



KOMUNIKASI ORGANISASI DAN MANAJEMEN RELASI DALAM PERSPEKTIF HADIS

**Istiqomah¹, Kurnia Syifa'ul Husnah², Fahmi Riady³, Suraijiah⁴,
Rusdiana⁵**

Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri
Antarasi Banjarmasin ¹⁻⁵

Email: istiqomahsyamsi@gmail.com¹, kurniasyiffa06@gmail.com²,
fahmiriady@uni-antasari.ac.id³, suraijiah@gmail.com⁴,
rusdianahusaini21@gmail.com⁵

ABSTRACT

This study aims to analyze organizational communication and relationship management from the perspective of hadith and their relevance to the effectiveness of modern organizations. Organizational communication is an important element in the process of delivering information, coordinating work, making decisions, and building harmonious relationships among organizational members. Meanwhile, relationship management plays a role in establishing, maintaining, and strengthening relationships between organizations and both internal and external stakeholders. This study uses a qualitative descriptive method with a library research approach by examining various scientific literature, books, journals, and hadiths related to communication ethics and social relations in Islam. The results show that organizational communication from the perspective of hadith emphasizes the values of honesty (sidq), speaking good words or remaining silent, verification of information (tabayyun), mutual respect, and deliberation in decision-making. Relationship management in Islam is built upon the principles of brotherhood (ukhuwah), trustworthiness (amanah), cooperation, and maintaining good social relationships. The implementation of these hadith values can create effective communication, increase trust, minimize conflicts, and support the achievement of organizational goals optimally. Therefore, organizational communication and relationship management from the perspective of hadith have an important contribution in creating professional organizations that are also grounded in Islamic values.

Keywords : *organizational communication, relationship management, hadith, communication ethics, Islamic organization*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi organisasi dan manajemen relasi dalam perspektif hadis serta relevansinya terhadap efektivitas organisasi modern. Komunikasi organisasi merupakan elemen penting dalam proses penyampaian informasi, koordinasi kerja, pengambilan keputusan, serta pembentukan hubungan harmonis antaranggota organisasi. Di sisi lain, manajemen relasi berperan dalam membangun, memelihara, dan memperkuat hubungan antara organisasi dengan pihak internal maupun eksternal. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi pustaka (*library research*) melalui pengkajian berbagai literatur ilmiah, buku, jurnal, serta hadis-hadis yang berkaitan dengan etika komunikasi dan hubungan sosial dalam Islam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi dalam perspektif hadis menekankan nilai kejujuran (*ṣidq*), berkata baik atau diam, tabayyun, sikap saling menghormati, serta musyawarah dalam pengambilan keputusan. Sementara itu, manajemen relasi dalam Islam dibangun atas prinsip ukhuwah, amanah, kerja sama, dan menjaga hubungan baik antarsesama. Implementasi nilai-nilai hadis tersebut dapat menciptakan komunikasi yang efektif, meningkatkan kepercayaan, meminimalkan konflik, serta mendukung tercapainya tujuan organisasi secara optimal. Dengan demikian, komunikasi organisasi dan manajemen relasi dalam perspektif hadis memiliki kontribusi penting dalam menciptakan organisasi yang profesional sekaligus berlandaskan nilai-nilai Islam.

Kata Kunci : komunikasi organisasi, manajemen relasi, hadis, etika komunikasi, organisasi Islam

PENDAHULUAN

Dalam Islam, komunikasi dan hubungan sosial merupakan aspek penting dalam kehidupan individu maupun organisasi Islam, karena keduanya berpengaruh terhadap terciptanya kerja sama, keharmonisan, dan pencapaian tujuan bersama. Ajaran Islam melalui hadis-hadis Nabi Muhammad memberikan pedoman mengenai etika berkomunikasi, menjaga hubungan baik, kejujuran, musyawarah, serta tanggung jawab dalam berinteraksi dengan orang lain. Oleh karena itu, kajian mengenai komunikasi organisasi dan manajemen relasi dalam perspektif hadis menjadi penting untuk memahami bagaimana nilai-nilai Islam dapat diterapkan dalam membangun komunikasi yang efektif dan hubungan yang harmonis dalam lingkungan organisasi modern. Menurut Stephen P. Robbins, komunikasi memiliki peran vital dalam mengoordinasikan aktivitas kerja dan memastikan setiap anggota organisasi memahami tugas serta tanggung jawabnya.¹

إِنَّ الْعَبْدَ لَيَتَكَلَّمُ بِالْكَلِمَةِ، مَا يَتَّبِعُ فِيهَا، يَزُلُّ بِهَا فِي النَّارِ أَبْعَدَ مِمَّا بَيْنَ الْمَشْرِقِ

"Sesungguhnya seorang hamba mengucapkan kalimat tanpa diteliti terlebih dahulu,

¹ Robbins, S. P. (2003). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.

dan karenanya dia terlempar ke neraka sejauh antara jarak ke timur." (HR. Bukhari no. 6477 dan Muslim no. 2988)²

Dalam sebuah organisasi Islam, komunikasi tidak hanya terjadi secara formal, tetapi juga informal. Komunikasi formal biasanya mengikuti struktur organisasi, seperti komunikasi antara atasan dan bawahan, sedangkan komunikasi informal terjadi secara spontan di antara anggota organisasi. Kedua bentuk komunikasi ini memiliki peran yang sama penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan produktif. R. Wayne Pace dan Don F. Faules menyatakan bahwa komunikasi organisasi mencakup proses penciptaan dan pertukaran pesan dalam jaringan hubungan yang saling bergantung untuk mengatasi ketidakpastian lingkungan.³ Rasulullah SAW bersabda: "*Barangsiapa beriman kepada Allah dan Hari Akhir, hendaklah ia menjaga hubungan baik dengan kerabatnya.*" (HR. Bukhari dan Muslim).⁴

Selain komunikasi, manajemen relasi juga menjadi aspek penting dalam keberhasilan organisasi. Manajemen relasi berkaitan dengan bagaimana organisasi membangun, memelihara, dan mengembangkan hubungan yang baik antar individu maupun kelompok. Hubungan yang harmonis akan meningkatkan kerja sama, kepercayaan, serta kinerja tim secara keseluruhan. Menurut Philip Kotler, manajemen relasi berfokus pada upaya membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara organisasi dan pihak-pihak terkait.⁵

Namun, dalam praktiknya masih banyak organisasi Islam yang mengalami hambatan dalam komunikasi dan pengelolaan relasi, seperti kesalahpahaman, kurangnya keterbukaan, serta minimnya kepercayaan antar anggota. Hal ini dapat berdampak negatif terhadap kinerja organisasi, bahkan menimbulkan konflik internal. Oleh karena itu, pemahaman yang baik mengenai komunikasi organisasi Islam dan manajemen relasi sangat diperlukan agar organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien. Rasulullah SAW mengibaratkan hubungan antar mukmin seperti sebuah bangunan yang saling menguatkan. Beliau bersabda "*Orang mukmin dengan mukmin lainnya seperti satu bangunan yang tersusun rapi, sebagiannya menguatkan sebagian yang lain*". (HR. Bukhari dan Muslim no. 4684)⁶ atau dalam hadis yang lain disebutkan bahwasanya Rasulullah SAW bersabda:

مَثَلُ الْمُؤْمِنِينَ فِي تَوَادُّهِمْ وَتَرَاحُمِهِمْ وَتَعَاطُفِهِمْ مَثَلُ الْجَسَدِ إِذَا اشْتَكَى مِنْهُ عُضْوٌ تَدَاعَى لَهُ سَائِرُ الْجَسَدِ
بِالسَّهْرِ وَالْحَمَى

"Perumpamaan orang-orang mukmin dalam hal saling mencintai, menyayangi, dan

² Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 1115.

³ Pace, R. W., & Faules, D. F. (2006). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

⁴ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 1040-41.

⁵ Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Pearson Education.

