

STRATEGI PERHUBUNGAN AWAM ISLAM DAN PERANANNYA DALAM MEMBANGUNKAN MASYARAKAT MADANI

Islamic Public Relations Strategy and its Role in Developing Civil Society

Ahmad Al-Munzir Ridzuan¹
Nor ‘Azzah Kamri²
Zulkifli Mohd Yusoff³

ABSTRACT

This study examined the Islamic public relations strategy and its role in developing civil society. Civil society, as envisioned by the Government’s Malaysia Madani, aims to create an inclusive and harmonious society in diverse demographic in Malaysia where there are differences in culture, religion and belief. In this context, the practice of Islamic public relations is a key player in this development. To explore this a qualitative approach through library research was chosen, involving an

¹ Corresponding Author. Ph.D Candidate, Department of Syariah and Management, Academy of Islamic Studies, Universiti Malaya, 50603 Kuala Lumpur, Malaysia; Jabatan Pendidikan Tinggi, Kementerian Pendidikan Tinggi, 62200 Putrajaya, Malaysia, munzir5059@gmail.com

² Associate Professor, Department of Syariah and Management, Academy of Islamic Studies, Universiti Malaya, 50603 Kuala Lumpur, Malaysia, azzah@um.edu.my

³ Professor, Department of al-Quran and al-Hadith, Academy of Islamic Studies, Universiti Malaya, 50603 Kuala Lumpur, Malaysia, zulkifly@um.edu.my

in-depth study of the Qur'an and previous studies related to this topic. This study identified five strategies that can be applied in public relations practice, each of which is fundamental realising the Government's vision of a developed civil society.

Keywords: *strategy, Islamic public relations, civil society, Malaysia Madani*

PENGENALAN

Perhubungan awam sering dilihat sebagai proses hubung jalin melalui pendekatan interaksi antara organisasi dengan khalayak awam atau sasarannya. Ia melibatkan usaha untuk mewujudkan persefahaman, kepercayaan dan sokongan khalayak bagi mencapai matlamat bersama. Dalam konteks kajian ini, ia memfokuskan kepada perhubungan awam dari perspektif Islam dan peranannya dalam membangunkan masyarakat madani.

Secara terminologinya, madani berasal dari perkataan arab iaitu kemajuan dari segi pemikiran, kerohanian dan kebendaan.⁴ Dalam konteks pembentukan gagasan ini, ia merupakan ilham Yang Amat Berhormat Perdana Menteri, Dato' Seri Anwar bin Ibrahim sebagai usaha untuk memetakan strategi tata kelola dan pentadbiran yang berkesan dengan berteraskan kepada elemen nilai, etika atau akhlak.⁵

Selain itu, gagasan ini merupakan sintesis gaya Malaysia yang menggabung jalin amalan sedia ada dengan kaedah baharu yang direka untuk menangani isu-isu baharu dan ketidakpastian.⁶ Dalam erti kata lain, ia merujuk kepada pendekatan yang holistik dalam mengembangkan solusi atau konsep tata kelola baharu di Malaysia tanpa mengabaikan pendekatan lampau bahkan terus diperluas dan dipertingkatkan sesuai dengan demografi masyarakat yang rencam.

Kerencaman masyarakat Malaysia boleh dilihat dari aspek kepelbagaian budaya, agama, etnik dan latar belakang sosial.⁷ Hal ini mencerminkan

⁴ T.p., *Kamus Dewan*, 4th ed. (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2005), 2603.

⁵ Anwar Ibrahim, *Membangun Negara Madani* (Shah Alam: Institut Darul Ehsan, 2023), 169.

⁶ Anwar Ibrahim, *Membangun Negara Madani*, 31.

⁷ Jeck Seng Wee, Siew Nooi Phang & Samihah Khalil, 'The Role of Political Elites in the Development of New Villages in Malaysia', *Journal of Public Administration and Governance*, vol. 8/2 (2018): 1-13.

realiti sosial di mana masyarakat di Malaysia terdiri daripada individu yang mempunyai keperibadian, keyakinan dan keperluan yang berbeza. Keadaan ini merupakan fitrah sebagaimana Firman Allah S.W.T:

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

﴿١٣﴾

“Wahai manusia! Sesungguhnya, Kami telah menciptakan kamu daripada seorang lelaki dan seorang perempuan, kemudian Kami menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling kenal mengenali”.

(Surah al-Ḥujurāt, 49: 13)

Ayat ini menjelaskan bahawa salah satu tanda kekuasaan Allah s.w.t ialah menjadikan manusia dalam jantina dan suku kaum yang berbeza.⁸ Oleh itu, ia menuntut agar manusia menyantuni perbezaan dan kepelbagaian tersebut. Realitinya, kepelbagaian ini telah memberikan cabaran dan peluang dalam menjalin hubung antara kelompok masyarakat yang pelbagai.

Dari perspektif lain pula, M. Quraish Shihab (2012)⁹ menjelaskan bahawa ayat ini menggunakan panggilan yang ditunjukkan kepada semua manusia tanpa mengira batasan demografi. Hal ini menunjukkan bahawa kedudukan manusia adalah sama. Justeru, tidak wajar wujud diskriminasi antara kelompok demografi masyarakat dan setiap individu wajar mendapat hak asas yang sama dalam konteks perhubungan awam.

Di Malaysia, terdapat tiga kumpulan kaum terbesar iaitu Melayu, Cina, dan India. Dari aspek agama pula, agama Islam mempunyai jumlah penganut yang terbesar, diikuti oleh agama Buddha dan Kristian.¹⁰ Hakikatnya, kewujudan pelbagai kaum dan agama ini telah mencipta suatu masyarakat majmuk yang saling berinteraksi dan hidup secara harmoni.

Apabila berbicara dari perspektif perhubungan awam pula, kepelbagaian ini telah memberi peluang untuk membangun dan memperkayakan strategi

⁸ Dessy Farantika, Arif Muzayin Shofwan & Lailatul Azizah, ‘The Significance of the Values of Multicultural Islamic Education in the al-Quran and al-Hadith’, *The 1st International Seminar on Business, Education and Science* (Jawa Timur, Indonesia: Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2022), 81-87.

⁹ M. Quraish Shihab, *Tafsir al-Misbah*, 5th ed. (Jakarta: Lentera Hati, 2012).

¹⁰ Nor Marshelayanti Mohamad Razali & Wan Asna Wan Mohd, ‘Masyarakat dan Politik di Malaysia: Satu Tinjauan Ringkas’, *Dinamisme Masyarakat Malaysia*, eds. Norazlan Hadi Yaacob et. al (Tanjung Malim: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris, 2020), 163-174.

perhubungan awam Islam yang efektif dan inklusif dengan mengambil kira perspektif budaya, sosial dan agama. Oleh itu, memahami keunikan setiap kumpulan kaum dan agama serta keperluan mereka adalah penting di dalam merangka dan membangunkan strategi perhubungan awam dari perspektif Islam yang efektif.

Justeru, kajian ini mengupas secara tuntas strategi perhubungan awam dari perspektif Islam untuk membangunkan masyarakat madani. Asas kepada perbahasan dalam kajian ini diambil dari kajian kualitatif tentang cara bagaimana strategi perhubungan awam Islam boleh diaplikasikan oleh sesebuah organisasi dengan mengambil kira kepelbagaian demografi masyarakat di Malaysia. Dapatan kajian ini menyumbang kepada tiga nilai teras Malaysia Madani iaitu kemampanan, kesejahteraan dan hormat.

Menurut Anwar (2023)¹¹, nilai kemampanan dalam konteks Masyarakat Madani di Malaysia merujuk kepada kelestarian sosial melalui pembentukan hubungan yang harmoni dan seimbang berdasarkan citra Malaysia antara organisasi dengan masyarakat manakala nilai kesejahteraan pula diaplikasikan melalui belas ihsan melalui tindakan pemberdayaan kemanusiaan. Penerapan nilai hormat pula diaplikasikan melalui perilaku budi bahasa serta meraikan kemajmukan dan kepelbagaian pandangan masyarakat.

