



## MODEL KOMUNIKASI DALAM KONSELING ISLAM

**Syukri Syamaun**

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry  
[syukri.syamaun@ar-raniry.ac.id](mailto:syukri.syamaun@ar-raniry.ac.id)

**Abstract:** *This article discusses the using of transactional model of communication in Islamic counseling activities. The method used is descriptive analysis, by exploring all the resources related to model of communication and Islamic counseling. This article describes theoretically the practices transactional communication in the current system of hisbah by combining the concept of personal communication and islamic counseling. In accordance with the concept of islamic counseling, the concept of transactional communication always takes into account and paid attention to the characteristics of counselees.*

**Keywords:** *model of communication, islamic counseling, counselor, counselee, hisbah or ihtisab*

### **Abstrak:**

*Artikel ini membahas tentang penggunaan model komunikasi transaksional dalam kegiatan konseling Islam. Metode pengkajian menggunakan analisis deskriptif dengan menelaah sumber-sumber bacaan yang ada kaitannya dengan topik model komunikasi dan konseling Islam. Artikel ini mengulas secara teoritis penggunaan komunikasi transaksional dalam sistem hisbah dan memadukannya dengan konsep konseling Islam. Sejalan dengan konseling Islam, model komunikasi transaksional juga mempertimbangkan dan memperhatikan karakteristik konseli.*

**Kata Kunci:** *model komunikasi, konseling Islam, konselor, konseli, hisbah atau ihtisab*

### **A. Pendahuluan**

Boeing 777 milik Asiana Airlines Korea Selatan, dengan normor penerbangan 214 rute Seoul – San Francisco yang membawa 307 penumpang termasuk 16 awak kabin, jatuh di Bandara Internasional San Francisco pada tanggal 6 Juli 2013. Menurut keterangan pihak CEO Asiana Airlines, pesawat naas tersebut tidak mengalami masalah teknis apapun sebelumnya dan masih tergolong pesawat baru yang dibeli tahun 2006. Bahkan, pesawat komersial tersebut dikemudikan oleh empat pilot berpengalaman, yang

paling senior Lee Jung-min dengan pengalaman penerbangan 12.387 jam termasuk 3.220 jam menerbangkan Boeing 777. Deborah A.P. Hersman, Kepala Keamanan Transportasi Amerika Serikat, menyatakan bahwa penyebab jatuhnya pesawat karena kecepatannya terlalu lambat (103 knot) saat mendarat sementara kecepatan yang diperlukan untuk mendarat di bandara tersebut adalah 137 knot. Akibatnya, saat mendarat ekor pesawat membentur landasan pacu dan dalam hitungan detik pesawat itupun terbakar.<sup>1</sup>

Berdasarkan rekaman suara kokpit antara pilot Lee Jung-min dengan instruktur Lee Kang-kuk, pesawat mengalami kecelakaan bukan disebabkan oleh faktor teknis melainkan karena faktor komunikasi antara pilot dan instruktur tersebut. Meskipun tanda-tanda pesawat akan mengalami kecelakaan sudah terindikasi sebelumnya, namun sebagai seorang instruktur Lee Kang-kuk lebih mengandalkan mesin otomatis pesawat ketimbang bertanya kepada Lee Jung-min. Baru kemudian dalam dua detik menjelang kecelakaan, Lee Kang-kuk memerintahkan peningkatan kecepatan pesawat. Lee Kang-kuk yang menganggap dirinya junior enggan mempertanyakan otoritas pilot senior sehingga berakibat pada meninggalnya 2 penumpang pesawat serta 181 orang mengalami luka bakar serius dan ringan. Kasus kecelakaan seperti ini banyak terjadi manakala komunikasi yang terjadi antara pilot dan co-pilot tidak inten. Kasus kecelakaan Sukhoi Superjet 100 (SSJ-100) di Gunung Salak Jawa Barat tanggal 9 Mei 2012 juga disebabkan faktor komunikasi yang tidak berjalan baik antara pilot dan co-pilot. Maka menjadi terbukti pendapat yang mengatakan bahwa komunikasi, seperti halnya oksigen dan makanan, merupakan faktor yang ikut menjamin keberlangsungan kehidupan seseorang dalam masyarakatnya.

