

BAB III

DATA HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sajian Data

1. Profil Informan

a. Ibu Hj. Umiyatun selaku jama'ah dari RT 01

Hj. Umiyatun merupakan ibu RT 01. Beliau merupakan kordinator untuk jamaah RT 01. Dalam kesehariannya, beliau sebagai guru SMP Muhammadiyah Mataram. Hj. Umiyatun diambil sebagai responden dalam penelitian ini dikarenakan peran beliau sebagai coordinator jamaam Kamis Sore Masjid Miftahul Jannah untuk RT 01. Disamping itu, wawasan beliau yang luas dan pendidikan beliau yang tinggi (untuk kalangan Jamaah Kamis Sore).

b. Ibu Mujirah selaku jama'ah dari RT 02

Ibu Mujirah merupakan ibu RT 02. Beliau merupakan bagia kordinator untuk jamaah RT 02. Dalam kesehariannya, beliau sebagai ibu rumah tangga Ibu Mujirah dan diambil sebagai responden dalam penelitian ini dikarenakan peran beliau sebagai sie

c. Ibu Muntari selaku jama'ah dari RT 03

Ibu Muntari merupakan kordinator untuk jamaah RT 03. Dalam kesehariannya, beliau sebagai ibu rumah tangga. Ibu Muntari diambil sebagai responden dalam penelitian ini dikarenakan peran beliau sebagai coordinator jamaam Kamis Sore Masjid Miftahul Jannah untuk RT 03. Disamping itu, Ibu Muntari sebagai sesepuh ibu-ibu di kalangan RT 03, sehingga mengetahui secara detail karakter warga.

d. Ibu Sulastri selaku jama'ah dari RT 04

Ibu Sulastri merupakan ibu RT 04. Beliau merupakan kordinator untuk jamaah RT 04. Dalam kesehariannya, beliau sebagai guru SD. Ibu Sulastri diambil sebagai responden dalam penelitian ini dikarenakan peran beliau sebagai coordinator jamaam Kamis Sore Masjid Miftahul Jannah untuk RT 04. Disamping itu, beliau juga sering mengisi pengajian ibu-ibu di daerah RT 04.

e. Ibu Dalyani selaku jama'ah dari RT 05

Ibu Dalyani merupakan ibu RT 05. Beliau merupakan kordinator untuk jamaah RT 05. Dalam kesehariannya, beliau sebagai guru TK. Ibu Dalyani diambil sebagai responden dalam penelitian ini dikarenakan peran beliau sebagai coordinator jamaam Kamis Sore Masjid Miftahul Jannah untuk RT 05. Disamping itu,

2. Gaya Komunikasi Yang Dilakukan Ustadzah Pada Pengajian Kamis Sore Di Masjid Miftahul Jannah Dukuh Ii Gatak, Tamantirto, Kasihan, Bantul

Pengalaman hidup di dalam berinteraksi membuktikan betapa sulitnya hubungan antarmanusia. Tidak jarang orang mengerahkan sekian banyak tenaga hanya untuk menguraikan persoalan sepele. Dia menyisihkan sekian banyak waktu untuk menjelaskan maksud baik yang disalahpahami. Tidak menyapa pada saat bertemu, tidak tersenyum saat teman bergembira, tidak berkomentar saat teman berpakaian baru, dan sebagainya, yang boleh jadi dinilai sepele oleh satu pihak akan dapat mengakibatkan rentannya hubungan. Memang, hubungan antarmanusia sering diliputi oleh kabut, yang sering kali memicu lahirnya perselisihan dan aneka problem. Dengan berinteraksi dan berkomunikasi, maka dapat membentuk rasa saling pengertian, menumbuhkan persahabatan, memelihara kasih sayang, menyebarkan pengetahuan, dan melestarikan peradaban. Namun, komunikasi juga dapat menyuburkan perpecahan, menghidupkan permusuhan, menanamkan kebencian, merintangikan kemajuan, dan menghambat pemikiran. Tidak jarang, konflik sesama manusia terjadi akibat komunikasi yang kurang empatik. Kualitas hidup dan hubungan sesama manusia dapat ditingkatkan dengan memahami dan memperbaiki komunikasi yang dilakukan. Tidak sedikit orang menganggap bahwa

pada saat seseorang memasuki pengalaman bahwa proses komunikasi yang biasa ia lakukan rusak atau macet, maka ia akan menyadari bahwa komunikasi itu ternyata tidak mudah.

