

Faktor yang Mempengaruhi Keberkesanan Perhubungan Awam Islam: Penelitian daripada Perspektif Al-Quran dan Al-Hadis

Factors Influencing the Effectiveness of Islamic Public Relations: An Analysis from the Perspective of The Quran and Hadith

Ahmad Al-Munzir, R.

Jabatan Syariah dan Pengurusan, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, 50603
Kuala Lumpur, Malaysia

Tel: +6013-4447188 E-mel: munzir5059@gmail.com

Nor ‘Azzah, K. (Pengarang Penghubung)

Jabatan Syariah dan Pengurusan, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, 50603
Kuala Lumpur, Malaysia

Tel: +6019-2277404 E-mel: azzah@um.edu.my

Zulkifli, M.Y.

Jabatan Al-Quran dan Al-Hadith, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, 50603
Kuala Lumpur, Malaysia

Tel: +6019-2409933 E-mel: zulkifliy@um.edu.my

Abstrak

Kajian ini meneliti faktor yang mempengaruhi keberkesanan perhubungan awam Islam berdasarkan perspektif al-Quran dan al-Hadis. Kajian ini bertitik tolak daripada isu pemahaman konsep perhubungan awam Islam yang masih terbatas. Hal ini kerana pendekatan konvensional sering menjadi rujukan utama, sedangkan pendekatan berlandaskan Islam yang menawarkan prinsip dan nilai tersendiri turut wujud dalam bidang perhubungan awam. Untuk itu, pendekatan kualitatif melalui kajian perpustakaan digunakan dengan menganalisis terhadap teks-teks al-Quran dan al-Hadis serta penulisan-penulisan akademik berkaitan. Dapatan kajian menunjukkan empat faktor yang mempengaruhi keberkesanan perhubungan awam Islam iaitu (1) ketelusan dan kejujuran - *siddiq*, (2) keselarasan dengan nilai Islam - *takwa*, (3) menghormati sensitiviti budaya - *adab* dan (4)

pengurusan krisis serta penyelesaian konflik - *sulh*. Penemuan ini memberikan panduan praktikal dalam membina hubungan yang harmoni antara organisasi dengan masyarakat selaras dengan prinsip Islam.

Kata kunci: Keberkesanan; Perhubungan awam; Perhubungan awam Islam; Al-Quran; Al-Hadis

Abstract

This study examines the factors influencing the effectiveness of Islamic public relations based on the perspective of the Quran and Hadith. The study originates from the issue of the limited understanding of the concept of Islamic public relations. This is due to the frequent reliance on conventional approaches as the primary reference, despite the existence of an Islamic approach offering its own principles and values within the field of public relations. To address this, a qualitative approach

through library research was employed, analyzing Quranic and Hadith texts as well as related academic writings. The findings reveal four factors influencing the effectiveness of Islamic public relations: (1) transparency and honesty - siddiq, (2) alignment with Islamic values - taqwa, (3) respect for cultural sensitivities - adab, and (4) crisis management and conflict resolution - sulh. These findings provide practical guidance for building harmonious relationships between organizations and communities in line with Islamic principles.

Keywords: *Effectiveness; Public relations; Islamic public relations; Al-Quran; Al-Hadith*

Pendahuluan

Dalam landskap global yang berkembang dengan pesat di mana maklumat mengalir dengan pantas, keperluan kepada perhubungan awam yang berkesan tidak boleh dipertikaikan. Dalam konteks kajian ini, perhubungan awam Islam merupakan satu tanggungjawab dan cabaran khususnya bagi organisasi berorientasikan Islam. Ini kerana, perhubungan awam Islam bukan sahaja berfungsi sebagai teras perhubungan sesebuah organisasi dengan masyarakat malah bertujuan untuk memupuk persefahaman, toleransi dan imej positif dalam kalangan khalayak awam dan sasarannya (Ridzuan et al., 2024).

Walaupun bagaimanapun, pemahaman tentang konsep perhubungan awam Islam dalam kalangan organisasi masih terbatas. Ia sering kali dirujuk dari perspektif konvensional tanpa menitikberatkan prinsip Islam. Kajian terdahulu juga menunjukkan bahawa peranan agama dalam menentukan keberkesanan praktis perhubungan awam masih kurang diterokai (Mohd Thas Thaker, Mohd Thas Thaker dan Pitchay, 2018). Walaupun terdapat kajian berkaitan perhubungan awam Islam,

namun beberapa isu masih dikenal pasti seperti kelemahan dari aspek ketelusan semasa praktis perhubungan awam Islam dalam organisasi (Farhana et al., 2021). Kelemahan ini menonjolkan perlunya penambahbaikan dalam penerapan prinsip perhubungan awam Islam.

Justeru, kajian ini akan menganalisis faktor kedinamikan iaitu elemen-elemen yang mempengaruhi perhubungan awam Islam dengan memfokuskan kepada faktor yang mempengaruhi keberkesanannya. Ia dilakukan melalui penelitian terhadap teks al-Quran dan al-Hadis serta penulisan lepas yang berkaitan dengannya. Hakikatnya, teks al-Quran dan al-Hadis memberikan panduan yang tidak ternilai untuk umat Islam dalam kehidupan seharian. Ini memerlukan penelitian dan pemahaman yang mendalam terhadap unsur-unsur yang terkandung dalamnya serta bagaimana ia boleh diaplikasikan dalam konteks kajian ini.

Secara amnya, perhubungan awam Islam yang berkesan bukan hanya berkaitan dengan mesej yang persuasif tetapi melibatkan pemahaman yang mendalam tentang prinsip yang mendasarinya serta sensitiviti budaya. Oleh itu, kajian ini mengambil pendekatan dengan meneliti teks al-Quran dan al-Hadis serta pandangan mengenainya untuk menerangkan bagaimana nas-nas ini dapat menjadi wacana pemangkin keberkesanan perhubungan awam Islam.

Konsep Perhubungan dan Peranan Awam Islam

Frasa perhubungan awam terdiri daripada dua kata kunci iaitu 'perhubungan' dan 'awam' yang mempunyai makna yang khusus dalam konteks disiplin ilmu bidang perhubungan awam. 'Perhubungan' dalam konteks ini merujuk kepada perihal berhubung antara satu dengan yang lain

(*Kamus Dewan*, 2016). Dalam erti kata lain, 'perhubungan' merujuk kepada proses atau tindakan berinteraksi antara dua pihak atau lebih dengan tujuan untuk membina atau mengekalkan hubungan yang baik.

'Awam' dalam konteks ini pula merujuk kepada pendekatan terbuka kepada semua pihak tanpa mengkhususkan kepada golongan tertentu (*Kamus Dewan*, 2016). Dalam hal ini, 'awam' mencakupi khalayak yang luas yang mana mereka terdiri dari pelanggan, pemilih, penduduk setempat atau individu yang boleh dipengaruhi dan mempengaruhi pengoperasian sesebuah organisasi.

Oleh itu, apabila digabungkan menjadi perhubungan awam, ia merujuk kepada interaksi strategik yang bertujuan untuk mengurus dan mengekalkan hubungan antara organisasi dengan masyarakat. Dalam hal ini, ia melibatkan proses penyebaran maklumat dan interaksi bagi meraih sokongan seterusnya membangunkan imej dan reputasi yang baik dalam kalangan masyarakat (Podnar & Golob, 2009). Sesuai dengan pengkajian dalam bidang perhubungan awam yang semakin mendapat perhatian dalam kalangan cendekiawan dan penyelidik, ramai pengkaji telah mengajukan pelbagai definisi untuk menjelaskan mengenai perhubungan awam antaranya L'Etang (2008), Cutlip et al. (2000) serta Jefkins (1998).