Sebenarnya setiap saat manusia berada dalam pusaran aktivitas komunikasi, disadari atau tidak disadari, dimana lingkungannya senantiasa mengirimkan pesan-pesan kepada manusia. Manusia dikelilingi oleh berbagai macam simbol yang mampu memberikan banyak pesan kepadanya. Morissan memberikan contoh, sepanjang jalan orang akan melihat pajangan papan reklame dengan pesan-pesan tertentu, atau rambu

---

<sup>1</sup>Prof. Dr. Ibnu Hamad, M.Si, "Komunikasi Untuk Kehidupan" dalam Brent D. Ruben dan Lea P. Stewart, *Komunikasi dan Perilaku Manusia*, Edisi Kelima, Cet. Ke-3, (Depok: RajaGrafindo Persada, 2017), hal. v.

atau lampu pengatur lalu lintas yang ternyata menyampaikan masukan informasi kepada orang tersebut “kapan harus berhenti” atau pesan “jangan berhenti”. Pesan orang akan melakukan hajatan perkawinan melalui simbol “janur atau bendera kertas kuning” di mulut sebuah gang atau lorong. Bentuk-bentuk tertentu tentunya akan memberikan pesan-pesan tertentu, sampai pada jenis atau warna busana dan kendaraan yang seseorang kendarai akan memberikan pesan “siapa dirinya” kepada orang atau pihak lain.<sup>2</sup>

Al-Qur’an<sup>3</sup> justru menegaskan bahwa semenjak dalam kandungan ibunya ternyata manusia sudah berkomunikasi pihak di luar dirinya (dalam konteks ini adalah Rabb-nya). Manusia secara asasi memang makhluk yang tidak mungkin “terbebas” dari tuntutan untuk berkomunikasi dengan dirinya dan orang lain di luar dirinya. Tuntutan untuk senantiasa berhubungan atau berkomunikasi dengan orang lain merupakan tuntutan realistis manusia sebagai makhluk yang membutuhkan orang atau pihak lain yang akan memenuhi sebagian kebutuhan dirinya. Ajaran Islam juga mensinyalir bahwa secara sosial manusia lebih utama bila aktivitas hidupnya lebih berguna untuk orang banyak.

Manusia sebagai makhluk sosial yang kerap melakukan interaksi dengan pihak lain, tentunya akan mengalami persoalan yang serba kompleks dalam dirinya. Walaupun manusia melakukan komunikasi intrapersonal kerap juga memunculkan masalah dalam dirinya konon lagi komunikasi yang dilakukan dengan orang lain, baik secara antar personal, kelompok, atau massa. Termasuk komunikasi yang terjadi dalam setiap proses pemberian nasehat atau informasi yang dilakukan seseorang kepada orang lain untuk memutuskan apa yang akan dilakukan pada masa berikutnya.

Komunikasi tatap muka kerap menjadi alternatif dalam proses konseling Islam antara seorang konselor dengan seorang konseli dengan tujuan utamanya adalah untuk membuat pihak kedua (konseli) dapat hidup secara tenteram (sakinah) baik di dunia

---

<sup>2</sup>Morissan, *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*, Cet. Ke-2, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014), hal. 27-28.

<sup>3</sup>Lihat Al-Qur’an Surat Al-‘Araf ayat 172: “Dan (ingatlah), ketika Tuhanmu mengeluarkan keturunan anak-anak Adam dari sulbi mereka dan Allah mengambil kesaksian terhadap jiwa mereka (seraya berfirman): “Bukankah Aku ini Tuhanmu?” Mereka menjawab: “Betul (Engkau Tuhan kami), kami menjadi saksi.” (Kami lakukan yang demikian itu) agar di hari kiamat kamu tidak mengatakan: “Sesungguhnya kami (bani Adam) adalah orang-orang yang lengah terhadap ini (keesaan Tuhan)”

maupun di akhirat kelak. Pencapaian ketenteraman ganda inilah yang mensyaratkan seorang konselor adalah sosok yang memiliki kompetensi individual yang tinggi dengan cara kerja profesional yang teruji. Hubungan simetris antara komunikasi dan konseling yang sangat erat, maka beberapa pertanyaan penting yang patut dicari jawabannya adalah: Apa saja keunggulan konseptualisasi/model komunikasi transaksional? Bagaimana model komunikasi transaksional dalam proses konseling Islami?

Pertanyaan-pertanyaan ini dijawab dengan melakukan langkah-langkah pengumpulan data melalui berbagai sumber data primer dan sekunder dengan cara menelaah buku-buku dan jurnal-jurnal yang terkait dengan topik yang sedang dibahas. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisa (*content analysis*) secara kualitatif kemudian dideskripsikan (kualitatif deskriptif) sehingga dapat diambil kesimpulan.

