

MANAJEMEN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PERSPEKTIF ISLAM (STUDI PADA ORGANISASI ISLAMIC RELIEF INDONESIA)

Hamjan¹, Mu'minah² Nurunnisa Mutmainna³

^{1,2,3}Manajemen Pendidikan Islam Pacasarjana UNISMUH Palu, Indonesia

Corresponden E-Mail: nurunnisamutmainna97@gmail.com

ABSTRAK

Manajemen komunikasi pada organisasi kemanusiaan tidak hanya berkaitan dengan ketepatan penyampaian pesan, tetapi juga dengan akuntabilitas, perlindungan martabat penerima manfaat, dan kepercayaan para pemangku kepentingan. Artikel ini mengkaji manajemen komunikasi efektif pada Islamic Relief Indonesia melalui perspektif komunikasi Islam, dengan mempertahankan empat fokus utama naskah awal, yaitu proses komunikasi, efektivitas pesan, transparansi informasi, dan kepemimpinan komunikasi. Pengembangan artikel dilakukan dengan pendekatan kualitatif-deskriptif berbasis studi dokumen terhadap uraian kasus dalam naskah, literatur komunikasi Islam, literatur manajemen organisasi, serta dokumen resmi Islamic Relief Worldwide dan Core Humanitarian Standard. Analisis diarahkan pada hubungan antara prinsip tabayyun, qaulan sadida, qaulan baligha, qaulan ma'rufa, qaulan karima, qaulan layyina, qaulan maysura, shidiq, amanah, syura, uswah hasanah, dan muraqabah dengan fungsi manajemen POAC. Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi Islam dapat berfungsi sebagai kerangka normatif sekaligus manajerial: tabayyun memperkuat verifikasi informasi; qaulan sadida dan qaulan baligha meningkatkan akurasi serta daya guna pesan; transparansi menjadi bentuk shidiq dan amanah; sedangkan syura dan uswah hasanah membangun kepemimpinan partisipatif. Temuan ini memperlihatkan bahwa efektivitas komunikasi organisasi kemanusiaan perlu diukur bukan hanya dari tercapainya tujuan program, tetapi juga dari kualitas proses, perlindungan martabat, keterlibatan komunitas, dan pertanggungjawaban moral.

Kata Kunci: Manajemen Komunikasi; Komunikasi Islam; Islamic Relief Indonesia; Tabayyun; Transparansi; Kepemimpinan.

ABSTRACT

Communication management in humanitarian organizations concerns not only the accurate delivery of messages but also accountability, the protection of beneficiary dignity, and stakeholder trust. This article examines effective communication management at Islamic Relief Indonesia through the lens of Islamic communication, maintaining the four primary focal points of the original manuscript: communication processes, message effectiveness, information transparency, and communication leadership. The study employs a qualitative-descriptive approach based on a document analysis of the case study presented in the manuscript, alongside literature on Islamic communication and organizational management, as well as official documents from Islamic Relief Worldwide and the Core Humanitarian Standard. The analysis focuses on the relationship between Islamic principles specifically tabayyun, qaulan sadida, qaulan baligha, qaulan ma'rufa, qaulan karima, qaulan layyina, qaulan maysura, shidiq, amanah, syura, uswah hasanah, and muraqabah and the POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) management functions. The results indicate that Islamic communication serves as both a normative and managerial framework: tabayyun strengthens information verification; qaulan sadida and qaulan baligha enhance message accuracy and utility; transparency embodies shidiq and amanah; and syura and uswah hasanah foster participatory leadership. These findings demonstrate that the communication effectiveness of humanitarian organizations should be measured not merely by the achievement of program goals, but also by the quality of processes, the protection of dignity, community engagement, and moral accountability.

Keywords: Communication Management; Islamic Communication; Islamic Relief Indonesia; *Tabayyun*; Transparency; Leadership

PENDAHULUAN

Manajemen komunikasi yang efektif dalam perspektif Islam bukan sekadar proses transfer informasi dari komunikator kepada komunikan, melainkan aktivitas yang terikat dengan nilai moral, etika, dan pertanggungjawaban kepada Allah SWT. Dalam Islam, komunikasi diarahkan agar menghasilkan kedamaian, kebenaran, kemanfaatan, dan penghormatan terhadap manusia. Karena itu, kualitas komunikasi organisasi tidak cukup dinilai dari apakah pesan telah sampai, tetapi juga dari cara pesan dirumuskan, tujuan yang menyertainya, dampak yang ditimbulkan, serta akuntabilitas komunikator terhadap pihak yang menerima pesan (Mufid, 2020).

Konteks tersebut menjadi semakin penting pada organisasi non-pemerintah yang bergerak dalam bidang kemanusiaan. Organisasi kemanusiaan bekerja dengan berbagai kelompok yang memiliki kepentingan dan posisi yang berbeda: donor menginginkan akuntabilitas, relawan memerlukan instruksi yang jelas, pemerintah memerlukan koordinasi, sementara penerima manfaat membutuhkan informasi yang dapat dipahami, akses terhadap bantuan, dan ruang untuk menyampaikan keluhan. Komunikasi dengan demikian menjadi infrastruktur organisasi. Kesalahan informasi dapat memengaruhi penentuan penerima bantuan, distribusi sumber daya, reputasi organisasi, bahkan keselamatan masyarakat.

Islamic Relief merupakan organisasi kemanusiaan yang lahir pada 1984 di Birmingham sebagai respons terhadap kelaparan di Afrika Timur. Dalam perkembangannya, Islamic Relief Worldwide menjadi organisasi bantuan dan pembangunan internasional dengan kegiatan pada berbagai wilayah. Dokumen resmi Islamic Relief menunjukkan bahwa organisasi tersebut menempatkan tata kelola, akuntabilitas, pengelolaan risiko reputasi, dan komunikasi terbuka dengan pemangku kepentingan sebagai bagian penting dari pengelolaan organisasi (Islamic Relief Worldwide, 2023). Di Indonesia, naskah sumber menjelaskan keberadaan Yayasan Relief Islami Indonesia dan pelaksanaan program di sejumlah provinsi.