⁶ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 970.

mengasihi bagaikan satu tubuh. Apabila ada salah satu anggota tubuh yang sakit, maka seluruh tubuhnya akan ikut terjaga dan panas (turut merasakan sakitnya)." (HR. Muslim No. 2586 dan Bukhari No. 6011)⁷

Rasulullah SAW melalui hadis-hadisnya banyak sekali memberikan contoh bagaimana beliau berkomunikasi dan berperilaku, baik dalam keseharian maupun dalam bermasyarakat atau berorganisasi bahkan bernegara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan (*library research*). Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada kajian konseptual mengenai komunikasi organisasi dan manajemen relasi dalam perspektif hadis. Data penelitian diperoleh dari sumber primer dan sekunder. Sumber primer meliputi hadis-hadis Nabi Muhammad SAW yang relevan dengan tema komunikasi, etika berbicara, musyawarah, hubungan sosial, dan kerja sama. Sementara itu, sumber sekunder berasal dari buku, jurnal ilmiah, artikel akademik, serta literatur lain yang membahas komunikasi organisasi, manajemen relasi, dan kajian hadis. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi dengan mengidentifikasi, mengklasifikasi, dan menelaah berbagai referensi yang berkaitan dengan topik penelitian. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan metode deskriptif-analitis, yaitu dengan mendeskripsikan konsep komunikasi organisasi dan manajemen relasi, kemudian mengaitkannya dengan nilai-nilai yang terkandung dalam hadis untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif. Hasil analisis kemudian disusun secara sistematis untuk menjelaskan relevansi ajaran hadis dalam praktik komunikasi organisasi modern.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan proses penyampaian pesan, informasi, ide, maupun gagasan antarindividu atau kelompok dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan bersama. Komunikasi ini berlangsung secara vertikal, horizontal, maupun diagonal sesuai dengan struktur organisasi yang ada. Komunikasi yang efektif berperan penting dalam menciptakan koordinasi kerja, membangun pemahaman bersama, serta meminimalisir terjadinya kesalahpahaman antaranggota organisasi. Dalam perspektif Islam, pentingnya komunikasi yang baik juga tercermin dalam ajaran untuk berkata benar dan santun sebagaimana sabda Rasulullah SAW: *"Barangsiapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaklah ia berkata baik atau diam."* (HR. Sahih al-Bukhari dan Sahih Muslim).⁸ Dalam hadis yang lain Rasulullah SAW bersabda: *"Sebaik-baik kalian adalah yang paling baik*

⁷ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 970.

⁸ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 1006.

terhadap keluarganya" (HR. Tirmidzi).⁹

Komunikasi yang baik merupakan pilar utama dalam membangun persaudaraan (ukhuwah). Rasulullah SAW menekankan pentingnya komunikasi yang sopan, menyebarkan kedamaian dan memmpererat sulatirahim.

يَا أَيُّهَا النَّاسُ أَفْتُوا السَّلَامَ، وَأَطْعِمُوا الطَّعَامَ، وَصَلُّوا الْأَرْحَامَ، وَصَلُّوا بِاللَّيْلِ وَالنَّاسُ نِيَامًا، تَدْخُلُوا
الْجَنَّةَ بِسَلَامٍ

"Wahai sekalian manusia, sebarkanlah salam, berilah makanan, sambunglah tali persaudaraan (silaturahmi), dan shalatlah di malam hari ketika orang-orang tidur, niscaya kalian masuk surga dengan selamat." (HR. Tirmidzi, Ibnu Majah, dan Ahmad)¹⁰

Dalam kajian ilmiah, komunikasi organisasi dipahami sebagai suatu proses yang tidak hanya menyampaikan pesan, tetapi juga membangun hubungan serta menciptakan makna bersama dalam lingkungan kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian dalam jurnal yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi berperan sebagai kerangka konseptual untuk memahami dan mengelola interaksi dalam organisasi secara efektif.¹¹

Komunikasi organisasi juga mencakup aliran informasi yang terstruktur maupun tidak terstruktur dalam suatu sistem organisasi. Komunikasi yang baik akan membantu memperjelas tugas, meningkatkan koordinasi, serta meminimalkan kesalahpahaman antar anggota.¹² Rasulullah SAW bersabda: "Maukah aku beritahukan kepada kalian perkara yang lebih utama daripada derajat puasa, salat, dan sedekah?" Para sahabat menjawab, "Tentu." Beliau bersabda, "Perdamaian di antara sesama manusia. Sebab, rusaknya hubungan di antara sesama adalah perusak agama (keimanan)." (HR. Abu Dawud, Tirmidzi No. 2509 dan Ibnu Hibban).¹³

Komunikasi organisasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan kinerja dan keberhasilan organisasi. Komunikasi yang efektif mampu meningkatkan motivasi, memperkuat hubungan kerja, serta mendukung pengambilan keputusan yang tepat.¹⁴ Menurut Stephen P. Robbins, komunikasi adalah proses penyampaian dan pemahaman makna antar individu dalam suatu kelompok atau organisasi.¹⁵ Dalam konteks organisasi, komunikasi tidak hanya sekadar menyampaikan pesan, tetapi juga memastikan bahwa pesan tersebut dipahami dengan baik oleh penerima.

Sementara itu, R. Wayne Pace dan Don F. Faules menjelaskan bahwa komunikasi organisasi adalah proses penciptaan dan pertukaran pesan dalam

⁹ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 889.

¹⁰ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 969-70.

¹¹ Kartini, dkk., "Teori Komunikasi Organisasi," *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 8 No. 1, 2023.

¹² Mohamad Muspawi, dkk., "Konsep Dasar Komunikasi Organisasi," *Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan*, Vol. 12 No. 2, 2023.

¹³ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 971-72.

¹⁴ Winda Kustiawan, dkk., "Peran Komunikasi dalam Konteks Organisasi," *Jurnal Studi Multidisipliner*, Vol. 8 No. 6, 2024.

¹⁵ Stephen P. Robbins, *Organizational Behavior* (New Jersey: Prentice Hall, 2003), hlm. 284.

jaringan hubungan yang saling bergantung untuk mengatasi ketidakpastian lingkungan.¹⁶ Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi memiliki peran strategis dalam menjaga stabilitas dan keberlangsungan organisasi. Gerald M. Goldhaber berpendapat bahwa komunikasi organisasi mencakup aliran informasi dalam suatu organisasi yang terjadi melalui berbagai saluran, baik formal maupun informal.¹⁷ Dengan komunikasi yang baik, setiap anggota organisasi dapat bekerja secara efektif dan terarah.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi merupakan suatu proses pertukaran informasi dan makna antar anggota organisasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien.

Etika Komunikasi

Dalam perspektif agama Islam, komunikasi bukan sekadar pertukaran informasi, melainkan bagian dari keimanan dan akhlak. Etika komunikasi merupakan hal yang sangat penting, karena setiap interaksi lisan dapat mempengaruhi hubungan antar individu dan masyarakat. Islam mengajarkan bahwa berbicara dengan cara yang baik, penuh rasa hormat, dan penuh tanggung jawab merupakan kewajiban setiap Muslim. Komunikasi tidak hanya sekedar untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk menjaga keharmonisan, menyebarkan kebaikan, dan menghindari perkataan yang dapat menimbulkan konflik atau fitnah. Oleh karena itu, etika komunikasi dalam Islam sangat mengutamakan nilai-nilai seperti kejujuran, keadilan, dan kasih sayang dalam setiap kata yang diucapkan. Hadis tentang etika (adab/akhlak) menekankan kemuliaan perilaku, menjaga lisan, manfaat bagi sesama, dan penghormatan dalam berinteraksi. Rasulullah ﷺ bersabda:

إِنَّمَا بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ مَكَارِمَ الْأَخْلَاقِ

"*Sesungguhnya aku diutus untuk menyempurnakan akhlak yang mulia*" (HR. Baihaqi No. 20819)¹⁸

dan di hadis yang lain Rasulullah bersabda:

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

"*Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya*" (HR. Ahmad)¹⁹

Berikut adalah beberapa prinsip berkomunikasi dalam Islam dari perspektif hadis Nabi Muhammad SAW.

- a. Berkata Baik atau Diam

¹⁶ R. Wayne Pace & Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 31.

¹⁷ Gerald M. Goldhaber, *Organizational Communication* (Dubuque: Wm. C. Brown Company, 1993), hlm. 15.

¹⁸ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 969.

¹⁹ Ramadhan, *Menjadi Insan Yang Bermanfaat*.