## **B. Model Komunikasi**

Deutsch mendefinisikan model sebagai suatu struktur simbol dan aturan kerja yang diharapkan selaras dengan serangkaian poin yang relevan dalam struktur atau proses yang ada.<sup>4</sup> Deddy Mulyana menjelaskan bahwa untuk memudahkan memahami suatu fenomena komunikasi maka para ahli kerap menggunakan model-model yang dianggap sebagai representasi suatu makna komunikasi, baik secara nyata atau abstrak, dengan cara menampilkan unsur-unsur utama dari fenomena komunikasi tersebut.<sup>5</sup> Sistematika model yang abstrak dapat menggambarkan berbagai potensi yang terkait dengan aspek-aspek yang terlibat dalam sebuah proses. Model juga bertujuan menjelaskan suatu objek tertentu yang memiliki kompleksitas sebuah proses, pemikiran, dan hubungan antar unsur-unsur yang mendukungnya. Tujuan dibuatnya model untuk mengidentifikasi, menggambarkan unsur-unsur yang ada kaitannya dengan proses-proses dimaksud. Kesempurnaan suatu model sangat erat kaitannya dengan kemampuan model tersebut dalam memperlihatkan semua aspek-aspek yang mendukung terjadinya sebuah proses.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Werner J. Severin dan James W. Tankard, Jr., *Teori Komunikasi: Sejarah, Metode, Dan Terapan Di Dalam Media Massa*, Terj. Sugeng Hariyanto, Edisi Ke-5, Cet. Ke-6, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014), hal. 53.

<sup>5</sup>Prof. Deddy Mulyana, M.A., Ph.D., *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Cet. Ke-8, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hal. 131.

<sup>6</sup>Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Cet Ke 13 (Jakarta: Rajawali Pers,2012) hal 43.

Secara etimologis, komunikasi yang diderivasi dari kata latin yaitu *communis* yang berarti *sama*. Kata *sama* maksudnya adalah adanya persamaan makna dalam membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih.<sup>7</sup> Komunikasi merupakan inti dari semua hubungan sosial. Seandainya seseorang melakukan suatu hubungan secara berkelanjutan, maka sistem komunikasi yang dilakukan akan menentukan apakah cara berkomunikasi tersebut dapat mempererat atau mempersatukan mereka. Atau apakah sistem komunikasi yang mereka bangun juga mampu mengurangi ketegangan atau menghilangkan perdebatan apabila sewaktu-waktu muncul dalam proses komunikasinya.<sup>8</sup> Seseorang yang terlibat dalam proses komunikasi, sebenarnya mereka mengharapkan adanya perubahan sikap atau tingkah laku orang lain melalui pesan-pesan yang dirumuskan demikian rupa serta disampaikan melalui media yang sesuai. Hakekat, komunikasi adalah sebuah usaha untuk mempengaruhi sikap atau tingkah laku orang lain.<sup>9</sup> Condon dan Yousef mengatakan: *communication involves expectation, perception, choice, action, and interpretation.*<sup>10</sup> (komunikasi itu merupakan suatu usaha dalam memenuhi harapan, persepsi, pilihan, tindakan, dan interpretasi manusia terhadap lingkungannya)

Tujuan dibuatnya model komunikasi adalah untuk menjelaskan proses komunikasi dengan menguraikan bentuk-bentuk komunikasi yang ada dalam hubungan antar manusia. Model komunikasi dapat menjelaskan fungsi-fungsi komunikasi dari segi alur cerita, membuat hipotesis, riset dan prediksi-prediksi secara praktis dalam suatu strategi komunikasi. Meskipun telah banyak model yang dibuat dengan tujuan memudahkan pemahaman terhadap proses komunikasi, namun para ahli komunikasi mengakui bahwa tidak ada model komunikasi yang mengklaim paling sempurna kecuali dengan saling mengisi satu sama lainnya. Model komunikasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk menunjukkan atau menggambarkan sesuatu mengenai komunikasi, baik dari aspek fungsi, tujuan, maupun dari segi proses komunikasi itu sendiri. Model komunikasi dapat mengklasifikasikan sebuah kegiatan komunikasi yang

---

<sup>7</sup>Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Indonesia Persada, 1998) hal 18.

<sup>8</sup>H.A.W. Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993) hal 4.

<sup>9</sup>Toto Tasamara, *Komunikasi Dakwah, Cet Ke 2*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 1997), hal 1.

<sup>10</sup> Deddy Mulyana, *Cultural And Communication: An Indonesian Scholar's Perspective*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), hal. 7

diamati dari sudut pandang pengirim pesan, pesan itu sendiri, media yang digunakan, maupaun dari sudut pandang penerima pesan.

Dalam ilmu komunikasi sebenarnya terdapat ratusan model komunikasi yang telah dirumuskan oleh para pakar komunikasi. Mereka menciptakan model-model komunikasi sebagai langkah untuk merepresentasikan hubungan-hubungan kompleksitas antara masing-masing unsur yang terlibat dalam suatu proses komunikasi, meliputi aspek komunikator, pesan, komunikan, media, efek, *noise*, dan sebagainya. Dari berbagai banyak model komunikasi itu, di sini hanya akan dibahas 3 (tiga) model utama yang ada juga para ahli menyebutnya dengan paradigma atau konseptualisasi komunikasi, yaitu:

### **1. Model Komunikasi Linear**

Model komunikasi linear dapat dideskripsikan proses penyampaian pesan dari seorang komunikator kepada komunikan secara langsung atau tidak langsung dengan memanfaatkan berbagai media komunikasi. Komunikasi linear terjadi satu arah saja tanpa terjadi timbal balik terhadap pesan yang disampaikan komunikator, maka model komunikasi ini sering disebut dengan komunikasi satu arah. Deddy Mulyana menuliskan bahwa dianggap suatu proses linear yang dimulai dengan sumber atau pengirim dan berakhir pada penerima, sasaran atau tujuan.<sup>11</sup>