Justeru, perhubungan awam boleh dirumuskan sebagai satu konsep atau disiplin ilmu yang berkaitan dengan pengurusan interaksi dan hubungan antara organisasi atau organisasi dengan pelbagai pihak berkepentingan atau khalayak awam. Matlamat utama perhubungan awam ini adalah untuk membangun, memelihara dan memperkuat hubungan yang positif antara organisasi dan masyarakat secara efektif dan beretika.

Berdasarkan takrifan perhubungan awam di atas, perhubungan awam konvensional dan perhubungan awam Islam cenderung dilihat serupa. Secara makronya, ia mungkin kelihatan seragam namun apabila dianalisis secara lebih mendalam, perbezaan asas seperti prinsip yang mendasarinya dapat dilihat terutama dalam aspek moral dan etika.

Secara tradisinya, definisi perhubungan awam Islam tidak sebanyak perhubungan awam konvensional. Namun, keterbatasan penelitian ini tidak boleh dianggap sebagai penghalang atau menunjukkan bahawa perhubungan awam Islam adalah suatu praktis yang baru. Sebaliknya, ia merupakan satu amalan yang telah lama wujud dan berkembang dengan asas yang sudah lama bertapak dalam sejarah peradaban Islam. Ini menunjukkan bahawa praktis perhubungan awam Islam lebih berakar dalam nilai dan ajaran Islam yang telah diamalkan sejak zaman Nabi Muhammad SAW bukan suatu fenomena moden yang terpisah daripada tradisi.

Menurut Ridzuan et al. (2021), perhubungan awam Islam didefinisikan sebagai satu fungsi pengurusan yang mempunyai perancangan yang strategik, pelaksanaan yang sistematik dan penilaian yang menyeluruh bagi mencapai matlamat yang ditetapkan melalui pembentukan jalinan muhibah antara organisasi dengan masyarakat berlandaskan prinsip yang terkandung dalam al-Quran dan Sunah serta tidak bertentangan dengan norma masyarakat. Definisi ini menekankan bahawa perhubungan awam Islam seharusnya dijalankan mengikut prinsip yang digariskan dalam al-Quran dan Sunah serta selari dengan norma masyarakat.

Hidayat dan Romdhoni (2021) pula mengemukakan pendefinisian yang lebih mendalam tentang perhubungan awam Islam dengan memberi penekanan terhadap

unsur-unsur rohani seperti sifat, watak, tingkah laku, peribadi dan nilai kejiwaan yang terdapat dalam diri manusia untuk mencapai kebahagiaan. Pendefinisian yang dikemukakan ini menunjukkan bahawa kualiti spiritual memainkan peranan yang sangat penting dalam membina hubungan yang lebih kukuh dan bermakna dengan masyarakat. Oleh itu, kualiti-kualiti ini tidak hanya mengarahkan kepada pencapaian objektif material tetapi juga membantu dalam mencapai kebahagiaan rohani dan kesejahteraan jiwa.

Pendefinisian ini selari dengan pendefinisian yang dikemukakan oleh Aulia dan lain-lain (2022) yang melihat perhubungan awam Islam sebagai praktis yang bertujuan untuk menyebarkan maklumat antara individu, organisasi dan masyarakat berasaskan nilai, norma dan keperluan kemanusiaan dan spiritual. Hal ini menunjukkan bahawa perhubungan awam Islam bukan sekadar alat interaksi bersifat fizikal atau informatif tetapi juga sebagai medium untuk menyampaikan nilai-nilai yang berupaya memperkukuhkan hubungan dengan masyarakat.

Sementara itu, menurut Sulvinajayanti (2018), perhubungan awam Islam didefinisikan sebagai usaha terancang dan berterusan yang bertujuan untuk membentuk hubungan yang harmoni antara organisasi dengan masyarakat berpandukan prinsip dan nilai Islam. Pendefinisian ini menekankan kepentingan perancangan strategik dan pelaksanaan yang berterusan dalam memastikan matlamat yang ditetapkan tercapai. Oleh itu, perhubungan awam Islam memerlukan komitmen jangka panjang dan tidak hanya menumpukan pada pencapaian matlamat jangka pendek.

Pendefinisian ini selari dengan pandangan Haque dan Ahmad (2016a) yang melihat perhubungan awam Islam sebagai satu usaha yang berterusan dan dirancang untuk

mewujudkan persekitaran yang harmoni antara organisasi dengan masyarakat. Menurut mereka, usaha ini bertujuan untuk membentuk komuniti Islam yang berpaksikan prinsip dan ideologi Islam. Mereka juga menekankan bahawa penerapan prinsip dan nilai Islam dalam setiap aspek perhubungan antara organisasi dengan masyarakat sangat penting untuk membina kepercayaan. Oleh itu, mereka berpendapat bahawa hubungan yang dibina atas dasar nilai-nilai Islam akan membawa kepada pembentukan masyarakat yang lebih sejahtera, harmoni dan saling menghormati.

Di sisi lain, Mohamed Kirat (2015) menyatakan bahawa perhubungan awam Islam bertujuan untuk mewujudkan persekitaran yang sihat dan harmoni. Hal ini bukan sahaja dalam aspek interaksi tetapi juga dari aspek nilai murni yang seharusnya dipraktikkan dalam kehidupan seharian. Oleh itu, perhubungan awam Islam bukan sekadar proses penyebaran maklumat, tetapi juga sebagai alat untuk membentuk masyarakat yang lebih sejahtera dan berakhlak. Pendekatan ini diperkukuhkan lagi oleh Muhammad Zain (2008) yang mendefinisikan perhubungan awam Islam sebagai usaha untuk membentuk hubungan yang harmoni antara organisasi dengan masyarakat.

Secara keseluruhan, perhubungan awam Islam bukan sahaja dilihat sebagai satu bentuk interaksi atau penyebaran maklumat bahkan merupakan suatu usaha untuk membentuk hubungan yang harmoni dan berterusan berlandaskan prinsip-prinsip Islam. Ini memerlukan perancangan, pelaksanaan dan penilaian yang sistematik dan menyeluruh untuk memastikan matlamat yang ditetapkan dapat dicapai. Melalui pemahaman dan aplikasi yang tepat juga, perhubungan awam Islam mampu memainkan peranan penting dalam membina masyarakat yang lebih sejahtera,

dan harmoni.

Secara dasarnya, perhubungan awam Islam mempunyai peranan yang sama dengan perhubungan awam konvensional iaitu untuk memastikan keberkesanan perhubungan antara organisasi dengan masyarakat. Dalam konteks ini, peranan perhubungan awam Islam menjurus kepada fungsi perhubungan awam Islam dalam memastikan proses interaksi antara organisasi dengan masyarakat berjalan dengan lancar.

Penelitian mendapati bahawa tidak banyak kajian lepas yang membincangkan secara khusus berkaitan peranan perhubungan awam Islam. Adapun kajian yang sedia ada telah dilakukan oleh Mohamed Kirat (2015) serta Haque dan Ahmad (2016b).

Menurut Mohamed Kirat (2015), perhubungan awam Islam berperanan sebagai wadah untuk mewujudkan persekitaran dan suasana yang sihat antara organisasi dengan masyarakat untuk mewujudkan umat Islam yang bercirikan keharmonian, kesefahaman dan saling menghormati berasaskan prinsip dan nilai Islam. Hal ini menunjukkan bahawa peranan perhubungan awam Islam bertujuan untuk membangun dan memperkuat hubungan yang positif dengan masyarakat secara keseluruhannya.

