

PRINSIP TINDAK KESANTUNAN VERBAL DAN NON-VERBAL DALAM PERSPEKTIF ISLAM (STUDI INTERDISIPLINER: BAHASA DAN ISLAM)

Muhamad Pahruraji¹, Pandu Hyangsewu²

¹Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Universitas Pendidikan Indonesia

² Pendidikan Agama Islam, Universitas Pendidikan Indonesia

Email : muhamadpahruraji@upi.edu¹, hyangsewu@upi.edu²

DOI:

Received: Desember 2022

Accepted: Januari 2023

Published: Februari 2023

Abstract :

This study aims to examine how the principles of politeness speak verbally and non-verbally in an Islamic perspective. This research uses a qualitative descriptive approach with the literature study method. The data were obtained from Tafsir Al-Qur'an and Hadith as well as previous studies. The results of the analysis show that in an Islamic perspective there is the concept of language politeness. In the verbal aspect, language politeness is packaged with six qaulan principles which include 1) qaulan sadida, 2) qaulan ma'rufa, 3) qaulan baligha, 4) qaulan maysura, 5) qaulan aliiyyin and 6) qaulan karima. Meanwhile, the nonverbal aspect includes body behavior such as shaking hands, cheerful expressions and showing smiles, maintaining eye contact and paralinguistics which includes smooth, low tones or voices, slow intonations and rhythms.

Keywords : *politeness, communicate, islamic perspective*

Abstrak :

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana prinsip kesantunan berbahasa verbal dan non-verbal dalam perspektif Islam. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi pustaka. Data diperoleh dari Tafsir Al-Qur'an dan Hadis serta penelitian-penelitian terdahulu. Hasil analisis menunjukkan bahwa dalam perspektif islam terdapat konsep kesantunan berbahasa. Dalam aspek verbal, kesantunan berbahasa dikemas dengan enam prinsip qaulan yang meliputi 1) qaulan sadida, 2) qaulan ma'rufa, 3) qaulan baligha, 4) qaulan maysura, 5) qaulan aliiyyin dan 6) qaulan karima. Sedangkan, dalam aspek nonverbal meliputi perilaku tubuh seperti berjabat tangan, ekspresi yang ceria dan menampakkan senyuman, menjaga kontak mata dan paralinguistik yang meliputi nada dan suara yang halus atau rendah, intonasi irama yang pelan.

Kata Kunci: *kesantunan, komunikasi, perspektif islam*

PENDAHULUAN

Dewasa ini, terkadang masyarakat khususnya para remaja sudah tidak menghiraukan bagaimana adab dalam berkomunikasi terhadap seseorang, baik itu secara verbal dan nonverbal. Padahal, adab dalam berkomunikasi merupakan hal yang penting dalam upaya menghormati lawan bicara ketika berkomunikasi. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan (Ahmad & Mza, 2021) yang menyatakan bahwa nilai kesopanan remaja yang sudah mulai memudar ini terjadi karena berbagai faktor termasuk pola komunikasi keluarga dan pengaruh media sosial yang mengakibatkan kecacatan dalam percakapan dan menimbulkan berbagai masalah sosial.

Minimnya adab atau etika dalam berkomunikasi dapat menyebabkan konflik diantara penutur dan petutur. Banyak sekali hal-hal yang yang dapat menyebabkan konflik dari minimnya adab dan etika ketika berkomunikasi, contohnya perkataan yang menyinggung, sikap tubuh yang tidak sopan baik itu dari tatapan gestur dan sebagainya.

Bukti akan banyaknya masyarakat yang minim mengedepankan adab dan etika ketika berkomunikasi dapat dilihat melalui banyaknya masyarakat yang dilaporkan atas kasus-kasus tindak penghinaan terhadap influencer, artis-artis dan tokoh pemerintahan baik itu presiden dan jajarannya. Sebagai seorang muslim, tentunya kita harus mengedepankan adab dan etika ketika berkomunikasi, karena hal itu merupakan bagian dari akhlak seorang muslim dan tentunya hal itu juga telah diatur dalam Al-Qur'an dan Hadis.

Dalam KBBI adab sendiri merupakan kehalusan dan kebaikan budi pekerti, kesopanan, dan akhlak. Sedangkan etika merupakan ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak). Selain itu, dalam perspektif Islam, dalam kamus Al-Munjid dan Al Kautsar, adab dikaitkan dengan akhlak yang memiliki arti budi pekerti, perangai, tingkah laku atau tabiat sesuai dengan nilai-nilai agama Islam. Selain itu, Hamzah Yakub mengungkapkan bahwa adab merupakan ilmu yang menentukan batas antara baik dan buruk, antara terpuji dan tercela, tentang perkataan atau perbuatan manusia lahir dan batin (Yakub, 1993). Dalam perspektif bahasa, adab dan etika dalam berkomunikasi adalah dengan tindak tutur kesantunan. Dalam sebuah tulisannya, Lakoff (Kuntarto, 1999) mendefinisikan kesantunan sebagai suatu sistem relasi interpersonal yang dirancang untuk memfasilitasi interaksi dengan cara meminimalisir potensi konflik yang dapat terjadi dalam interaksi antar-individu. Gunarwan menyatakan bahwa kesantunan secara pragmatis mengacu pada strategi penutur agar tingkahlaku yang dilakukan tidak akan menimbulkan perasaan tersinggung atau terancam bagi lawan tutur (Nassanius, 2007). Selain itu, (Awang Sariyan, 2007) menyatakan bahwa sejatinya kesantunan dalam berbahasa perlu di implementasi kepada setiap golongan secara menyeluruh agar tercapai tujuan untuk memelihara lisan.