Berkata baik atau memilih diam bukanlah bentuk kelemahan, melainkan cerminan kekuatan dalam mengelola diri dan menjaga hubungan sosial. Prinsip ini sangat relevan untuk diterapkan dalam berbagai situasi, termasuk dalam musyawarah, agar setiap komunikasi yang terjalin tetap positif, konstruktif, dan membawa kebaikan bersama. Hadis Rasulullah SAW berbunyi:

عن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله ﷺ قال من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فلا يؤذ جاره، ومن كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم ضيفه، ومن كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيرا أو ليسكت

“Dari sahabat Abu Hurairah ra, Rasulullah Saw bersabda, ‘Siapa saja yang beriman kepada Allah dan hari akhir, janganlah ia menyakiti tetangganya. Siapa saja yang beriman kepada Allah dan hari akhir, hendaklah ia memuliakan tamunya. Siapa saja yang beriman kepada Allah dan hari akhir, hendaklah ia berkata baik atau diam,’” (HR Bukhari dan Muslim).²⁰

b. Berkata Benar, Jujur (Shidq) dan Jelas (Qaulan Syadidan)

Qaulan syadidan berarti menyampaikan perkataan yang benar, jujur, dan jelas. Dalam komunikasi, kejelasan sangat diperlukan agar pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh lawan bicara. Ucapan yang tidak jelas atau berbelit-belit dapat menimbulkan kesalahpahaman.

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مَسْعُودٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : عَلَيْكُمْ بِالصِّدْقِ ، فَإِنَّ الصِّدْقَ يَهْدِي إِلَى الْبِرِّ ، وَإِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى الْجَنَّةِ ، وَمَا يَزَالُ الرَّجُلُ يَصْدُقُ وَيَتَحَرَّى الصِّدْقَ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ صِدْقًا ، وَإِيَّاكُمْ وَالْكَذِبَ ، فَإِنَّ الْكَذِبَ يَهْدِي إِلَى الْفُجُورِ ، وَإِنَّ الْفُجُورَ يَهْدِي إِلَى النَّارِ ، وَمَا يَزَالُ الرَّجُلُ يَكْذِبُ وَيَتَحَرَّى الْكَذِبَ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ كَذَابًا

*Dari ‘Abdullâh bin Mas’ûd Radhiyallahu anhumâ, ia berkata: “Rasûlullâh Shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, ‘Hendaklah kalian selalu berlaku jujur, karena kejujuran membawa kepada kebaikan, dan kebaikan mengantarkan seseorang ke Surga. Dan apabila seorang selalu berlaku jujur dan tetap memilih jujur, maka akan dicatat di sisi Allâh sebagai orang yang jujur. Dan jauhilah oleh kalian berbuat dusta, karena dusta membawa seseorang kepada kejahatan, dan kejahatan mengantarkan seseorang ke Neraka. Dan jika seseorang senantiasa berdusta dan memilih kedustaan maka akan dicatat di sisi Allâh sebagai pendusta (pembongkang).”*²¹

c. Berkata Lemah Lembut (Qaulan Layyinan)

Sikap lemah lembut mencerminkan akhlak mulia seorang muslim. Bahkan dalam situasi yang sulit atau ketika menghadapi perbedaan pendapat, Islam tetap mengajarkan untuk berbicara dengan santun. Hal ini bertujuan agar komunikasi tidak menimbulkan konflik yang berkepanjangan. Dengan membiasakan diri berbicara secara lemah lembut, seseorang dapat menciptakan hubungan yang harmonis dengan orang lain. Etika komunikasi dalam hadis juga menekankan pentingnya kelembutan (rifq) dan empati dalam berbicara.

²⁰ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu’lu’ Wal Marjan)*, 1006.

²¹ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu’lu’ Wal Marjan)*, 998–99.

Rasulullah ﷺ dikenal sebagai pribadi yang santun dan tidak menyakiti perasaan orang lain melalui ucapan. Prinsip kelembutan ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi tidak hanya ditentukan oleh kebenaran isi pesan, tetapi juga oleh cara penyampaiannya. Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang mampu menyentuh hati tanpa menimbulkan konflik.²² Eetika komunikasi dalam perspektif hadis memadukan dimensi kebenaran, tanggung jawab, dan kebijaksanaan dalam satu kesatuan nilai moral. Rasulullah SAW bersabda:

يَا عَائِشَةُ إِنَّ اللَّهَ رَفِيقٌ يُحِبُّ الرَّفْقَ فِي الْأَمْرِ كُلِّهِ

"Wahai Aisyah, sesungguhnya Allah itu Mahalembut dan mencintai kelembutan di dalam semua urusan). (HR. Bukhari no. 6972)²³

d. Menghargai Lawan Bicara

Menghargai orang lain juga berarti menerima adanya perbedaan pendapat. Dalam kehidupan bermasyarakat, perbedaan merupakan hal yang wajar. Oleh karena itu, diperlukan sikap toleransi agar perbedaan tersebut tidak menimbulkan konflik. Dengan menerapkan sikap saling menghargai, komunikasi akan menjadi lebih sehat dan harmonis. Hubungan antar individu pun akan semakin kuat karena dilandasi oleh rasa saling menghormati dan pengertian. Berikut adalah beberapa Hadis Rasulullah SAW pada saat berkomunikasi dengan orang lain.

"عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ: "كَانَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا تَكَلَّمَ، لَمْ يَلْتَوِثْ"

"Dari Abu Hurairah radhiyallahu 'anhu, ia berkata: "Apabila Rasulullah SAW berbicara, beliau tidak menoleh (hanya menolehkan kepala/tidak berpaling tubuhnya)." (HR. Al-Baihaqi).²⁴

e. Tidak Menggunjing (Ghibah) dan Fitnah

Dalam kehidupan sehari-hari, seringkali seseorang tergoda untuk membicarakan keburukan orang lain tanpa menyadari dampaknya. Padahal, perbuatan tersebut dapat menyakiti hati orang lain dan merusak reputasi seseorang. Oleh karena itu, seorang muslim harus menjaga lisannya agar tidak terlibat dalam ghibah dan fitnah. Dengan menghindari kedua hal tersebut, komunikasi akan lebih sehat dan lingkungan sosial menjadi lebih harmonis.

Dari Abu Hurairah radhiyallahu 'anhu, Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda:

أَنْدَرُونَ مَا الْغَيْبَةُ؟ قَالُوا: اللَّهُ وَرَسُولُهُ أَعْلَمُ. قَالَ: ذِكْرُكَ أَخَاكَ بِمَا يَكْرَهُ. قِيلَ: أَفَرَأَيْتَ إِنْ كَانَ فِي أَخِي مَا أَقُولُ؟ قَالَ: إِنْ كَانَ فِيهِ مَا تَقُولُ فَقَدْ اغْتَابْتَهُ، وَإِنْ لَمْ يَكُنْ فِيهِ فَقَدْ بَهْتَهُ

"Tahukah kalian apa itu ghibah?" Para sahabat menjawab, "Allah dan Rasul-Nya lebih mengetahui." Beliau bersabda, "Engkau menyebutkan tentang saudaramu hal yang tidak disukainya." Ditanyakan, "Bagaimana jika yang aku katakan itu benar adanya?" Beliau

²² H. Sari & S. M. Nazir, "Messenger of Allah: Islamic Communication Ethics Based on Hadith Perspective," *International Journal of Islamic Studies and Insights*, 4(1), 2023, hlm. 1-15; Sunaryanto, 2020.

²³ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 1002.

²⁴ Syafiq, "Cara Rasulullah Menoleh Saat Berbicara, Dengan Seluruh Tubuhnya - Khazanahimani."

bersabda, "Jika benar, maka engkau telah berbuat ghibah, dan jika tidak benar, maka engkau telah berbuat buhtan (fitnah)." (HR. Muslim No. 2589).²⁵

f. Menjaga Lisan

Menjaga lisan berarti mampu menahan diri dari berkata kasar, berbohong, atau membicarakan hal yang tidak bermanfaat. Sikap ini mencerminkan kedewasaan dan kebijaksanaan dalam berkomunikasi. Selain itu, kemampuan untuk menyaring ucapan sebelum disampaikan juga membantu membangun hubungan yang lebih harmonis dan penuh rasa saling menghargai. Menjaga lisan tidak hanya melindungi diri dari dampak negatif, tetapi juga menjadi jalan untuk menciptakan lingkungan yang lebih damai dan penuh kebaikan. Oleh karena itu, setiap individu perlu membiasakan diri untuk berpikir sebelum berbicara agar keselamatan dan keharmonisan dalam kehidupan dapat terjaga.