Kemampuan manusia dalam berkomunikasi secara empatik, kelihatannya mulai sirna dari individu-individu dalam masyarakat kontemporer. Akhir-akhir ini, kemampuan komunikasi empatik makin dibutuhkan untuk memperbaiki berbagai kegagalan komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok, komunikasi organisasi, komunikasi sosial ataupun komunikasi antarbudaya, yang tak jarang dalam kehidupan sehari-hari telah menyulut kesalahpahaman, sikap saling menghakimi, saling menyalahkan, bahkan memicu terjadinya konflik. Hal inilah yang digunakan Ustadzah Zamzamah dalam mengisi pengajian Kamis Sore di Masjid Miftahul Jannah, seperti hasil wawancara pada tanggal 25 Agustus 2011 yang berbunyi:

“kulo selalu belajar dan mencoba untuk sharring mas pada jama’ah dengan bahasa local dan sederhana, tidak pernah menggunakan bahasa ilmiah, sehingga ibu-ibu jama’ah dapat memahami apa-apa yang kulo sampaiakn dengan alam logika beliau”

Dari wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa Ustadzah Zamzamah dalam berdawah menggunakan bahasa Empati, maksudnya kemampuan bahasa atau kecakapan untuk mengidentifikasi atau memahami dengan cara seolah mengalami sendiri perasaan, pikiran,

seperti "berjalan dengan memakai sepatu orang lain" atau "memandang dunia melalui mata orang lain". Empati secara signifikan memengaruhi kualitas kehidupan pribadi dan profesional manusia, terutama aktivitas-aktivitas yang terkait dengan hubungan sosial. Empati memfasilitasi komunikasi, kerjasama, sikap menghormati, dan sifat kasih sayang. Empati memberikan kekuatan untuk mengubah kondisi-kondisi negatif ketika seseorang berusaha meningkatkan interaksi-interaksi dengan orang lain. Empati bukan sekadar komponen penting, tetapi juga merupakan komponen paling mendasar dari sebuah mindset berdaya tahan. Daniel Goleman menggambarkan empati sebagai sebuah ciri penting dari kecerdasan emosional dan itu dapat dipelajari. Empati tidak berarti bahwa seseorang setuju dengan orang lain, tetapi semata menunjukkan bahwa seseorang menghargai dan mendukung sudut pandang orang itu. Empati, menurut De Vito, memungkinkan Anda untuk memahami secara emosional dan intelektual mengenai sesuatu yang sedang dialami orang lain. Empati tidak akan terlalu bermakna jika Anda tidak mampu mengomunikasikan pemahaman empatik ini kembali kepada orang lain tersebut.

Seseorang lebih mudah untuk berempati terhadap orang-orang yang ide-idenya cocok dengannya dan bersikap kooperatif. Hal itu jauh lebih sulit untuk berempati pada saat seseorang bingung, marah, jengkel, atau kecewa pada orang lain. Pentingnya empati atau merasa

mengenai persepsi dan kemampuan dalam mendengarkan. Apapun tujuan yang hendak dicapai; keberhasilan pendidikan, sosial, atau profesi, bahkan untuk memelihara penghargaan diri seseorang, kemampuan mendengarkan sangat diperlukan.

Penyair sufistik Jalaluddin Rumi pernah berkata: "Karena untuk berbicara, orang harus lebih dulu mendengarkan, belajarliah bicara dengan mendengarkan". Ali kw. berkata: "Siapa yang paling baik mendengarkannya, dialah yang paling cepat memperoleh manfaat".

Dalam berkomunikasi, manusia sering mengalami atau menyaksikan orang-orang yang sepertinya mendengarkan, tetapi hakikatnya tidak mendengarkan. Menurut hasil penelitian, banyak terjadi kesalahpahaman, pertengkaran, atau kegagalan karena salah mendengarkan. Karena itu, perlu membiasakan untuk melatih pendengaran. Ada beberapa teknik mendengar yang baik: Pertama, belajar mendengarkan pembicaraan yang tidak menyenangkan hati. Mendengarkan pembicaraan yang menyenangkan hati itu mudah, tidak perlu dilatih. Misalnya, kalau datang seseorang, kemudian memujimuji, telinga langsung mendengarkan dengan baik, tetapi ketika seseorang datang dan memberi nasihat atau mengingatkan perbuatan yang salah, maka telinga segera menjadi disfungsional (kurang berfungsi). Dengan demikian, latihan pertama untuk melatih pendengaran ialah belajar

Kedua, belajar mendengarkan orang yang membicarakan tentang dirinya sendiri. Kalau ada orang yang membicarakan dirinya, itu kadang tidak menarik, tetapi menarik bagi orang yang berbicara. Oleh karena itu, perlu dihargai. Ketika mendengarkan secara aktif, berusaha memahami dan menyokong hal yang sedang dikomunikasikan orang lain. Sokongan tidak berarti kesepakatan, melainkan memahami tanpa meremehkan. Empati berarti mempunyai kesanggupan dapat meneliti dengan baik kesulitan-kesulitan yang dialami orang lain.