Artikel ini berangkat dari pertanyaan: bagaimana prinsip komunikasi Islam dapat dibaca sebagai mekanisme manajemen komunikasi dalam organisasi kemanusiaan? Pertanyaan tersebut dijabarkan melalui empat aspek utama yang telah menjadi inti naskah awal, yaitu proses komunikasi, efektivitas komunikasi, transparansi informasi, dan kepemimpinan komunikasi.

Islamic Relief menjalankan kegiatan yang mencakup bantuan darurat, pemulihan, pembangunan, kesehatan, pendidikan, penghidupan, air dan sanitasi, serta pengurangan risiko bencana. Islamic Relief Worldwide menyatakan bahwa di Indonesia organisasi telah mendukung masyarakat melalui respons darurat dan program pembangunan di berbagai bidang. Dokumen resmi tentang Islamic Relief di Indonesia juga mencatat perkembangan operasional organisasi dari satu kantor di Jakarta menuju kegiatan di beberapa provinsi (Islamic Relief Worldwide, 2026). Informasi tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi organisasi tidak berlangsung dalam ruang yang sederhana, melainkan dalam jaringan kerja yang melibatkan kantor pusat, kantor negara, mitra lokal, pemerintah, relawan, donor, media, dan masyarakat.

Kompleksitas ini membuat komunikasi horizontal, vertikal, dan eksternal harus dikelola secara simultan. Komunikasi vertikal dibutuhkan untuk memastikan keputusan dan kebijakan diterjemahkan menjadi instruksi yang konsisten. Komunikasi horizontal diperlukan untuk koordinasi lintas fungsi. Sementara komunikasi eksternal diperlukan untuk membangun kepercayaan, menjelaskan program, mengelola pengaduan, dan menjaga hubungan dengan

komunitas. Robbins dan Judge (2015) menjelaskan bahwa struktur komunikasi dalam organisasi berkaitan erat dengan koordinasi, pengambilan keputusan, dan perilaku anggota organisasi.

Dalam perspektif Islam, struktur tersebut memperoleh dimensi tambahan. Pesan tidak dipandang netral secara moral. Informasi yang benar dapat menjadi sarana kemaslahatan, sedangkan informasi yang tidak diverifikasi dapat melahirkan fitnah, konflik, atau kerugian. Al-Qur'an menekankan tabayyun ketika menerima berita dari pihak yang perlu diverifikasi (QS. Al-Hujurat [49]: 6). Prinsip ini relevan dengan manajemen risiko komunikasi pada organisasi kemanusiaan karena informasi lapangan sering berubah cepat dan keputusan dapat diambil dalam kondisi darurat.

Selain itu, komunikasi kemanusiaan memiliki persoalan etis yang khas. Narasi mengenai korban bencana dapat menarik perhatian donor, tetapi jika disampaikan secara berlebihan, mengeksploitasi penderitaan, atau mengabaikan persetujuan dan martabat korban, maka komunikasi justru bertentangan dengan tujuan kemanusiaan. Karena itu, komunikasi Islam dan standar kemanusiaan modern memiliki ruang temu yang penting pada prinsip kebenaran, martabat, partisipasi, akuntabilitas, dan pencegahan kerugian. Manajemen komunikasi dapat dipahami sebagai proses merencanakan, mengorganisasi, melaksanakan, dan mengevaluasi aktivitas komunikasi agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien. Fungsi manajemen POAC planning, organizing, actuating, dan controlling dapat diterapkan pada komunikasi karena setiap pesan membutuhkan perencanaan tujuan, pengaturan saluran dan aktor, pelaksanaan penyampaian, serta evaluasi hasil. Dalam organisasi kemanusiaan, fungsi tersebut tidak berdiri sendiri karena komunikasi menjadi bagian dari siklus program.

Komunikasi organisasi juga mencakup arus informasi formal dan informal. Komunikasi formal mengikuti struktur dan kewenangan organisasi, sedangkan komunikasi informal muncul melalui relasi antaranggota. Struktur formal membantu memastikan kejelasan tanggung jawab, tetapi tidak otomatis menjamin efektivitas. Budaya komunikasi, rasa aman psikologis, kualitas kepemimpinan, dan kepercayaan juga memengaruhi apakah anggota bersedia menyampaikan informasi yang penting bagi organisasi (Robbins & Judge, 2015).

Komunikasi Islam memberikan kerangka etis terhadap proses tersebut. Mufid (2020) menempatkan etika sebagai unsur penting komunikasi Islam karena komunikasi berkaitan dengan tanggung jawab moral. Dalam naskah sumber, enam bentuk qaulan menjadi fondasi gaya komunikasi, yaitu qaulan sadida, qaulan baligha, qaulan ma'rufa, qaulan karima, qaulan layyina, dan qaulan maysura. Keenamnya dapat dipahami bukan hanya sebagai pilihan kata, tetapi sebagai prinsip desain pesan.

Qaulan sadida menekankan kebenaran dan ketepatan. Qaulan baligha menuntut pesan yang efektif dan menyentuh sasaran. Qaulan ma'rufa menekankan perkataan yang baik dan pantas. Qaulan karima menuntut penghormatan terhadap pihak lain. Qaulan layyina mengajarkan kelembutan, sementara qaulan maysura menekankan kemudahan dan kepatasan dalam menyampaikan pesan. Prinsip-prinsip tersebut dapat dioperasionalkan dalam organisasi melalui standar komunikasi, prosedur verifikasi, panduan publikasi, pelatihan staf, dan mekanisme pengaduan.

Dengan demikian, komunikasi Islam tidak harus diposisikan berlawanan dengan teori manajemen modern. Justru, nilai-nilai Islam dapat memberi orientasi moral terhadap fungsi manajemen yang sudah dikenal dalam organisasi.

METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif dengan desain studi kasus berbasis studi dokumen. Pilihan ini disesuaikan dengan karakter substansi naskah sumber yang memusatkan perhatian pada praktik manajemen komunikasi Islamic Relief Indonesia dan tidak menyajikan data statistik, instrumen survei, atau transkrip wawancara sebagai basis utama analisis. Oleh karena itu, artikel ini tidak mengklaim sebagai pengukuran kuantitatif efektivitas komunikasi dan tidak menambahkan data lapangan yang tidak terdapat dalam bahan sumber.