ULASAN LITERATUR

1. Masyarakat Madani

Malaysia merupakan negara yang kaya dengan kepelbagaian masyarakat. Dengan populasi yang terdiri daripada pelbagai etnik dan agama, kehidupan masyarakat di Malaysia menampilkan keragaman yang unik dan menarik. Laporan menunjukkan bahawa pada suku pertama tahun 2024, populasi penduduk di Malaysia menunjukkan peningkatan iaitu seramai 34 juta orang.¹² Dari aspek komposisi etnik pula, 63 peratus merupakan Bumiputera

¹¹ Anwar Ibrahim, *Membangun Negara Madani*, 15.

¹² 'Statistik Penduduk Malaysia Kini Mencecah 34 Juta Orang', Majlis Keselamatan Negara, [132](https://www.mkn.gov.my/web/ms/2024/05/20/statistik-penduduk-malaysia-kini-mencecah-34-juta-orang/#:~:text=STATISTIK%20PENDUDUK%20MALAYSIA%20KINI%20MENCECAH%2034%20JUTA%20ORANG,-20%20Mei%202024&text=Jumlah%20penduduk%20Malaysia%20pada%20suku,pada%20suku%20tahun%20pertama%202023, diakses pada 29 Julai 2024.</p></div><div data-bbox=)

manakala 20 peratus etnik Cina dan 5.8 peratus merupakan etnik India. Baki 11.2 peratus pula ialah lain-lain.¹³

Walaupun terma Bumiputera itu tidak dijelaskan secara terperinci dalam Perlembagaan Persekutuan, namun konsep etnik Bumiputera itu diiktiraf melalui Artikel 153 Perlembagaan Persekutuan yang memberikan Yang di-Pertuan Agong tanggungjawab untuk “menjaga kedudukan istimewa Melayu dan penduduk asli mana-mana Negeri Sabah dan Sarawak dan kepentingan sah komuniti lain”.¹⁴

Justeru, berdasarkan pernyataan tersebut, Bumiputera dalam konteks ini boleh merujuk kepada pribumi atau penduduk asal negara ini yang terdiri daripada kaum Melayu, suku orang asli, pribumi Sabah dan pribumi Sarawak. Hakikatnya, Bumiputera merupakan kelompok etnik yang terbesar di Malaysia. Masyarakat Cina pula merupakan kelompok etnik kedua terbesar di Malaysia manakala masyarakat India pula merupakan kelompok etnik ketiga terbesar di Malaysia.¹⁵

Dari aspek jantina pula, data menunjukkan bahawa jumlah penduduk lelaki melebihi perempuan. Daripada populasi penduduk di Malaysia, seramai 17.46 juta merupakan penduduk lelaki manakala bakinya 16.97 juta merupakan penduduk perempuan.¹⁶ Perbezaan antara lelaki dan perempuan dalam populasi dapat memberi gambaran tentang corak demografi masyarakat di Malaysia. Ringkasan kepada perincian ini sebagaimana Jadual 1.

¹³ ‘Population Table: Malaysia’, Jabatan Perangkaan Malaysia, https://open.dosm.gov.my/data-catalogue/population_malaysia, diakses pada 28 Julai 2024.

¹⁴ T.p., *Perlembagaan Persekutuan* (Kuala Lumpur: Pesuruhjaya Penyemak Undang-Undang Malaysia, 2010).

¹⁵ “‘Population Clock by State’,” Department of Statistics Malaysia, <https://www.dosm.gov.my/v1/index.php?r=columnnew/populationclock>, diakses pada 2 Mei 2024.

¹⁶ ‘Malaysia Population’, *countrymeters*, <https://countrymeters.info/en/Malaysia>, diakses pada 2 Mei 2024.

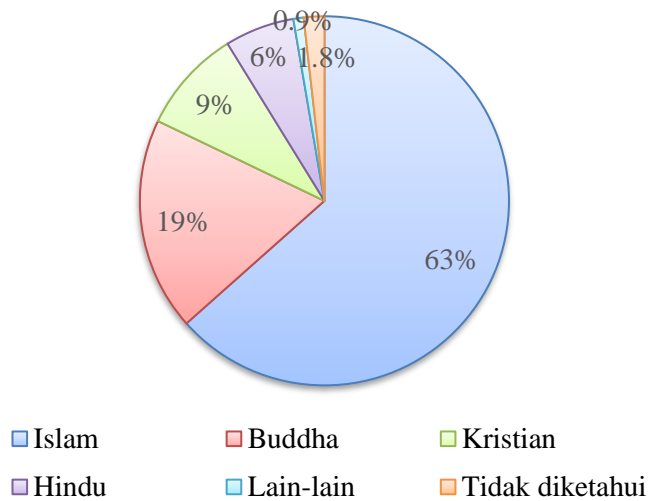
Jadual 1: Populasi Masyarakat di Malaysia

Etnik Jantina	Lelaki	Perempuan
Bumiputera	10.8 juta	10.66 juta
Cina	3.49 juta	3.37 juta
India	1 juta	0.99 juta
Lain-lain	2.17 juta	1.95 juta
Jumlah	17.46 juta	16.97 juta

Sumber: Population Clock by State, DOSM

Dari aspek agama pula, Islam merupakan agama bagi majoriti penduduk di Malaysia iaitu 63.5 peratus mengamalkan agama ini. Selain itu, terdapat juga agama lain yang turut diamalkan di Malaysia. Menurut statistik, 18.7 peratus penduduk Malaysia beragama Buddha, 9.1 peratus beragama Kristian, 6.1 peratus beragama Hindu, 0.9 peratus menganut agama lain dan bakinya 1.8 peratus tiada agama atau tidak diketahui.¹⁷ Ringkasan kepada perincian ini dipaparkan dalam Rajah 1.

Rajah 1: Agama yang Dianuti Masyarakat di Malaysia



Sumber: Share of Malaysia Population by Religion

¹⁷ 'Share of Malaysian Population by Religion', Statista Research Department, <https://www.statista.com/statistics/594657/religious-affiliation-in-malaysia/>, diakses pada 2 Mei 2024.

Agama di Malaysia bukan hanya sekadar ritual, adat dan hukum bahkan ia tercermin dalam beberapa fasal yang memberikan pengakuan dan perlindungan terhadap kebebasan beragama di Malaysia. Contohnya, Perkara 3(1) menyatakan Islam ialah agama bagi Persekutuan; tetapi agama-agama lain boleh diamalkan dengan aman dan damai di mana-mana bahagian Persekutuan.¹⁸ Ini menunjukkan pendekatan inklusif terhadap kepelbagaian dan kebebasan beragama di Malaysia.

Kebebasan beragama adalah prinsip penting dalam masyarakat di Malaysia yang membolehkan setiap warganegara menjalankan ritual dan adat kepercayaan masing-masing tanpa tekanan atau diskriminasi.¹⁹ Selain itu, ia juga mencerminkan semangat toleransi dan keharmonian antara pelbagai agama dan kepercayaan di Malaysia.²⁰ Dengan adanya kepelbagaian agama ini, masyarakat dapat menghayati keunikan dan keindahan budaya setiap komuniti agama.

Antara cabaran yang dihadapi dalam praktis perhubungan awam Islam ialah skeptikal terhadap praktis yang mempunyai elemen agama padanya sehingga tercetusnya Islamofobia. Islamofobia merupakan istilah yang merujuk sikap prasangka atau ketakutan terhadap Islam. Hal ini kerana, terdapat segelintir pihak yang fobia dengan elemen agama Islam disebabkan mempunyai pandangan atau pengalaman yang negatif kerana sikap tidak bertanggungjawab sesuatu pihak yang menyalahguna elemen agama Islam. Skeptikal dalam kalangan masyarakat terhadap elemen berunsur Islam bukanlah perkara baharu. Ini kerana, prasangka atau ketakutan terhadap Islam ini telah wujud dalam penulisan Bahasa Inggeris sejak tahu 1980-an lagi.²¹

Dalam konteks Malaysia, ketembusan Islamofobia dalam kalangan masyarakat boleh dilihat melalui lanskap media di Malaysia. Situasi ini

¹⁸ T.p., *Perlembagaan Persekutuan*.

¹⁹ Mohamad Saifudin Mohamad Saleh & Nik Norma Nik Hasan, 'Analysing Islamic Elements in Environmental News Reporting in Malaysia', *Media Watch*, vol. 10/1 (2019): 54-67.