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. Respon yang tepat juga menjadi kunci komunikasi empatik, maka berikanlah respon seperti baru pertama kali mendengarkan topik pembicaraan. 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.

Selain itu, Ustadzah Zamzamah dalam berdawah selalu tidak

Penasehat Takmir Masjid Bapak Sabariman pada tanggal 27 Agustus 2011 yang berbunyi:

“Ustadzah Zamzamah niku tidak pernah menyinggung Muhammadiyah, Nahdhatul Ulama' lan liya-liyane, Ustadzah selalu menjawab persoalan agama dari berbagai aspek dan sudut panjang, sehingga jawaban beliau banyak disenangi jama'ah”

Berdasarkan wawancara tersebut dapat di katakan bahwa Ustadzah Zamzamah dalam komunikasi berjalan efektif dan menerapkan prinsip komunikasi empatik, yaitu: Pertama, prinsip adalah keseluruhan, bukan sebagian. Tiga orang buta sedang berdiri mengelilingi seekor gajah dan mencoba memberikan gambaran mengenai Sang Gajah. Orang buta pertama yang memegang ekor gajah mengatakan gajah itu kurus dan panjang. Orang buta kedua yang memegang telinga gajah mengatakan gajah itu berkulit tipis dan lentur. Orang buta ketiga yang memegang perut kaki gajah mengatakan gajah itu berkulit keras, dan berbentuk bulat. Kejadian itu harus dimaknai sebagai keseluruhan, bukan dipisah-pisah.

Kedua, moral. Cobalah terlebih dahulu mencari informasi yang selengkap-lengkapnyanya sebelum memberikan komentar. Jika hanya memiliki sepenggal informasi, maka jangan langsung membentuk opini dan menyatakan pendapat berdasarkan informasi yang belum lengkap tersebut. Untuk masalah ini, yang perlu dilakukan adalah melengkapi

terlibat, sebelum mengambil keputusan dan mengkomunikasikan keputusan yang kita ambil. Cara lain adalah aktif mencari informasi tambahan yang diperlukan sehingga mendapat gambaran yang lebih lengkap terhadap sesuatu yang akan kita komunikasikan.

Ketiga, berusaha mengerti, baru dimengerti. Seorang manager pemasaran produk elektronik berteknologi tinggi sedang menawarkan produknya kepada calon pelanggan. Supaya terkesan canggih, dalam menjelaskan spesifikasi produk yang ditawarkan, manajer menggunakan istilah-istilah teknis yang berhubungan dengan produk elektronik tersebut. Dia juga langsung menjelaskan pilihan unggulan dari produk ini serta mendemokan penggunaan produk tersebut. Namun demikian, karena bahasa yang digunakan terlalu canggih bagi calon pembeli, serta produk yang didemokan ternyata bukan produk yang dibutuhkan calon pembeli, maka bisa dibayangkan hal yang terjadi kemudian: calon pelanggan tidak mau membeli produk yang ditawarkan.

Dengan mengerti duduk permasalahan yang sebenarnya, serta mengerti lawan bicara, akan lebih mudah bagi memahami sesuatu yang dikomunikasikan orang tersebut, dan akan lebih mudah pula bagi untuk memberikan pendapat, masukan yang mudah dimengerti lawan bicara. Dalam kasus di atas, jika manajer terlebih dahulu mencoba mengerti calon pembeli (apakah calon pembeli cukup paham dengan istilah

mengkomunikasikan produk yang akan dijualnya bisa menggunakan bahasa yang lebih mudah dipahami, dan memulai dengan pendekatan solusi bagi calon pembeli, bukannya solusi yang diasumsikan dibutuhkan oleh calon pembeli tersebut.

Keempat, diagnosa sebelum respon. Di sini, moral yang dapat dipelajari dari anekdot ini adalah, sebelum memberikan pendapat, masukan atau jawaban, diagnosis terlebih dahulu secara teliti permasalahan yang dihadapi lawan bicara. Setelah menemukan akar permasalahannya, akan lebih mudah untuk membantu memberikan jawaban, solusi ataupun masukan yang diperlukan lawan bicara.