Analisis dilakukan melalui empat tahap. Pertama, identifikasi unit makna dari naskah sumber, terutama bagian yang berkaitan dengan empat fokus penelitian. Kedua, kategorisasi unit makna ke dalam konsep komunikasi Islam seperti tabayyun, qaulan sadida, qaulan baligha, amanah, shidiq, syura, uswah hasanah, dan muraqabah. Ketiga, interpretasi hubungan antara konsep tersebut dengan fungsi POAC dan prinsip komunikasi organisasi. Keempat, penarikan kesimpulan mengenai model integrasi komunikasi Islam dan manajemen komunikasi kemanusiaan.

Pembahasan

Proses Komunikasi: Tabayyun dan Adab

Naskah sumber menempatkan tabayyun sebagai prinsip penting dalam proses komunikasi Islamic Relief Indonesia. Komunikasi internal maupun eksternal dipandang perlu dilaksanakan dengan kehati-hatian dan adab. Dalam konteks kebencanaan, kebutuhan verifikasi menjadi semakin tinggi karena informasi dapat berubah dengan cepat. Data tentang lokasi terdampak, jumlah penerima, kebutuhan prioritas, dan kondisi keamanan dapat berubah dari satu waktu ke waktu lain.

Secara manajerial, tabayyun dapat dipahami sebagai mekanisme quality control informasi. Sebelum informasi diteruskan kepada pengambil keputusan, donor, media, atau masyarakat, informasi perlu diperiksa sumber, konteks, waktu, dan relevansinya. Proses ini sejalan dengan prinsip qaulan sadida karena kebenaran pesan tidak cukup ditentukan oleh niat baik komunikator, tetapi juga oleh kualitas informasi yang digunakan.

Dalam komunikasi internal, tabayyun juga dapat mengurangi risiko ghibah, namimah, dan konflik akibat informasi yang tidak lengkap. Organisasi dapat mengembangkan jalur komunikasi langsung sehingga isu tidak berkembang melalui rumor. Jalur formal dapat dilengkapi dengan mekanisme klarifikasi, pencatatan keputusan, dan prosedur eskalasi apabila informasi berkaitan dengan risiko tinggi. Pada komunikasi eksternal, prinsip qaulan maysura menjadi penting. Informasi lapangan kepada donor dan masyarakat perlu disampaikan dengan bahasa yang sederhana, jelas, dan tidak membingungkan. Kesederhanaan bukan berarti mengurangi akurasi. Justru, informasi yang mudah dipahami membantu penerima pesan membedakan fakta, estimasi, dan rencana tindak lanjut.

Komunikasi berjenjang yang disebutkan dalam naskah sumber juga dapat dipahami sebagai bagian dari pengendalian organisasi. Arus informasi dari bawah ke atas memungkinkan kondisi lapangan sampai kepada pengambil keputusan, sementara arus dari atas ke bawah memastikan kebijakan diterjemahkan secara konsisten. Namun, struktur hierarkis perlu diimbangi dengan mekanisme umpan balik agar komunikasi tidak berubah menjadi satu arah. Karena itu, proses komunikasi Islamic Relief dapat dirumuskan sebagai siklus: menerima informasi, memverifikasi, menginterpretasi konteks, menentukan pesan,

menyampaikan melalui saluran yang tepat, menerima umpan balik, dan melakukan koreksi. Siklus tersebut mempertemukan tabayyun dengan prinsip manajemen komunikasi modern.

Proses Komunikasi Dan Risiko Distorsi Pesan

Dalam teori komunikasi, distorsi dapat terjadi pada setiap tahap, mulai dari encoding, pemilihan saluran, hingga decoding oleh penerima. Dalam organisasi kemanusiaan, distorsi dapat muncul karena perbedaan bahasa, pendidikan, kondisi psikologis, tekanan waktu, atau ketidaklengkapan data. Karena itu, pengelolaan komunikasi harus mempertimbangkan karakteristik penerima pesan. Penerapan qaulan maysura dalam naskah sumber dapat dibaca sebagai strategi mengurangi distorsi. Pesan yang terlalu teknis dapat menyulitkan masyarakat. Sebaliknya, pesan yang terlalu disederhanakan dapat kehilangan informasi penting. Keseimbangan antara ketepatan dan keterpahaman menjadi inti komunikasi efektif.

Prinsip qaulan ma'rufa dan qaulan karima juga penting ketika organisasi berhadapan dengan penerima manfaat yang sedang berada dalam kondisi rentan. Dalam keadaan bencana, masyarakat tidak hanya menerima bantuan, tetapi juga mengalami kehilangan, ketidakpastian, dan tekanan. Bahasa komunikasi yang merendahkan atau menyalahkan dapat memperbesar kerentanan psikologis. Sebaliknya, bahasa yang pantas dan memuliakan penerima manfaat membantu membangun relasi yang setara.

Pada level organisasi, penerapan adab komunikasi juga berhubungan dengan budaya kerja. Anggota organisasi yang merasa dihargai cenderung lebih mudah menyampaikan informasi, mengakui kesalahan, dan meminta klarifikasi. Literatur tentang etika komunikasi Islami menunjukkan bahwa kejujuran, integritas, dan penghargaan terhadap pihak lain dapat mendukung kolaborasi dan iklim organisasi yang harmonis (Saleh, 2024).

Dalam konteks digital, risiko distorsi meningkat karena pesan dapat tersebar cepat dan keluar dari konteks awal. Karena itu, prinsip tabayyun perlu diterapkan pada konten media sosial, publikasi program, foto, video, infografik, dan pernyataan publik. Setiap materi sebaiknya memiliki sumber data yang jelas dan proses persetujuan internal yang proporsional terhadap tingkat risikonya. Organisasi kemanusiaan perlu membagikan informasi yang tepat waktu dan relevan, menggunakan bahasa serta format yang dapat dipahami, dan memastikan komunikasi yang mewakili masyarakat akurat, etis, serta menjaga martabat mereka (CHS Alliance, 2024). Dengan demikian, tabayyun tidak hanya dapat dibaca sebagai kewajiban religius, tetapi sebagai sistem pencegahan risiko komunikasi.