²⁰ Marina Munira Abdul Mutalib & Mashitah Sulaiman, 'Understanding Religious Pluralism in Malaysia: A Christian and Muslim Debate', *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, vol. 7/13 (2017): 175-188.

²¹ Yasmin Hanani Mohd Safian, Nur Fatimah Shamsuddin, Zahari Mahad Musa, Mohd Mahyeddin Mohd Salleh & Nisar Mohamad Ahmad, 'Perkembangan Trend Gejala Islamophobia di Negara Majoriti Bukan Islam: Satu Analisa', *The 3rd International Conference of the Postgraduate Students and Academics in Syariah and Law* (Nilai: Universiti Sains Islam Malaysia, 2020), 210-220.

berlaku apabila Malaysia diletakkan dalam dunia tanpa sempadan atau ‘perkampungan global’ dengan saluran media antarabangsa yang bertindak sebagai saluran pembawa.²²

Tuntasnya, Malaysia merupakan sebuah negara yang memilik keunikan yang pelbagai dan salah satu keunikan tersebut ialah kepelbagaian masyarakatnya. Justeru, untuk mengacu kepada pembentukan masyarakat yang harmoni dan mengatasi polarisasi sesuatu perkara, strategi perhubungan awam Islam yang dinamik perlu dibangunkan bagi memastikan semangat toleransi dan keharmonian antara masyarakat di Malaysia yang seterusnya dapat menangkis Islamofobia terhadap elemen berunsur Islam.

2. Konsep Perhubungan Awam Islam

Perbincangan berkaitan konsep perhubungan awam Islam ini dimulakan dengan meneliti definisi perhubungan awam Islam. Menurut Kirat (2015), perhubungan awam Islam merujuk kepada satu usaha untuk mewujudkan persekitaran yang sihat antara organisasi dan masyarakat bagi mewujudkan suasana saling menghormati, memahami dan menjaga kepentingan bersama berdasarkan prinsip-prinsip Islam.²³

Hal ini juga selari dengan pendefinisian yang dikemukakan oleh Md Shahidul Haque dan Jamilah (2016), yang menyatakan bahawa perhubungan awam Islam merupakan aktiviti bagi mewujudkan suasana yang baik antara organisasi dengan masyarakat berlandaskan ideologi dan prinsip Islam. Justeru, pendefinisian ini menekankan pentingnya perhubungan awam antara organisasi dengan masyarakat harus didasarkan pada prinsip-prinsip Islam.²⁴

Menurut Ahmad Al-Munzir, Nor ‘Azzah dan Zulkifli (2021), perhubungan awam Islam merujuk kepada satu fungsi pengurusan yang berstrategi, perlaksanaan yang sistematik dan penilaian yang menyeluruh

²² Siti Suriani Othman, Liana Mat Nayan, Lee Kuok Tiung & Fauziah Hassan, ‘Issues and Challenges of Future Newspapers’, *Humanities & Social Sciences Reviews*, vol. 7/5 (2019): 364-373.

²³ Mohamed Kirat, ‘The Islamic Roots of Modern Public Relations and Corporate Social Responsibility’, *International Journal of Islamic Marketing and Branding*, vol. 1/1 (2015): 97-112.

²⁴ Md Shahidul Haque & Jamilah Ahmad, ‘Islamic Ethics in Public Relations’, *Kuala Lumpur International Islamic Studies and Civilizations Conference (KLIISC) 2016* (Kuala Lumpur, 2016), 710-716.

bagi mencapai matlamat yang telah ditetapkan melalui pembentukan jalinan muhibah antara organisasi dengan masyarakat berlandaskan prinsip-prinsip yang terkandung di dalam al-Quran dan al-Sunnah serta tidak bertentangan dengan norma masyarakat.²⁵

Berdasarkan pendefinisian tersebut, perhubungan awam Islam merupakan usaha atau proses untuk mencipta hubungan yang baik antara organisasi dan masyarakat melalui penerapan nilai-nilai Islam. Hal ini melibatkan usaha untuk membangun sifat saling memahami, kerjasama dan menghormati antara kedua-dua belah pihak dengan tujuan untuk mencapai kebaikan bersama.

Hakikatnya, perhubungan bagi tujuan mewujudkan suasana yang baik ini merupakan tuntutan dalam Islam. Rentetan daripada perhubungan yang baik ini akan meningkat solidariti ummah. Salah satu ayat yang menyoroti pentingnya perhubungan bagi mewujudkan suasana yang baik ialah sebagaimana firman Allah s.w.t:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾

“Sesungguhnya orang-orang mukmin itu adalah bersaudara. Oleh sebab itu, damaikanlah antara kedua-duanya dan bertakwalah kepada Allah s.w.t supaya kamu mendapat Rahmat”.

(Surah al-Ḥujurāt, 49: 10)

Dalam ayat ini, Allah s.w.t menuntut agar umat Islam mewujudkan suasana yang baik dengan menjaga keharmonian antara satu dengan yang lain. Dalam masa yang sama, Allah s.w.t menuntut agar umatnya tidak berpecah belah sama ada melalui perbalahan atau pertikaian. Hal ini sebagaimana firman Allah s.w.t:

وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ ۗ وَلَا تَنَازَعُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ ۗ وَأَصْبِرُوا ۗ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ ﴿٤٦﴾

²⁵ Ahmad al-Munzir Ridzuan, Nor ‘Azzah Kamri & Zulkifli Mohd Yusoff, ‘Prinsip Perhubungan Awam Menurut Perspektif Islam: Penelitian Literatur’, *Jurnal Syariah*, vol. 29/2 (2021): 315-342.

“Dan taatilah Allah s.w.t dan Rasul-Nya dan janganlah kamu berselisih, yang menyebabkan kamu menjadi gentar dan kekuatanmu hilang dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah s.w.t Bersama orang-orang yang sabar”.

(Surah al-Anfāl, 8: 46)

Antara kaedah perhubungan awam Islam yang boleh dilaksanakan ialah melalui pendekatan interaksi antara dua pihak. Justeru, wujudnya tuntutan dalam Islam agar seorang manusia itu berinteraksi dengan baik. Hal ini sebagaimana firman Allah s.w.t:

وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ۚ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ ۚ إِنَّ الشَّيْطَانَ
كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا ﴿٥٣﴾

“Dan katakanlah kepada hamba-hamba-Ku, ‘Hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang lebih baik. Sesungguhnya syaitan itu menimbulkan perselisihan di antara mereka. Sesungguhnya syaitan adalah musuh yang nyata bagi manusia”.

(Surah al-Isrā’, 17: 53)

Dalam ayat ini, Allah s.w.t memerintahkan agar manusia mengungkapkan kata-kata yang baik dan membawa kepada kebahagiaan dunia dan akhirat. Jika sekiranya mereka tidak memperlakukan sedemikian, syaitan pasti akan berusaha untuk menimbulkan permusuhan dan persengketaan.

Kesan positif yang terhasil dari praktis kata-kata yang baik ini akan mewujudkan ikatan yang erat antara satu pihak dengan yang lain.²⁶ Dengan demikian, terjalinlah hubungan yang saling mendukung dan memperkuat antara satu sama lain serta menciptakan lingkungan yang positif dan kuat antara kedua-dua belah pihak. Sesungguhnya, kesan ini merupakan tuntutan Allah s.w.t melalui firman-Nya:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۚ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ
اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

²⁶ Carolyn Pitceathly & Peter Maguire, ‘Key Communication Skills and How to Acquire Them’, *BMJ (Clinical Research Ed.)*, vol. 325/7366 (2002), 697-700.

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah s.w.t amat berat siksa-Nya”.

(Surah al-Mā'idah, 5: 2)

Ayat ini jelas menuntut agar umat Islam saling membantu dan bekerjasama dalam mengerjakan kebajikan dan ketakwaan.²⁷ Apabila berbicara dalam konteks kemasyarakatan, perhubungan yang baik akan membangun kepercayaan, melestarikan imej dan reputasi serta memperkuat jaringan.