Kelima, keyakinan. Pada dasarnya, manusia akan cenderung lebih percaya kepada orang yang memiliki dan menunjukkan keyakinan diri tinggi. Dengan demikian, jika berkomunikasi, pastikan hal yang dikomunikasikan benar-benar dikuasai dengan baik, dan benar-benar diyakini kebenarannya. Jika sudah yakin, maka akan lebih mudah untuk meyakinkan orang lain. John Maxwell-dalam buku Mengembangkan Kepemimpinan di Sekeliling Anda mengatakan pentingnya lebih memfokuskan perhatian pada orang yang diajak berkomunikasi, bukannya pada diri sendiri. Dengan memberikan fokus perhatian kepada orang lain, maka mereka akan merasa dipedulikan. Kalau orang merasakan memang memberikan perhatian, kepedulian, dan rasa hormat kepada mereka ketika berbicara ataupun menyampaikan

penuh perhatian sesuatu yang dikomunikasikan kepada mereka. Dengan memfokuskan perhatian kepada orang lain, manusia bisa lebih mudah memahami lawan bicaranya (apa keinginan mereka, apa permasalahan mereka, apa yang mereka perlukan dari kita). Jika telah dipahami mereka, tentunya bias dikomunikasikan hal yang kiranya dapat menarik perhatian mereka, dan sesuatu yang kiranya mau mereka terima, beli, ataupun dukung.

Keenam, kontak mata. Kontak mata merupakan bagian yang penting dalam berkomunikasi. Dengan melibatkan kontak mata dengan orang yang diajak bicara, hal ini memberi kesan dan pesan kepada orang tersebut bahwa sungguh-sungguh terhadap sesuatu yang dikomunikasikan. Kesungguhan ini akan mendorong lawan bicara memperhatikan dengan seksama apapun yang komunikasikan. Mereka juga lebih percaya karena kesungguhan yang diperlihatkan sehingga akan lebih mudah bagi mereka memberikan dukungan ataupun memberikan jawaban "Ya", atau melakukan apapun yang dianjurkan kepada mereka.

Ketujuh, senyuman. Senyuman, menurut Maxwell, memang merupakan senjata yang paling ampuh yang dapat digunakan untuk membuka komunikasi. Senyuman yang tulus dan hangat dapat mengatasi berbagai hambatan dalam komunikasi (misalnya: ketegangan, kecurigaan, kemarahan, kecemburuan). Senyuman

berkomunikasi. Jika lawan bicara merasa memang "suka" berkomunikasi dengannya, maka akan lebih mudah bagi orang tersebut menerima masukan, pendapat, ataupun solusi yang kepadanya.

Kedelapan, saling menyukai. Nasihat yang cenderung diterima; musuh atau kawan. Pendapat siapa yang cenderung lebih didukung: orang yang tidak kenal sama sekali atau orang yang sudah sangat kenal dengan baik, pembicaraan siapa yang lebih cenderung dipercaya: orang yang dihormati dan menghormati kita atau orang yang membenci? Intinya, komunikasi akan efektif, jika orang-orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut saling menyukai. John C. Maxwell juga memiliki pendapat yang sama. Maxwell berpendapat menyukai orang lain yang diajak berkomunikasi merupakan awal kemampuan berkomunikasi yang efektif. Jika berjumpa dengan seseorang dan reaksinya bermusuhan, afek (emosi) yang akan ditimbulkan pada diri kita adalah marah, sedangkan jika reaksi awalnya menghargai dan menyenangkan, --dan emosi yang ditimbulkan adalah positif. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa ketika menjumpai seseorang yang disukai, dia terlihat sebagai orang yang menarik. Hal ini karena aspek terpenting dari perasaan menyenangkan adalah harapan yang memperkuat perasaan terhadapnya. Komunikasi baru dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan. Dapat dinyatakan pula bahwa komunikasi akan lebih efektif bila para

komunikasi empatik adalah seorang yang sanggup menumbuhkan dan memperkuat rasa harga diri komunikan. Kata-kata kunci yang bisa dijadikan pedoman dalam komunikasi empatik adalah memahami, kepedulian, penghargaan, dan perhatian terhadap orang lain.

1. **Tanggapan jamaah pengajian Kamis Sore di Masjid Miftahul Jannah Dukuh II Gatak, Tamantirto, Kasihan, Bantul tentang gaya komunikasi yang dilakukan oleh ustazah Zamzamah**

Hasil wawancara dengan jama'ah pengajian Kamis Sore di Masjid Miftahul Jannah dengan Ibu Sri pada tanggal 30 Agustus 2011 mengatakan:

“Wah mas, kalo yang ngisi pengajian niku bu Zamzamah neng ati tentrem rasane mas, bedo kaliyan usdaz-ustadz kiyane mas, bu Zam niku nek ngasih jawaban enak padahal kulo kadang bertentangan kalih piyambak e, tapi kulo nrimo penjelasanipun mas, soale mboten guruni lan mahamake mas”