Efektivitas Komunikasi: Qaulan Sadida Dan Qaulan Baligha

Efektivitas komunikasi dalam teori organisasi sering dikaitkan dengan tercapainya tujuan pesan. Namun, pada organisasi kemanusiaan, ukuran efektivitas perlu diperluas. Pesan dikatakan efektif apabila informasi dipahami, diterima, dapat digunakan untuk tindakan, dan tidak menghasilkan dampak yang merugikan. Dalam perspektif Islam, efektivitas tersebut perlu ditopang oleh qaulan sadida dan qaulan baligha.

Qaulan sadida menuntut perkataan yang benar. Pada komunikasi penggalangan dana, prinsip ini berarti organisasi harus menghindari dramatisasi yang tidak sesuai fakta. Penderitaan korban tidak boleh dijadikan komoditas komunikasi. Data tentang kebutuhan, jumlah penerima, jenis bantuan, dan hasil program perlu disampaikan berdasarkan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.

Qaulan baligha menekankan pesan yang membekas dan tepat sasaran. Dalam pendampingan masyarakat terdampak bencana, pesan yang efektif bukan selalu pesan yang

paling panjang. Pesan harus sesuai kebutuhan penerima. Pada fase darurat, masyarakat mungkin membutuhkan instruksi singkat mengenai lokasi bantuan, waktu distribusi, prosedur keselamatan, dan kanal pengaduan. Pada fase pemulihan, pesan dapat lebih edukatif dan partisipatif.

Dari sudut pandang manajemen, perbedaan kebutuhan tersebut menunjukkan pentingnya segmentasi audiens. Donor, pemerintah, staf, relawan, media, dan penerima manfaat memiliki kebutuhan informasi yang berbeda. Satu pesan yang sama tidak selalu efektif untuk semua kelompok. Karena itu, komunikasi efektif memerlukan desain pesan berbasis audiens, konteks, tujuan, dan saluran.

Naskah sumber juga menekankan pendekatan empatik dalam pendampingan masyarakat. Empati memperkuat dimensi qaulan baligha karena komunikator berusaha memahami situasi emosional dan sosial penerima. Namun, empati harus tetap disertai batas etis. Organisasi tidak boleh menggunakan emosi korban untuk menghasilkan efek persuasif yang menghilangkan martabat mereka. Dalam kerangka komunikasi Islam, efektivitas akhirnya bersifat integratif: benar secara substansi, tepat sasaran, mudah dipahami, pantas, menghormati penerima, dan mendorong tindakan yang sesuai tujuan. Inilah titik temu antara efektivitas manajerial dan etika komunikasi Islam.

Transparansi Informasi: Shidiq Dan Amanah

Transparansi merupakan salah satu bagian paling penting dalam komunikasi organisasi kemanusiaan karena organisasi mengelola kepercayaan publik. Naskah sumber menempatkan transparansi sebagai manifestasi shidiq dan amanah. Dana, program, hasil, hambatan, dan proses penentuan penerima manfaat perlu dapat dipertanggungjawabkan.

Secara organisasi, transparansi memiliki sedikitnya empat fungsi. Pertama, transparansi membantu donor memahami penggunaan sumber daya. Kedua, transparansi memberi masyarakat informasi mengenai hak dan proses bantuan. Ketiga, transparansi memungkinkan organisasi menerima kritik dan memperbaiki program. Keempat, transparansi menjaga reputasi organisasi dalam jangka panjang.

Naskah sumber menjelaskan bahwa Islamic Relief melakukan koordinasi dengan pemerintah setempat, sosialisasi kepada masyarakat, publikasi informasi secara tatap muka maupun daring, serta mekanisme penentuan penerima manfaat berdasarkan pendataan dan pembobotan kerentanan. Hasil penentuan dipublikasikan dan masyarakat diberi masa sanggah. Praktik semacam ini penting karena mengubah transparansi dari sekadar publikasi laporan menjadi proses partisipatif.

Dalam perspektif amanah, keterbukaan tidak hanya ditujukan kepada donor. Penerima manfaat juga merupakan pemangku kepentingan yang berhak mengetahui bagaimana keputusan yang memengaruhi mereka dibuat. Karena itu, transparansi idealnya bersifat dua arah: organisasi menyampaikan informasi, dan masyarakat memiliki saluran untuk bertanya, menyanggah, mengadukan, atau memberikan masukan.

Dokumen resmi Islamic Relief Worldwide memperlihatkan bahwa tata kelola dan akuntabilitas ditempatkan sebagai unsur penting dalam menjalankan misi. Laporan 2023 menekankan pentingnya komunikasi terbuka dan akuntabel dengan pemangku kepentingan serta pengelolaan risiko reputasi (Islamic Relief Worldwide, 2023). Pada 2026, Islamic Relief Worldwide juga melaporkan proses recertification CHS yang mencakup kantor Indonesia dan menilai sistem keluhan serta umpan balik sebagai bagian dari kualitas dan akuntabilitas (Islamic Relief Worldwide, 2026). Temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa

transparansi bukan sekadar kewajiban administratif. Dalam komunikasi Islam, transparansi merupakan bentuk amanah, sedangkan dalam tata kelola kemanusiaan transparansi menjadi mekanisme akuntabilitas sosial.

Transparansi, Pengaduan, Dan Akuntabilitas

Mekanisme pengaduan memiliki posisi strategis dalam manajemen komunikasi karena memberikan kesempatan kepada penerima manfaat untuk mengoreksi organisasi. Tanpa pengaduan, komunikasi cenderung menjadi monolog: organisasi berbicara, sedangkan masyarakat hanya menerima. Dalam perspektif partisipatif, komunikasi yang sehat membutuhkan feedback.