Kesimpulannya, hasil perbincangan dalam bahagian ini menunjukkan bahawa perhubungan awam dari perspektif Islam adalah usaha untuk menciptakan hubungan yang baik antara satu sama lain berdasarkan nilai-nilai Islam. Oleh kerana itu, perhubungan awam Islam mempunyai peranan yang penting dalam membangun hubungan yang harmoni dan saling mendukung antara organisasi dengan masyarakat.

METODOLOGI

Kajian kualitatif ini menggunakan kaedah analisis kandungan. Analisis kandungan melibatkan analisis objektif dan sistematik terhadap bahan lisan, bertulis atau bahan-bahan lain.²⁸ Rasional kepada pemilihan pendekatan analisis kandungan disebabkan skop utama kajian ini yang berkisar tentang analisis nas al-Quran dan kajian-kajian lepas yang berkaitan. Hal ini bertepatan dengan keupayaan analisis kandungan yang menumpukan kepada kebolehan dan kemahiran menganalisis sesuatu fenomena.²⁹

Pada asasnya, terdapat tiga kaedah analisis kandungan iaitu analisis kandungan konvensional, analisis kandungan terus dan analisis kandungan sumatif. Dalam kajian ini, analisis kandungan yang digunakan ialah analisis kandungan sumatif. Analisis kandungan sumatif merupakan analisis

²⁷ Ulfah Rulli Hastuti, 'Konsep Layanan Perpustakaan: Analisis Tafsir Surat al-Maidah Ayat (2)', *The Light: Journal of Librarianship and Information Science*, vol. 2/2 (2022): 88-93.

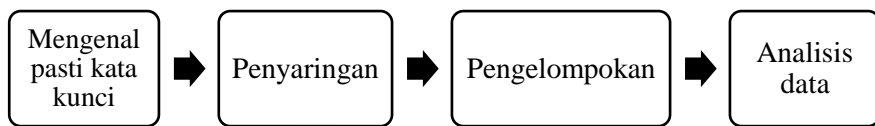
²⁸ Steve Stemler, 'An Overview of Content Analysis', *Practical Assessment, Research and Evaluation*, vol. 7/1 (2001): 1-6.

²⁹ Mohd Majid Konting, *Kaedah Penyelidikan Pendidikan* (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 1998).

kandungan yang melangkaui jumlah perkataan dan dianalisis secara mendalam.³⁰

Dalam analisis ini, tumpuan diberikan untuk mencari makna asas perkataan atau kandungan.³¹ Sebagai bukti kebolehpercayaan, analisis kandungan sumatif perlu mendapatkan pengesahan pakar terhadap kandungan yang digunakan.³² Dalam konteks kajian ini pula, analisis kandungan dilaksanakan mengguna pakai langkah-langkah yang dikemukakan oleh Janet Mei-Chuen Lin dan Cheng-Chih Wu (2007)³³ sebagaimana di Rajah 2.

Rajah 2: Langkah-langkah Analisis Kandungan



Sumber: Janet Mei-Chuen Lin dan Cheng-Chih Wu (2007)

Menurut Janet Mei-Chuen Lin dan Cheng-Chih Wu (2007)³⁴, langkah pertama dalam proses analisis kandungan ialah mengenal pasti kata kunci yang ingin dianalisis. Ia dilakukan melalui pengumpulan bahan-bahan yang berkaitan seperti nas al-Quran dan kajian-kajian lepas yang berkaitan.

Langkah kedua ialah menyaring dan menyelaraskan bahan-bahan yang dikumpulkan dengan ciri-ciri yang sesuai. Langkah ketiga pula ialah bahan yang telah diselaraskan, dikumpulkan dan dikelompokkan mengikut kriteria yang ditetapkan. Langkah terakhir adalah menganalisis dan membahaskan data tersebut secara tuntas.

³⁰ Hsiu-Fang Hsieh & Sarah E Shannon, 'Three Approaches to Qualitative Content Analysis', *Qualitative Health Research*, vol. 15/9 (2005): 1277-1288.

³¹ Earl R. Babbie, *The Practice of Social Research*, 15th ed. (Boston, USA: Cengage, 2020).

³² Yvonna S. Lincoln & Egon G. Guba, *Naturalistic Inquiry* (Newbury Park, USA: SAGE Publications, 1985).

³³ Janet Mei-Chuen Lin & Cheng-Chih Wu, 'Suggestions for Content Selection and Presentation in High School Computer Textbooks', *Computer & Education*, vol. 48/3 (2007): 508-521.

³⁴ Janet Mei-Chuen Lin & Cheng-Chih Wu, 'Suggestions for Content Selection and Presentation in High School Computer Textbooks', 508-521.

DAPATAN

Masyarakat madani merupakan suatu representatif gagasan yang besar untuk diimplementasi dalam demografi masyarakat yang pelbagai. Hakikatnya, kepelbagaian masyarakat ini menjadi suatu realiti yang tidak dapat dielakkan.³⁵ Situasi ini membawa cabaran tersendiri khususnya terhadap bidang perhubungan awam di mana suatu strategi yang efektif diperlukan untuk menghadapi kepelbagaian masyarakat dengan baik.

Justeru, dalam membincangkan tentang strategi perhubungan awam dari perspektif Islam untuk membangunkan masyarakat madani di dalam mendepani kepelbagaian masyarakat, hasil penelitian telah menemukan lima strategi perhubungan awam dari perspektif Islam iaitu kenal pasti khalayak, analisis arah aliran, mesej yang konsisten, penggunaan media dan introspeksi. Dapatan ini diperoleh hasil penelitian terhadap nas al-Quran dan kajian-kajian lepas.

1. Kenal pasti Khalayak

Mengenal pasti khalayak adalah langkah penting dalam memahami keperluan, keutamaan dan cabaran sebelum mendepani khalayak.³⁶ Antara kaedah yang boleh digunakan dalam mengenal pasti khalayak ialah melalui analisis demografi. Analisis demografi merupakan proses pengumpulan data mengenai ciri-ciri umum populasi tertentu. Ia penting untuk menentukan pendekatan terbaik untuk mengenali khalayak melalui penilaian awal terhadap tingkah laku atau jangkaan awal terhadap maklum balas mereka. Beberapa pemboleh ubah biasa analisis demografi ialah umur, jantina, etnik, status perkahwinan dan komposisi keluarga. Selain itu, analisis demografi juga merujuk kepada maklumat yang berkaitan dengan sosioekonomi yang dinyatakan secara statistik seperti pekerjaan, pendidikan, pendapatan, status perkahwinan dan sebagainya.³⁷

³⁵ Nancy Muturi Jing Qiu, 'Asian American Public Relations Practitioners' Perspectives on Diversity', *Howard Journal of Communication*, vol. 27/3 (2016): 236-249.

³⁶ Oyvind Ihlen, 'Science Communication, Strategic Communication and Rhetoric: The Case of Health Authorities, Vaccine Hesitancy, Trust and Credibility', *Journal of Communication Management*, vol. 24/3 (2020): 163-167.

³⁷ Andrzej Klimczuk, 'Introductory Chapter: Demographic Analysis', in *Demographic Analysis - Selected Concepts, Tools, and Applications*, ed. Andrzej Klimczuk (London: IntechOpen Limited, 2021).

Selain itu, mengenal pasti khalayak juga boleh dilakukan melalui pemerhatian terhadap tutur kata dan reaksi seseorang terhadap situasi atau peristiwa. Antara kisah dinukilkan dalam al-Quran yang menonjolkan teknik mengenal pasti khalayak ialah melalui kisah Nabi Musa a.s apabila berhadapan Firaun sebagaimana firman-Nya:

وَقَالَ مُوسَىٰ يُرْمَعُونَ إِلَيَّ رَسُولٌ مِّن رَّبِّ الْعَالَمِينَ ﴿١٠٤﴾ حَقِيقٌ عَلَيَّ
أَن لَّا أَقُولَ عَلَى اللَّهِ إِلَّا الْحَقَّ ۚ قَدْ جِئْتُكُمْ بِبَيِّنَةٍ مِّن رَّبِّكُمْ فَأَرْسِلْ مَعِيَ بَنِي
إِسْرَائِيلَ ﴿١٠٥﴾

“Dan Musa berkata: “Hai Firaun, sesungguhnya aku ini adalah seorang utusan dari Tuhan semesta alam. Wajib atasku tidak mengatakan sesuatu terhadap Allah s.w.t kecuali yang hak. Sesungguhnya aku datang kepadamu dengan membawa bukti yang nyata dari Tuhanmu, maka lepaskanlah Bani Israil bersama aku”.