Model linear berasumsi bahwa seseorang hanyalah pengirim atau penerima. Tentu saja hal ini merupakan pandangan yang sangat sempit terhadap partisipan-partisipan dalam proses komunikasi. Elemen kunci dari model komunikasi ini adalah; sumber (*source*), pesan (*message*), dan penerima (*receiver*).<sup>12</sup> Pemahaman komunikasi sebagai proses searah ini disebut *source-oriented definition* karena mengisyaratkan komunikasi yang semua kegiatan sengaja dilakukan seseorang untuk menyampaikan pesan untuk membangkitkan respons orang lain. Pihak komunikan diposisikan hanya sebagai penerima pesan yang dikehendaki memberikan respon secara langsung kepada komunikator.

### **2. Model Interaksional**

---

<sup>11</sup>Prof. Deddy Mulyana, M.A., Ph.D., *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar...*hal. 67.

<sup>12</sup>Dr. H. Syaiful Rohim, M.Si., *Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam dan Aplikasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2016), hal. 16.

Konseptualisasi interaksional menjelaskan komunikasi setara dengan proses sebab-akibat atau aksi-reaksi yang arahnya bergantian. Model ini dianggap lebih dinamis dibandingkan komunikasi sebgaitindakan satu arah (linear) karena interaksi komunikasi antara pengirim dan penerima pesan ada muatan saling mempengaruhi (*mutual influence*). Dalam pandangan model ini, hubungan interpersonal merupakan suatu proses interaksi, dimana setiap individu yang melakukan interaksi memiliki tujuan, harapan, kepentingan, perasaan suka atau benci, perasaan tertekan, dan seterusnya sebagai suatu input bagi individu yang berinteraksi tersebut. Model interaksional menekankan pada proses komunikasi dua arah diantara para komunikator. Komunikasi berlangsung dua arah dari komunikator (sebagai pengirim) kepada komunikee (sebagai penerima) dan dari penerima kepada pengirim dan proses melingkar ini menunjukkan bahwa komunikasi selalu berlangsung secara terus menerus.

Premis-premis menjadi dasar asumsi dari model ini yaitu :

- Manusia bertindak berdasarkan makna yang diberikan individu terhadap lingkungan sosialnya (simbol verbal, nonverbal, lingkungan fisik)
- Makna berhubungan langsung dengan interaksi sosial yang dilakukan individu dengan lingkungan sosialnya
- Makna diciptakan, dipertahankan, dan diubah lewat proses penafsiran sosialnya.<sup>13</sup>

### 3. Model Transaksional

Deddy Mulyana menjelaskan bahwa komunikasi yang berlangsung dalam konteks ini komunikasi merupakan proses personal disebabkan makna dan pemahaman yang diperoleh bersifat pribadi.<sup>14</sup> Komunikasi sebagai transaksi bersifat intersubjektif karena prosesnya yang “penuh manusia”. Penafsiran seseorang terhadap perilaku verbal dan non verbal orang lain yang disampaikan kepada orang tersebut, juga mengubah penafsiran orang itu atas pesan-pesan yang disampaikan itu, sehingga pada gilirannya pengirim pesan pertama juga mengubah penafsirannya terhadap pesan-pesan yang direspon tersebut, begitulah seterusnya. Model atau konseptualisasi ini komunikasi dianggap telah berlangsung bila seseorang telah menafsirkan perilaku orang lain, baik verbal atau non verbal. Ata pemahaman inilah maka model transaksional sering disebut

---

<sup>13</sup> Prof. Deddy Mulyana, M.A., Ph.D., *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar...*, hal. 173.

<sup>14</sup> Prof. Deddy Mulyana, M.A., Ph.D., *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar...*, hal. 74.

dengan *receiver-oriented definition* yang menekankan variabel-variabel yang berbeda (penerima dan makna pesan bagi penerima) dan berlangsung dua arah, bukan satu arah.

Asumsi dasar model transaksional bahwa saat seseorang atau kelompok orang secara terus-menerus mengirimkan dan menerima pesan, mereka pada prinsipnya mereka sedang berurusan verbal dan nonverbal. Dalam model ini, suatu makna pesan dibangun melalui umpan balik yang yang disampaikan para peserta komunikasi (komunikator) melalukan proses negosiasi makna. Sifat kooperatif para peserta komunikasi sangat menentukan efektifitas proses komunikasi dan kedua pihak sangat bertanggung jawab terhadap ekkses atau akibat dari proses yang berlangsung tersebut.