Naskah sumber menyebutkan bahwa Islamic Relief memiliki mekanisme pengaduan dan saran melalui beberapa saluran. Pada aspek safeguarding, laporan ditangani berdasarkan jenis kasus, pihak yang dilaporkan, dan jenjang kepemimpinan. Struktur ini dapat dipahami sebagai bentuk organizing dan controlling dalam POAC. Informasi yang masuk tidak hanya dicatat, tetapi harus memiliki jalur penanganan, batas waktu, kewenangan, dan mekanisme tindak lanjut.

Prinsip ini sejalan dengan perkembangan standar kemanusiaan. CHS 2024 menempatkan kualitas dan akuntabilitas pada hubungan yang lebih setara antara organisasi dan komunitas. Masyarakat perlu memiliki akses terhadap informasi, ruang partisipasi, serta kemampuan untuk meminta pertanggungjawaban organisasi (CHS Alliance, 2024). Dengan demikian, kanal pengaduan merupakan bagian dari komunikasi, bukan tambahan administratif.

Dalam kerangka shidiq, organisasi harus bersedia menerima informasi yang mungkin tidak menyenangkan. Kejujuran organisasi diuji bukan hanya ketika menerima pujian, tetapi ketika menerima kritik. Amanah juga berarti organisasi tidak boleh mengabaikan laporan karena dapat merusak citra. Justru, penanganan keluhan secara cepat dan adil dapat memperkuat kepercayaan.

Pada titik ini, transparansi perlu dibedakan dari keterbukaan tanpa batas. Informasi sensitif, identitas pelapor, data pribadi, dan informasi yang dapat menimbulkan risiko keamanan harus dilindungi. Karena itu, komunikasi transparan membutuhkan prinsip kehati-hatian. Islam tidak menuntut penyebaran seluruh informasi kepada publik, melainkan penyampaian informasi yang benar, relevan, dan bermanfaat dengan tetap memperhatikan kemudahan yang mungkin muncul.

Dari perspektif manajemen, sistem pengaduan juga menghasilkan data organisasi. Pola keluhan dapat menunjukkan kelemahan program, ketidakjelasan prosedur, masalah komunikasi, atau ketidakpuasan penerima manfaat. Karena itu, pengaduan seharusnya masuk ke dalam siklus pembelajaran organisasi. Data keluhan dianalisis, akar masalah diidentifikasi, tindakan korektif dilakukan, dan hasil perbaikan dikomunikasikan secara proporsional.

Kepemimpinan Komunikasi: Syura Dan Uswah Hasanah

Kepemimpinan komunikasi menentukan apakah nilai komunikasi Islam benar-benar menjadi budaya organisasi. Naskah sumber menjelaskan bahwa kepemimpinan Islamic Relief Indonesia diarahkan pada prinsip syura dan uswah hasanah. Pemimpin tidak hanya berfungsi sebagai pengirim instruksi, tetapi juga menjadi contoh perilaku komunikasi bagi anggota organisasi.

Syura dapat dipahami sebagai mekanisme pengambilan keputusan yang membuka ruang pertimbangan dan dialog. Dalam organisasi kemanusiaan, syura sangat relevan karena staf lapangan sering memiliki pengetahuan kontekstual yang tidak dimiliki oleh pimpinan pusat. Keputusan yang diambil tanpa mempertimbangkan informasi lapangan berpotensi tidak sesuai kebutuhan masyarakat.

Namun, syura bukan berarti semua keputusan harus diambil melalui proses yang panjang. Dalam keadaan darurat, organisasi tetap membutuhkan keputusan cepat. Karena itu, syura dapat diterapkan secara adaptif: ruang konsultasi disesuaikan dengan tingkat urgensi, sementara keputusan tetap memiliki kejelasan kewenangan. Yang penting adalah adanya mekanisme agar suara pihak yang relevan dapat masuk ke dalam proses keputusan.

Uswah hasanah memberikan dimensi keteladanan. Pemimpin yang meminta staf berbicara jujur tetapi tidak menerima kritik akan menciptakan budaya komunikasi yang tidak sehat. Sebaliknya, pemimpin yang konsisten menunjukkan kejujuran, kelembutan, ketegasan, dan keterbukaan akan membentuk norma perilaku yang lebih kuat daripada instruksi tertulis. Qaulan layyina juga relevan dalam kepemimpinan. QS. Thaha [20]: 44 menggambarkan prinsip kelembutan dalam menyampaikan pesan bahkan dalam konteks menghadapi Fir'aun. Dalam organisasi, kelembutan bukan kelemahan. Ia merupakan cara menjaga martabat orang lain sambil tetap mempertahankan ketegasan terhadap tujuan dan standar kerja.

Kepemimpinan komunikatif juga berhubungan dengan psychological safety. Ketika anggota merasa aman untuk menyampaikan kesalahan, risiko, dan perbedaan pendapat, organisasi memiliki peluang lebih besar untuk mendeteksi masalah sejak dini. Sebaliknya, budaya takut dapat menyebabkan informasi buruk disembunyikan sampai menjadi krisis. Dengan demikian, syura dan uswah hasanah dapat dipahami sebagai mekanisme kepemimpinan yang menggabungkan partisipasi, keteladanan, tanggung jawab, dan kontrol moral.

Poac Dalam Tata Kelola Komunikasi Islam

Integrasi POAC dengan komunikasi Islam dapat memberikan kerangka operasional yang lebih jelas. Pada tahap planning, organisasi menentukan tujuan komunikasi berdasarkan kebutuhan program. Perencanaan harus mencakup siapa penerima pesan, apa pesan utama, data yang digunakan, saluran, waktu, risiko, dan indikator keberhasilan. Prinsip tabayyun dan qaulan sadida masuk sejak tahap ini karena kualitas data menentukan kualitas pesan.

Pada tahap organizing, organisasi menetapkan siapa yang berwenang membuat, memeriksa, menyetujui, dan menyebarkan informasi. Komunikasi berjenjang sebagaimana disebutkan dalam naskah sumber menjadi relevan di sini. Namun, organizing juga harus menyediakan jalur horizontal dan jalur umpan balik. Dengan demikian, struktur formal tidak menghambat aliran informasi kritis dari lapangan.