(Surah al-A‘rāf, 7: 104-105)

Dalam ayat ini, Nabi Musa a.s menyampaikan mesej kepada Firaun bahawasanya Baginda a.s telah diutuskan oleh Allah s.w.t sebagai Rasul. Dalam hal ini, Baginda a.s mengenali posisi Firaun sebagai penguasa yang kuat ketika itu. Justeru, tutur kata yang telah digunakan oleh Baginda a.s adalah bersesuaian dengan posisi Firaun dalam mengajaknya serta rakyatnya untuk bertakwa kepada Allah s.w.t. Walaupun dengan menggunakan tutur kata yang berbeza dari khalayak awam seperti bahasa yang halus, hujah yang kuat dan contoh yang relevan sesuai dengan kedudukan Firaun, namun Baginda a.s tidak pernah menggadaikan prinsipnya untuk menuturkan sesuatu berkaitan Allah s.w.t kecuali yang benar.³⁸

Dalam kisah lain yang turut dinukilkan oleh al-Quran ialah kisah Nabi Sulaiman a.s ketika bertemu dengan ratu semut. Baginda a.s mengetahui bahawa secara asasnya semut tidak akan dapat memahami bahasa manusia dan begitu juga sebaliknya. Justeru, Baginda a.s. menggunakan cara berinteraksi yang boleh difahami oleh semut-semut tersebut iaitu melalui bahasa isyarat. Hal ini sebagaimana firman Allah s.w.t:

³⁸ Abdullah Muhammad, *Tafsir Ibnu Katsir*, 2nd ed., ed. M. Abdul Ghoffar (Bogor, Indonesia: Pustaka Imam Asy-Syafi’i, 2003).

حَتَّىٰ إِذَا أَتَوْا عَلَىٰ وَادِ النَّمْلِ قَالَتْ مَمْلَأَةٌ يَا أَيُّهَا النَّمْلُ ادْخُلُوا مَسْكِنَكُمْ لَا
يَحْطِمَنَّكُمْ سُلَيْمَانُ وَجُنُودُهُ، وَهُمْ لَا يَشْعُرُونَ ﴿١٨﴾ فَتَبَسَّمْ ضَاحِكًا مِّنْ
قَوْلِهَا وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وُلْدِي وَأَنْ
أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴿١٩﴾ وَتَفَقَّدَ
الطَّيْرَ فَقَالَ مَا لِيَ لَا أَرَى الْهَدْيَ أَمْ كَانَ مِنَ الْغَائِبِينَ ﴿٢٠﴾ لَأَعَدِّبَنَّهٗ
عَذَابًا شَدِيدًا أَوْ لَأَذْبَحَنَّهُ، أَوْ لِيَأْتِيَنِي بِسُلْطٰنٍ مُّبِينٍ ﴿٢١﴾

“Hingga apabila mereka sampai di lembah semut berkatalah seekor semut ‘Hai semut-semut, masuklah ke dalam sarang-sarangmu, agar kamu tidak diinjak oleh Sulaiman dan tenteranya sedangkan mereka tidak menyedari’. Maka, dia (Nabi Sulaiman) tersenyum lalu tertawa kerana (mendengar) perkataan semut itu. Dan dia berdoa, ‘Ya Tuhanku, anugerahkanlah aku ilham untuk tetap mensyukuri nikmat-Mu yang telah Engkau anugerahkan kepadaku dan kepada kedua orang tuaku dan agar aku mengerjakan kebajikan yang Engkau redhai dan masukkanlah aku dengan rahmat-Mu ke dalam golongan hamba-hamba-Mu yang soleh’. Dan (setelah itu) Nabi Sulaiman memeriksa kumpulan burung (yang turut serta dalam tenteranya) lalu berkata: ‘Mengapa aku tidak melihat burung belatuk? Adakah ia dari mereka yang tidak hadir? Demi sesungguhnya! Aku akan menyeksanya dengan seksa yang seberat-beratnya atau aku akan menyembelihnya kecuali ia membawa kepadaku alasan yang terang nyata (yang membuktikan sebab-sebab ia tidak hadir)’”.

(Surah al-Naml, 27: 18-21)

Dalam ayat ini, ia menunjukkan bahawa Nabi Sulaiman a.s. memahami bahasa semut-semut tersebut tetapi semut-semut tersebut tidak dapat memahami bahasa manusia. Justeru, Baginda a.s telah berkomunikasi dengan cara menunjukkan isyarat tubuh agar ia dapat difahami oleh semut-semut tersebut. Dalam hal ini, Baginda a.s telah menggunakan kecerdasan dan keupayaannya untuk berkomunikasi dengan isyarat atau bahasa yang boleh difahami oleh semut-semut tersebut.³⁹

³⁹ Abdussamad, *Pendidikan Karakter Dalam al-Quran (Kajian Q.s An-Naml)* (T.t.p: Universiti Negeri Antasari, 2021).

Tuntasnya, keperluan dalam mengenal pasti khalayak adalah penting sebelum menjalankan sesuatu aktiviti perhubungan awam Islam. Hal ini bagi memastikan aktiviti perhubungan awam yang dijalankan sesuai dengan keperluan khalayak sasaran seterusnya mencapai objektif yang telah ditetapkan.

2. Analisis Arah Aliran

Analisis arah aliran atau trend merujuk kepada arah pergerakan sesuatu isu atau topik yang berkaitan dengan organisasi. Analisis ini berupaya membantu organisasi dalam merancang strategi perhubungan awam Islam yang lebih efektif dan efisien. Melalui analisis ini juga, sesebuah organisasi boleh menggunakan segala input yang ada untuk menukar risiko penolakan kepada penerimaan.⁴⁰

Dalam al-Quran, terdapat kisah yang memberi pengajaran tentang pentingnya untuk menganalisis arah aliran iaitu kisah Nabi Yusuf a.s dalam mengelola kewangan semasa krisis di Mesir. Dalam kisah ini, Baginda a.s telah diberi kelebihan oleh Allah s.w.t dalam menganalisis mimpi yang kemudiannya menjadi salah satu faktor penting dalam mengatasi masalah yang dihadapinya. Kelebihan yang Allah s.w.t berikan ini telah dinukilkan dalam al-Quran melalui firman-Nya:

وَدَخَلَ مَعَهُ السِّجْنَ فَتَيَانٌ ۖ قَالَ أَحَدُهُمَا إِنِّي أَرَانِي أَعْصِرُ خَمْرًا ۖ وَقَالَ الْآخَرُ
إِنِّي أَرَانِي أَجْمَلُ فَوْقَ رَأْسِي خُبْرًا تَأْكُلُ الطَّيْرُ مِنْهُ نَبِئْنَا بِتَأْوِيلِهِ ۗ إِنَّا نَرْسُلُكَ
مِنَ الْمُحْسِنِينَ ﴿٣٦﴾

“Dan bersama dia masuk pula dua orang pemuda ke dalam penjara. Salah satunya berkata, “Sesungguhnya aku bermimpi memeras anggur,” dan yang lainnya berkata, “Aku bermimpi, membawa roti di atas kepalaku, sebagiannya dimakan burung.” Berikanlah kepada kami takwilnya. Sesungguhnya kami memandangkanmu termasuk orang yang berbuat baik”.

(Surah Yūsuf, 12: 36)

⁴⁰ Suhailawatie Ramli, Kamliah Siarap & Nor Hazlina Hashim, ‘Analisis Corak Aliran Komunikasi Dalaman Organisasi: Kajian Kes Operator Pelabuhan’, *2nd International Conference on Media, Communication and Culture* (Pulau Pinang: Pusat Pengajian Komunikasi, Universiti Sains Malaysia, 2015), 87-96.