(Leech, 2016) dalam bukunya yang berjudul *Principles of Pragmatics* mendefinisikan kesantunan sebagai bentuk perilaku yang membentuk dan menjaga kesopanan. Prinsip keasntunan menurut Leech merupakan seperangkat maksim yang digunakan sebagai cara untuk menjelaskan

bagaimana konsep kesantunan beroperasi dalam interaksi percakapan. Leech melihat bahwa prinsip kesantunan berkaitan dengan kemampuan penutur dan petutur untuk terlibat dalam suatu interaksi sosial dalam suasana yang relatif harmonis.

(Leech, 2016) menyebutkan terdapat enam maksim keasantunan yang meliputi 1) kebijaksanaan (*tact*), 2) kemurahan hati (*generosity*), 3) persetujuan (*approbation*), 4) kesopanan (*modesty*) 5) perjanjian (*agreement*), dan 6) simpati (*sympathy*).

Berbicara tentang kesantunan dalam berkomunikasi, sangat erat kaitannya dengan latar belakang sosial dan budaya pihak-pihak yang terlibat dalam sebuah percakapan. Zahid (2022) menyebutkan bahwa ada beberapa hal yang harus diperhatikan berkaitan sopan atau tidaknya proses komunikasi, diantaranya: 1) dengan siapa kita berbicara (*who communicates with whom*), 2) untuk tujuan apa kita berkomunikasi (*for what purpose*), 3) dalam situasi apa (*in what situation*), 4) dalam konteks apa (*in what context*), 5) mengarah kemana (*in which path*), 6) dalam media apa (*in what media*), dan 7) dalam acara atau kegiatan apa (*in what events*).

Secara umum, kesantunan berbahasa dibagi ke dalam dua tingkatan. Kesantunan tingkat pertama (*first-order politeness*), tingkatan ini merujuk pada etika atau kaidah kepatutan berperilaku dalam suatu kelompok masyarakat tertentu. Pada sisi ini kesantunan merujuk kepada seperangkat nilai-nilai tatakrama yang disepakati oleh suatu kelompok masyarakat. Pemahaman atas kaidah tatakrama suatu kelompok masyarakat menjadi salah satu indikator kesuksesan seseorang dalam berkomunikasi yang santun. Oleh karena itu, kesantunan tingkat pertama ini disebut dengan kesantunan sosial.

Selanjutnya, kesantunan tingkat kedua (*second-order politeness*), yaitu merujuk pada penggunaan bahasa dalam menjaga hubungan interpersonal antar individu. Dalam tingkatan ini indikator kesuksesan dalam berkomunikasi ditentukan oleh seperangkat pemahaman bahasa yang dikuasai penutur, misalnya pengetahuan tentang dunia (*knowledge of the world*), pengetahuan tentang budaya (*knowledge of culture*), kecerdasan seseorang dalam mencerna segala fenomena dalam interaksi, dan sebagainya. Oleh karena itu, kesantunan tingkat kedua ini disebut dengan kesantunan interpersonal (Kuntarto, 2016).

Menurut Janney dan Arndt dalam (Kuntarto, 1999) menyatakan bahwa kesantunan sosial (*first order*) berfungsi sebagai penyedia strategi-strategi rutin dalam rangka mengatur interaksi sosial. Sedangkan kesantunan interpersonal (*second-order*) mengacu pada kesantunan dalam aspek pragmatik yang berfungsi untuk mendukung hubungan interpersonal. Oleh karena itu, konsep kesantunan berbahasa berkaitan dengan dua hal, yaitu pada aspek bahasa atau verbal (tampak pada pilihan kata) dan pada aspek nonverbal (dapat dilihat pada nada, intonasi, irama, ekspresi, sikap, gerak-gerik tubuh dan sebagainya).

Manusia memiliki kemampuan menerima informasi selain apa yang ditulis atau diucapkan. Ekspresi wajah, gerak tubuh, postur tubuh, dan keheningan adalah salah satu sumber utama dari pesan yang mereka terima

secara komunikasi nonverbal. Komunikasi non-verbal dapat dikatakan sebagai bahasa *silent language* (Calero, 2005).

