih Bahasa oleh T Hermaya,. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Hamka. (2015). *Tafsir Al-Azhar*. Jakarta: Geman Insani Press.
- Hefni, H. (2015). *Komunikasi Islam*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Marpaung, P. (2005). *Half Full-Half Empty: Setengah Isi Setengah Kosong: Kisah-kisah Inspiratif Sarat Hikmah untuk Bisnis dan Karier*. Bandung: MQS Publishing.
- Masturi, A. (1970). Membangun Relasi Sosial Melalui Komunikasi Empatik (Perspektif Psikologi Komunikasi). *KOMUNIKA: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 4(1), 14–31.
<https://doi.org/10.24090/komunika.v4i1.135>
- Mulyana, D., & Jallaiddin Rakhmat. (2006). *Komunikasi Antarbudaya: Panduan berkomunikasi dengan Orang-orang Berbeda Budaya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pambayun, E. L. (2012). *Communication Quotient: Kecerdasan Komunikasi dalam Pendekatan Emosional dan Spiritual*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, J. (2000). *Meraih Cinta Ilahi: Pencerahan Sufistik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, J. (2001). *Islam Aktual: Refleksi Sosial Cendekiawan Muslim*. Bandung: Mizan.
- Robert Brooks, P. ., & Sam Goldstein, P. . (2004). *The Power of Resilience*. Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta.
- Saefullah, U. (2007). *Kapita Selekt Komunikasi: Pendekatan Budaya dan Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Shihab, M. Q. (2003). *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an* (1st ed.). Jakarta: Penerbit Lentera Hati.
- Tubbs, S. L., & Moss, S. (2008). *Human Communication: Prinsip-prinsip Dasar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Wirasubrata, B. (2009). *Rahasia Tahan Banting, Memandu Anda Menjadi Pribadi Tangguh dan Mudah Sukses*. Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta.