Pada tahap actuating, pesan dilaksanakan melalui interaksi nyata. Staf lapangan berkomunikasi dengan masyarakat, tim program berkoordinasi dengan pemerintah, dan tim komunikasi menyampaikan perkembangan kepada donor. Pada tahap ini qaulan baligha, ma'rufa, karima, layyina, dan maysura menjadi pedoman praktis. Pesan harus tepat sasaran, pantas, menghormati penerima, lembut, dan mudah dipahami. Pada tahap controlling, organisasi melakukan verifikasi, monitoring, pengaduan, evaluasi, dan koreksi. Naskah sumber menghubungkan fungsi controlling dengan muraqabah. Secara spiritual, muraqabah adalah kesadaran bahwa tindakan manusia berada dalam pengawasan Allah. Secara manajerial,

kesadaran tersebut dapat diterjemahkan menjadi disiplin dokumentasi, kepatuhan prosedur, dan kesediaan melakukan koreksi.

Penggabungan tersebut menghasilkan siklus komunikasi: niat dan tujuan ditetapkan, data diverifikasi, pesan dirancang, kewenangan diatur, pesan dilaksanakan, respons diterima, hasil dievaluasi, dan perbaikan dilakukan. Nilai Islam bekerja pada seluruh siklus, bukan hanya pada tahap penyampaian kata-kata. Model ini juga menunjukkan bahwa komunikasi Islam tidak berhenti pada etika interpersonal. Ia dapat menjadi sistem tata kelola. Ketika prinsip moral diterjemahkan menjadi SOP, indikator, pelatihan, mekanisme keluhan, dan evaluasi, nilai Islam memiliki daya operasional yang lebih kuat.

Komunikasi Kemanusiaan, Martabat, Dan Representasi Korban

Salah satu isu penting yang perlu diperdalam dari naskah sumber adalah komunikasi tentang penderitaan penerima manfaat. Dalam penggalangan dana, organisasi sering menggunakan cerita, foto, angka, dan kesaksian untuk membangun empati. Praktik ini dapat membantu publik memahami urgensi masalah, tetapi juga memiliki risiko eksploitasi.

Prinsip qaulan karima menawarkan batas etis: manusia harus diperlakukan dengan kemuliaan. Karena itu, representasi korban harus menghindari bahasa yang merendahkan, stereotip, atau menempatkan penerima manfaat hanya sebagai objek belas kasihan. Mereka tetap memiliki agensi, identitas, dan hak untuk dihormati.

Qaulan sadida memberikan prinsip kedua: representasi harus akurat. Organisasi perlu membedakan fakta, kutipan langsung, interpretasi, dan narasi kampanye. Jika suatu angka merupakan estimasi, sebaiknya disebut sebagai estimasi. Jika informasi belum terverifikasi, organisasi perlu menahan publikasi atau memberi keterangan yang sesuai.

komunikasi yang mewakili masyarakat, termasuk komunikasi untuk advokasi dan penggalangan dana, harus memperoleh persetujuan yang tepat, akurat, menghormati etika, dan menjaga martabat (CHS Alliance, 2024). Prinsip tersebut dapat memperkaya pembacaan terhadap komunikasi Islam pada Islamic Relief. Dalam praktik, organisasi dapat menggunakan pedoman publikasi yang memuat beberapa pertanyaan: apakah informasi telah diverifikasi? Apakah individu memberikan persetujuan yang memadai? Apakah identitas yang dipublikasikan aman? Apakah narasi menggambarkan konteks secara adil? Apakah foto atau video memperlakukan subjek? Apakah materi tersebut tetap pantas jika dilihat oleh penerima manfaat sendiri?

Pertanyaan tersebut menunjukkan bahwa etika komunikasi bukan penghambat efektivitas. Justru, komunikasi yang menghormati martabat dapat menghasilkan kepercayaan yang lebih berkelanjutan. Donor tidak hanya membutuhkan cerita yang menyentuh, tetapi juga bukti bahwa organisasi bekerja secara bertanggung jawab. Dalam konteks ini, komunikasi Islam dapat berkontribusi pada pergeseranparadigma dari charity communication menuju dignity-based communication. Fokusnya bukan hanya “seberapa menyedihkan korban”, melainkan “bagaimana manusia yang terdampak dihormati, didengar, dilibatkan, dan diberdayakan”.

Digitalisasi Dan Tantangan Komunikasi Organisasi

Perkembangan media digital mengubah kecepatan dan bentuk komunikasi organisasi. Informasi dapat diproduksi dan disebarkan dalam hitungan detik. Bagi organisasi kemanusiaan, kondisi ini membuka peluang untuk memberikan informasi darurat secara cepat,

memperluas jangkauan kampanye, serta menyediakan kanal pengaduan daring. Namun, digitalisasi juga meningkatkan risiko misinformasi, salah konteks, kebocoran data, dan penyebaran konten tanpa persetujuan.

Dalam kerangka tabayyun, kecepatan tidak boleh menghapus proses verifikasi. Organisasi perlu membedakan informasi yang benar-benar mendesak dengan informasi yang masih dapat menunggu proses pengecekan. Untuk informasi keselamatan, prosedur verifikasi dapat menggunakan mekanisme cepat yang tetap memiliki sumber dan penanggung jawab. Pada level internal, platform digital perlu diatur melalui kebijakan komunikasi. Anggota organisasi harus mengetahui informasi apa yang dapat dibagikan, siapa yang boleh memberikan pernyataan publik, bagaimana dokumen disimpan, dan bagaimana data penerima manfaat dilindungi. Kebijakan tersebut merupakan bagian dari organizing dan controlling.

Pada level eksternal, bahasa digital perlu mengikuti qaulan maysura. Informasi yang terlalu kompleks dapat menimbulkan salah tafsir. Penggunaan infografik, pertanyaan yang sering diajukan, bahasa lokal, dan format audio-visual dapat membantu aksesibilitas. Namun, kemudahan visual harus tetap diimbangi akurasi.