Sebuah penelitian yang serupa ditulis oleh (Fajariyah, 2019) dengan judul "Tindak Tutur dan Maksim Kesantunan Berbahasa Dalam Surat-surat Ali bin Abi Thalib Kepada Muawiyah (Studi Analisis Pragmatik)". Dalam penelitiannya Fajariyah menemukan bahwa Ali bin Abi Thalib sangat memperhatikan kesantunan berbahasa dalam menulis suratnya. Beliau banyak menggunakan maxim kebijakan dalam berbahasa, sehingga tidak ditemukan ancaman atau paksaan dalam suratnya. Selain itu, (Herniti et al., 2017) dalam artikelnya yang berjudul "Kesantunan Berbahasa Dalam Dakwah Multikultural" ditemukan bahwa indikator kesantunan berbahasa dan nilai pendukung kesantunan berbahasa dalam dakwah multikultural meliputi sikap angon rasa, rendah hati, hormat, tepa selira. Dalam hal pemakaian diksi, adanya penggunaan kata "mohon maaf", "terima kasih", dan sapaan kepada orang yang lebih tua "Bu/Pak". Selain itu, ada beberapa nilai-nilai pendukung dalam kesantunan berbahasa, yang meliputi sikap rendah hati, sikap empan papan, menjaga perasaan, dan sikap mawas diri. Studi tentang tindak tutur kesantunan sudah banyak dilakukan. Akan tetapi, studi tindak tutur kesantunan yang dilihat dari perspektif Islam baru hanya beberapa, selain itu juga belum ada penelitian yang membahas tentang studi tindak kesantunan komunikasi secara nonverbal dalam perspektif Islam. Oleh karena itu, fokus penelitian ini lebih kepada bagaimana prinsip tindak kesantunan komunikasi secara verbal dan nonverbal dalam perspektif islam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan salah satu pendekatan dalam penelitian yang berfokus pada pendeskripsian fenomena atau gejala yang bersifat alamiah dan bersifat mendasar (Abdussamad, 2021:30). Selain itu, pendekatan kualitatif lebih fokus dalam melakukan pemahaman secara mendalam terhadap suatu permasalahan daripada melihat suatu permasalahan untuk digeneralisasikan. Teknik analisis yang digunakan dalam pendekatan kualitatif adalah dengan menggunakan teknik analisis mendalam (*in-depth analysis*), yaitu mengkaji masalah secara khusus (kasus-perkasus) karena penelitian kualitatif yakin bahwa sifat dari suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya. Oleh karena itu, hal yang dihasilkan berdasarkan penelitian kualitatif ini bukan berupa generalisasi, akan tetapi pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah (Abdussamad, 2021:32)

Selain itu, metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode studi pustaka. Zed (2004) menyebutkan bahwa studi pustaka (*library research*) yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari dan memahami teori-teori dari berbagai literatur yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu, beliau menyebutkan terdapat empat tahap dalam studi literatur, yang meliputi 1) menyiapkan perlengkapan alat yang diperlukan, 2) menyiapkan bibliografi

kerja, 3) mengorganisasikan waktu dan 4) membaca atau mencatat bahan penelitian (Adlini, dkk., 2022) .

Pengumpulan data tersebut dilakukan dengan cara mencari sumber dan menkontruksi dari berbagai sumber literatur, contohnya seperti buku, jurnal dan riset-riset yang sudah pernah dilakukan sebelumnya. Bahan pustaka yang didapat dari berbagai referensi tersebut dianalisis secara kritis serta mendalam agar dapat mendukung proposisi dan gagasan yang ada dalam penelitian (Adlini, dkk., 2022). Oleh karena itu bahan pustaka yang digunakan dalam penelitian ini berupa tafsir hadis dan Al-Qur'an serta penelitian -penelitian terdahulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tindak Kesantunan Verbal dalam Perspektif Islam

Dalam hal tindak kesantunan verbal, Islam dalam Al-Quran mengemukakan prinsip-prinsip dalam berkomunikasi dengan melarang berbicara dengan kata-kata yang buruk, yaitu kata-kata yang tidak senonoh dan *bertendense* negatif. Contohnya seperti menghina, mengumpat, mencemooh dan lain sebagainya. Dalam Al-Quran, islam mengharuskan seorang muslim untuk berkata yang baik-baik, beradab sehingga tidak menimbulkan efek yang negatif dalam interaksi sosial seperti permusuhan, kebencian dan kemarahan dalam lingkup masyarakat (Room, 2013). Prinsip berkata-kata yang baik telah ditekankan dalam firman Allah QS. An-Nisa [4]:148 yang berbunyi:

﴿لَا يُحِبُّ اللَّهُ الْجَهْرَ بِالسُّوءِ مِنَ الْقَوْلِ إِلَّا مَنْ ظَلَمَ ۚ وَكَانَ اللَّهُ سَمِيعًا عَلِيمًا

Artinya: Allah tidak menyukai ucapan buruk, (yang diucapkan) dengan terus terang kecuali oleh orang yang dianiaya. Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui (QS AN-Nisa [4]:148)

Selain itu, Allah dengan tegas memperingati bagi orang-orang muslim yang berperilaku buruk dengan berkata-kata yang buruk seperti mengumpat, merendahkan, mencemooh, mencaci dan lain-lain dalam firmanNya Qs. Al-Humazah [104]:1 yang berbunyi:

وَيْلٌ لِّكُلِّ هُمَزَةٍ لُّمَزَةٍ

Artinya: Kecelakaanlah bagi setiap pengumpat lagi pencela (QS. Al-Humazah [104]:1)

Seorang mudarris tafsir dari Universitas Islam madinah Syaikh Dr. Muhammad Sulaiman Al Asyqar menafsirkan ayat tersebut yaitu kehinaan atau kecelakaan untuk al-humazah, yaitu orang-orang yang mencela seseorang di hadapannya. Dan untuk lumazah, yakni yang menggibah di belakangnya. Dikatakan pula bahwa al-humazah adalah seseorang yang menyakiti rekan-rekannya dengan perkataan yang buruk dan tidak baik. Dan al-lumazah adalah yang memicingkan matanya kepada rekan duduknya. Dan dia menunjuk-nunjuk dengan menggunakan tangannya, kepalanya, atau alisnya.