Wawancara di atas secara garis besar bahwa Ustadzah Zamzamah merupakan penceramah favorite karena dalam menjelaskan pertanyaan jama'ah dengan mudah dan tidak menggurui. Hal ini berarti bahwa Ustadzah zamzamah selalu hati-hati dalam menyampaikan agar tidak terjadi kesalahpahaman. Sebagaimana kesalahpahaman tentang makna dakwah akan mengakibatkan kesalahan langkah dalam operasional dakwah, demikian juga materi dakwah maupun metode yang tidak tepat justru akan mengakibatkan pemahaman dan persepsi yang keliru tentang Islam itu

sendiri yang pada mulanya dimulai dari kenyataan dakwah yang hanya bersifat rutinitas dan artifisial yang tanpa memberikan pengaruh apa-apa. Padahal, tujuan dakwah adalah untuk mengubah masyarakat ke arah kehidupan yang lebih baik, lebih Islami, lebih sejahtera lahiriah maupun batiniah.

Tujuan dakwah demikian tampak sesuai dengan definisi komunikasi persuasif, yakni adanya perubahan situasi orang lain. Perubahan dimaksud bukan hanya sekadar perubahan yang bersifat sementara, melainkan perubahan yang mendasar berdasarkan kesadaran dan keyakinan. Sebagaimana diketahui bahwa komunikasi persuasif adalah proses komunikasi untuk mempengaruhi pendapat, sikap dan tindakan orang dengan menggunakan manipulasi psikologis sehingga orang tersebut bertindak seperti atas kehendaknya sendiri. Pengertian demikian senada dengan pengertian yang dikemukakan oleh K. Anderson, yang mendefinisikan komunikasi persuasif sebagai perilaku komunikasi yang mempunyai tujuan mengubah keyakinan, sikap atau perilaku individu atau kelompok lain melalui transmisi beberapa pesan. Definisi yang hampir serupa dikemukakan oleh R. Bostrom bahwa komunikasi persuasif adalah perilaku komunikasi yang bertujuan mengubah, memodifikasi atau membentuk respon (sikap atau perilaku) dari penerima. Tujuan demikian hanya dapat dicapai manakala seorang da'i mampu menyampaikan

Tujuan komunikasi persuasif secara bertingkat ada dua yaitu: pertama, mengubah atau menguatkan keyakinan (*believe*) dan sikap (*attitude*) audiens, dan kedua, mendorong audiens melakukan sesuatu/ memiliki tingkah-laku (*behaviour*) tertentu yang diharapkan. Ada empat prinsip dasar dalam komunikasi persuasif yang dapat menentukan efektivitas dan keberhasilan komunikasinya, yakni sebagai berikut:

1. Prinsip Pemaparan yang Selektif (*The Selective Exposure Principle*)

Prinsip ini menyatakan bahwa pada dasarnya audiens akan mengikuti hukum pemaparan selektif (*the law of selective exposure*), yang menegaskan bahwa audiens (pendengar) akan secara aktif mencari informasi yang sesuai dan mendukung opini, keyakinan, nilai, keputusan dan perilaku mereka, dan sebaliknya audiens akan menolak atau menghindari informasi-informasi yang berlawanan dengan opini, kepercayaan, sikap, nilai, dan perilaku mereka.

2. Prinsip Partisipasi Audiens (*The Audience Participation Principle*)

- Prinsip ini menyatakan bahwa daya persuasif suatu komunikasi akan semakin besar manakala audiens berpartisipasi secara aktif dalam proses komunikasi tersebut. Bentuk partisipasi bisa dalam berbagai bentuk dan aktivitas, seperti dalam menentukan tema, dalam presentasi, membuat slogan, dan lain-lain.

3. Prinsip Suntikan (*The Inoculation Principle*)

Audiens telah memiliki pendapat dan keyakinan tertentu, maka

pembenaran dan dukungan atas keyakinan dan pengetahuan yang dimiliki audiens.

4. Prinsip Perubahan yang Besar (*The Magnitude of Change Principle*)

Prinsip ini menyatakan bahwa semakin besar, semakin cepat dan semakin penting perubahan yang ingin dicapai, maka seorang da'i mempunyai tugas dan kerja yang lebih besar, serta komunikasi yang dilakukan membutuhkan perjuangan yang lebih besar pula.