Proses komunikasi yang berlangsung dengan model transaksional ini memang banyak aplikasinya dan kelebihanannya adalah, dalam setiap episode komunikasi dapat ditemukan sebuah konklusi meskipun kadang-kadang bersifat penilaian pribadi. Namun model ini sangat relevan diterapkan terutama ketika akan mencari kesepakatan bersama atau menyamakan persepsi. Proses komunikasi yang bisa diamati secara langsung baik dari reaksi verbal dan nonverbal menjadikan model komunikasi transaksional ini cenderung efektif dan efisien untuk dilakukan dalam proses konseling secara umum khususnya konseling Islam.

### **C. Konseling Islam**

Konseling kata yang diderivasi dari bahasa Inggris "*counseling*" yang berarti advis, informasi, dialog, opini atau pertimbangan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain sehubungan dengan pembuatan keputusan atau tindakan yang akan datang. Istilah konseling disebut juga dengan penyuluh dan biasanya kata konseling ini terangkai dengan kata "bimbingan", yakni *Guidance and Counseling*". Dalam bahasa Indonesia disebut "bimbingan dan penyuluhan" atau "bimbingan dan konseling". Dalam bahasa Arab, konseling disebut dengan dengan *al-Irsyaad*.<sup>15</sup> Kata irsyād berarti *hadaa, dalla* yang dalam bahasa Indonesia berarti petunjuk, sedangkan kata istisyaarah artinya "meminta nasihat".<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup>Muhammad Ali al-Khouly, *Qamus al-Tarbiyah*, (Libanon: Dar al 'ilm li al Malayin, 1981). hal. 45.

<sup>16</sup>Jubran Mas' ud, *Raid al Tullab*, (Beirut: Dar al 'lm li al Malayin, 1967), hal.57 dan 70.

Konseling bermaksud memberikan pelayanan atau penerangan kepada seseorang dalam suatu proses pertemuan antara dua orang, dimana salah seorang diantaranya mengalami kegoncangan atau depresi yang disebabkan oleh persoalan-persoalan pribadi yang sulit atau bahkan tidak dapat diselesaikannya sendiri. Dalam kegiatan konseling terjadi pertemuan tatap muka antara konselor (orang yang memberi bimbingan) dan konseli (orang yang menerima bimbingan).

Konseling Islam dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemberian bantuan kepada individu agar menyadari kembali bahwa dirinya adalah sebagai makhluk Allah. Penyesuaian diri ini bertujuan agar perilaku dalam kehidupannya senantiasa simetris dengan tuntunan dari Allah. Dalam prakteknya, konseling Islami berupaya membantu individu untuk kembali ke dirinya (*back to himself*), belajar mengembangkan *fitrah-iman* dan atau kembali kepada *fitrah-iman*. Konseling Islam berupaya untuk memberdayakan (*empowering*) fitrah manusia agar selalu berada dalam garis tuntunan Allah dan rasul-Nya sekaligus menjadikan fitrah-fitrah terus berkembang dan berfungsi dengan baik dan benar.

Konseling Islam memiliki misi pengawalan terhadap eksistensi iman setiap manusia yang diberikan oleh Allah kepada seluruh umat manusia tanpa kecuali.<sup>17</sup> Pemberian modal iman ini sebagai bukti bahwa Allah menuntut semua hamba-Nya untuk senantiasa patuh dan tunduk kepada-Nya. Konseling pada dasarnya merupakan bagian integral dari dakwah Islam yang juga berfungsi untuk mengawal fitrah pada setiap individu dapat berkembang dan berfungsi secara baik dan benar. Pribadi yang kuat akan mampu mengaktualisasikan keimanannya menjadi sosok yang akrab dan damai dengan segala ketentuan dan hukum-hukum Allah, sehingga pada akhirnya diharapkan mampu mengemban tugas kekhalifahan di muka bumi secara sempurna sesuai dengan tuntutan Allah.

Kegiatan konseling Islam telah ada seiring dengan turunnya wahyu kepada Rasulullah Saw. Upaya Nabi Muhammad Saw dalam menyelesaikan problem-

---

<sup>17</sup> Lihat Al-Qur'an Surat Al-A'raf ayat 172: "Dan (ingatlah), keti ka Tuhanmu mengeluarkan keturunan anak-anak Adam dari sulbi mereka dan Allah mengambil kesaksian terhadap jiwa mereka (seraya berfirman): "Bukankah Aku ini Tuhanmu?" Mereka menjawab: "Betul (Engkau Tuhan kami), kami menjadi saksi." (Kami lakukan yang demikian itu) agar di hari kiamat kamu tidak mengatakan: "Sesungguhnya kami (bani Adam) adalah orang-orang yang lengah terhadap ini (keesaan Tuhan)".