Penelitian mutakhir tentang manajemen komunikasi organisasi dalam perspektif Islam menunjukkan bahwa percepatan arus informasi digital meningkatkan tuntutan terhadap transparansi dan akuntabilitas, sehingga integrasi prinsip komunikasi Islam menjadi semakin relevan (Suhendri & Batubara, 2026). Temuan tersebut mendukung pengembangan argumentasi bahwa komunikasi Islam perlu dibaca dalam lingkungan media yang berubah, bukan hanya dalam interaksi tatap muka.

Bagi Islamic Relief, kanal digital dapat menjadi ruang untuk memperkuat hubungan dengan donor dan komunitas, tetapi harus diintegrasikan dengan mekanisme tata kelola. Konten publik perlu memiliki proses pemeriksaan, catatan sumber, perlindungan data, dan mekanisme koreksi jika terjadi kesalahan. Jika kesalahan terjadi, qaulan sadida menuntut koreksi yang terbuka dan proporsional. Dengan demikian, digitalisasi tidak mengubah prinsip dasar komunikasi Islam. Ia justru membuat prinsip tersebut semakin penting karena konsekuensi sebuah pesan dapat meluas dengan sangat cepat.

Sintesis Model Manajemen Komunikasi Islamic Relief

Berdasarkan pembahasan, manajemen komunikasi Islamic Relief Indonesia dapat disintesis sebagai model integratif yang memiliki lima lapisan. Lapisan pertama adalah fondasi nilai, yaitu shidiq, amanah, adab, dan muraqabah. Lapisan kedua adalah prinsip produksi pesan, yaitu enam qaulan. Lapisan ketiga adalah mekanisme organisasi, yaitu POAC. Lapisan keempat adalah hubungan pemangku kepentingan, yaitu staf, pemerintah, donor, relawan, media, dan penerima manfaat. Lapisan kelima adalah mekanisme akuntabilitas berupa umpan balik, pengaduan, evaluasi, dan koreksi.

Model tersebut memperlihatkan bahwa efektivitas komunikasi tidak dapat dipisahkan dari legitimasi moral. Pesan yang berhasil mengumpulkan dana tetapi menyesatkan publik tidak dapat disebut efektif dalam perspektif Islam. Sebaliknya, pesan yang sangat akurat tetapi tidak dapat dipahami oleh penerima juga belum sepenuhnya efektif. Efektivitas membutuhkan keseimbangan antara accuracy, clarity, empathy, accountability, dan dignity.

Tabayyun menjadi pintu masuk model karena kualitas komunikasi bergantung pada kualitas informasi. Setelah informasi diverifikasi, qaulan sadida menjaga akurasi. Qaulan baligha mengatur daya guna pesan. Qaulan ma'rufa dan qaulan karima menjaga kepantasan dan

martabat. Qaulan layyina mengatur relasi, sedangkan qaulan maysura mengatur aksesibilitas pesan. Shidiq dan amanah memperkuat transparansi. Syura memperkuat partisipasi dalam pengambilan keputusan. Uswah hasanah memperkuat kepemimpinan berbasis keteladanan. Muraqabah memperkuat kontrol internal. Keseluruhannya berhubungan dengan POAC sehingga nilai tidak berhenti sebagai konsep.

Model ini juga memiliki implikasi bagi evaluasi. Organisasi dapat menyusun indikator komunikasi yang mencakup: persentase informasi penting yang diverifikasi; tingkat keterpahaman pesan; kecepatan respons terhadap pengaduan; jumlah koreksi informasi; tingkat partisipasi komunitas; kepatuhan terhadap persetujuan publikasi; serta tindak lanjut hasil evaluasi. Indikator tersebut dapat disesuaikan dengan kebutuhan organisasi tanpa mengubah prinsip dasarnya. Dengan sintesis ini, kontribusi utama artikel bukan sekadar menyatakan bahwa Islamic Relief menggunakan komunikasi Islami, tetapi menunjukkan bagaimana nilai komunikasi Islam dapat diterjemahkan menjadi logika manajemen yang dapat dianalisis, dipantau, dan dikembangkan.

PEMBAHASAN

Temuan konseptual artikel ini sejalan dengan perkembangan penelitian komunikasi Islam di Indonesia yang semakin memberi perhatian pada organisasi, masyarakat, dan transformasi komunikasi. Ruang lingkup Islamic Communication Journal, misalnya, secara eksplisit mencakup Islam dan organizational communication serta Islam dan community development. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi Islam tidak terbatas pada dakwah dalam pengertian sempit, tetapi dapat digunakan untuk membaca praktik organisasi dan hubungan sosial.

Studi Hasmawati dan Jannati (2021) mengenai strategi komunikasi dalam pengembangan organisasi menunjukkan pentingnya nilai agama dan struktur komunikasi dalam mengarahkan aktivitas organisasi. Sementara itu, Saleh (2024) menekankan hubungan antara etika komunikasi Islami, kejujuran, integritas, penghargaan, kolaborasi, dan kinerja organisasi. Dua arah kajian tersebut memperkuat posisi artikel ini yang memandang komunikasi Islam sebagai kerangka pengelolaan hubungan organisasi.

Pada konteks kemanusiaan, CHS 2024 memberi landasan pembanding yang kuat. Standar tersebut menempatkan masyarakat terdampak sebagai pihak yang harus dihormati hak dan martabatnya serta diberi ruang untuk berpartisipasi. Komunikasi yang relevan, tepat waktu, dapat dipahami, dan akurat menjadi bagian dari kualitas bantuan. Keselarasan ini menunjukkan bahwa prinsip Islam seperti karima, ma'rufa, maysura, amanah, dan syura memiliki relevansi praktis dengan standar akuntabilitas kemanusiaan.

Dokumen Islamic Relief Worldwide juga menunjukkan perkembangan tata kelola organisasi. Laporan 2023 menekankan good governance, accountability, dan pengelolaan risiko reputasi. Pada 2026, Islamic Relief melaporkan recertification terhadap CHS yang mencakup Indonesia serta menyoroti sistem complaints and feedback. Dengan demikian, uraian dalam naskah sumber mengenai transparansi, pengaduan, dan akuntabilitas memperoleh konteks tambahan dari dokumen resmi organisasi.