Pernyataan ini berbeza dengan kajian yang dilakukan oleh Haque dan Ahmad (2016b) yang menyatakan bahawa perhubungan awam Islam berperanan sebagai panduan dalam melindungi hak pihak berkepentingan untuk memperoleh kepercayaan dan membina reputasi organisasi. Oleh itu, perhubungan awam Islam berperanan untuk membentuk organisasi yang berintegriti seterusnya membentuk dan mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadapnya.

Berdasarkan dapatan kajian terdahulu, perhubungan awam Islam berperanan untuk mencipta persekitaran yang bercirikan oleh prinsip dan nilai Islam serta mempromosikan keharmonian, kesefahaman dan perasaan saling menghormati dalam kalangan masyarakat. Oleh itu, kajian ini akan membangunkan penunjuk keberkesanan perhubungan awam Islam untuk meneliti sejauh mana peranan perhubungan awam Islam yang dijalankan mencapai matlamat yang ditetapkan.

Prinsip Perhubungan Awam Islam

Perhubungan awam Islam bukan sekadar berkaitan aktiviti penyebaran maklumat tetapi merujuk kepada suatu proses yang lebih luas. Ia melibatkan usaha membina hubungan yang kukuh, memupuk kepercayaan dan menegakkan standard etika yang tinggi. Walaupun prinsip perhubungan awam konvensional telah diterima secara meluas, namun mengenal pasti dan mengiktiraf kewujudan paradigma alternatif juga penting. Prinsip ini bukan sahaja relevan dalam konteks pengurusan maklumat semata-mata bahkan dalam membentuk suasana yang harmoni antara organisasi dengan masyarakat.

Prinsip-prinsip yang mendukung perhubungan awam Islam berakar umbi daripada tradisi etika dan moral Islam yang bersifat holistik. Dalam hal ini, prinsip perhubungan awam Islam berfungsi sebagai kerangka panduan yang membimbing organisasi untuk berinteraksi agar selaras dengan nilai dan ajaran Islam. Hal ini bertujuan untuk memastikan segala urusan berkaitan perhubungan awam tidak hanya efektif tetapi juga beretika dan berpandukan wahyu.

Terdapat beberapa kajian terdahulu yang mengkaji prinsip-prinsip perhubungan awam Islam. Antaranya seperti kajian yang

dilakukan oleh Ridzuan, Kamri dan Mohd Yusoff (2021), Haque dan Ahmad (2016a) serta Mohamed Kirat (2015). Setiap kajian ini memberikan perspektif yang berbeza tetapi saling melengkapi dalam membina asas perhubungan awam Islam.

Ridzuan et al. (2021) mengemukakan lima prinsip utama perhubungan awam Islam iaitu (1) mewujudkan persefahaman, (2) menegakkan kebenaran, (3) menunaikan janji, (4) menggunakan bahasa yang baik dan (5) menggunakan pendekatan yang sesuai. Dapatan ini menekankan aspek integriti, hikmah dan berakhlak dalam membentuk hubungan yang harmoni antara organisasi dengan masyarakat. Hakikatnya, prinsip-prinsip ini bukan sahaja memenuhi keperluan praktis dalam perhubungan awam tetapi juga selaras dengan ajaran Islam yang mementingkan kejujuran, kesantunan dan keadilan.

Sementara itu, Haque dan Ahmad (2016a) mengenal pasti sembilan prinsip yang lebih luas, iaitu (1) kebaikan, (2) kepentingan umum, (3) kebenaran, (4) ekuiti, (5) keseimbangan dan keadilan, (6) ketelusan, (7) disetujui, (8) menghindari perkara buruk dan (9) ketakwaan. Elemen-elemen ini mencerminkan keunikan perhubungan awam Islam yang menekankan aspek kesejahteraan bersama serta kepentingan moral dan etika Islam dalam setiap tindakan. Prinsip-prinsip ini menggariskan betapa pentingnya nilai-nilai seperti keadilan, kesaksamaan, dan kebenaran dalam membentuk dasar-dasar komunikasi yang bukan sahaja memenuhi keperluan praktikal, tetapi juga mendalam dalam aspek moral dan spiritual.

Mohamed Kirat (2015) pula mengusulkan lapan prinsip utama dalam perhubungan awam Islam, iaitu (1) demokrasi, (2) ketelusan, (3) akauntabiliti, (4) tanggungjawab sosial, (5) memperkukuh perpaduan sosial, (6) memupuk rasa gabungan dan kesetiaan kepada

masyarakat, (7) keikhlasan dan (8) kebenaran. Kajian ini menyoroti nilai-nilai demokrasi dan keadilan sosial dalam perhubungan awam Islam, yang seharusnya diterapkan dalam setiap interaksi untuk memastikan hubungan sosial yang seimbang, adil, dan penuh integriti. Elemen-elemen seperti ketelusan dan akauntabiliti sangat penting dalam memastikan setiap tindakan yang diambil dalam perhubungan awam boleh dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan sesuai dengan kehendak Islam.

Ketiga-tiga kajian yang dianalisis menonjolkan prinsip perhubungan awam yang berpaksikan ajaran Islam sebagai teras dalam membentuk perhubungan yang harmoni antara organisasi dan masyarakat. Prinsip-prinsip ini tidak hanya memberi panduan praktikal tetapi juga mencerminkan nilai-nilai moral dan spiritual yang tinggi. Berdasarkan kajian-kajian terdahulu tersebut juga, empat faktor yang mempengaruhi keberkesanan perhubungan awam Islam dikenal pasti iaitu ketelusan dan kejujuran (*Siddiq*), keselarasan dengan nilai Islam (Takwa), menghormati sensitiviti budaya (Adab) dan pengurusan krisis serta penyelesaian konflik (*Sulh*). Keempat-empat faktor ini saling berkait rapat dan berfungsi sebagai asas kepada penentu keberkesanan perhubungan awam dalam konteks masyarakat yang pelbagai serta memberi impak yang signifikan dalam membentuk hubungan yang harmoni dan beretika.

Ketelusan dan kejujuran (*Siddiq*) merupakan elemen yang paling penting dalam perhubungan awam Islam. Dalam kajian Ridzuan, Kamri dan Mohd Yusoff (2021), mereka menekankan bahawa menegakkan kebenaran dan menunaikan janji merupakan asas dalam membina hubungan yang berkesan dengan masyarakat. Hal ini selaras dengan nilai ketelusan yang diterangkan oleh Haque dan

Ahmad (2016a) di mana ketelusan dalam tindakan dan interaksi adalah penting untuk memastikan organisasi tidak menyembunyikan maklumat atau memanipulasi situasi. Mohamed Kirat (2015) pula menggariskan pentingnya akauntabiliti dan ketelusan dalam setiap tindakan. Hal ini berupaya memberi kesan langsung terhadap reputasi dan kredibiliti organisasi. Ketelusan dan kejujuran bukan sahaja membina kepercayaan masyarakat, tetapi juga memastikan komunikasi yang dilaksanakan adalah benar dan boleh dipertanggungjawabkan seiring dengan ajaran Islam yang menekankan keadilan dan integriti.