problem yang dihadapi oleh para sahabat ketika itu, dapat dicatat sebagai suatu interaksi yang berlangsung antara konselor dengan konseli, baik secara kelompok ataupun secara personal.<sup>18</sup> Al-Qur'an sendiri menjadi landasan utama konseling Islam seperti tersebut dalam dalam ayat 57 surat Yunus,<sup>19</sup> ayat 82 surat al Isra'.<sup>20</sup> Islam mengajarkan agar umatnya saling menasehati dan tolong menolong dalam hal kebaikan dan taqwa, sehingga setiap aktivitas membantu individu yang dilakukan dengan mengacu pada tuntutan Allah tergolong ibadah.<sup>21</sup>

Berdasarkan hasil studi Tafsir Tematik Al-Qur'an terhadap manusia terutama menyangkut tema-tema penciptaan manusia, meliputi: status dan tujuan penciptaan manusia, karakteristik manusia, musibah yang menimpa manusia, dan pengembangan fitrah manusia, maka disusunlah prinsip-prinsip utama yang menjadi pertimbangan prioritas dalam melakukan aktivitas konseling Islam:

1. Manusia ada di dunia ini bukan ada dengan sendirinya, tetapi ada yang menciptakannya yaitu Allah swt.. Ada hukum-hukum atau ketentuan Allah (*sunnatullah*) yang pasti berlaku untuk semua manusia sepanjang masa. Oleh sebab itu setiap manusia harus menerima ketentuan Allah itu dengan *ikhlas*.
2. Manusia adalah *hamba Allah* yang harus selalu ber-*ibadah* kepada-Nya sepanjang hayat. Oleh sebab itu dalam membimbing individu perlu diingatkan, bahwa agar segala aktivitas yang dilakukan bisa mengandung makna *ibadah*, maka dalam melakukannya harus sesuai dengan "cara Allah" dan diniatkan untuk mencari ridha Allah.
3. Allah menciptakan manusia dengan *tujuan* agar manusia melaksanakan *amanah* dalam bidang keahlian masing-masing sesuai ketentuan-Nya (*khalifah fil ardh*). Oleh sebab itu dalam membimbing individu perlu diingatkan bahwa ada perintah dan larangan Allah yang harus dipatuhi, yang pada saatnya akan dimintai tanggung jawab dan mendapat balasan dari Allah Swt.

---

<sup>18</sup>Saiful Akhyar Lubis, *Konseling Islami Kyai dan Pesantren*, (Yogyakarta: eLSAQ Press, 2007), hal. 80.

<sup>19</sup>"Hai manusia, Sesungguhnya telah datang kepadamu pelajaran dari Tuhanmu dan penyembuh bagi penyakit-penyakit (yang berada) dalam dada dan petunjuk serta rahmat bagi orang-orang yang beriman".

<sup>20</sup>"dan Kami turunkan dari Al Quran suatu yang menjadi penawar dan rahmat bagi orang-orang yang beriman dan Al Quran itu tidaklah menambah kepada orang-orang yang zalim selain kerugian."

<sup>21</sup> Al Maidah ayat 2: "...dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). 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 berat siksa-Nya".

4. Manusia sejak lahir dilengkapi dengan *fitrah* berupa *iman*, iman amat penting bagi keselamatan hidup manusia di dunia dan akhirat. Oleh sebab itu kegiatan konseling seyogianya difokuskan pada membantu individu memelihara dan menyuburkan iman.<sup>22</sup>

Prinsip-prinsip di atas menjelaskan bahwa manusia adalah makhluk mulia yang telah dibekali *fitrah* sebagai modal hidup di dunia. Modal asasi ini sebagai wujud perjanjian primordial antara *Rabb* dengan manusia agar manusia senantiasa memiliki kecenderungan terhadap eksistensi *Rabb*-nya terhadap alam raya ciptaan-Nya. Perjanjian primordial ini sekaligus menjadi bantahan terhadap gugatan-gugatan orang yang menyimpang terhadap keputusan Allah di hari perhitungan kelak. Kseling Islam memiliki tanggungjawab besar dalam mengawal manusia, dan dengan keterbatasan dan permasalahannya, agar tetap berada dalam jalakan-Nya sebagai penentu keselamatan hidup di dunia dan akhirat.

---

<sup>22</sup>Gudnanto, "Peran Bimbingan Dan Konseling Islami Untuk Mencetak Generasi Emas Indonesia", dalam *Jurnal Keguruan Ilmu Pendidikan*, Vol II, No. 2, (Universitas Muria Kudus, 2014), hal. 3.

#### **D. Model Komunikasi Transaksional Dalam Konseling Islam**

Manusia tidak mungkin hidup tanpa komunikasi (*cannot NOT communicate*). Kebutuhan hidup manusia akan terpenuhi secara maksimal bila dia melakukan komunikasi dengan dirinya, orang lain atau pihak-pihak lain di luar dirinya, termasuk dengan Penciptanya atau makhluk non manusia lainnya. Dalam kajian ilmu komunikasi dikenal istilah-istilah yang menunjukkan pentingnya komunikasi sehingga kerap menjadi lingkungan interaksi antara manusia dengan Tuhannya (*trancendental communication*), interaksi manusia dengan manusia (*human communication*), interaksi manusia dengan hewan (*animal communication*), interaksi manusia dengan benda-benda listrik (*electrical communication*), bahkan interaksi manusia dengan alam dimensi lain (*trans-dimension communication*).