Setelah semua komponen dalam komunikasi persuasif terpenuhi, terakhir dilakukan evaluasi terhadap dakwah yang dilakukan dengan menimbang dan mengukur efektivitas dan keberhasilan dakwah yang dilakukan dengan mengenali ciri-cirinya. Ada lima tanda bahwa dakwah seseorang dapat dinilai efektif, yaitu, pertama, melahirkan pengertian, apa yang disampaikan dimengerti oleh yang menerima. Kedua, menimbulkan kesenangan, orang yang menerima pesan dakwah merasa bahwa seruan dakwah yang disampaikan da'i menimbulkan rasa senang, sejuk, dan menghibur, tidak memuakkan dan menyakitkan. Ketiga, menimbulkan pengaruh pada sikap mad'u. Maksudnya, ajakan dan seruan da'i dapat mempengaruhi sikap mad'u dalam masalah-masalah tertentu, misalnya, dari sikap stereotip terhadap ajaran Islam tentang wanita menjadi sikap ingin mengetahui ajaran yang sebenarnya. Keempat, menimbulkan hubungan yang makin baik. Maksudnya, semakin komunikatif interaksi dengan mad'u, baik melalui ceramah, konsultasi, ber-muamalah atau pergaulan biasa membuat

membutuhkan. Kelima, menimbulkan tindakan. Maksudnya, dengan dakwah yang terus-menerus dilakukan mad'u kemudian terdorong bukan hanya dalam mengubah sikap, tetapi sampai pada mau melakukan apa yang dianjurkan oleh da'i.

B. Pembahasan

Pola Komunikasi Dakwah Ustadzah Zamzamah dalam Membina Kehidupan Beragama Jamaahnya di Di Masjid Miftahul Jannah Dukuh II Gatak, Tamantirto Kasihan Bantul

1. Karakteristik Komunikator Dakwah/ Gaya Komunikator

Karakteristik komunikator dakwah merupakan suatu wujud dari kepribadian komunikatornya yang tampak pada gaya bicarannya. Melalui pendalaman situasi dan kondisi psikologis figur dapat dicermati adanya kekuatan komunikasinya.

a. Faktor Psikologis

1). *Self Presentation*

Komunikasi dakwah Ustadzah Zamzamah membina sikap kehidupan beragama yang dipandang positif dan konstruktif. Langkah itu dilaksanakan dengan memberikan berbagai informasi yang dipandang penting dan dengan mengacu kepada sumber-sumber literatur, baik klasik maupun kontemporer. Setiap pendapat bisa diacu sepanjang ada sumber rujukannya. Pendapat yang tidak didasarkan kepada

Umat dipandu dan diberdayakan, sehingga tercipta saling pemahaman dan persaudaraan sesama umat Islam, dan manusia umumnya.

Ustadzah Zamzamah memandang bahwa komunikasi dakwah adalah “mengajak kepada jalan Tuhan dengan memahami, menghayati, dan mengamalkan ajaran Islam secara bijak.”.Ayat tentang ‘amar ma’ruf dan nahyi munkar’ (QS 3: 110) diterapkan sebagai salah satu prinsip dakwah yang diimplementasikan dalam setiap langkah dakwahnya. Komunikasi dakwah Ustadzah Zamzamah dilandasi oleh jiwa mengajak orang kepada kebaikan dan melarang dari kemunkaran yang dilaksanakan dengan cara yang bijak (QS 16: 125) pula. Terutama mengajak melalui pembinaan berpikir. Pemikiran di tata, dan perbuatan mengikutinya.

2). *Self Monitoring*

Sifat pribadi Ustadzah Zamzamah adalah spontan dan suka bicara terbuka (transparan) dalam memberikan respon terhadap permasalahan yang ada. Ustadzah Zamzamah kurang suka basa-basi dan berpikir melingkar, tetapi langsung fokus dan tujuan yang ingin dicapainya. Meskipun sangat sibuk, namun dalam hal ceramah dipersiapkan dengan membaca kitab- kitab malam Kamis sore sepulang dari luar kota, atau

tidak bisa memberi pengajian tanpa membaca kitab terlebih dahulu,” demikian akunya. Terkadang mencari ayat tertentu dalam Al-Quran yang dibukanya langsung. Jadi, sifat pengajiannya ini agak santai, tidak terlalu formal, namun tetap berbobot. Salah satu ciri khasnya saat memberi ceramah adalah memakai busaha yang sangat sederhana. Untuk pengajian Kamis sore, dia mengusahakan untuk mengisinya sendiri, sesibuk apa pun dirinya. “Karena dari situlah saya bisa mememory kan bahan-bahan yang sudah dibaca itu, yaitu ketika sudah disampaikan kepada jamaah. Jadi, sebenarnya jamaah telah membantu saya untuk mengingat-ingat”, akunya.