Selain itu, Islam dalam Al-Quran mengungkapkan bahwa salah satu prinsip kesantunan bahasa yaitu dengan mengucapkan salam, memberi dan menjawab salam. Hal tersebut ditekankan oleh Allah SWT dalam firmanNya QS, An-Nur [24]:61 yang berbunyi:

.....فَإِذَا دَخَلْتُمْ بُيُوتًا فَسَلِّمُوا عَلَى أَنْفُسِكُمْ تَحِيَّةٌ مِّنْ عِندِ اللَّهِ مُبْرَكَةٌ طَيِّبَةٌ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَعْقِلُونَ

Artinya: Maka apabila kamu memasuki (suatu rumah dari) rumah-rumah (ini) hendaklah kamu memberi salam kepada (penghuninya yang berarti memberi salam) kepada dirimu sendiri, salam yang ditetapkan dari sisi Allah, yang diberi berkat lagi baik. Demikianlah Allah menjelaskan ayat-ayatnya(Nya) bagimu, agar kamu memahaminya (QS. An-Nur [24]:61).

Selain itu, keutamaan mengucapkan salam juga ditekankan dalam firman Allah SWT surat An-Nisa [4]:86 yang berbunyi:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ حَسِيرًا

Artinya: Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu (QS An-Nisa [4]:86).

Prinsip mengucapkan salam merupakan salah satu bentuk kesantunan berbahasa yang sangat besar pengaruhnya dalam membangun koneksi interpersonal dalam konteks sosial dan menjadi dasar permulaan dalam berkenalan dan membangun hubungan yang lebih erat. Karena, mengucapkan salam merupakan salah satu bentuk penghargaan epada seseorang. Selain itu, hal tersebut merupakan salah satu hal yang mencerminkan kepribadian yang mulia dari seseorang dalam hal beromunikasi (Room, 2013).

Al-Khatib (2012) dalam artikelnya yang berjudul *Poltiness in the Holy Quran: A Sociolinguistic and Pragmatic Perspective* menyebutkan bahwa seorang muslim harus dapat menghindari kecurigaan atau berprasangka terhadap satu sama lain karena dalam beberpa kasus hal tersebut dianggap dosa. Selain itu, seorang muslim juga dilarang saling memata-matai atau saling menjelek-jelekkan di belakang pugung mereka karena hal tersebut sama saja dengan memakan bangkai daging saudara sendiri.

Ibn Hajar (2001) menyatakan bahwa salah satu elemen kesantunan bahasa ialah menyantuni percakapan dengan menggunakan gaya bahasa merendah diri. Elemen tersebut merupakan cara baginda Rasulullah SAW menyantuni ketika berkomunikasi dengan para sahabat RA yang memiliki usia lebih tua daripada baginda Rasulullah SAW (Al-cOmoush, 2010).

Selain hal-hal yang telah dipaparkan di atas, islam juga menyebutkan ada 6 prinsip dalam kesantunan berbahasa yang sering disebut dengan istilah qaulan yang meliputi: 1) qaulan sadida, 2) qaulan ma'rufa, 3) qaulan baligha, 4) qaulan maysura, 5) qaulan layyina dan 6) qaulan karima (Ardianto, 2007).

1) Qaulan sadida

Qaulan sadida dapat diartikan sebagai perkataan yang benar. Dalam hal berkomunikasi seorang muslim harus berbicara dengan perkataan yang benar. Selain itu, qaulan sadida ini tidak hanya dimaknai sebagai perkataan yang benar saja. Akan tetapi, qaulan sadida ini merupakan perkataan yang tepat, jujur, lurus, tidak berbohong dan tidak berbelit belit. Hal tersebut, sejalan dengan pendapat (Umbar, 2019) yang menyebutkan bahwa *qaulan sadida* diartikan sebagai *word appropriate justice* (kata-kata yang adil dan tepat). Hal

tersebut juga telah ditekankan dalam QS. An-Nisa [4]:9 dan QS. Al-Ahzab [33]:70 yang berbunyi:

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar (QS. An-Nisa [4]:9) .

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar (QS. Al-Ahzab [33]:70).

2). Qaulan ma'rufa

Qaulan ma'rufa dapat diartikan sebagai perkataan yang baik dan pantas. Seorang muslim yang baik harus berbicara dengan menggunakan bahasa yang menyejukan hati, tidak menyakiti perasaan orang lain, dan tidak menyinggung. Hal tersebut ditekankan dalam QS. An-nisa [4]:8 yang berbunyi:

وَإِذَا حَضَرَ الْقِسْمَةَ أُولُو الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينُ فَارْزُقُوهُمْ مِنْهُ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا

Artinya: Dan apabila sewaktu pembagian itu hadir kerabat, anak yatim dan orang miskin, maka berilah mereka dari harta itu (sekedarnya) dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang baik (QS. An-nisa [4]:8).

Selain itu, (Ardianto, 2007) menyebutkan bahwa qaulan ma'ruf diartikan sebagai perkataan yang baik, perkataan yang indah, sopan dan penuh penghargaan. Dalam pengertian di atas dapat dipahami bahwa perkataan yang baik itu adalah baik dari segi semantik atau makna. Selain itu, bahasa yang digunakan harus dapat dipahami oleh lawan tutur dan harus diucapkan dengan cara pengungkapan yang sesuai dengan norma yang ada dan diarahkan kepada orang yang tepat.

3) Qaulan baligha

Qaulan baligha diartikan sebagai ungkapan atau perkataan yang mengena, mencapai tujuan dengan efektif dan jelas. Hal itu, telah ditekankan dalam Al-Quran surat An-Nisa [4]:63 yang berbunyi:

أُولَٰئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

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 (QS. An-Nisa [4]:63).

Selain itu, Rahmat dalam (Ardianto, 2007) menyebutkan bahwa jika dipandang dari sudut komunikasi, qaulan baligha merupakan perkataan atau ungkapan yang fasih, jelas secara semantik dan mengungkapkan apa yang dihendaki. Karena qaulan baligha ini secara singkatnya diartikan sebagai komunikasi yang efektif.