Sebagai suatu kegiatan yang senantiasa bergelut dengan manusia dan seluruh aspek dan dimensi kemanusiaan, maka posisi komunikasi menjadi sesuatu yang tidak boleh terabaikan dalam setiap proses konseling Islam. Sebagai seorang komunikator pertama dalam kegiatan konseling, maka seseorang dituntut untuk menyadari bahwa yang paling besar pengaruh dalam setiap proses komunikasi adalah bukan hanya “apa yang dia katakan”, melainkan juga “keadaan dia sendiri” (*he doesn't communicate what he says, he communicate what he is*). Seorang komunikator dalam proses konseling Islam tidak dapat menyuruh pendengar hanya memperhatikan apa yang dia bicarakan. Kadang-kadang *siapa* lebih penting daripada *apa*, walaupun ada sebuah kata dalam Islam “*lihatlah apa yang dikatakan dan jangan lihat siapa yang mengatakan*”.

Sebagai seorang konselor, Nabi Muhammad Saw menggunakan seluruh waktunya untuk menyebarluaskan ajaran Islam melalui perkataan dan perbuatan. Beliau kerap mendatangi para sahabat atau sahabat datang kepada beliau untuk bertemu muka atau mengadakan kontak pribadi, baik secara kelompok maupun secara individual. (*prophet Muhammad actively communicated with the people around him; he treated those who came to visit him kindly and he visited those who could not come, trying to forward the message to them*). Pada saat Rasulullah masih berada dalam dakwah periode Mekkah, beliau menentukan suatu tempat yang dinamakan *Darul Arqam* sebagai tempat untuk berkumpul, bertemu dan melakukan sosialisasi ajaran Islam kepada para sahabat. Rasulullah juga secara proaktif menemui orang

yang dianggapnya dapat dipercaya untuk memperkenalkan kepada mereka secara *face to face* dan sembunyi-sembunyi.

Model komunikasi transaksional menawarkan cara berkomunikasi yang komprehensif dengan melibatkan seluruh komponen manusiawi secara verbal dan non-verbal. Keunggulan komunikasi sebagai transaksi adalah pada prosesnya yang tidak membatasi pelakunya pada komunikasi yang disengaja atau respon yang dapat diamati. Model inilah yang kerap dipraktekkan para konselor Islam pada masa khulafaurrasyidin, terutama pada Umar bin Khathab. Aktivitas konseling pada masa itu dikenal dengan istilah *hisbah* atau *ihtisab*, konselornya disebut dengan *muhtasib* sedangkan konseli disebut *muhtasab*.<sup>23</sup> Khalifah Umar bin Khattab merupakan tokoh sentral dalam mengatur pelaksanaan *hisbah* sebagai suatu sistem dengan merekrut dan mengorganisir *muhtasib* serta menugaskan mereka ke pelosok-pelosok tempat tinggal kaum muslimin guna membantu mereka yang menghadapi masalah dalam hidupnya.<sup>24</sup>

Seorang *muhtasib* akan memanggil atau mendatangi *muhtasab* (umumnya orang-orang yang bermasalah dengan perilaku meninggalkan perbuatan baik dan mengerjakan perbuatan jahat). Para konselor tersebut membantu mereka agar dapat mengerjakan hal-hal yang menumbuhkan kesehatan fisik, mental dan sosial, serta menjauhkan mereka dari kecenderungan melakukan perbuatan-perbuatan yang merusak stabilitas kepribadiannya dari aspek mental, fisik, dan sosial tersebut.

Konseptualisasi atau model komunikasi transaksional yang dipraktekkan dalam konseling Islam seyogyanya mampu memposisikan para calon konseli sebagai pihak yang benar-benar berkepentingan dengan proses konseling ini. Para konseli (*muhtasab*) mengikuti prosesi konseling dengan merdeka dan tanpa paksaan sedikitpun, dan antara konselor dan konseli tumbuh perasaan suka sama suka karena kedua pihak ini menganggap aktivitas konseling ini dapat memberikan aspek kenyamanan dan kepuasan untuk keduanya.

---

<sup>23</sup>Ahmad Mubarak, *Konseling Agama Teori dan Kasus*, (Jakarta: PT. Bina Rena Pariwisata, 2000), hal. 79.

<sup>24</sup>Hajir Tajiri, "Konseling Islam: Studi Terhadap Posisi dan Peta Keilmuan" dalam jurnal *Ilmu Dakwah: Academic Journal For Homeletic Studies*, Vol. 6 No. 2, Juli – Desember 2012, hal. 233.