وعن سفيان بن عبد الله رضي الله عنه قال: قُلْتُ: يَا رَسُولَ اللَّهِ حَدِّثْنِي بِأَمْرٍ أَعْتَصِمُ بِهِ قَالَ: «قُلْ: رَبِّيَ اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقِمْ» قُلْتُ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، مَا أَخَوْفُ مَا تَخَافُ عَلَيَّ؟ فَأَخَذَ بِلِسَانِ نَفْسِهِ، ثُمَّ قَالَ: «هَذَا.»

Dari Sufyan bin Abdullah Radhiyallahu 'Anhu, katanya: "Saya berkata: 'Ya Rasulullah, tolong sampaikanlah kepadaku suatu perkara yang aku bisa berpegang teguh kepada perkara tersebut.'" Kata nabi 'Alaihis Shalatu was Salam: "Katakankah: 'Allah adalah Rabbku,' dan istiqamahlah kamu." Aku berkata: "Wahai Rasulullah, apakah sesuatu yang paling engkau khawatirkan pada diriku." Maka beliau kemudian memegang lisannya, kemudian berkata: "Ini." (HR. Tirmidzi dan ia mengatakan bahwa ini adalah hadits hasan shahih).²⁶

Tujuan Komunikasi Organisasi

Tujuan komunikasi organisasi adalah menciptakan kelancaran pertukaran informasi agar setiap anggota organisasi memahami tugas, tanggung jawab, serta tujuan yang ingin dicapai bersama. Melalui komunikasi yang efektif, organisasi dapat meningkatkan koordinasi kerja, memperkuat hubungan antaranggota, menyelesaikan konflik, serta mendukung proses pengambilan keputusan secara tepat. Dalam Islam, komunikasi bertujuan untuk menciptakan hubungan harmonis, menyampaikan kebenaran, mengajak kebaikan (*amar ma'ruf*), mencegah keburukan (*nahi munkar*), memberikan kabar gembira/peringatan, serta mencapai pemahaman bersama dengan tutur kata yang santun, benar, dan efektif (*qawlan baligha*). Rasulullah SAW bersabda, "Sampaikanlah dariku walau satu ayat" (HR. Bukhari No. 3461 dari Abdullah bin 'Amr).²⁷ Dalam hadis yang lain Rasulullah SAW juga bersabda: "Barangsiapa beriman kepada Allah dan hari akhir, hendaklah ia menjaga hubungan baik dengan kerabatnya." (HR. Sahih al-Bukhari dan Sahih Muslim).²⁸

Komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam menunjang

²⁵ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 1006.

²⁶ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 1006.

²⁷ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 52.

²⁸ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 1006.

keberlangsungan dan efektivitas suatu organisasi. Secara umum, tujuan komunikasi organisasi adalah untuk menciptakan kesamaan pemahaman antara anggota organisasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, komunikasi juga bertujuan untuk menyampaikan informasi secara jelas agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam proses kerja,²⁹ dan membangun hubungan kerja yang harmonis, baik antara atasan dengan bawahan maupun antar sesama rekan kerja.³⁰ Rasulullah bersabda: "*Hendaklah kalian jujur, karena kejujuran membawa kepada kebaikan, dan kebaikan membawa ke surga...*" (HR. Muslim),³¹ dan di hadis yang lain Rasulullah SAW juga bersabda "*Pedagang yang jujur lagi amanah akan bersama para nabi, orang-orang yang benar, dan para syuhada.*" (HR. Tirmidzi)³²

Fungsi Komunikasi Organisasi

a. Fungsi Informasi

Komunikasi berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh anggota organisasi, baik yang berkaitan dengan tugas, kebijakan, maupun perkembangan organisasi.³³ Informasi yang disampaikan secara jelas dan tepat waktu akan membantu anggota organisasi dalam memahami pekerjaan serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Rasulullah SAW bersabda: "*Ballighu 'anni walau ayah*" (*Sampaikanlah dariku walau satu ayat*) (HR. Bukhari)³⁴. Islam menekankan penyebaran informasi yang bermanfaat, jujur, dan benar (*tabayyun*). Penting juga untuk menghindari penyebaran berita tanpa verifikasi agar tidak berdosa. Hadis tentang klarifikasi (*tabayyun*) menegaskan pentingnya memeriksa kebenaran informasi sebelum menyebarkannya untuk menghindari fitnah dan kerugian. Nabi SAW bersabda: "*Cukuplah seseorang dianggap berdusta jika ia menceritakan setiap apa yang ia dengar*" (HR. Muslim)³⁵. Klarifikasi bertujuan menjaga persaudaraan, menghindari hoaks, dan memastikan kebenaran berita

b. Fungsi Pengendalian (Kontrol)

Komunikasi digunakan untuk mengatur dan mengarahkan perilaku anggota organisasi agar sesuai dengan aturan dan tujuan yang telah ditetapkan.³⁶ Melalui komunikasi, pimpinan dapat memberikan instruksi, peraturan, serta evaluasi kerja sehingga setiap anggota dapat bekerja sesuai dengan standar yang berlaku dalam organisasi. Rasulullah SAW bersabda: "*Barang siapa yang menahan amarahnya*

²⁹ Sari, M. (2021). Peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan efektivitas kerja. *Jurnal Komunikasi*.

³⁰ Pratama, R. (2022). Komunikasi organisasi dan hubungan kerja. *Jurnal Ilmu Sosial*.

³¹ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 998-99.

³² "Meneladani Hadis tentang Berdagang dari Rasulullah untuk Bisnis yang Lancar dan Berkah."

³³ Lestari, D. (2020). Fungsi komunikasi dalam organisasi modern. *Jurnal Administrasi*.

³⁴ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 52.

³⁵ "Hati-Hati Share Berita Bisa Jadi Dituduh Dusta - Rumaysho.Com."

³⁶ Hidayat, A. (2023). *Komunikasi sebagai alat kontrol dalam organisasi*. *Jurnal Manajemen*.

meskipun ia mampu melampiaskannya, maka Allah akan memenuhinya dengan keyakinan dan iman." (HR. Abu Huraira).³⁷

c. Fungsi Motivasi

Melalui komunikasi, pimpinan dapat memberikan dorongan, arahan, dan semangat kepada anggota organisasi agar bekerja lebih baik dan produktif.³⁸ Komunikasi yang efektif mampu meningkatkan rasa tanggung jawab dan kepercayaan diri anggota dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Rasulullah SAW bersabda: "*Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara itqan (profesional/bersungguh-sungguh).*" (HR. Thabrani).³⁹

d. Fungsi Ekspresi Emosi

Komunikasi juga menjadi media bagi anggota organisasi untuk menyampaikan perasaan, ide, dan pendapat, sehingga tercipta suasana kerja yang lebih terbuka.⁴⁰ Dengan adanya ruang untuk mengekspresikan diri, anggota organisasi akan merasa lebih dihargai dan nyaman dalam lingkungan kerja. Dari 'Aisyah RA, Rasulullah SAW bersabda: "*Janganlah salah seorang di antara kamu berkata: 'Khobusat nafsi' (diriku buruk/jiwaku jahat), tetapi katakanlah: 'Laqisat nafsi' (jiwaku sedang tidak menentu/kurang baik).*"⁴¹ Hadits ini diriwayatkan dalam Shahih Muslim, mengajarkan untuk tidak berputus asa atau merendahkan martabat diri sendiri. Konteks hadits ini adalah larangan meremehkan potensi diri atau takut mengekspresikan kebenaran karena takut kepada manusia.

Bentuk Komunikasi Organisasi

Bentuk komunikasi organisasi dapat dilihat dari arah aliran informasinya dalam struktur organisasi, yaitu sebagai berikut:

- a) Komunikasi Vertikal, adalah komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dalam suatu organisasi.⁴² Komunikasi ini terbagi menjadi dua arah, yaitu komunikasi dari atas ke bawah (downward communication) seperti pemberian instruksi, dan dari bawah ke atas (upward communication) seperti penyampaian laporan atau masukan. Bentuk komunikasi ini penting untuk menjaga koordinasi dan pengawasan dalam organisasi. Rasulullah SAW bersabda: "*Berikan kepada seorang pekerja upahnya sebelum keringatnya kering.*" (HR. Ibnu Majah, shahih). Hadits ini menyiratkan komunikasi terkait hak pekerja yang harus disampaikan dan dipenuhi segera. Dalam konsep kepemimpinan Islam, atasan tidak boleh menghina atau merendahkan bawahan atas hasil kerja yang kurang sesuai, melainkan mengarahkan. Rasulullah SAW juga bersabda: "*Tidak ada ketaatan*

³⁷ NU Online.