Keselarasan dengan nilai Islam (Takwa) juga menjadi elemen penentu keberkesanan perhubungan awam Islam. Nilai takwa yang digariskan oleh Haque dan Ahmad (2016a) mengarahkan setiap tindakan dalam aktiviti perhubungan awam perlu dilakukan dengan penuh ketelusan dan berlandaskan ajaran Islam. Hal ini menunjukkan bahawa perhubungan awam bukan hanya bertujuan untuk mencapai hasil praktikal semata-mata tetapi juga mesti mengutamakan dimensi moral dan spiritual. Ridzuan, Kamri dan Mohd Yusoff (2021) turut mengaitkan aspek integriti, hikmah dan berakhlak sebagai teras dalam membina hubungan yang positif dengan masyarakat. Keselarasan ini memastikan bahawa setiap keputusan yang diambil oleh organisasi tidak hanya mengutamakan keberkesanannya semata-mata bahkan turut mendahulukan kepentingan moral dan etika Islam dalam setiap interaksi yang terjalin.

Menghormati sensitiviti budaya (Adab) turut merupakan elemen penting. Ia sebagaimana dapatan Ridzuan, Kamri dan Mohd Yusoff (2021) yang menekankan penggunaan laras bahasa yang baik dan pendekatan yang sesuai dalam setiap interaksi. Hal ini berkait rapat dengan keperluan untuk memahami dan

menghormati nilai-nilai budaya dan sosial masyarakat yang pelbagai. Haque dan Ahmad (2016a) turut menyatakan bahawa elemen keseimbangan dan menghindari perkara buruk adalah penting dalam memastikan setiap tindakan yang diambil tidak menyinggung perasaan mana-mana pihak. Hakikatnya, menghormati sensitiviti budaya bukan sahaja mengelakkan konflik dan ketegangan tetapi juga memastikan hubungan yang dibina berlandaskan adalah berasaskan kesopanan, adab dan saling menghormati antara satu sama lain.

Pengurusan krisis dan penyelesaian konflik (*Sulh*) merupakan elemen yang perlu diberi perhatian dalam perhubungan awam Islam. Elemen ini menjadi sangat relevan dalam situasi di mana organisasi perlu menangani krisis atau konflik yang berlaku. Dalam hal ini, Ridzuan, Kamri dan Mohd Yusoff (2021) menyatakan perlunya mewujudkan persefahaman dan menegakkan kebenaran. Hal ini berkait rapat dengan kaedah menangani konflik. Dalam hal ini, Mohamed Kirat (2015) menggariskan pentingnya memperkukuh perpaduan sosial dan memastikan setiap tindakan diambil dengan penuh tanggungjawab. Dalam konteks Islam, penyelesaian konflik harus dilakukan dengan cara yang aman dan penuh hikmah. Ia bertujuan untuk memulihkan hubungan dan mencapai kesepakatan yang membawa manfaat bersama tanpa menimbulkan perpecahan. Keberkesanan pengurusan krisis dan penyelesaian konflik ini penting dalam memastikan hubungan yang stabil dan harmoni antara organisasi dengan masyarakat.

Metodologi

Kajian ini mengguna pakai pendekatan kualitatif iaitu dengan menggunakan kajian perpustakaan. Ia melibatkan usaha pengumpulan, penelitian dan penganalisan maklumat-maklumat yang

berkaitan dengan topik ini. Maklumat-maklumat berkenaan didapati daripada teks al-Quran dan al-Hadis serta penulisan-penulisan lain yang berkaitan dengannya. Kesemua sumber yang diperoleh akan dianalisis secara kontekstual bagi mengolah data yang telah dikumpulkan. Analisis secara kontekstual bukanlah suatu kaedah yang baharu bahkan mendapat tempat dalam analisis yang berhubung kait dengan teks al-Quran dan al-Hadis (Kerwanto, Fikri Al-Hasani dan Hamdan, 2024). Selain itu, analisis ini juga memainkan peranan penting untuk memastikan data yang dikumpulkan dapat dianalisis dengan teliti dan sesuai dengan topik yang dikaji.

Langkah pertama bagi analisis ini ialah melalui pengenalpastian dan pemilihan sumber. Dalam kajian ini, sumber utama yang digunakan adalah teks al-Quran dan al-Hadis serta penulisan-penulisan lain yang berkaitan dengan topik ini. Pemilihan sumber dilakukan secara kritikal dengan memastikan kesahihan sumber tersebut. Setelah sumber dikenal pasti, langkah seterusnya ialah pengumpulan data berdasarkan tema yang ditetapkan. Pada peringkat ini, pengkaji akan meneliti kandungan setiap sumber berdasarkan tema yang ditetapkan seperti ayat-ayat al-Quran, hadis-hadis dan juga penjelasan daripada para sarjana. Pengumpulan data ini memerlukan pembacaan yang mendalam untuk memastikan ia boleh disesuaikan dengan tema yang ditetapkan.

Setelah itu, penyimpulan boleh dilakukan bagi memberi gambaran yang jelas tentang relevansi elemen tersebut dalam membina hubungan yang harmoni dan beretika antara organisasi dengan masyarakat. Walau bagaimanapun, setiap data yang diperoleh perlu dianalisis dengan merujuk kepada konteks asalnya. Hal ini bagi memastikan tafsiran yang diberikan adalah tepat dan relevan serta sesuai tema yang dikemukakan. Proses ini amat penting

untuk memastikan bahawa tafsiran yang dibuat tidak hanya bersifat literal tetapi juga mengambil kira situasi yang melatari kajian ini.

Dapatan dan Perbincangan

Ketelusan dan Kejujuran (Siddiq)

Ketelusan dan kejujuran atau dalam bahasa arab dikenali sebagai *siddiq* adalah faktor penting yang mempengaruhi keberkesanan perhubungan awam Islam. Menurut Hasiah (2014), ketelusan dan kejujuran boleh dilihat dalam tiga keadaan iaitu (1) kebenaran yang tiada kompromi, (2) ucapan dibuktikan dengan perbuatan dan (3) sesuatu yang baik selama-lamanya. Ini memberi pandangan yang jelas mengenai bagaimana unsur-unsur ini seharusnya dihayati dan diamalkan dalam kehidupan seharian. Firman Allah SWT:

وَالَّذِينَ هُمْ عَنْ اللَّغْوِ مُعْرِضُونَ

Terjemahan: “Orang-orang yang menjauhkan diri dari (perbuatan dan perkataan) yang tiada berguna”.

(Surah al-Mukminun 23:1-3)

Ayat di atas menjelaskan tentang salah satu ciri-ciri orang mukmin yang berjaya ialah orang yang meninggalkan perbuatan dan perkataan yang tidak berguna. Dalam konteks perhubungan awam Islam, tegahan ini meliputi segala aspek interaksi yang menjurus ke arah pendustaan (Ismā‘il ‘Amr Kathīr, 1992). Hal ini kerana, Allah SWT turut menegah umatnya dari mencampuradukkan antara kebenaran dan juga pendustaan. Justeru, tegahan ini mencakupi segala usaha yang menjurus ke arah manipulasi dan pemalsuan informasi dalam perhubungan awam. Tegahan ini selaras firman Allah SWT:

وَلَا تَلْبِسُوا الْحَقَّ بِالْبَاطِلِ وَتَكْتُمُوا الْحَقَّ
وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Terjemahan: “Dan janganlah kamu campur adukkan kebenaran dengan kebathilan dan janganlah kamu sembunyikan yang benar itu sedang kamu mengetahui.