Potensi model transaksional yang memiliki kelebihan memahami dan menafsirkan setiap perilaku verbal dan non verbal peserta komunikasi, mampu menumbuhkan sikap konselor (*muhtasib*) dari awal proses konseling telah memperlihatkan perilaku simetris di hadapan konseli. Sikap memperlihatkan derajat kesetaraan ini akan memberikan energi positif bagi para konseli dalam mempersepsikan dirinya. Mereka dari tahap proses konseling telah dibuat nyaman karena dihargai dan tidak dianggap sebagai pihak yang memiliki masalah dengan dirinya, orang lain dan lingkungan sosialnya.

### **E. Penutup**

Konseling Islami merupakan salah satu jenis bimbingan dan konseling yang dilakukan dengan mendasarkan pada ajaran Islam. Tujuannya adalah membantu individu yang sedang menghadapi masalah sehingga individu itu mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat. Hakekatnya, sifat layanan konseling merupakan bantuan yang diberikan secara tulus dan ikhlas disertai penuh dengan kasih sayang dan rasa empati sehingga konseli merasa sangat diperhatikan. Konseling Islam membatasi diri pada aktivitas memberikan bantuan secara spiritual-psikologis dalam normatifitas Islam terhadap sejumlah permasalahan individu yang berkaitan dengan karakter buruk, kepribadian yang menyimpang dari norma-norma agama, susila dan budaya, kebiasaan-kebiasaan negatif serta berbagai permasalahan kejiwaan lainnya.

Konseling Islam menghadapi kompleksitas permasalahan individual, khususnya yang menimpa umat Islam, sehingga butuh pendekatan interaksi yang benar-benar mampu memberikan solusi komunikatif tanpa sedikitpun meninggalkan persoalan pada individu tersebut. Konseptualisasi transaksional dalam komunikasi menjadi salah satu pilihan untuk meredakan konflik internal dan sosial manusia. Konsep atau model ini mampu berada pada posisi menguntungkan konseli sebagai pihak yang sangat berkepentingan dengan proses konseling.

Model komunikasi transaksional dalam konseling Islam ternyata mampu menjadikan konseli termotivasi untuk menerjemahkan dirinya sebagai sosok yang memiliki banyak kelebihan. Sikap optimis konseli muncul disebabkan model

transaksional dalam komunikasi antara konselor dan konseli terjadi sangat akran dan simetris, tidak ada pihak yang ditinggikan dan tidak ada juga yang merasa direndahkan martabanya.

## Daftar Bacaan

- Ahmad Mubarak. *Konseling Agama Teori dan Kasus*. Jakarta: PT. Bina Rena Pariwara. 2000.
- Deddy Mulyana, M.A., Ph.D. Prof. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Cet. Ke-8. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2005.
- . *Cultural And Communication: An Indonesian Scholar's Perspective*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2012.
- Gudnanto. “Peran Bimbingan Dan Konseling Islami Untuk Mencetak Generasi Emas Indonesia”. dalam *Jurnal Keguruan Ilmu Pendidikan*. Vol II. No. 2. Universitas Muria Kudus. 2014.
- Hafied Cangara. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Cet Ke 13. Jakarta: Rajawali Pers. 2012.
- . *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Indonesia Persada. 1998.
- Hajir Tajiri. “Konseling Islam: Studi Terhadap Posisi dan Peta Keilmuan” dalam jurnal *Ilmu Dakwah: Academic Journal For Homeletic Studies*. Vol. 6 No. 2. Juli – Desember 2012.
- Ibnu Hamad. M.Si. Prof. Dr. “Komunikasi Untuk Kehidupan” dalam Brent D. Ruben dan Lea P. Stewart. *Komunikasi dan Perilaku Manusia*. Edisi Kelima. Cet. Ke-3. Depok: RajaGrafindo Persada. 2017.
- Jubran Mas’ud. *Raid al Tullab*. Beirut: Dar al ‘ilm li al Malayin. 1967.
- Morissan. *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Cet. Ke-2. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group. 2014.
- Muhammad Ali al-Khouly. *Qamus al-Tarbiyah*. Libanon: Dar al ‘ilm li al Malayin. 1981.
- Saiful Akhyar Lubis. *Konseling Islami Kyai dan Pesantren*. Yogyakarta: eLSAQ Press. 2007.
- Syaiful Rohim, M.Si. Dr. H. *Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta. 2016.
- Toto Tasamara. *Komunikasi Dakwah*. Cet Ke 2. Jakarta: Gaya Media Pratama. 19971.
- Werner J. Severin dan James W. Tankard, Jr. *Teori Komunikasi: Sejarah, Metode, Dan Terapan Di Dalam Media Massa*. Terj. Sugeng Hariyanto. Edisi Ke-5. Cet. Ke-6. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group. 2014.
- Widjaja. H.A.W. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara. 1993.