3). *Introvert dan Extrovert*

Saat berceramah, Ustadzah Zamzamah mengambil satu tema yang menjadi semangat perjuangannya. Tema besar itu merupakan ‘ideologi’ perjuangannya yang kemudian dijabarkan dalam topik-topik khusus yang diberikan penjelasan dan pemaparannya secara mendalam. Keluasan ilmu dan pikirannya menjadi satu daya tarik dan kekuatannya dalam berpidato. Apa yang sudah pernah ditulis atau dibaca olehnya, sulit dilupakan, dan itulah yang menjadi energinya yang mengalir terus dalam pidatonya (pengajian).

Penghargaan terhadap kebebasan berpendapat sangat

hanya di counter secara verbal. Untuk bertindak lebih jauh, secara moral, dia tidak boleh. Dia tetap memihak kepada hak sipil. Meski suatu paham dianggap salah, namun ia tetap berhak untuk hidup di tengah-tengah masyarakat, jika ada warga yang mau mengambilnya sebagai pahamnya itu (juga) kebebasannya. Ustadzah Zamzamah juga selalu membuka diri dan bercerita tentang pengalamannya.

4). *Dominan/Ketundukan*

Meski sudah berjalan kama kiprah dakwah, sosial dan pendidikan membina kader-kader Muslim generasi muda Muslim, dia tidak mendominasi pembicaraan di mimbar. Tidak merasa yang paling berjasa. Ini dibuktikan dari beberapa kali dia minta ditunjukkan surah dan ayat Al-Quran tertentu saat beliau sedang bicara, karena boleh jadi dia lupa. Di samping itu, dia memberi kesempatan jemaah untuk bertanya. Bahkan - kalau ada pertanyaan yang tidak pas dia meluruskannya.

b. Faktor Sosio Demografis

1). Hubungan Status Kekuatan

Saat berbicara, Ustadzah Zamzamah melihat kepada jemaah, namun tidak cukup lama karena pada saat yang hampir bersamaan dia melihat ke bawah, ke mimbar yang tersimpan

lita. A. k. s. n. d. i. b. e. r. a. s. Di samping itu, Ustadzah

Zamzamah juga membawa HP-nya guna melihat ayat-ayat Al-Quran yang diperlukan karena sudah di-install dalam HP-nya.

Dalam memasyarakatkan pemikiran-beragama jeamaahnya, sehingga dapat berjalan dengan baik sesuai dengan ajaran pemikirannya, Ustadzah Zamzamah tidak bergerak sendiri, seringkali dia bekerjasama dengan tokoh-tokoh lain dan atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

2). Suku/Ras

Dalam ceramahnya selalu menggunakan istilah Jawa halus, namun terkadang peribahasa Jawa mengalir dengan lancar, tanpa dipikir ulang. Karakter Ki Jawa halus dalam pikiran Ustadzah Zamzamah tampak pada istilah-istilah yang banyak dipergunakan, seperti membela rakyat kecil, dengan pernyataan ilustratifnya

3). Kebahasaan Penggunaan Kalimat

Bahasa Ustadzah Zamzamah memesona, karena indah. Dari bahasa lisannya itu sendiri bisa menjadi kalimat-kalimat yang efektif, bahasanya baku. Tanpa disertai dengan editor pun bahasanya bisa diturunkan ke dalam bahasa tulis (untuk media cetak).

4). Gaya Bicara

Dalam pengajian, Ustadzah Zamzamah memiliki tempo

itu bisa lebih cepat lagi saat membacakan bait-bait puisi (maqtal- maqtal). Wajah yang terkesan keras selalu tampak di raut mukanya, sebagai bagian dari masa lalunya yang cadas, karena jauh dari orang tuanya yang berjuang menegakkan syariah Islam. Suaranya tidak lembut, namun tidak pula kasar. Gaya bicaranya bersemangat, sehingga terdengar oleh jamaah yang duduk di saf belakang. Bicaranya antusias, tidak lembek. Ritme suaranya khas dan cengok-nya berbeda dengan logat Jawa halus pada umumnya.

c. Pembinaan Kehidupan Beragama Jamaah Melalui Komunikasi Dakwahnya

Ustadzah Zamzamah membina bidang kehidupan agama. Itulah yang menjadi bidang-bidang yang digelutinya. Bidang-bidang itu adalah: (1) Akhlak Muslim dan ukhuwwah Islamiyyah; (2) Berpikir kritis dan kesadaran akan pentingnya pendayagunaan rasio dalam pencarian kebenaran; (3) Ibadah dan amal shaleh sebagai landasan kehidupan Muslim; dan (4) Makna kebahagiaan hidup beragama.

d. Pesan-Pesan Komunikasi Dakwahnya

Ada tema pada ceramah Ustadzah Zamzamah, meliputi: (1) Pembinaan akhlak, persaudaraan inklusif, dan pluralisme; (2)