4) Qaulan maysura

Qaulan maysura diartikan sebagai perkataan atau ungkapan yang baik dan pantas dengan tujuan agar lawan tutur tidak kecewa dan tersinggung. Selain itu, dalam tafsir Al-maraghi (Musthofa, 1971) mengungkapkan bahwa qaulan maysura tersirat dalam QS. Al Isra [17]:28 yang berbunyi:

وَأِمَّا تُغْرِضَنَّ عَنْهُمْ أَبْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِنْ رَبِّكَ تَرْجُوهُمْ فَأَنْتَ لَهُمْ قَوْلًا مَيْسُورًا

Artinya: Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang pantas (QS. Al-Isra [17]:28).

Berdasarkan pemahaman ayat tersebut dapat disimpulkan bahwa qaulan maysura dapat diartikan sebagai perkataan atau ungkapan yang mudah. Selain itu, qaulan maysura juga diartikan sebagai perkataan-perkataan yang lunak dan penuh pengharapan atau janji yang tidak mengecewakan. Contohnya qaulan maysura ini dapat digunakan ketika menolak sesuatu atau menyatakan ketidaksetujuan terhadap lawan tutur agar tidak menimbulkan kekecewaan yang besar oleh lawan tutur (Asyura, 2021)

5) Qaulan layyina

Qaulan layyina dapat diartikan sebagai perkataan yang baik yang disampaikan dengan lemah lembut sehingga perkataan yang disampaikan dapat menyentuh hati lawan tutur. Perkataan yang diucapkan lemah lembut dimulai berdasarkan dorongan dan usaha hati penutur untuk membangun hubungan interpersonal. Apabila seseorang berbicara dengan hati yang tulus dan memandang lawan tuturnya sebagai saudara yang ia cintai dan hormati, maka akan timbul perkataan-perkataan yang lemah lembut. Dampak perkataan yang lemah lembut tersebut akan membawa topik dan isi pembicaraan kepada hati lawan tutur. Sehingga, komunikasi yang terjadi merupakan hubungan dua hati yang berdampak pada terserapnya isi ucapan oleh lawan tutur. Akibat perkataan yang lemah lembut tersebut akan memiliki pengaruh yang mendalam, bukan hanya sekedar sampainya informasi, akan tetapi akan berdampak terhadap berubahnya pandangan, sikap dan perilaku lawan tutur (Ardianto, 2007)

6) Qaulan karima

Al-Maraghi (1943) dalam (Ardianto, 2007) menjelaskan qaulan Karimah dengan merujuk kepada perkataan Ibnu Musyayyah yaitu perkataan yang mulia, perkataan tersebut bagaikan ucapan seorang budak yang bersalah dihadapan majikannya. Selain itu, Katsir dalam (Ardianto, 2007) menafsirkan qaulan karima sebagai perkataan yang baik, penuh kelembutan, dan sopan disertai tata krama dan norma, pengormatan dan pengagungan terhadap lawan tutur.

Berdasarkan pemahaman kedua pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa qaulan karima ditafsirkan sebagai perkataan yang mulia, penuh penghormatan, pengagungan, serta penghargaan.

Tindak Kesantunan Non-Verbal dalam Perspektif Islam

Hassan (2016) menyebutkan bahwa sekaitan dengan kesantunan non-verbal seorang muslim harus mampu memperhatikan minat, kebutuhan, keinginan serta mengintensifkan minat lawan bicara (pendengar). Tindak kesantunan dalam aspek komunikasi nonverbal meliputi perilaku tubuh, ekspresi, kontak mata, paralinguistik (nada, intonasi, tempo, dan irama). Berikut di bawah ini penjelasannya:

1) Perilaku tubuh

Dalam hal keasantunan nonverbal dengan konteks perilaku tubuh, islam menganggap bahwa berjabat tangan dengan seseorang merupakan salah satu bentuk kesantunan dalam berkomunikasi. Hal tersebut diriwayatkan dari salah satu hadis oleh Turmudzi, Abu Dawud dan Ibnu Majah dari Salman Al-Farisy yang berbunyi:

عَنْ سَلْمَانَ الْفَارِسِيِّ رَضِيَ اللَّهُ تَعَالَى عَنْهُ، أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: "إِنَّ الْمُسْلِمَ إِذَا لَقِيَ أَخَاهُ الْمُسْلِمَ فَأَخَذَ بِيَدِهِ تَحَاتَّتْ عَنْهُمَا ذُنُوبُهُمَا، كَمَا تَتَحَاتُّ الْوَرَقُ مِنَ الشَّجَرَةِ الْيَابِسَةِ فِي يَوْمٍ رِيحٍ غَاصِبٍ، وَإِلَّا غُفِرَ لَهُمَا، وَلَوْ كَانَتْ ذُنُوبُهُمَا مِثْلَ زَبَدِ الْبَحْرِ" - رواه الطبراني

Artinya: Dari Salman Al-Farisy RA, Rasulullah SAW bersabda: "Sesungguhnya seorang muslim apabila bertemu dengan saudaranya sesama muslim kemudian keduanya berjabat tangan, maka akan gugurlah dosa-dosa keduanya sebagaimana bergugurannya daun-daun kering di hari angin bertiup kencang. Ataupun jika tidak, maka dosa-dosa keduanya akan diampuni walaupun seumpama sebanyak buih di lautan." (HR. Turmudzi, Abu Daud dan Ibnu Majah).