(Surah al-Baqarah 2:42)

Menurut Ismā‘īl ‘Amr Kathīr (1992), Allah SWT melarang umatnya dari mencampur adukkan antara kebenaran dan juga pendustaan. Dalam konteks perhubungan awam Islam, kredibiliti terhadap sesuatu maklumat adalah sangat penting. Justeru, dengan mencampur adukkan kebenaran dan pendustaan akan mewujudkan keraguan dalam kalangan masyarakat seterusnya berpotensi merosakkan kredibiliti organisasi.

Nabi Muhammad SAW juga turut menuntut agar umatnya berlaku telus dan jujur dalam setiap perancangan dan tindakan. Hal ini sebagaimana sabda Baginda SAW:

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 وَإِيَّائِكُمْ وَالْكَذِبُ
فَإِنَّ الْكَذِبَ يَهْدِي إِلَى الْفُجُورِ وَإِنَّ
الْفُجُورَ يَهْدِي إِلَى النَّارِ وَمَا يَزَالُ الرَّجُلُ
يَكْذِبُ وَيَتَحَرَّى الْكَذِبَ حَتَّى يُكْتَبَ
عِنْدَ اللَّهِ كَذَابًا

Terjemahan: Rasulullah SAW bersabda, “Kalian harus berlaku jujur, kerana kejujuran itu akan membimbing kepada kebaikan. Dan kebaikan itu akan membimbing ke syurga. Seseorang yang sentiasa berlaku jujur dan memelihara kejujuran, maka ia akan dicatat sebagai orang yang jujur di sisi Allah SWT. Dan hindarilah pendustaan kerana pendustaan itu akan membawa kepada kejahatan dan kejahatan itu akan menjerumuskan ke lembah api neraka. Seseorang yang sentiasa berdusta dan memelihara kedustaan, maka ia akan dicatat sebagai pendusta di sisi Allah SWT”.

(HR. Muslim No. 4721).

Secara asasnya, ketelusan dan kejujuran merupakan sifat Nabi Muhammad SAW (Madani, 2021). Justeru, sifat ini wajar didukung oleh umat Islam secara keseluruhannya. Hal ini kerana kejujuran merupakan salah satu daripada nilai Islam yang sangat penting untuk dipraktikkan dalam kehidupan seharian. Antara inti pati hadis ini ialah penekanan bahawa kejujuran akan membimbing kepada kebaikan dan kebaikan akan membawa pelakunya ke syurga (Tasbih, 2014). Ini kerana, penekanan terhadap elemen kejujuran sebagai dasar perlakuan sesuatu perkara akan membentuk kehidupan yang baik dan harmoni.

Dalam konteks perhubungan awam Islam, kejujuran merupakan elemen yang sangat penting dalam membentuk perhubungan awam yang efektif untuk membangunkan kepercayaan dalam kalangan individu dan masyarakat.

Keselarasan dengan Nilai Islam (Takwa)

Keselarasan dengan nilai Islam atau dalam bahasa Arab dikenali sebagai takwa merupakan konsep asas dalam agama Islam. Secara mudah, takwa bermaksud ketaatan kepada perintah dan larangan Allah SWT kerana takut, kasih dan hormat kepada-Nya (Kamus Dewan, 2016),

Secara lebih terperinci, Ali Rida (1999) menyatakan bahawa takwa merupakan perasaan takut kepada Allah SWT. Hal ini berbeza dengan Rahman (1999) yang menyatakan bahawa takwa merupakan kawalan diri dari melakukan perbuatan yang menjurus ke arah noda dan dosa. Al-Sobūnī (1999) pula menyatakan bahawa takwa bermaksud ketaatan, kepatuhan dan kesyukuran dengan penuh keikhlasan kepada Allah SWT. Tuntasnya, takwa merupakan refleksi dari rasa hormat dan ketakutan yang mendalam terhadap Allah SWT seterusnya memandu seseorang individu untuk melakukan kebaikan dan menjauhi perbuatan dosa.

Dalam konteks ini, menghubungkan elemen keselarasan nilai Islam dengan bidang perhubungan awam Islam adalah amat penting dalam memahami bagaimana nilai-nilai Islam memainkan peranan dalam berinteraksi dan membangunkan hubungan antara organisasi dengan masyarakat. Tuntutan ini adalah sebagaimana firman Allah SWT:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ
نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِإِعْطٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ
خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Terjemahan: “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah SWT dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah SWT

Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.

(Surah al-Hashr 59:18)

Menurut M. Quraish (2012), ayat ini menegaskan kepada setiap umat Islam untuk bertakwa kepada Allah SWT serta menjelaskan tentang keperluan untuk merancang tindakan dengan baik selari dengan tuntutan Islam. Justeru, dalam konteks perhubungan awam Islam, ia memerlukan perancangan yang strategik dan tindakan yang teliti selaras dengan nilai-nilai Islam.

Selain itu, Nabi Muhammad SAW juga turut menekankan pentingnya keselarasan dengan nilai Islam dalam setiap gerak geri manusia sama ada dalam keadaan senang mahupun susah sebagaimana hadis Baginda SAW:

عَنْ أَبِي ذَرٍّ جُنْدُبِ بْنِ جُنَادَةَ وَأَبِي عَبْدِ
الرَّحْمَنِ مُعَاذِ بْنِ جَبَلٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا عَنْ
رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: اتَّقِ
اللَّهَ حَيْثُمَا كُنْتَ، وَأَتَّبِعِ السَّيِّئَةَ الْحَسَنَةَ
تَمَحُّهَا، وَخَالِقِ النَّاسَ بِحُلُقٍ حَسَنٍ

Terjemahan: Diriwayatkan dari Abi Dzar Jundub bin Junadah dan Abu Abdirrahman Muadz bin Jabal r.a bahwasannya Rasulullah SAW bersabda: “Bertakwalah kepada Allah SWT dimanapun kamu berada dan ikutilah keburukan dengan kebaikan nescaya kebaikan akan menghapuskan keburukan sebelumnya dan bergaullah sesama manusia dengan pergaulan yang baik”.

(HR. al-Tirmidhī No. 1987)

Dalam konteks perhubungan awam Islam, hadis ini mempunyai relevansi yang besar

dalam membentuk hubungan dan interaksi antara manusia khususnya melalui penerapan elemen takwa. Kesannya, aktiviti perhubungan awam Islam yang dijalankan berupaya mengelakkan berlakunya prejudis dan diskriminasi. Selain itu, hadis ini turut menuntut agar manusia bergaul dengan baik antara satu dengan yang lain. Justeru, dalam konteks perhubungan awam Islam, perancangan dan praktisnya wajar meletakkan tanggungjawab sosial sebagai asas dalam pelaksanaan perhubungan awam Islam sebagai suatu bentuk manifestasi takwa. Tuntutan ini selari dengan firman Allah SWT:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا
عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ
شَدِيدُ الْعِقَابِ

Terjemahan: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.

(Surah al-Maidah 5:2)

Menurut Hastuti (2022), ayat di atas mengandungi mesej menuntut agar tanggungjawab manusiawi dapat disempurnakan sesama manusia. Hal ini kerana, individu yang menjalankan tanggungjawab manusiawinya boleh dikategorikan sebagai individu yang bertakwa. Antara contoh tanggungjawab manusiawi ialah keadilan, kebajikan dan lain-lain.

Justeru, dalam konteks perhubungan awam Islam, perancangan dan praktisnya juga harus mengambil kira tanggungjawab sosial seperti keadilan, kesopanan,

ketelusan, privasi dan kerjasama. Kesan daripadanya bakal membawa kepada peningkatan keadilan sosial seterusnya dapat mengurangi kesenjangan sosial.