³⁸ Nugroho, B. (2021). Motivasi kerja melalui komunikasi organisasi. Jurnal SDM.

³⁹ hanafi, "Etos Kerja Seorang Muslim."

⁴⁰ Putri, E. (2024). Ekspresi emosi dalam komunikasi organisasi. Jurnal Psikologi Organisasi

⁴¹ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 1004.

⁴² Sari, M. (2021). Peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan efektivitas kerja. Jurnal Komunikasi.

di dalam maksiat, taat itu hanya dalam perkara yang ma'ruf." (HR. Bukhari, No. 7257; Muslim, no. 1840).⁴³

- b) Komunikasi Horizontal, adalah komunikasi yang terjadi antara individu atau bagian yang memiliki tingkat kedudukan yang sama dalam organisasi.⁴⁴ Komunikasi ini bertujuan untuk memperlancar koordinasi kerja, berbagi informasi, serta menyelesaikan masalah secara bersama-sama. Rasulullah SAW bersabda: "*Tidak halal bagi seorang mukmin mendiamkan saudaranya lebih dari tiga hari...*" (HR. Bukhari dan Muslim).⁴⁵
- c) Komunikasi Diagonal, adalah komunikasi yang berlangsung antara individu dari bagian yang berbeda dan tingkat jabatan yang tidak sama.⁴⁶ Bentuk komunikasi ini biasanya terjadi untuk mempercepat penyampaian informasi dan meningkatkan efisiensi kerja dalam organisasi. Rasulullah SAW bersabda: "*Bukanlah termasuk golongan kami orang yang tidak menghormati yang lebih tua dan tidak menyayangi yang lebih muda.*" (HR. Tirmidzi)⁴⁷

Jenis Komunikasi Organisasi

Selain bentuknya, komunikasi organisasi juga dapat dibedakan berdasarkan cara penyampaiannya, yaitu:

- a) Komunikasi Verbal, adalah komunikasi yang dilakukan secara lisan maupun tulisan.⁴⁸ Contohnya seperti rapat, presentasi, surat, dan email. Komunikasi ini paling sering digunakan dalam organisasi karena mudah dipahami dan langsung. Rasulullah SAW bersabda: "*Barangsiapa yang beriman kepada Allah dan Hari Akhir, maka hendaklah ia berkata baik atau diam.*" (HR. Bukhari dan Muslim).⁴⁹
- b) Komunikasi Nonverbal, adalah komunikasi yang disampaikan tanpa kata-kata, melainkan melalui bahasa tubuh, ekspresi wajah, atau isyarat tertentu.⁵⁰ Komunikasi ini dapat memperkuat atau bahkan menggantikan pesan verbal dalam interaksi organisasi. Rasulullah SAW bersabda: "*Senyummu di hadapan saudaramu adalah sedekah*" (HR. Tirmidzi).⁵¹ Ini menunjukkan komunikasi nonverbal yang membawa pesan persaudaraan dan kebahagiaan.
- c) Komunikasi Formal, adalah komunikasi yang terjadi melalui jalur resmi sesuai dengan struktur organisasi.⁵² Contohnya seperti memo, laporan

⁴³ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 658.

⁴⁴ Pratama, R. (2022). *Komunikasi organisasi dan hubungan kerja*. Jurnal Ilmu Sosial

⁴⁵ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 1658.

⁴⁶ Hidayat, A. (2023). *Komunikasi dalam struktur organisasi*. Jurnal Manajemen.

⁴⁷ "Menghormati Yang Lebih Tua Dan Menyayangi Yang Lebih Muda - Hudaya Safari."

⁴⁸ Lestari, D. (2020). *Fungsi komunikasi dalam organisasi modern*. Jurnal Administrasi.

⁴⁹ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 1006.

⁵⁰ Putri, E. (2024). *Komunikasi nonverbal dalam organisasi*. Jurnal Psikologi Organisasi.

⁵¹ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 969-70.

⁵² Nugroho, B. (2021). *Komunikasi formal dalam organisasi*. Jurnal SDM.

resmi, dan instruksi dari pimpinan. Rasulullah SAW bersabda: *"Sesungguhnya kelembutan tidaklah ada pada sesuatu melainkan ia akan menghiasinya, dan tidaklah kelembutan itu dicabut dari sesuatu melainkan ia akan memburukkannya."* (HR. Muslim)⁵³

- d) Komunikasi Informal, adalah komunikasi yang terjadi di luar jalur resmi organisasi.⁵⁴ Biasanya bersifat santai, seperti percakapan antar rekan kerja, namun tetap memiliki peran penting dalam membangun hubungan sosial dan pertukaran informasi. *"Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan kata-kata yang lemah lembut..."* (QS. Thaha: 44)⁵⁵

Hambatan dalam Komunikasi Organisasi

Dalam perspektif Islam, hambatan dalam komunikasi organisasi dapat terjadi ketika proses penyampaian informasi tidak dilakukan secara jujur, jelas, dan penuh tanggung jawab. Kesalahpahaman, kurangnya keterbukaan, penyebaran informasi yang tidak benar, serta sikap saling tidak menghargai dapat menjadi faktor yang menghambat efektivitas komunikasi dalam organisasi. Hadis-hadis Nabi Muhammad mengajarkan pentingnya berkata benar, melakukan tabayyun terhadap informasi, menjaga amanah, dan menghormati sesama dalam berkomunikasi. Oleh karena itu, nilai-nilai yang diajarkan Nabi melalui hadis dapat menjadi pedoman untuk mengatasi hambatan komunikasi agar tercipta lingkungan organisasi yang harmonis, efektif, dan sesuai dengan ajaran Islam. Rasulullah SAW bersabda, *"Sesungguhnya besarnya pahala itu bergantung pada besarnya ujian. Dan sesungguhnya apabila Allah mencintai suatu kaum, maka Dia akan menguji mereka. Siapa yang ridha (menerima), maka baginya keridhaan Allah, dan siapa yang murka (tidak terima), maka baginya kemurkaan-Nya"* (HR. Tirmidzi).⁵⁶

Komunikasi dalam organisasi tidak selalu berjalan dengan lancar. Dalam praktiknya, seringkali terdapat berbagai hambatan yang dapat mengganggu proses penyampaian pesan sehingga tujuan komunikasi tidak tercapai secara optimal. Hambatan-hambatan ini dapat berasal dari berbagai faktor, baik dari individu maupun lingkungan organisasi itu sendiri.⁵⁷ Tetapi agama mengajarkan bahwa dalam setiap permasalahan selalau ada solusi. Dibalik kesulitan selalu ada kemudahan. Rasulullah SAW bersabda: *"Sungguh menakjubkan urusan orang beriman. Sesungguhnya semua urusannya adalah kebaikan... Jika ia mendapatkan kesulitan, ia bersabar, maka itu baik baginya."* (HR. Muslim). Dan dalam hadis yang lain Rasulullah SAW bersabda: *"Tidaklah seorang muslim tertimpa kelelahan, penyakit, kegelisahan, kesedihan, gangguan, hingga duri yang menusuknya, melainkan Allah akan menghapuskan*

⁵³ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 1002.

⁵⁴ Pratama, R. (2022). *Komunikasi informal di tempat kerja*. Jurnal Ilmu Sosial

⁵⁵ Al-Qur'an Kemenag 2019 Surah Thaha ayat 44

⁵⁶ Ensiklopedia Terjemahan Hadis-hadis Nabi, "Hadis."

⁵⁷ Wibowo, A. (2021). *Hambatan komunikasi dalam organisasi modern*. Jurnal Komunikasi Indonesia

sebagian dari dosa-dosanya." (HR. Bukhari dan Muslim).⁵⁸ Berikut adalah beberapa hambatan dalam komunikasi organisasi.