Namun, perlu dibedakan antara keselarasan konseptual dan pembuktian empiris. Artikel ini belum melakukan pengukuran langsung terhadap seluruh staf atau penerima manfaat. Oleh karena itu, kesimpulan mengenai efektivitas harus dibaca sebagai hasil analisis dokumen dan interpretasi konseptual, bukan sebagai klaim kausal. Batasan ini penting agar artikel tetap memiliki integritas akademik. Dengan posisi tersebut, kontribusi artikel terletak pada upaya

menghubungkan tiga ranah: komunikasi Islam, manajemen organisasi, dan akuntabilitas kemanusiaan. Integrasi ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lapangan selanjutnya.

KESIMPULAN

Manajemen komunikasi pada Islamic Relief Indonesia menunjukkan potensi kuat integrasi nilai-nilai Islam dengan praktik manajemen organisasi modern. Empat aspek yang menjadi fokus utama naskah proses komunikasi, efektivitas komunikasi, transparansi informasi, dan kepemimpinan komunikasi dapat dipahami sebagai satu sistem yang saling berhubungan. Pada proses komunikasi, tabayyun berfungsi sebagai mekanisme verifikasi dan pengendalian risiko informasi. Prinsip ini relevan bagi organisasi kemanusiaan yang bekerja dalam situasi dinamis dan membutuhkan keputusan berdasarkan informasi yang dapat dipercaya. Pada efektivitas komunikasi, qaulan sadida memastikan kebenaran pesan, sedangkan qaulan baligha memastikan pesan tepat sasaran dan mampu mendorong pemahaman atau tindakan. Qaulan ma'rufa, karima, layyina, dan maysura melengkapi keduanya dengan kepantasan, penghormatan, kelembutan, dan keterpahaman.

Pada transparansi, shidiq dan amanah memberikan fondasi moral. Transparansi tidak hanya dipahami sebagai publikasi laporan, tetapi juga sebagai keterbukaan terhadap proses penentuan penerima manfaat, ruang sanggah, pengaduan, dan evaluasi. Praktik tersebut memiliki kesesuaian dengan prinsip akuntabilitas dan partisipasi dalam Core Humanitarian Standard. Dokumen resmi Islamic Relief juga menunjukkan perhatian organisasi terhadap tata kelola, komunikasi akuntabel, pengelolaan reputasi, dan mekanisme feedback. Pada kepemimpinan, syura dan uswah hasanah mengarahkan organisasi pada komunikasi partisipatif dan keteladanan. Pemimpin tidak hanya mengirim instruksi, tetapi menciptakan budaya di mana staf dapat menyampaikan informasi, kritik, dan risiko. Qaulan layyina mendukung komunikasi yang tetap tegas tetapi menghormati manusia. Secara keseluruhan, fungsi POAC dapat diintegrasikan dengan nilai komunikasi Islam. Planning membutuhkan tujuan dan verifikasi; organizing membutuhkan pembagian kewenangan; actuating membutuhkan pesan yang tepat dan beradab; controlling membutuhkan evaluasi, pengaduan, dan muraqabah. Integrasi tersebut menghasilkan model manajemen komunikasi yang tidak hanya mengejar efektivitas instrumental, tetapi juga legitimasi moral.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an al-Karim. QS. Al-Ahzab [33]: 70; QS. An-Nisa' [4]: 5, 63; QS. Al-Baqarah [2]: 235; QS. Al-Isra' [17]: 23, 28; QS. Thaha [20]: 44; QS. Al-Hujurat [49]: 6; QS. An-Nahl [16]: 125; QS. Qaf [50]: 18.
- Bakti, A. F. (2015). Komunikasi dan resolusi konflik: Perspektif Islam. LKiS.
- Cangara, H. (2016). Pengantar ilmu komunikasi (edisi revisi). Rajawali Pers.
- CHS Alliance. (2024). The Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (2024 edition). CHS Alliance, Groupe URD, & Sphere.
- Hasmawati, F., & Jannati, Z. (2021). Analisis strategi komunikasi dalam pengembangan organisasi. *Jurnal Komunikasi Islam dan Kehumasan (JKPI)*, 5(1), 53–63. <https://doi.org/10.19109/jkpi.v5i1.9023>
- Islamic Relief Worldwide. (2023). Islamic Relief Worldwide annual report and financial statements 2023. Islamic Relief Worldwide.

- Islamic Relief Worldwide. (2024). Annual report 2023. Islamic Relief Worldwide.
- Islamic Relief Worldwide. (2026). Islamic Relief in Indonesia. Islamic Relief Worldwide.
- Islamic Relief Worldwide. (2026). Islamic Relief is recognised against a prestigious global standard. Islamic Relief Worldwide.
- Miftakhuddin. (2024). Hakekat perencanaan komunikasi Islam dalam manajemen organisasi dakwah. *An-Nida: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 12(2), 111–139. <https://doi.org/10.61088/annida.v12i2.718>
- Mufid, M. (2020). Etika dan filsafat komunikasi Islam. Kencana Prenada Media Group.
- Rakhmat, J. (1998). Islam aktual: Refleksi sosial seorang cendekiawan Muslim. Mizan.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). Perilaku organisasi (Edisi ke-16). Salemba Empat.
- Saleh, M. (2024). Etika komunikasi Islami: Solusi untuk kesuksesan organisasi. *Liwaul Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah dan Masyarakat Islam*, 14(1). <https://doi.org/10.47766/liwauldakwah.v14i1.2756>
- Suhendri, & Batubara, H. J. (2026). Manajemen komunikasi organisasi di era digital: Tinjauan literatur sistematis dalam perspektif komunikasi Islam. *Kartika: Jurnal Studi Keislaman*, 6(2). <https://doi.org/10.59240/kjsk.v6i2.1061>
- Sunderland, M., & Jackson, D. (2026). Numbers in crisis: Nongovernmental organizations, data, and the making of humanitarian news. *International Journal of Communication*, 20. <https://doi.org/10.65476/csqq3n86>