Selain itu, dalam hadis riwayat Abu Dawud (no. 5212), at-Tirmidzi (no. 2727), Ibnu Majah (no. 3703) dan Ahmad (4/289) yang berbunyi:

Dari al-Bara' bin 'Azib radhiyallahu 'anhu, dia berkata, Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda,

مَا مِنْ مُسْلِمَيْنِ يَلْتَقِيَانِ فَيَتَصَافَحَانِ إِلَّا غُفِرَ لَهُمَا قَبْلَ أَنْ يَفْتَرِقَا

"Tidaklah dua orang muslim saling bertemu kemudian berjabat tangan, kecuali akan diampuni (dosa-dosa) mereka berdua sebelum mereka berpisah." (HR. Abu Dawud (no. 5212), at-Tirmidzi (no. 2727), Ibnu Majah (no. 3703) dan Ahmad (4/289))

Berdasarkan kedua hadis tersebut dapat dilihat bagaimana keutamaan berjabat tangan dalam memulai dan mengakhiri kegiatan berkomunikasi. Bentuk jabat tangan ini merupakan salah satu perkara yang sangat dianjurkan, karena hal tersebut dapat menjadi penggugur dosa dan hal tersebut telah disepakati oleh para ulama dan hal tersebut merupakan *sunnah muakkad*. Akan tetapi, hal ini tidak dianjurkan ketika berkomunikasi dengan lawan tutur yang bukan mahram.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat (Sahib, 2011) yang menyatakan bahwa dalam budaya islam, berjabat tangan merupakan bentuk perjanjian, kesepakatan, persahabatan, penghargaan serta upaya saling merangkul antara suami dan istri atau anak dengan orangtuanya.

Selain itu, (Ahmed & Ghaffori, 2019) menyatakan bahwa seorang muslim tidak boleh menundukan kepala terhadap orang lain, karena hal tersebut dapat dianggap sebagai memandang lebih rendah status lawan bicara.

2) Ekspresi/mimik

Dalam hal keasantunan nonverbal dengan konteks ekspresi atau mimik, islam menganggap bahwa ekspresi senyum dan wajah ceri merupakan keharusan bagi seorang muslim ketika berjumpa dan berinteraksi dengan orang lain. Hal tersebut diriwayatkan dari salah satu hadis oleh At-Tirmidzi dan Ibnu Hibban yang berbunyi:

Dari Abu Dzar radhiyallahu 'anhu, dia berkata, Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda,

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ

"Senyummu di hadapan saudaramu (sesama muslim) adalah (bernilai) sedekah bagimu" (HR at-Tirmidzi (no. 1956), Ibnu Hibban (no. 474 dan 529))

Selain itu, keutamaan menunjukkan senyuman dan ekspresi yang ceria telah diriwayatkan oleh sabda Rasulullah SAW yang berbunyi:

"Janganlah sekali-kali engkau menganggap remeh suatu perbuatan baik, meskipun (perbuatan baik itu) dengan engkau menjumpai saudaramu (sesama muslim) dengan wajah yang ceria" (HR. Muslim, No. 2475)

Berdasarkan kedua hadits di atas dapat dilihat bagaimana keutamaan menunjukkan senyuman dan wajah ceria ketika berinteraksi dengan seseorang. Karena senyuman dan wajah ceria merupakan salahsatu adab dan etika dalam berinteraksi dengan orang lain dan tentunya hal tersebut bernilai sedekah seperti yang diriwayatkan pada hadis pertama di atas. Hal tersebut diperkuat kembali oleh (Hartley, 1873) yang menyatakan bahwa orang yang sopan pasti patuh. Senyum selalu tergambar di bibir mereka, kesungguhan tampak di wajah mereka, ketika kita meminta bantuan dari mereka.

Selain itu (Chuchu & Mahali, 2014) menyebutkan bahwa islam mengharuskan seorang muslim untuk menunjukkan wajah penuh cinta dan ekspresi yang positif kepada lawan tutur.

3) Kontak mata

Dalam hal kontak mata ketika berkomunikasi, islam beranggapan bahwa seorang muslim yang baik harus memperhatikan lawan bicara, hal tersebut merupakan bentuk kesantunan dan penghormatan serta bentuk menghargai lawan tutur. Hal tersbut diperkuat melalui riwayat hadis di bawah ini:

Dari ibnu 'Abbas, beliau berkata:

إِنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اتَّخَذَ خَاتَمًا فَلَبِسَهُ قَالَ : شَغَلَنِي هَذَا عَنْكُمْ مُنْذُ الْيَوْمِ إِلَيْهِ نَظْرَةٌ وَإِلَيْكُمْ نَظْرَةٌ ثُمَّ أَلْقَاهُ

"Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam mempunyai sebuah cincin dan memakainya, beliau shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda,"Cincin ini telah menyibukkanku dari (memperhatikan) kalian sejak hari ini (aku memakainya), sesaat aku memandangnya

dan sesaat aku melihat kalian". Kemudian beliau pun melempar cincin tersebut." (Shahih An Nasa'i : 5304)

Dari kutipan riwayat hadis tersebut dapat dilihat bagaimana sikap Rasulullah SAW ketika sebuah cincin mengalihkan perhatian beliau ketika berkomunikasi dengan lawan tuturnya, sehingga pada akhirnya beliau melempar cincin tersebut agar dapat fokus memperhatikan lawan tuturannya. Dari kutipan tersebut dapat dilihat bahwa seorang muslim memang harus menghormati lawan tutur dengan memperhatikan lawan tuturannya sebagai bentuk kesantunan dan penghormatan kita.