- a) Hambatan Fisik, merupakan gangguan yang berasal dari kondisi lingkungan, seperti kebisingan, jarak, atau sarana komunikasi yang kurang memadai.⁵⁹ Hambatan ini dapat menyebabkan pesan tidak tersampaikan dengan jelas kepada penerima. Rasulullah SAW bersabda: "...Apa yang aku larang jauhilah, dan apabila aku memerintahkan kalian dengan sesuatu, maka kerjakanlah semampu kalian." (HR. Bukhari no. 7288 dan Muslim no. 1337).⁶⁰ Contohnya, shalat dengan duduk jika tidak mampu berdiri.
- b) Hambatan Psikologis, berkaitan dengan kondisi mental atau emosional individu, seperti perasaan takut, cemas, atau prasangka negative.⁶¹ Kondisi ini dapat mempengaruhi cara seseorang menerima dan menafsirkan pesan. Nabi Muhammad SAW bersabda: *Amarah berasal dari setan, setan diciptakan dari api, dan api hanya dapat dipadamkan dengan air. Maka apabila salah seorang di antara kalian marah, hendaklah ia berwudu.*" (HR. Abu Daud)⁶²
- c) Hambatan Bahasa (Semantik), terjadi karena perbedaan pemahaman terhadap kata, istilah, atau simbol yang digunakan dalam komunikasi.⁶³ Penggunaan bahasa yang terlalu teknis atau tidak sesuai dengan tingkat pemahaman penerima dapat menimbulkan kesalahpahaman. Dalam Islam, komunikasi menekankan kejujuran, kejelasan, dan keramahan (*Qaulan Layyinan*) untuk mengatasi hambatan bahasa dan kesalahpahaman. Hadis Rasulullah SAW menekankan pentingnya perkataan yang baik (*falyakul khairan*) atau diam. Hambatan bahasa, seperti perbedaan dialek atau penggunaan kata yang salah, diatasi dengan etika komunikasi yang santun dan efektif
- d) Hambatan Status atau Hierarki, dalam organisasi perbedaan jabatan atau status dapat menjadi penghambat komunikasi.⁶⁴ Bawahan mungkin merasa enggan menyampaikan pendapat kepada atasan, sehingga informasi yang penting tidak tersampaikan dengan baik. Rasulullah SAW mengajarkan untuk berinteraksi dengan santun tanpa membedakan status sosial. Komunikasi yang baik harus menjaga kehormatan orang lain, baik yang lebih tua, lebih muda, maupun yang status sosialnya lebih rendah. Rasulullah SAW bersabda: *"Tidak ada kelebihan bagi orang Arab atas orang non-Arab, dan tidak ada kelebihan bagi orang non-Arab atas orang Arab, tidak ada*

⁵⁸ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 1036.

⁵⁹ Rahmawati, D. (2022). *Faktor lingkungan dalam komunikasi organisasi*. Jurnal Administrasi Publik.

⁶⁰ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 34.

⁶¹ Santoso, H. (2020). Aspek psikologis dalam komunikasi organisasi. Jurnal Psikologi.

⁶² "Tips Nabi Muhammad Saw Dalam Mengendalikan Emosi."

⁶³ Kurniawan, F. (2023). Hambatan semantik dalam komunikasi kerja. Jurnal Bahasa dan Komunikasi.

⁶⁴ Laily, N. (2021). Pengaruh hierarki terhadap komunikasi organisasi. Jurnal Manajemen SDM.

kelebihan bagi orang berkulit merah atas orang berkulit hitam, dan tidak ada kelebihan bagi orang berkulit hitam atas orang berkulit merah kecuali dengan ketakwaan." (HR. Bukhari No. 6050).⁶⁵

- e) Hambatan Persepsi, terjadi karena perbedaan cara pandang atau interpretasi antar individu terhadap suatu pesan.⁶⁶ Hal ini dapat menyebabkan terjadinya perbedaan pemahaman meskipun pesan yang disampaikan sama. Rasulullah SAW bersabda: "*Jauhilah prasangka buruk, karena prasangka buruk adalah sedusta-dusta perkataan. Janganlah mencari-cari berita kejelekan orang lain, janganlah mencari-cari kesalahan orang lain, janganlah saling mendengki, janganlah saling membelakangi, dan janganlah saling membenci. Jadilah hamba-hamba Allah yang bersaudara.*" (HR. Bukhari dan Muslim).⁶⁷ Hadis ini menekankan bahwa prasangka adalah akar hambatan komunikasi.

B. Manajemen Relasi

Dalam perspektif Islam, manajemen relasi merupakan upaya membangun dan menjaga hubungan yang baik antarindividu maupun kelompok berdasarkan nilai-nilai akhlak yang diajarkan dalam hadis Nabi Muhammad. Islam menekankan pentingnya menjalin silaturahmi, menjaga kepercayaan (*amanah*), saling menghormati, serta bekerja sama dalam kebaikan sebagai landasan dalam membangun hubungan yang harmonis. Melalui hadis-hadis Nabi, umat Islam diajarkan bahwa hubungan yang baik tidak hanya memberikan manfaat sosial, tetapi juga menjadi bagian dari implementasi ajaran Islam dalam menciptakan lingkungan yang penuh kerja sama, kepercayaan, dan keberkahan. Manajemen relasi dalam komunikasi Islam didasarkan pada prinsip-prinsip etika (*adab*) yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadits, yang bertujuan untuk membangun hubungan sosial yang harmonis, jujur, dan penuh empati.

Dalam konteks organisasi, manajemen relasi berperan penting dalam membangun dan mempertahankan hubungan yang harmonis, baik di dalam maupun di luar organisasi.⁶⁸ Menurut Philip Kotler, manajemen relasi (*relationship management*) berkaitan dengan upaya organisasi dalam menciptakan, memelihara, dan meningkatkan hubungan jangka panjang dengan pihak-pihak yang berkepentingan, seperti pelanggan, mitra kerja, dan masyarakat.⁶⁹ Hubungan yang baik akan memberikan nilai tambah serta meningkatkan kepercayaan terhadap organisasi.

Sementara itu, John Egan menyatakan bahwa manajemen relasi adalah pendekatan strategis yang berfokus pada pembangunan hubungan yang saling

⁶⁵ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 969.

⁶⁶ Putra, Y. (2024). Persepsi dalam komunikasi organisasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*

⁶⁷ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 1658.

⁶⁸ Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2016). *Effective Public Relations*. Pearson Education.

⁶⁹ Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.

menguntungkan melalui komunikasi yang efektif dan berkelanjutan.⁷⁰ Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi menjadi kunci utama dalam keberhasilan manajemen relasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen relasi adalah suatu upaya terencana dalam mengelola hubungan secara efektif guna menciptakan kerja sama yang baik, meningkatkan kepercayaan, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara berkelanjutan.

Tujuan Manajemen Relasi

Tujuan manajemen relasi dalam perspektif hadis adalah membangun, memelihara, dan memperkuat hubungan yang harmonis antar individu maupun kelompok berdasarkan nilai-nilai Islam. Hadis-hadis Nabi Muhammad menekankan pentingnya menjaga silaturahmi, menumbuhkan rasa saling percaya (*amanah*), mempererat ukhuwah, serta menciptakan kerja sama yang baik dalam kehidupan sosial maupun organisasi. Melalui hubungan yang dikelola dengan baik, konflik dapat diminimalkan, kepercayaan dapat ditingkatkan, dan tujuan bersama dapat tercapai secara lebih efektif sesuai dengan prinsip etika dan ajaran Islam. Manajemen relasi memiliki tujuan utama untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang baik antara organisasi dengan berbagai pihak yang berkepentingan. Rasulullah SAW bersabda: "*Barangsiapa yang ingin dilapangkan rezekinya dan ditangguhkan ajalnya (dipanjangkan umurnya), hendaklah ia bersilaturahmi.*" (HR. Bukhari no. 5985 dan Muslim no. 2557)⁷¹

Hubungan yang terjalin dengan baik akan memberikan dampak positif terhadap keberlangsungan organisasi,⁷² dan menciptakan kepercayaan dan loyalitas dari pihak-pihak terkait, seperti pelanggan, mitra kerja, maupun masyarakat. Dengan kepercayaan, kerja sama yang terjalin akan menjadi lebih kuat dan berkelanjutan,⁷³ dan akan meningkatkan efektivitas komunikasi serta memperkuat kerja sama dalam mencapai tujuan organisasi, bahkan untuk meminimalkan konflik serta menciptakan hubungan yang saling menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat.⁷⁴

Manfaat Manajemen Relasi

Penerapan manajemen relasi yang baik dalam organisasi akan memberikan berbagai manfaat, antara lain:

- a) Meningkatkan Kepercayaan, manajemen relasi membantu membangun rasa percaya antara organisasi dan pihak lain, sehingga hubungan yang terjalin

⁷⁰ Egan, J. (2011). *Relationship Marketing: Exploring Relational Strategies in Marketing*. Pearson Education.