Menghormati Sensitiviti Budaya (Adab)

Menghormati sensitiviti budaya atau disebut sebagai adab merupakan sebuah konsep yang memiliki nilai yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Menurut Anīs (1972), adab merupakan ilmu yang membahaskan tentang nilai-nilai yang berkaitan dengan perbuatan manusia. Dalam hal ini, Amin (t.t.) telah memperincikan definisi adab meliputi kebiasaan baik dan juga buruk. Hal ini berbeza dengan Wan Daud (2003) yang menjelaskan bahawa adab merupakan proses bagi memperoleh ilmu pengetahuan untuk mencegah dari melakukan kesalahan.

Dalam dunia yang semakin terhubung, interaksi antara individu dari pelbagai latar belakang secara global merupakan situasi yang tidak boleh dihindari. Justeru, pemahaman dan penghargaan terhadap norma dan nilai yang wujud dalam setiap budaya adalah sangat diperlukan. Hasilnya, kerjasama yang lebih utuh dapat dibentuk seterusnya berupaya meminimumkan risiko konflik antara satu dengan yang lain.

Secara asasnya, penciptaan manusia dengan keanekaragaman ini bertujuan untuk saling mengenali dan menghargai seterusnya mewujudkan masyarakat yang pelbagai. Hal ini sebagaimana firman Allah SWT:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ
وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا

Terjemahan: “Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang lelaki dan seorang perempuan dan

menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal”.

(Surah al-Hujurat 39:13)

Menurut M. Quraish Shihab (2012), ayat ini menjelaskan tentang tata pergaulan sesama manusia serta menghuraikan prinsip asas hubungan sesama manusia. Di akhir ayat ini, Allah SWT menuntut agar umat Islam menghormati budaya dan perbezaan setiap individu kerana Allah SWT jualah yang menciptakannya.

Oleh itu, keperluan bagi setiap individu menghormati sensitiviti budaya adalah suatu bentuk etika sosial yang penting bagi mendukung keharmonian antara individu dan kelompok yang berasal dari latar belakang budaya yang beragama. Namun, tanpa pemahaman yang tepat tentang bagaimana untuk menghormati sensitiviti budaya yang lain, kepelbagaian dalam sesebuah masyarakat berisiko menjadi sumber konflik walhal konflik itu merupakan situasi yang ditegah. Sabda Nabi Muhammad SAW:

مَنْ لَا يَرْحَمُ لَا يُرْحَمُ

Terjemahan: “Sesiapa yang tidak mengasih, maka dia tidak akan dikasih”.

(HR. al-Bukhari No. 5997)

Secara asasnya, hadis ini menjelaskan tentang perlunya mengasih dan menghormati sesama manusia. Jika disoroti, elemen mengasih seperti kasih sayang, belas kasihan dan empati sangat ditekankan dalam kebanyakan budaya. Selain itu, hadis ini turut menyatakan akibat bagi mereka yang tidak mempunyai elemen ini iaitu mereka juga tidak akan menerimanya.

Oleh itu, praktis perhubungan awam Islam harus menunjukkan rasa hormat terhadap

sensitiviti budaya yang pelbagai dengan mengelak tindakan atau mesej yang berisiko mengundang perasaan tidak senang sesuatu pihak. Justeru, perancangan yang teliti dan praktis yang berhati-hati berupaya menjamin keberkesanan praktis perhubungan awam Islam.

Pengurusan Krisis dan Penyelesaian Konflik (Sulh)

Pengurusan krisis dan penyelesaian konflik atau disebut *sulh* merupakan aspek penting dalam perhubungan awam Islam. Menurut Al-Jurjani (t.t.) dan Muhammad 'Imarah (1993), *sulh* merujuk kepada perjanjian atau persetujuan bagi menyelesaikan pertelingkahan atau perbalahan antara satu dengan yang lain. Hal ini sedikit berbeza dengan pendefinisian yang dikemukakan oleh Abd al-Mun'im (1999) yang menyatakan bahawa *sulh* dikhususkan untuk menghilangkan kebencian dalam kalangan manusia.

Dalam konteks perhubungan awam Islam, pengurusan krisis merujuk kepada usaha untuk mengendalikan dan menyelesaikan situasi krisis atau konflik yang timbul dalam masyarakat atau organisasi secara aman berlandaskan prinsip-prinsip Islam. Tuntutan ini selaras dengan firman Allah SWT:

لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّن نَّجْوَاهُمْ إِلَّا مَنْ
أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلَاحٍ بَيْنَ
النَّاسِ وَمَن يَفْعَلْ ذَلِكَ أَبْتِغَاءَ مَرْضَاتِ
اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا

Terjemahan: “Tidak ada kebaikan pada kebanyakan bisikan-bisikan mereka, kecuali bisikan-bisikan dari orang yang menyuruh (manusia) memberi sedekah atau membuat makruf atau

mengadakan perdamaian di antara manusia. Dan sesiapa yang berbuat demikian karena mencari keredaaan Allah SWT, maka kelak Kami memberi kepadanya pahala yang besar”.

(Surah al-Nisa' 4:114)

Al-Ṭabari (2006) dalam mentafsirkan ayat ini menjelaskan bahawa Allah SWT menuntut agar mendamaikan antara dua pihak yang berselisih mengguna pakai kaedah yang ditetapkan sesuai dengan Islam agar mereka kembali untuk bersepakat dan berdamai.

Justeru, dalam mengurus dan menyelesaikan sesuatu krisis, terdapat elemen Islam yang perlu diterapkan agar usaha yang dijalankan mencapai matlamat yang diinginkan. Antara elemen tersebut ialah keadilan, kesabaran dan kesepakatan.

Keadilan dalam hal ini merujuk kepada pengurusan krisis dan penyelesaian konflik dengan memastikan bahawa semua pihak yang terlibat mendapat peluang dan perlakuan yang adil dan setara. Tuntutan untuk berlaku adil ini sebagaimana firman Allah SWT:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾

Terjemahan: “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.

(Surah al-Nahl 16:90)

Menurut M. Quraish Shihab (2012), keadilan yang dituntut adalah dari diri dan terhadap diri sendiri dengan meletakkan keinginan dan kemarahan sebagai tawanan yang perlu mengikuti perintah akal dan agama serta tidak menjadikannya sebagai tuan yang mengarahkan akal dan tuntunan agamanya. Justeru, selagi mana keadilan wujud dalam kalangan masyarakat, kehidupan dan interaksi manusia akan harmoni (Roesmin, 2018).

Selain daripada elemen keadilan, elemen kesabaran juga turut diperlukan dalam menjayakan proses pengurusan krisis dan penyelesaian konflik. Menurut Al-Rāzī (1981), sabar merupakan proses transformasi jiwa untuk meninggalkan sifat keluh-kesah. Oleh itu, jika seseorang dapat mengawal diri dan amarahnya, maka ia disebut orang yang sabar. Al-Anjarī (1998) pula mendefinisikan sabar dengan konsep yang lebih luas iaitu menahan nafsu agar dapat mentaati hukum dan perintah Allah SWT. Hakikatnya, Allah SWT bersama orang-orang yang sabar sebagaimana firman-Nya:

﴿إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ﴾

Terjemahan: “Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”.