Dalam ayat ini, terdapat dua orang yang dipenjarai bersama Baginda a.s bercerita tentang mimpi mereka. Salah seorang daripada mereka bermimpi bahawa beliau sedang memerah anggur manakala seorang lagi bermimpi bahawa dia membawa roti di atas kepalanya dan burung-burung memakannya. Maka kedua-duanya meminta Baginda a.s menafsirkan mimpi tersebut.

Dengan kelebihan dan kebijaksanaan yang Allah s.w.t telah kurniakan, Baginda a.s telah menganalisis bahawa mimpi memerah anggur tersebut membawa maksud bahawa beliau akan dilepaskan dari penjara dan akan mendapat pekerjaan yang mempunyai posisi yang penting iaitu pembuat minuman Firaun. Bagi mimpi yang kedua pula iaitu membawa roti diatas kepala dan roti tersebut dimakan oleh burung-burung, Baginda a.s menyatakan bahawa beliau akan dikembalikan kedudukan asalnya sebagai pelayan di istana Firaun dan akan mendapat kehidupan yang lebih baik.⁴¹

Penganalisan mimpi kedua-duanya tersebut menggambarkan bahawa kedua-duanya mempunyai masa depan yang lebih baik. Hasilnya, ternyata tafsiran tersebut tepat dan kedua-duanya memperoleh kedudukan sebagaimana yang ditafsirkan oleh Baginda a.s tersebut.

Dalam kisah yang lain pula ketika mana Baginda a.s telah diundang untuk menganalisis mimpi Firaun apabila para tukang tilik gagal memberikan penjelasan yang memuaskan. Setelah Baginda a.s mendengar kisah mimpi tersebut, Baginda a.s telah memberi gambaran masa depan bahawa Mesir bakal berhadapan dengan krisis kebuluran. Hal ini sebagaimana dinukilkan oleh firman Allah s.w.t:

قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأَبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا
تَأْكُلُونَ ﴿٤٧﴾ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعٌ شِدَادٌ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا
قَلِيلًا مِمَّا تَحْصِنُونَ ﴿٤٨﴾ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُعَاتُ النَّاسُ وَفِيهِ
يَعْصِرُونَ ﴿٤٩﴾

“Dia (Yusuf) berkata, ‘Agar kamu bercucuk tanam selama tujuh tahun (berturut-turut) sebagaimana biasa; kemudian apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan di tangkainya kecuali sedikit untuk kamu makan. Kemudian setelah itu akan datang tujuh (tahun) yang sangat sukar, yang menghabiskan apa yang

⁴¹ Reza Mahendra Irsyad, *Takwil Ayat-Ayat Mimpi Perspektif Tafsir al-Azhar dan Tafsir al-Misbah* (T.t.p: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021).

kamu simpan untuk menghadapinya (tahun sukar), kecuali sedikit dari apa (benih gandum) yang kamu simpan. Setelah itu akan datang tahun di mana manusia diberi hujan (dengan cukup) dan pada masa itu mereka memerah (anggur)”.

(Surah Yūsuf, 12: 47-49)

Dalam ayat diatas, Baginda a.s telah mencadangkan kepada Firaun untuk mempersiapkan bekalan makanan selama tempoh tujuh tahun yang subur untuk menghadapi tujuh tahun fasa krisis makanan yang bakal tiba. Atas kepercayaan Firaun terhadap apa yang dianalisis, Baginda a.s telah diberi tanggungjawab untuk mengumpul dan menyimpan makanan bagi tempoh tujuh tahun. Ia bagi memastikan Mesir mempunyai persediaan yang cukup untuk meneruskan kehidupan selama fasa krisis makanan akan datang. Melalui analisis dan langkah proaktif yang telah diambil, Mesir berjaya menghadapi krisis makanan yang berlaku tersebut.

Dalam konteks analisis arah aliran dalam perhubungan awam Islam, organisasi perlu mempunyai keupayaan dan instrumen untuk mendapatkan data dan menganalisisnya agar proses perancangan strategi perhubungan awam Islam menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, organisasi juga dapat menggunakan input yang diperoleh untuk mengubah risiko penolakan menjadi penerimaan. Dalam kisah Nabi Yusuf a.s yang dinukilkan oleh al-Quran juga memberikan pengajaran tentang pentingnya menganalisis arah aliran dan menggunakan kemampuan yang ada untuk menganalisis seterusnya merencanakan tindakan yang sesuai.

3. Mesej yang Konsisten

Dalam membangunkan kepercayaan dalam kalangan masyarakat yang beragam, mesej yang konsisten amat penting. Konsisten dalam konteks ini merujuk kepada proses penghantaran mesej secara terus menerus dan seragam dalam semua interaksi dengan masyarakat. Dalam hal ini, terdapat beberapa asas yang penting perlu diterapkan dalam mesej tersebut iaitu kejujuran dan kesantunan.

Kejujuran merupakan landasan moral yang sangat penting dalam perhubungan awam Islam. Ini kerana ia merupakan teras untuk berinteraksi dengan masyarakat bagi membangunkan kepercayaan antara organisasi dengan masyarakat. Tuntutan ini juga selari dengan Islam sebagaimana yang dinukilkan melalui firman Allah s.w.t:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَفُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٧٠﴾

“Wahai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah, dan katakanlah perkataan yang tepat-benar (dalam segala perkara)”.

(Surah al-Aḥzāb, 33: 70)

Ayat ini menjelaskan tuntutan bagi orang beriman untuk mengungkapkan kata-kata yang benar kerana kebenaran dalam tutur kata tersebut merupakan representasi kejujuran.⁴² Dalam konteks perhubungan awam Islam, kejujuran merupakan prinsip penting dalam membangunkan kepercayaan dan mempertahankan integriti. Kepercayaan merupakan faktor penting dalam membangunkan hubungan yang baik manakala integriti pula membangun citra yang positif.

Kesantunan pula merujuk kepada sikap atau perilaku yang mencerminkan sopan santun dan hormat-menghormati.⁴³ Pemilik sifat ini akan menghormati hak-hak dan kepentingan orang lain, berinteraksi dengan baik dan berperilaku dengan sopan ketika berhadapan dengan sesiapa pun. Mereka juga berupaya mengendalikan emosi dan menjaga etika ketika berhadapan dengan apa jua situasi. Sifat ini juga mencakupi sikap menghormati pandangan dan perbezaan. Hakikatnya, sifat ini juga merupakan tuntutan Islam sebagaimana yang dinukilkan dalam al-Quran melalui firman-Nya:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

“Dan apabila kamu diberikan penghormatan dengan sesuatu ucapan hormat (seperti memberi salam), maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik daripadanya, atau balaslah dia (dengan cara yang sama). Sesungguhnya Allah sentiasa menghitung tiap-tiap sesuatu”.

(Surah al-Nisā’, 4: 86)

Dalam tafsir Ibnu Kathir (2003)⁴⁴ ada menjelaskan bahawa ayat ini menyatakan bahawa apabila seseorang diberi sesuatu yang baik oleh orang

⁴² Siti Mariam Ulfa, Mujahid & Huriyah Rachmah, ‘Nilai-Nilai Pendidikan Dari QS. Al-Ahzab Ayat 70-71 Tentang Etika Terhadap Pembentukan Akhlak’, *Bandung Conference Series: Islamic Education* 1.1 (2021), 39-44.

⁴³ T.p., *Kamus Dewan*, 3715.

⁴⁴ Abdullah Muhammad, *Tafsir Ibnu Katsir*.

lain sama ada berbentuk ucapan atau tindakan, maka sebaiknya ia membalasnya dengan lebih baik lagi. Jika sekiranya ia tidak mampu untuk membalasnya dengan lebih baik, maka memadai dengan membalas melalui sikap yang baik dan sopan.