Akan tetapi, hal tersebut tidak berlaku ketika seorang muslim berkomunikasi dengan lawan bicara yang bukan mahramnya. Dalam hal komunikasi dengan yang bukan mahramnya, Islam mengatur bahwa kaum laki-laki wajib menjaga pandangan dalam setiap kegiatannya. Hal tersebut sejalan dengan firman Allah yang berbunyi:

قُلْ لِلْمُؤْمِنِينَ يَغُضُّوا مِنْ أَبْصَارِهِمْ وَيَحْفَظُوا فُرُوجَهُمْ ذَلِكَ أَزْكَى لَهُمْ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا يَصْنَعُونَ

"Katakanlah kepada laki-laki yang beriman, 'Hendaklah mereka menahan pandangannya dan memelihara kemaluannya. Yang demikian itu adalah lebih suci bagi mereka. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang mereka perbuat.'" (QS. An-Nur [24] : 30)

Berdasarkan firman Allah QS An-nur ayat 30 tersebut dapat dilihat bagaimana Allah menekankan kepada kaum laki-laki untuk menahan pandangannya. Karena dengan menahan pandangan merupakan salah satu bentuk untuk melindungi diri dari hal-hal yang berbau zina. Dalam hal berkomunikasi dengan wanita, menahan pandangan artinya, tidak boleh melihat aurat, tidak boleh memandang dengan penuh syahwat, tidak berlama-lama memandang tanpa ada keperluan. Sehingga terhindar dari perbuatan zina, dan merupakan bentuk penghormatan terhadap kaum wanita.

Selain menjaga pandangan, seorang muslim juga harus menjaga jarak ketika berkomunikasi dengan lawan jenis. (Ahmed & Ghaffori, 2019) menyatakan bahwa jarak yang ditempuh bagi seorang muslim dengan lawan tutur adalah sepanjang satu lengan.

4) Paralinguistik

Aspek paralinguistik ini meliputi penggunaan nada, intonasi, irama dan tempo dalam berkomunikasi. Tentunya, Islam pun mengatur aspek paralinguistik dalam hal berkomunikasi sebagai bentuk prinsip kesantunan, penghormatan dan penghargaan terhadap lawan tutur.

Dalam halnya berkomunikasi, Islam mengharuskan seorang muslim untuk berbicara dengan suara yang lemah lembut. Karena berbicara dengan suara lemah lembut merupakan prinsip dalam Al-Quran tentang kesantunan berbahasa (Room, R., 2013). Prinsip berbicara dengan lemah lembut ini sesuai dengan firman Allah dalam QS. At-Taha [20]:44 yang berbunyi:

قَقُولاً لَهُ قَوْلًا لَيْسَ لَعْلَهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَحْشَى

Artinya: maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut (QS. At-Taha [20]:44).

Berdasarkan pemahaman ayat di atas, kesantunan berbahasa berporos pada aspek suara yaitu dengan suara yang lemah lembut terhadap lawan tutur. Prinsip berbicara dengan lemah lembut ini kemudian ditegaskan dalam surat Ali-Imran [3]:159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya (QS. Ali-Imran [3]:159).

Ab. Aziz Mohd Zin & Yusmini Md Yusoff, (2001) membedah ayat tersebut dalam artikelnya yang berjudul *Asas-asas Teknik Kaunseling Dakwah*. Beliau menyebutkan bahwa berdakwah harus dilakukan dengan menjinakkan target dengan tutur kata yang lemah lembut serta menjauhi sikap-sikap kasar kepada lawan tutur. Karena, lemah lembut dalam suara menggambarkan keelokan percakan, halus budi pekerti, baik hati dan bentuk menghormati seseorang. Selain itu, prinsip berbicara dengan suara yang pelan dan lunak telah ditegaskan melalui firman Allah surat Luqman [31]:19 yang berbunyi:

وَأَقْصِدْ فِي مَثَلِكِ وَاعْصِضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ

Artinya: Dan sederhana lah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai (QS. Luqman [31]:19).

Hal-hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ali dkk (2019) yang menyatakan bahwa menaikan suara menunjukkan kurangnya sopan santun, kecuali diminta seperti ketika memberikan khotbah, dan memberikan peringatan kepada seseorang. .

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa islam dalam Al-Quran dan hadis juga mengatur hal-hal yang berkaitan dengan tindak kesantunan dalam komunikasi, baik itu secara verbal dan non-verbal. Dalam hal verbal, tindak kesantunan seorang muslim dalam hal berkomunikasi harus menggunakan perkataan-perkataan yang baik dan benar. Perkataan yang baik dan benar tersebut terbagi menjadi enam prinsip berkomunikasi yang disebut dengan qaulan yang meliputi 1) qaulan sadida, 2) qaulan ma'rufa, 3) qaulan baligha, 4) qaulan maysura, 5) qaulan aliyyin, dan 6) qaulan karima.

Selain itu, dalam hal kesantunan nonverbal, seorang muslim harus memperhatikan aspek-aspek kesantunan nonverbal yang meliputi perilaku tubuh yang santun, conthnya dengan berjabatan tangan. Selanjutnya, menampilkan senyuman dan wajah ceria dan memerhatikan lawan bicara. Seorang muslim juga harus menjaga kesantunan ketika berkomunikasi dengan seseorang yang bukan mahramnya terutama dengan seorang wanita yang bukan mahramnya, contohnya dengan menjaga pandangan dan menjaga

jarak. Selain itu, dalam hal paralinguistik, tindak komunikasi yang santun yaitu dengan suara dan intonasi yang lembut, perlan dan irama perlahan-lahan.