(Surah al-Baqarah 2:153)

Berdasarkan ayat di atas, sabar merupakan satu sifat atau perilaku yang sangat dituntut dalam Islam. Nabi Muhammad SAW juga menggambarkan orang yang mempunyai sifat sabar seumpama orang yang menggenggam bara api. Perumpamaan ini menggambarkan bertapa sukarnya untuk seseorang manusia itu bersabar khususnya apabila ujian menimpa ke atas dirinya. Gambaran ini sebagaimana sabda Baginda SAW:

يَأْتِي عَلَى النَّاسِ زَمَانٌ الصَّابِرُ فِيهِمْ عَلَى دِينِهِ
كَالْقَابِضِ عَلَى الْجَمْرِ

Terjemahan: “Akan datang kepada manusia satu zaman di mana orang yang sabar daripada kalangan manusia yang berpegang dengan agamanya seperti seorang yang menggenggam bara api”.

(HR al-Tirmidhī No. 2260)

Dalam konteks ini, proses pengurusan krisis dan penyelesaian masalah seringkali memerlukan kesabaran yang tinggi sama ada di pihak yang terlibat langsung mahupun sebagai pengantara dalam merungkai dan menyelesaikan sesuatu isu. Hal ini kerana, penyelesaian sesuatu isu memerlukan pemahaman yang mendalam serta kadang-kala memerlukan masa yang panjang.

Selain itu, sifat memaafkan juga memainkan peranan penting dalam membina jambatan kefahaman dan memperbaiki hubungan antara pihak-pihak yang terlibat. Walaupun ianya dilihat rumit, namun ia merupakan suatu perkara yang sangat diutamakan sebagaimana firman Allah SWT:

وَلَمَنْ صَبَرَ وَعَفَرَ إِنَّ ذَلِكَ لَمِنْ عَزْمِ
الْأُمُورِ

Terjemahan: “Tetapi orang yang bersabar dan memaafkan, sesungguhnya (perbuatan) yang demikian itu termasuk hal-hal yang diutamakan”.

(Surah al-Shura 42:43)

Menurut al-Mahallī dan al-Sayuti (2007), ayat ini menyatakan bahawa seseorang individu yang tidak membela dirinya atau tidak menuntut balas dan memaafkan kezaliman orang lain terhadap dirinya,

sesungguhnya mereka itu adalah orang yang sabar dan pemaaf serta ia termasuk dalam hal-hal yang diutamakan dan dianjurkan oleh syariat. Timbal balas daripada ini, Allah SWT menjanjikan ganjaran yang luar biasa berupa pahala yang tidak terhingga. Hal ini sebagaimana firman Allah SWT:

إِنَّمَا يُوفَى الصَّابِرُونَ أَجْرَهُمْ بِغَيْرِ
حِسَابٍ

Terjemahan: “Sesungguhnya hanya orang-orang yang bersabarlah yang dicukupkan pahala mereka tanpa batas”.

(Surah al-Zumar 39:10)

Hakikatnya, matlamat akhir pengurusan krisis dan penyelesaian konflik ialah mencapai persepakatan atau kesepakatan antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik atau pertikaian. Tuntutan ini ialah sebagaimana firman Allah SWT:

وَأَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا

Terjemahan: “Dan berpeganglah kamu semuanya kepada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai berai”.

(Surah ali-‘Imran 3:102)

Dari perspektif yang lain pula, Nabi Muhammad SAW juga turut menuntut umatnya agar tidak bersengketa sehingga menimbulkan perpecahan atau konflik dalam kalangan manusia. Hal ini sebagaimana sabda Nabi SAW:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ قَالَ: إِنَّ اللَّهَ
يَرْضَى لَكُمْ ثَلَاثًا، وَيَكْرَهُ لَكُمْ ثَلَاثًا، فَيَرْضَى

لَكُمْ: أَنْ تَعْبُدُوهُ، وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا، وَأَنْ
تَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا

Terjemahan: Daripada Abi Hurairah sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: “Sesungguhnya Allah SWT meredai kamu pada tiga perkara dan membenci kamu pada tiga perkara. Dia meredai kamu dengan kamu menyembah-Nya, kamu tidak menyekutukan-Nya dengan sesuatu pun dan kamu berpegang teguh dengan tali Allah SWT serta tidak berpecah belah”.

(HR Muslim No. 1715)

Menurut al-Nawawī (2009), hadis ini merupakan perintah agar manusia saling berkasih sayang dan mengelakkan permusuhan. Dalam hal ini juga, al-Nawawī (2009) turut mengemukakan jenis-jenis perselisihan yang perlu dielakkan iaitu keraguan, fitnah dan kacau bilau. Justeru, hikmah di sebalik perintah untuk bersepakat antara orang yang berselisih penting untuk mengelakkan perselisihan atau pergolakan.

Dalam konteks perhubungan awam Islam, pengurusan krisis dan penyelesaian konflik memainkan peranan yang amat penting. Secara keseluruhannya, dapat disimpulkan bahawa faktor keupayaan dalam mengurus krisis dan menyelesaikan konflik akan mempengaruhi keberkesanan perhubungan awam yang bermatlamat untuk mencipta landasan yang kukuh bagi mencapai perdamaian dan keharmonian antara organisasi dengan masyarakat.

Kesimpulan

Dapatan penelitian terhadap teks al-Quran dan al-Hadis serta penelitian terhadap pandangan berkaitan dengannya telah

menemui empat faktor yang mempengaruhi keberkesanan perhubungan awam Islam. Pertama, ketelusan dan kejujuran (*Siddiq*) dianggap sebagai elemen utama yang mencakupi prinsip kebenaran tanpa kompromi. Ayat al-Quran dan al-Hadis juga turut menegaskan pentingnya menjauhi pendustaan dan mencampur adukkan kebenaran dengan kebatilan dalam segala bentuk aktiviti perhubungan awam Islam. Kedua, keselarasan dengan nilai-nilai Islam (Takwa) merupakan konsep yang menjadi dasar dalam agama Islam bagi setiap perbuatan. Takwa mencakupi ketaatan kepada perintah dan menjauhi segala larangan Allah SWT serta mencerminkan rasa takut, kasih kepada-Nya. Penekanan kepada takwa dalam konteks perhubungan awam Islam melibatkan perancangan yang strategik dan tindakan yang teliti selaras dengan nilai-nilai yang dianjurkan oleh Islam. Ketiga, menghormati sensitiviti budaya (Adab) dianggap penting dalam menjalankan perhubungan awam Islam. Adab merangkumi nilai-nilai yang berkaitan dengan perilaku manusia serta melibatkan penghargaan terhadap norma dan nilai sesuatu budaya. Hakikatnya, ayat al-Quran dan al-Hadis menekankan bahawa kepelbagaian manusia pada hari ini merupakan satu anugerah dan menuntut agar individu untuk saling mengenali dan menghargainya. Keempat, pengurusan krisis dan penyelesaian konflik (*Sulh*) turut merupakan aspek penting dalam perhubungan awam Islam. Secara asasnya, *sulh* merujuk kepada perjanjian atau persetujuan untuk menyelesaikan pertelingkahan atau perbalahan antara pihak-pihak yang berselisih. Elemen-elemen Islam seperti keadilan, kesabaran dan kesepakatan sangat ditekankan dalam menguruskan krisis dan menyelesaikan konflik yang berlaku. Oleh itu, faktor-faktor yang dikemukakan ini merupakan dasar yang realistik bagi memastikan praktis perhubungan awam Islam yang

efektif untuk membentuk hubungan yang harmoni antara organisasi dengan masyarakat.