4. Penggunaan Media

Penggunaan media dalam perhubungan awam dianggap sebagai alat untuk menyebarkan informasi dan mesej untuk mempengaruhi khalayak sasaran. Secara asasnya, penggunaan media bukanlah suatu alat yang baru malah ia akan terus berkembang seiring dengan perkembangan dunia. Jika disoroti, antara kisah yang menunjukkan penggunaan media dalam perhubungan awam ialah ketika Nabi Sulaiman a.s ingin mendekati kerajaan Ratu Balqis melalui perantaraan burung hud-hud. Hal ini sebagaimana yang dinukilkan dalam al-Quran melalui firman-Nya:

أَذْهَبَ بِكِتَابِي هَذَا فَأَلْقَاهُ إِلَيْهِمْ ثُمَّ تَوَلَّى عَنْهُمْ فَانظُرْ مَاذَا يَرْجِعُونَ ﴿٢٨﴾
قَالَتْ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ أَلَيْسَ الْكِتَابُ كَرِيمٍ ﴿٢٩﴾ إِنَّهُ مِنْ سُلَيْمَانَ وَإِنَّهُ بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ ﴿٣٠﴾ أَلَّا تَعْلَمُونَ عَلَيَّ وَأُتُونِي مُسْلِمِينَ ﴿٣١﴾

“Pergilah dengan membawa suratku ini, lalu jatuhkan kepada mereka, kemudian berpalinglah dari mereka, lalu perhatikanlah apa yang mereka bicarakan. Berkata ia (Balqis): “Hai pembesar-pembesar, Sesungguhnya telah dijatuhkan kepadaku sebuah surat yang mulia. Sesungguhnya surat itu, dari Sulaiman dan Sesungguhnya isinya: ‘Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang. Bahwa janganlah kamu sekalian berlaku sombong terhadapku dan datanglah kepadaku sebagai orang-orang yang berserah diri”.

(Surah al-Naml, 27: 28-31)

Dalam ayat ini, Nabi Sulaiman a.s telah mengirimkan sepucuk surat untuk berhubung dengan Kerajaan Ratu Balqis melalui perantaraan burung hud-hud.⁴⁵ Walaupun tiada istilah media yang difahami kini digunakan dalam konteks ini, namun penggunaan burung hud-hud sebagai sarana untuk berkomunikasi menggambarkan interpretasi media pada zaman itu. Antara faktor penggunaan burung hud-hud sebagai media ketika itu ialah

⁴⁵ Muhammad Nikmal Anas Alhadi, *Dialog Nabi Sulaiman Dengan Burung Hud-Hud* (T.t.p: Institut Agama Islam Negeri Jember, 2016).

disebabkan keupayaannya untuk menyampaikan mesej kepada penerima dengan cepat dan tepat. Dalam hal ini juga, ia menunjukkan keupayaan Nabi Sulaiman a.s dalam memanfaatkan sumber daya burung hud-hud sebagai media perhubungan awam.

5. Introspeksi

Pendekatan introspeksi menjadi antara aspek penting dalam memastikan kualiti, keberkesanan dan keberhasilan strategi perhubungan awam Islam yang telah direncanakan. Hakikatnya tuntutan untuk melakukan introspeksi dijelaskan dalam al-Quran melalui firman-Nya:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَانظُرُوا إِلَىٰ أَنفُسِكُمْ مَا قَدَّمْتُمْ لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ
خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kamu kepada Allah dan hendaklah setiap jiwa memperlihatkan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat). Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.

(Surah al-Hashr, 59: 18)

Menurut M. Quraish (2012)⁴⁶, ayat ini menerangkan tentang tuntutan untuk menilai dan merencana setiap tindakan yang dilakukan. Dalam konteks perhubungan awam Islam, introspeksi dilakukan bagi menilai kualiti, keberkesanan dan keberhasilan perhubungan awam secara kritis seperti dari aspek tujuan, gaya bahasa, pemahaman khalayak, impak mesej, konsistensi dan lain-lain. Hasil daripada proses introspeksi ini akan memberikan input yang lebih kukuh bagi memastikan strategi perhubungan awam Islam yang dirancang dan direncanakan menghasilkan impak yang positif.

PERBINCANGAN

Strategi perhubungan awam Islam memainkan peranan penting dalam pembangunan masyarakat madani. Justeru, asas dalam merangka strategi perhubungan awam Islam ialah mengenal pasti khalayak. Ia merupakan langkah awal yang penting dalam usaha merangka sesuatu perhubungan dengan masyarakat.

⁴⁶ M. Quraish Shihab, *Tafsir al-Misbah*.

Salah satu kaedah dalam mengenal pasti masyarakat ialah dengan mendapatkan maklumat demografi masyarakat yang dikenal pasti. Kaedah ini penting untuk memahami keperluan, keutamaan dan cabaran masyarakat.⁴⁷ Selain itu, maklumat ini juga memberikan panduan yang berharga tentang ciri-ciri masyarakat agar strategi perhubungan awam Islam yang dirangka sesuai dengan profil masyarakat. Hasilnya, ia berupaya meningkatkan keberkesanan aktiviti perhubungan awam yang dijalankan menerusi penyesuaian teknik dan kandungan.

Dari perspektif Islam pula, kisah Nabi Musa a.s yang berinteraksi dengan Firaun serta kisah Nabi Sulaiman a.s yang berinteraksi raja semut menggambarkan kepentingan untuk mengenal pasti khalayak sebelum sesuatu perhubungan itu ingin dijalankan. Walaupun perhubungan awam yang ditonjolkan dalam kedua-dua kisah ini berbeza, namun asasnya adalah sama iaitu Baginda a.s berdua mengenal pasti khalayak mereka terlebih dahulu sebelum perhubungan awam dilaksanakan.

Dalam konteks pembangunan masyarakat madani, keupayaan mengenal pasti khalayak berupaya memperkukuhkan hubungan antara organisasi dengan masyarakat. Hal ini berdasarkan maklumat demografi yang diperolehi. Maklumat ini penting dalam merancang aktiviti perhubungan awam Islam. Selain itu, ia juga berupaya membangunkan kepercayaan serta menguruskan isu yang timbul hasil keputusan atau tindakan organisasi.

Setelah khalayak dikenal pasti, analisis arah aliran atau analisis trend dalam kalangan masyarakat diperlukan. Hal ini penting untuk memantau pergerakan isu atau topik yang berkaitan. Dengan memanfaatkan data dan cerapan yang tersedia, ia membolehkan suatu perancangan dan keputusan yang proaktif dapat diambil serta penyesuaian juga dapat dilakukan apabila berhadapan dengan keadaan yang berubah-ubah.⁴⁸

Dari perspektif Islam pula, kisah Nabi Yusuf a.s yang diberi kekuatan dan kelebihan oleh Allah s.w.t dalam menganalisis mimpi menjadi salah satu faktor penting dalam memandu Baginda a.s. untuk mengelola krisis di Mesir pada ketika itu. Baginda a.s telah menasihati Firaun untuk mengarahkan rakyatnya membuat persediaan yang rapi untuk mengharunginya. Hasilnya, Mesir dapat mengharungi krisis tersebut dengan persediaan yang rapi.

⁴⁷ Oyvind Ihlen, 'Science Communication, Strategic Communication and Rhetoric: The Case of Health Authorities, Vaccine Hesitancy, Trust and Credibility'.

⁴⁸ Suhailawatie Ramli, Kamliah Siarap & Nor Hazlina Hashim, 'Analisis Corak Aliran Komunikasi Dalam Organisasi: Kajian Kes Operator Pelabuhan'.

Dalam konteks pembangunan masyarakat madani pula, analisis arah aliran penting untuk mengenal pasti perubahan sikap, pendapat dan tingkah laku masyarakat. Dengan mengguna pakai data dan cerapan yang tersedia, keputusan dan tindakan yang diambil adalah lebih tepat. Dengan pendekatan ini, masyarakat dapat dibangunkan secara berterusan, meningkatkan kepercayaan dan penyertaan aktif serta memastikan kestabilan dan kesejahteraan jangka panjang.

Membangunkan kepercayaan dalam kalangan masyarakat merupakan usaha yang kompleks. Ia memerlukan kepada intipati mesej yang konsisten dari aspek kejujuran dan ketelusan. Kedua-dua elemen ini merupakan landasan moral yang penting dalam praktis perhubungan awam. Selain itu, kedua-dua elemen ini turut merupakan nilai-nilai yang menjadi teras dalam perhubungan awam Islam. Ini kerana, ia merupakan faktor pemangkin hubungan yang baik dan membangun citra yang positif.