⁷¹ Baqi, *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*, 969.

⁷² Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2016). *Effective Public Relations*. Pearson Education.

⁷³ Philip Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.

⁷⁴ John Egan, J. (2011). *Relationship Marketing: Exploring Relational Strategies in Marketing*. Pearson Education.

menjadi lebih kuat dan stabil.⁷⁵ Kepercayaan ini muncul melalui komunikasi yang terbuka, konsistensi tindakan, serta komitmen dalam menjaga hubungan jangka panjang. Dengan adanya kepercayaan, setiap pihak akan merasa lebih aman dan nyaman dalam menjalin kerja sama.

- b) Meningkatkan Loyalitas, hubungan yang baik akan mendorong munculnya loyalitas, baik dari pelanggan maupun mitra kerja, sehingga kerja sama dapat berlangsung dalam jangka panjang.⁷⁶ Loyalitas ini terbentuk karena adanya kepuasan dan pengalaman positif dalam berinteraksi dengan organisasi, sehingga pihak terkait cenderung mempertahankan hubungan yang telah terjalin.
- c) Memperkuat Kerja Sama, dengan komunikasi yang efektif, manajemen relasi dapat menciptakan kerja sama yang lebih solid dan produktif antar pihak yang terlibat.⁷⁷ Kerja sama yang baik memungkinkan terjadinya koordinasi yang lebih lancar serta pembagian tugas yang jelas, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara lebih efisien. Allah SWT berfirman dalam surah Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi: "*Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran*".
- d) Mengurangi Konflik, manajemen relasi yang baik mampu meminimalkan terjadinya konflik karena adanya komunikasi yang terbuka dan saling pengertian.⁷⁸ Ketika terjadi perbedaan pendapat, hubungan yang sudah terbangun dengan baik akan memudahkan proses penyelesaian masalah secara bijaksana dan konstruktif. Meningkatkan Citra Organisasi, hubungan yang harmonis dengan berbagai pihak akan memberikan dampak positif terhadap citra organisasi di mata public.⁷⁹ Citra yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat serta memperkuat posisi organisasi dalam lingkungan yang kompetitif.

C. Strategi Manajemen Relasi dalam Organisasi

Dalam perspektif Islam, strategi manajemen relasi dalam organisasi merupakan upaya yang dilakukan untuk membangun, menjaga, dan memperkuat hubungan yang harmonis antaranggota organisasi maupun dengan pihak eksternal. Hubungan yang baik perlu dikelola melalui komunikasi yang efektif, sikap saling percaya, kerja sama, serta tanggung jawab bersama dalam mencapai tujuan organisasi. Hadis-hadis Nabi Muhammad menekankan pentingnya menjaga

⁷⁵ Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.

⁷⁶ Egan, J. (2011). *Relationship Marketing: Exploring Relational Strategies in Marketing*. Pearson Education.

⁷⁷ Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2016). *Effective Public Relations*. Pearson Education.

⁷⁸ Egan, J. (2011). *Relationship Marketing: Exploring Relational Strategies in Marketing*. Pearson Education.

⁷⁹ Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2016). *Effective Public Relations*. Pearson Education.

silaturahmi, menunaikan amanah, menghormati sesama, dan saling tolong-menolong dalam kebaikan. Penerapan strategi manajemen relasi yang berlandaskan nilai-nilai Islam dapat menciptakan hubungan yang lebih kuat, meningkatkan kepercayaan, serta mendukung keberhasilan organisasi secara berkelanjutan. Manajemen relasi dalam Islam, yang sering disebut sebagai *silaturrahmi* atau hubungan interpersonal (*hablun minannas*), diatur dengan prinsip-prinsip strategis yang berlandaskan pada hadits Nabi Muhammad SAW. Strategi ini bertujuan menciptakan harmoni, kepercayaan, dan produktivitas.

Dalam upaya membangun dan mempertahankan hubungan yang baik, organisasi perlu menerapkan strategi manajemen relasi yang tepat. Strategi ini bertujuan untuk menciptakan hubungan yang harmonis, saling menguntungkan, serta berkelanjutan dengan berbagai pihak yang berkepentingan.⁸⁰ Strategi manajemen relasi dalam organisasi antara lain:

- a) Membangun Komunikasi yang Efektif, komunikasi yang efektif merupakan kunci utama dalam manajemen relasi. Organisasi perlu memastikan bahwa setiap informasi disampaikan secara jelas, terbuka, dan tepat waktu.⁸¹ Dengan komunikasi yang baik, kesalahpahaman dapat diminimalkan dan hubungan kerja menjadi lebih harmonis.
- b) Menjaga Kepercayaan dan Komitmen, kepercayaan dan komitmen merupakan dasar dari hubungan yang kuat. Organisasi harus konsisten dalam tindakan serta memenuhi janji yang telah disepakati.⁸² Sehingga hubungan yang terjalin akan lebih stabil dan bertahan dalam jangka panjang.
- c) Meningkatkan Kualitas Pelayanan, pelayanan yang baik kepada pihak terkait, seperti pelanggan atau mitra kerja, akan memberikan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan.⁸³ Hal ini penting untuk menjaga hubungan yang berkelanjutan serta menciptakan loyalitas.
- d) Membangun Kerja Sama yang Saling Menguntungkan, strategi manajemen relasi harus mampu menciptakan hubungan yang memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.⁸⁴ Dengan adanya prinsip saling menguntungkan, hubungan kerja akan menjadi lebih kuat dan produktif.
- e) Mengelola Konflik Secara Efektif, konflik merupakan hal yang tidak dapat dihindari dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, organisasi perlu memiliki strategi dalam mengelola konflik secara bijaksana melalui komunikasi yang

⁸⁰ Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2016). *Effective Public Relations*. Pearson Education.

⁸¹ Philip Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.

⁸² John Egan, J. (2011). *Relationship Marketing: Exploring Relational Strategies in Marketing*. Pearson Education.

⁸³ Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.

⁸⁴ Egan, J. (2011). *Relationship Marketing: Exploring Relational Strategies in Marketing*. Pearson Education.

terbuka dan penyelesaian masalah secara konstruktif.⁸⁵

D. Hubungan antara Komunikasi Organisasi dan Manajemen Relasi

Komunikasi organisasi dan manajemen relasi memiliki hubungan yang erat karena keduanya sama-sama berperan dalam menciptakan interaksi yang efektif dan hubungan yang harmonis dalam suatu organisasi. Komunikasi organisasi menjadi sarana penyampaian informasi, koordinasi, dan musyawarah, sedangkan manajemen relasi berfokus pada upaya membangun serta menjaga hubungan yang baik antaranggota maupun pihak eksternal. Hadis-hadis Nabi Muhammad mengajarkan pentingnya berkata jujur, menjaga amanah, menghormati sesama, serta mempererat silaturahmi sebagai dasar komunikasi dan relasi yang sehat. Dengan demikian, komunikasi yang baik akan memperkuat manajemen relasi, dan hubungan yang harmonis akan mendukung efektivitas komunikasi dalam mencapai tujuan organisasi sesuai nilai-nilai Islam.

Komunikasi organisasi menjadi dasar utama dalam proses pembentukan dan pemeliharaan hubungan, baik di dalam organisasi maupun dengan pihak eksternal.⁸⁶ Tanpa adanya komunikasi yang efektif, hubungan yang terjalin tidak akan berjalan dengan baik.

Komunikasi organisasi berperan sebagai sarana utama dalam menyampaikan informasi, membangun pemahaman, serta menciptakan interaksi yang berkelanjutan antar individu maupun kelompok. Dalam konteks manajemen relasi, komunikasi yang efektif akan membantu organisasi dalam membangun hubungan yang kuat, saling percaya, dan berorientasi jangka panjang.⁸⁷

Selain itu, komunikasi yang baik juga berkontribusi dalam menciptakan iklim organisasi yang positif. Iklim komunikasi yang terbuka dan suportif mampu meningkatkan kinerja serta memperkuat hubungan kerja antar anggota organisasi.⁸⁸ Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian pesan, tetapi juga sebagai fondasi dalam membangun relasi yang efektif.