Prinsip-prinsip tindak kesantunan dalam berkomunikasi tersebut telah ditegaskan oleh Al-Quran dan hadits dengan tujuan untuk menimbulkan rasa saling menghormati terhadap sesama manusia dan menjauhkan manusia dari konflik, kemarahan, dan kebencian antar individu yang disebabkan oleh komunikasi yang tidak baik.

REFERENCES

Ab. Aziz Mohd Zin, & Yusmini Md Yusoff. (2001). Asas-asas teknik kaunseling dakwah. *Jurnal Usuluddin*, 14.

Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.

Ahmad, W. a W., & Mza, a F. (2021). Conceptual Model Of Communication Politeness Based On Quranic Rhetoric And Pshycology. *International Conference on Quran as Foundation of Civilization*, 6–7. <https://oarep.usim.edu.my/jspui/handle/123456789/14273>

Ahmed, M. B., & Ghaffori, A. A. M. (2019). Non -verbal Politeness in English Etiquette Books and Prophetic Sunnah. *Journal of University of Human Development*, 5(3). <https://doi.org/10.21928/juhd.v5n3y2019.pp156-167>

Al-cOmoush, A. M. F. (2010). *Al-Talatuf fi Lughah al-Qur'an al-Karim*.

Ali, D. S. S., Ishtiaq, M., & Khan, M. (2019). Conversation Analysis of Muhammad (PBUH) for exploring his Effective Use of Nonverbal Communication including Paralinguistic Features. *Rahatulquloob*, 3(2(2)). [https://doi.org/10.51411/rahat.3.2\(2\).2019.229](https://doi.org/10.51411/rahat.3.2(2).2019.229)

Al-Khatib, M. A. (2012). Politeness in the Holy Quran: A sociolinguistic and pragmatic perspective. *Intercultural Pragmatics*, 9(4). <https://doi.org/10.1515/ip-2012-0027>

Ardianto. (2007). Kesantunan Berbahasa Dalam Perspektif Hukum Islam. *Al-Syir'ah*, 5(2).

Asyura, K. (2021). Pesan Dakwah Qaulan Maysura pada Seksi Jamaah (Studi Analisis di Dayah Putri Muslimat). *An-Nasyr*, 8(1), 31–53.

Awang Sariyan. (2007). Santun berbahasa. *Dewan Bahasa Dan Pustaka*, 2(1).

Calero, H. H. (2005). The power of nonverbal communication : how you act is more important than what you say. In *The Power of Nonverbal Communication*. Silver Lake Publishing.

Chuchu, H. D. F. H. A., & Mahali, S. N. (2014). POLITENESS IN ADVERTISEMENTS: BASED ON NON-VERBAL CUES. *SOCIOINT14: International Conference on Social Sciences and Humanities*, 10.

Fajariyah, L. (2019). Tindak Tutur dan Maksim Kesantunan Berbahasa Dalam Surat-surat Ali bin Abi Thalib Kepada Muawiyah (Studi Analisis Pragmatik). *ALFAZ*, 7(2).

Hartley, C. B. (1873). The gentlemen's book of etiquette, and manual of politeness. In *The gentlemen's book of etiquette, and manual of politeness*. <https://doi.org/10.5479/sil.355965.39088005846373>

Hassan, A. N. (2016). *Politeness in Dialogues between Allah and his Prophets in the Holy Quran* [Sudan University of Science and Technology]. <http://repository.sustech.edu/handle/123456789/15670>

Herniti, E., Budiman, A., & Kusumawati, A. A. (2017). Kesantunan Berbahasa dalam Dakwah Multikultural. *Adabiyat: Jurnal Bahasa Dan Sastra*, 15(1). <https://doi.org/10.14421/ajbs.2016.15103>

Ibn Hajar. (2001). *Fathu al-Bari bi syarh sahih al-Bukhari*.

Kuntarto, E. (1999). *Strategi Kesantunan Dwibahasawan Indonesia-Jawa: Kajian Wacana Lisan Bahasa Indonesia*. IKIP Malang.

Kuntarto, E. (2016). Kesantunan Berbahasa Ditinjau dari Perspektif Kecerdasan Majemuk. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 16(2).

Leech, G. (2016). Principles of Pragmatics. In *Principles of Pragmatics*. <https://doi.org/10.4324/9781315835976>

Nassanius, Y. (2007). *Linguistics: Translating and Interpreting*. Obor Indonesia Foundation.

Room, R. (2013). Konsep kesantunan berbahasa dalam Islam. *Jurnal Adabiyah*, XIII(2005).

Sahib, M. (2011). WESTERN AND ISLAMIC CULTURES ON THE USE OF NON-VERBAL POLITE EXPRESSIONS (A Cross-Cultural Understanding). *Sulesana*, 6(2), 36–45. <https://doi.org/https://doi.org/10.24252/.v6i2.1400>

Sarah, Chotimah, Nina, M. A., Anisya, D., & Yulinda. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>

Umbar, K. (2019). Concept of language politeness and building character education. *Utopia Y Praxis Latinoamericana*, 24(Extra5).

Yakub, H. (1993). *Etika Islam*. CV. Dipenogoro.

Zahid, M. (2022). The Meaning of Communication Politeness Viewed From The Qur'an Perspective. *Kuriositas*, 15(1), 1-28.