(3) Psikologi agama dan

e. Pandangannya terhadap Jamaahnya

Suara jamaah sangat dihargai dan dipertimbangkan olehnya. Karena mereka dipandang kritis, dalam artian bahwa materi yang telah disampaikan dipahami oleh jamaah dan mereka memberi feedback atas berbagai persoalan yang disampaikan olehnya yang beberapa di antaranya diberikan pertanyaan-pertanyaan yang relevan-aktual. Ustadzah Zamzamah menyadari tentang pentingnya jamaah. Melalui jamaah terdiseminasi informasi dan pemikirannya. Mereka datang dari jauh untuk memperoleh tambahan ilmu yang dipandang dapat meningkatkan kualitas keberagamaan mereka. Sejak semula, dia menyambut setiap orang yang datang ke pengajiannya. Tanpa jamaah, pengajian tidak akan semarak dan tidak mengembangkan jejaring sosialnya. Secara umum, Ustadzah Zamzamah sadar betul akan posisi jamaah.

f. Pola Komunikasi Dakwah Ustadzah Zamzamah

Ustadzah Zamzamah menyampaikan tema-tema tertentu secara rutin ke jamaahnya. Aktivitas pengajian berjalan setiap Kamis sore, bulan, dan semester. Setelah dibaca paragraf demi paragraf; menerjemahkannya, diberi syarah (penjelasan), dan ada juga bila dia tidak setuju komentarnya (impromptu). Dalam membina

dengan cara memberikan renungan agama. Oleh karena itu, penggunaan kitab standar menjadi referensinya. Ini memudahkan untuk memberikan penjelasan bagi yang hendak bertanya atau mendalaminya, karena ada sandarannya.

g. Faktor yang Membentuk Pola Komunikasi

Tiga faktor yang penulis cermati telah memberikan kontribusi bagi terbentuknya pola komunikasi dakwahnya, yaitu: (1) perjalanan hidup; (2) kapasitas pribadi dan (2) tujuan pembinaan komunikasi dakwahnya.

h. Karakteristik Komunikator Dakwah

Dalam bagian terakhir ini penulis menganalisis pola komunikasi dakwah pada Ustadzah Zamzamah. Suatu telaah yang mendalam mampu menguraikan anatomi komunikasi dakwah ini. Analisis komunikator dakwah dari konsep dan data yang diperoleh melahirkan pendedahan substantif.

i. Kekuatan

1). Etos. Baik Ustadzah Zamzamah maupun Ustadzah Zamzamah memiliki etos yang tinggi, dan memerhatikan perilaku mereka agar tetap terpenuhinya good moral character. Ustadzah Zamzamah ini bertanggung jawab atas pernyataannya di pengajiannya.

2). Pada aspek karakteristik komunikator Ustadzah Zamzamah figur

dan kekuatan karena memimpin organisasi sosial-dakwah. Kiprah untuk mengangkat dakwah menawarkan kreasi-inovatif. Pada aspek sosio demografisnya, latar belakang kultur Ustadzah Zamzamahnya Jawa halus.

- 3). Faktor kebahasaan. Cara bicara dan gaya bahasa Ustadzah Zamzamahnya, bergaya improvisasi bahasa verbal dan nonverbal yang intens. Dialek Jawa halus juga tampak di sela-sela pembicaraan Ustadzah Zamzamah.
- 4). Ustadzah Zamzamah memaknai ceramah pada pengajian (komunikasi dakwah) sebagai penyebarluasan nilai-nilai agama dengan memberikan bukti-bukti yang disebut sebagai 'epideiktik.'
- 5). Isi pesan komunikasi dakwah Ustadzah Zamzamah bertema akhlak, dan sampai batas tertentu menghindarkan fiqih.
- 6). Struktur ceramahnya; pada pengajian utamanya di komunitas Di Masjid Miftahul Jannah Dukuh II Gatak, Tamantirto Kasihan-Bantul (Kamis sore), dimulai dengan tahmid, syadatain, sholawat kepada Nabi Saw, pembacaan ayat Al-Quran dan Hadis Nabi Saw., uraian dan penjelasan, tanpa kesimpulan, doa, dan penutup. Namun, sebelum menutup Ustadzah Zamzamah memberi kesempatan untuk bertanya (secara tertulis).
- 7). Konteks waktu bagi komunikasi publik (public speaking)-nya

beliau di tengah jamaah memiliki makna tersendiri bagi jamaahnya dan lembaganya.

8). Ustadzah Zamzamah menyantuni orang-orang lemah.

9). Retorika dakwah Ustadzah Zamzamahnya sama-sama

.....