Lebih lanjut, dalam praktik manajemen relasi modern seperti *customer relationship management*, komunikasi menjadi elemen strategis dalam menjaga hubungan dengan pelanggan maupun publik. Komunikasi yang dilakukan secara dua arah, terbuka, dan berkelanjutan akan memperkuat keterikatan serta loyalitas pihak terkait terhadap organisasi.⁸⁹

⁸⁵ Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2016). *Effective Public Relations*. Pearson Education.

⁸⁶ Zahra, F., Sukoco, I., Auliana, L., & Barkah, C. (2022). Komunikasi efektif dalam membangun strategi customer relationship management. *Jurnal Komunikasi*.

⁸⁷ Rahman, A., Arif, E., & Darwis, Y. (2024). *Hubungan iklim komunikasi organisasi dan kinerja pegawai*. *Jurnal Sosial*.

⁸⁸ Wahyuni, R. (2023). Pengaruh komunikasi interpersonal pada kinerja organisasi: Meta-analisis. *Journal of Administration*

⁸⁹ Zahra, F., dkk. (2022). Komunikasi dan customer relationship management. *Jurnal Komunikasi*.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi dan manajemen relasi merupakan dua hal yang saling mendukung. Komunikasi yang efektif akan memperkuat manajemen relasi, sedangkan hubungan yang baik akan memperlancar proses komunikasi dalam organisasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi merupakan aspek fundamental dalam keberlangsungan sebuah organisasi karena berperan dalam menyampaikan informasi, membangun koordinasi kerja, serta menciptakan hubungan yang harmonis antaranggota organisasi. Komunikasi yang efektif akan membantu organisasi dalam mencapai tujuan secara lebih terarah, efisien, dan produktif.

Dalam perspektif hadis, komunikasi tidak hanya dipahami sebagai proses penyampaian pesan, tetapi juga sebagai bagian dari implementasi akhlak Islami. Hadis-hadis Nabi Muhammad SAW menekankan pentingnya berkata baik atau diam, bersikap jujur, melakukan tabayyun terhadap informasi, menjaga sopan santun dalam berbicara, serta mengedepankan musyawarah dalam pengambilan keputusan. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dalam Islam harus berorientasi pada kebenaran, kemaslahatan, dan keharmonisan sosial.

Selain itu, manajemen relasi memiliki peran penting dalam membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal organisasi. Dalam perspektif Islam, manajemen relasi didasarkan pada prinsip ukhuwah, amanah, tolong-menolong, dan menjaga silaturahmi. Hubungan yang dikelola dengan baik akan meningkatkan kepercayaan, loyalitas, serta kerja sama yang berkelanjutan.

Komunikasi organisasi dan manajemen relasi dalam perspektif hadis merupakan dua aspek yang saling berkaitan dan saling memperkuat. Penerapan nilai-nilai komunikasi Islami dalam organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis, etis, dan produktif, sehingga organisasi tidak hanya berhasil secara profesional tetapi juga memiliki landasan moral dan spiritual yang kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Gerald M. Goldhaber, *Organizational Communication* (Dubuque: Wm. C. Brown Company, 1993), hlm. 15.
- Hidayat, A. (2023). *Komunikasi sebagai alat kontrol dalam organisasi*. Jurnal Manajemen.
- Kartini, dkk., "Teori Komunikasi Organisasi," *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 8 No. 1, 2023.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Pearson Education
- Kurniawan, F. (2023). *Hambatan semantik dalam komunikasi kerja*. Jurnal Bahasa dan Komunikasi.

- Laily, N. (2021). *Pengaruh hierarki terhadap komunikasi organisasi*. Jurnal Manajemen SDM.
- Lestari, D. (2020). *Fungsi komunikasi dalam organisasi modern*. Jurnal Administrasi.
- Mohamad Muspawi, dkk., "Konsep Dasar Komunikasi Organisasi," *Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan*, Vol. 12 No. 2, 2023.
- Nugroho, B. (2021). *Motivasi kerja melalui komunikasi organisasi*. Jurnal SDM.
- Pratama, R. (2022). *Komunikasi organisasi dan hubungan kerja*. Jurnal Ilmu Sosial.
- Putra, Y. (2024). *Persepsi dalam komunikasi organisasi*. Jurnal Ilmu Komunikasi
- Putri, E. (2024). *Ekspresi emosi dalam komunikasi organisasi*. Jurnal Psikologi Organisasi.
- R. Wayne Pace & Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 31.
- Rahman, A., Arif, E., & Darwis, Y. (2024). *Hubungan iklim komunikasi organisasi dan kinerja pegawai*. Jurnal Sosial.
- Rahmawati, D. (2022). *Faktor lingkungan dalam komunikasi organisasi*. Jurnal Administrasi Publik.
- Santoso, H. (2020). *Aspek psikologis dalam komunikasi organisasi*. Jurnal Psikologi.
- Sari, M. (2021). *Peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan efektivitas kerja*. Jurnal Komunikasi.
- Stephen P. Robbins, *Organizational Behavior* (New Jersey: Prentice Hall, 2003), hlm. 284.
- Wahyuni, R. (2023). *Pengaruh komunikasi interpersonal pada kinerja organisasi: Meta-analisis*. Journal of Administration.
- Wibowo, A. (2021). *Hambatan komunikasi dalam organisasi modern*. Jurnal Komunikasi Indonesia.
- Winda Kustiawan, dkk., "Peran Komunikasi dalam Konteks Organisasi," *Jurnal Studi Multidisipliner*, Vol. 8 No. 6, 2024.
- Zahra, F., Sukoco, I., Auliana, L., & Barkah, C. (2022). *Komunikasi efektif dalam membangun strategi customer relationship management*. Jurnal Komunikasi.
- Baqi, Muhammad Fu'ad Abdul. *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*. PT. Elex Media Komputindo, n.d.
- Ensiklopedia Terjemahan Hadis-hadis Nabi. "Hadis: Sesungguhnya besarnya pahala tergantung pada besarnya ujian, dan jika Allah mencintai suatu kaum, Dia pasti menguji mereka; siapa yang rida maka baginya keridaan (Allah) dan siapa yang murka maka baginya kemurkaan (Allah)." Accessed May 24, 2026. <https://hadeethenc.com/id/browse/hadith/3339>.
- hanafi, Byimam. "Etos Kerja Seorang Muslim." Opini. *FPSI*, May 22, 2024. <https://fpsi.uin-suska.ac.id/2024/05/22/etos-kerja-seorang-muslim/>.
- "Hati-Hati Share Berita Bisa Jadi Dituduh Dusta - Rumaysho.Com." Accessed May 24, 2026. <https://rumaysho.com/10844-hati-hati-share-berita-bisa-jadi-dituduh>

dusta.html.

“Meneladani Hadis tentang Berdagang dari Rasulullah untuk Bisnis yang Lancar dan Berkah.” *Bisnis. Hijra*, February 23, 2023. <https://hijra.id/blog/articles/bisnis/hadis-tentang-berdagang/>.

“Menghormati Yang Lebih Tua Dan Menyayangi Yang Lebih Muda - Hudaya Safari.” Accessed May 24, 2026. <https://www.hudayasafari.com/menghormati-yang-lebih-tua-dan-menyayangi-yang-lebih-muda/>.

NU Online. n.d. Accessed May 24, 2026. <https://web.facebook.com/situsresminu/posts/barangsiapa-yang-menahan-marah-padahal-dia-mampu-melaksanakannya-maka-allah-akan/1570660636349771/>.

Ramadhan. *Menjadi Insan Yang Bermanfaat*. n.d. Accessed May 24, 2026. <https://banten.nu.or.id/ramadhan/menjadi-insan-yang-bermanfaat-eiJsz>.

Syafiq, Muhammad Mustofa. “Cara Rasulullah Menoleh Saat Berbicara, Dengan Seluruh Tubuhnya - Khazanahimani.” *Cara Rasulullah Menoleh Saat Berbicara, Dengan Seluruh Tubuhnya - Khazanahimani*. Accessed May 24, 2026. <https://www.khazanahimani.com/ragam/pr-4186447620/cara-rasulullah-menoleh-saat-berbicara-dengan-seluruh-tubuhnya>.

“Tips Nabi Muhammad Saw Dalam Mengendalikan Emosi.” Accessed May 24, 2026. <https://nu.or.id/tasawuf-akhlak/tips-nabi-muhammad-saw-dalam-mengendalikan-emosi-faimN>.