Penghargaan

Penulis ingin merakamkan penghargaan kepada Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya untuk geran penyelidikan UMG14L-2022 yang menyumbang kepada penghasilan artikel ini.

Rujukan

Abd al-Mun'im, M. A. A. (1999). *Mu'jam al-mustalahat wa al-alfāz al-fiqhīyah*. Cairo: Dār al-Fadīlah (*In Arabic*).

Al-Anjarī, A. A. (1998). *Al-Baḥr al-madīd*. Cairo: Maktabah al-Duktur Ḥassan 'Abbās. (*In Arabic*).

Al-Jurjani, A. M. (t.t.). *Kitāb al-ta'rifāt*. Singapura: Al-Haymān (*In Arabic*).

Al-Mahallī, J. A. & al-Sayuti, J. A. (2007). *Tafsir al-jalālayn*. Amman: Royal Aal al-Bayt Institute for Islamic Thought (*In Arabic*).

Al-Nawawī, Y. S. (2009). *Al-Minhāj fī sharḥ Ṣaḥīḥ Muslim bin al-Ḥajjāj*. Riyadh: Bait al-Afkār al-Dawliyah (*In Arabic*).

Al-Rāzī, F. A (1981). *Mafātīḥ al-ghayb*. Beirut: Dār al-Fikr (*In Arabic*).

Al-Ṣobūnī, M. A. (1999). *Mukhtasar Ibn Kathīr*. Cairo: Dārul Ṣobūnī (*In Arabic*).

Al-Ṭabari. (2006). *Jami' al-bayan 'an ta'wil al-Qur'an* (1st ed.). Riyadh: Dār Ḥijr (*In Arabic*).

Al-Tirmidhī. (1996). *Sunan al-Tirmidhī*. Beirut: Dār al-Gharīb al-Islāmī (*In Arabic*).

Ali Rida, M. R. (1999). *Tafsir al-manar*.

Beirut: Dār al-Fikr. (*In Arabic*).

Amin, A. (t.t.). *Kitāb al-akhlaq*. Cairo: Dar al-Kutub al-Misriyah (*In Arabic*).

Anīs, I. (1972). *Al-Mu'jam al-wāsit*. Cairo: Dār al-Ma'ārīf (*In Arabic*).

Aulia, M., Fitriyadi, D., Mentari, A. & Suharyat, Y. (2022). Hubungan public relations dalam perspektif Islam. *Jurnal Riset Rumpun Agama Dan Filsafat (JURRAFI)*, 1(2): 64–73 (*In Malay*).

Cutlip, S. M., Center, A. H. & Broom, G. M. (2000). *Effective public relations*. New Jersey, United States: Prentice Hall.

Farhana, I, Markham, C. & Basri, H. (2021). Implementing Islamic principles and values in public budgeting: A battle of mindset. *Journal of Islamic Accounting and Business*, 13(3): 444–463.

Haque, M. S. & Ahmad, J. (2016a). Islamic ethics in public relations. *Kuala Lumpur International Islamic Studies and Civilizations Conference (KLIISC 2016)*: 710–716.

Haque, M. S. & Ahmad, J. (2016b). The role of Islamic public relations in leadership. *International Conference on Islamic Leadership and Management (ICILM 2016)*: 252–264.

Hasiah. (2014). Konsep kejujuran (al-sidq) dalam perspektif hadis. *Studi Multidisipliner*, 1(2): 1–15 (*In Malay*).

Hastuti, U. R. (2002). Konsep layanan perpustakaan: Analisis tafsir surat al-Maidah ayat (2). *The Light: Journal of Librarianship and Information Science*, 2(2): 88-93 (*In Malay*).

Hidayat, A. & Romdhoni, A. H. (2021). Peran Islamic public relation dalam meningkatkan kinerja pada koperasi pegawai republik Indonesia mandiri

syariah di Surakarta. Seminar Nasional, 4(1): 335–340 (*In Malay*).

Ismā'īl 'Amr Kathīr. (1992). Tafsir al-Qur'ān al-'Azīm Ibn Kathīr. Beirut: Dār al-Fikr (*In Arabic*).

Jefkins, F. (1998). Public relations (5th ed.). England: Pearson Education Limited.

Kamus Dewan (4th ed.). (2016). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka (*In Malay*).

Kerwanto, Fikri Al-Hasani, M. A. & Hamdan, M. M. (2024). Contextual interpretation (study of epistemology, history, variety of books and examples of interpretation). QiST: Journal of Quran and Tafseer Studies, 3(3): 451-470.

L'Etang, J. (2008). Public relations: Concepts, practice and critique. London: Sage Publications Ltd.

M. Quraish, S. (2012). Tafsir al-misbah (5th ed.). Jakarta: Lentera Hati (*In Malay*).

Madani, H. (2021). Pembinaan nilai-nilai kejujuran menurut Rasulullah SAW. Jurnal Riset Agama, 1(1): 145–156 (*In Malay*).

Mohamed, K. (2015). The Islamic roots of modern public relations and corporate social responsibility. International Journal of Islamic Marketing and Branding, 1(1): 97–112.

Mohd Thas Thaker, M. A, Mohd Thas Thaker, H. & Pitchay, A. A. (2018). Public relation activities in Islamic banking industry: An approach of circuit of culture (COC) model. Journal of Islamic Marketing, 9(2): 283–295.

Muhammad 'Imarah (1993). Kamus al-mustalahāt al-iqtisādiyyah fī haḍārah al-islāmīyah. Cairo: Dar al-Syuruq (*In Arabic*).

Muḥammad Zain, M. U. (2008). Al-Manzūr al-islāmī lil-'alāqāt al-'ammāh. Omdurman, Sudan: Omdurman Islamic University (*In Arabic*).

Muslim Ḥajjāj. (2006). Ṣaḥīḥ Muslim. Riyadh: Dār Ṭayibah (*In Arabic*).

Podnar, K. & Golob, U. (2009). Reconstruction of public relations history through publications in public opinion quarterly. Journal of Communication Management, 13(1): 55–76.

Rahman, F. (1999). Major themes of the Qur'an. Minneapolis, Minnesota: Bibliatheca Islamica.

Ridzuan, A. A. M, Kamri, N. & Mohd Yusoff, Z. (2021). Prinsip perhubungan awam menurut perspektif Islam: Penelitian Literatur. Jurnal Syariah, 29(2): 315–342 (*In Malay*).

Ridzuan, A. A. M, Kamri, N. & Mohd Yusoff, Z. (2024). Strategi perhubungan awam Islam dan peranannya dalam membangunkan masyarakat madani. Jurnal Syariah, 32(1): 129-157 (*In Malay*).

Roesmin, I. A. (2018). Nilai-nilai pendidikan akhlak dalam perspektif al-Qur'an surat an-Nahl ayat 90-91. Disertasi Sarjana. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah (*In Malay*).

Sulvinajayanti. (2018). Praktik public relation dalam pandangan Islam. KOMUNIDA : Media Kamunikasi Dan Dakwah, 8(2): 134–154 (*In Malay*).

Tasbih. (2014). Pembinaan karakter menurut hadis Nabi SAW (analisis terhadap hadis-hadis kejujuran). Al-Irsyad Al-Nafs (Jurnal Bimbingan dan Penyuluhan Islam), 1(1): 145–156 (*In Malay*).

Wan Daud, W. M. N. (2003). Filsafat dan praktik pendidikan Islam Syed Muhammad Naquib al-Attas. Bandung: Mizan (*In*

Malay).