Dalam usaha untuk membentuk kepercayaan dalam kalangan masyarakat, konsistensi dalam pemesanan sememangnya penting. Konsistensi ini merujuk kepada proses penyebaran maklumat secara berterusan dan seragam. Ia merupakan elemen asas dalam memperkukuhkan hubungan dan memperlihatkan kredibiliti dalam kalangan komuniti. Selain itu, ia juga perlu disulami dengan prinsip etika seperti kejujuran dan kesopanan untuk memastikan mesej dan maklumat yang disampaikan tersebut benar-benar bernilai.

Dari perspektif Islam pula, peri pentingnya elemen kejujuran dan kesopanan dalam perhubungan awam tidak boleh dipertikaikan. Hal ini kerana, kedua-dua elemen ini berfungsi sebagai asas moral yang penting dalam memandu interaksi antara organisasi dan masyarakat. Perintah Allah s.w.t bagi orang yang beriman untuk jujur dalam semua bentuk interaksi bukan sahaja bertujuan untuk memupuk kepercayaan dalam kalangan masyarakat semata-mata bahkan merupakan simbol kepada penegakkan integriti.

Elemen kesopanan pula merangkumi perasaan rasa hormat antara satu dengan yang lain. Ia merupakan cerminan perasaan dan sikap merendah diri serta mengambil kira hak dan kepentingan orang lain. Hakikatnya, elemen kesopanan bukan sahaja berkaitan etika semata-mata bahkan merangkumi etos toleransi yang lebih luas dan penerimaan yang pelbagai. Justeru, interaksi yang dilakukan secara sopan adalah prinsip asas dalam menggalakkan keterikatan dan persefahaman dalam kalangan masyarakat.

Dalam konteks pembangunan masyarakat madani, intipati mesej yang konsisten serta berteraskan nilai-nilai etika adalah penting dalam

membentuk perhubungan yang harmoni dan dipercayai. Dengan mesej yang konsisten juga, ia berupaya membentuk citra yang positif di mata masyarakat. Ini kerana, konsistensi menunjukkan bahawa organisasi mempunyai matlamat yang jelas.

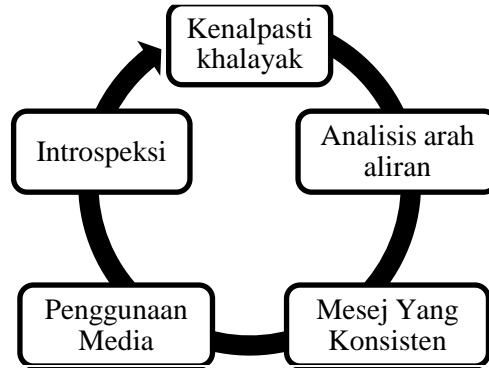
Salah satu alat penting bagi menyampaikan mesej kepada khalayak ialah melalui penggunaan media. Penggunaannya bukanlah menjadi suatu perkara baharu tetapi telah diguna pakai sejak sekian lama. Hal ini sebagaimana catatan sejarah yang menunjukkan bagaimana Nabi Sulaiman a.s berinteraksi dengan Ratu Balqis melalui perantaraan burung. Walaupun penggunaan media kontemporari berbeza daripada kaedah yang diguna pakai pada zaman dahulu, namun matlamat asasnya tetap sama iaitu untuk menyampaikan mesej atau maklumat untuk mempengaruhi khalayak sasarannya.

Jika disoroti, kisah Nabi Sulaiman a.s menggunakan burung sebagai medium untuk berinteraksi menawarkan suatu pandangan yang strategik dalam mengguna pakai sumber sedia ada untuk berhubung secara berkesan walaupun ketiadaan alat komunikasi moden seperti media massa. Hal ini menunjukkan bahawa pemilihan burung pada ketika itu kerana keupayaannya untuk menyampaikan mesej dengan cepat dan tepat. Dari perspektif lain pula, penggunaan burung boleh Nabi Sulaiman a.s menonjolkan kepentingan untuk memahami khalayak dan memilih saluran komunikasi yang sesuai. Justeru, wujud keperluan untuk mengenal pasti demografi dan gelagat khalayak untuk merangka strategi perhubungan awam yang berkesan.

Penggunaan media dalam perhubungan awam Islam juga berupaya memberi kesan yang signifikan terhadap pembentukan masyarakat madani. Media bukan sahaja sebagai alat untuk menyampaikan mesej bahkan juga sebagai platform strategik dalam membentuk pandangan, nilai dan norma dalam kalangan masyarakat.

Setelah semua langkah strategi dilakukan, proses introspeksi sangat penting untuk dilakukan. Ia bertujuan untuk memperhalusi dan menilai setiap langkah praktis perhubungan awam yang telah dilakukan. Selain itu, pendekatan introspektif ini juga penting untuk menyelaraskan tindakan dengan prinsip dan etika Islam. Ia melibatkan penilaian terhadap teknik, kandungan dan pemesejan agar praktis tersebut sesuai dengan ajaran Islam. Tujuannya ialah untuk memastikan penambahbaikan dapat dilakukan secara berterusan yang mungkin terbentuk daripada faktor-faktor dalaman dan luaran yang sentiasa berubah. Ringkasan kepada strategi perhubungan awam dari perspektif Islam untuk membangunkan Masyarakat Madani adalah seperti Rajah 3.

Rajah 3: Strategi Perhubungan Awam dari Perspektif Islam untuk Membangunkan Masyarakat Madani.



Sumber: Dapatan kajian

KESIMPULAN

Kajian ini memfokuskan pada penelitian terhadap strategi perhubungan awam Islam dalam menjayakan gagasan Malaysia Madani. Strategi perhubungan awam Islam adalah penting untuk organisasi di Malaysia sesuai dengan status agama Islam yang diberi taraf sebagai agama negara dalam membina hubungan yang harmoni dan inklusif di tengah-tengah kepelbagaian masyarakat. Secara asasnya, penelitian terhadap dalil-dalil menunjukkan bahawa Allah s.w.t menciptakan manusia dalam kepelbagaian seperti jantina, suku kaum dan bahasa adalah untuk saling kenal-mengenal dan bekerjasama.

Dalam konteks Malaysia, keberagaman ini telah memberi cabaran dan peluang untuk memahami dan membangunkan hubungan yang baik antara organisasi dengan masyarakat. Dalam hal ini, konsep perhubungan awam Islam menekankan pentingnya untuk mencipta hubungan berdasarkan nilai-nilai Islam. Dalam masa yang sama ia tidak meminggirkan gagasan yang diperjuangkan oleh Kerajaan pada hari ini iaitu gagasan Malaysia Madani.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat lima strategi perhubungan awam Islam dalam menjayakan gagasan Malaysia Madani iaitu mengenal pasti khalayak, analisis arah aliran, mesej yang konsisten, penggunaan media dan introspeksi. Memahami khalayak adalah langkah penting dalam menjalankan perhubungan awam Islam kerana ia membantu dalam menilai tingkah laku dan tanggapan khalayak.

Analisis arah aliran pula memungkinkan aktiviti perhubungan awam Islam dapat direncanakan dengan lebih efektif. Ia dilaksanakan menerusi analisis atau ramalan berdasarkan perkembangan isu atau persekitarannya. Dari aspek mesej pula, ia perlu disampaikan kepada khalayak secara konsisten bagi membangun kepercayaan mereka terhadap organisasi. Bagi memudahcara aktiviti perhubungan awam Islam, sumber daya media perlu dimanfaatkan untuk meluaskan jaringan perhubungan serta meningkatkan tahap keberkesannya.

Aspek yang tidak kurang pentingnya dalam sesebuah perencanaan strategi ialah introspeksi. Ia merupakan langkah penting dalam menilai strategi perhubungan awam Islam. Melalui proses ini, organisasi dapat menilai strategi yang direncanakan sama ada memiliki dampak positif atau sebaliknya.

PENGHARGAAN

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

RUJUKAN

- Abdullah Muhammad, *Tafsir Ibnu Katsir*, 2nd ed., ed. M. Abdul Ghoffar (Bogor, Indonesia: Pustaka Imam Asy-Syafi'i, 2003).
- Abdussamad, *Pendidikan Karakter Dalam al-Quran (Kajian Q.s An-Naml)* (T.t.p: Universiti Negeri Antasari, 2021).
- Ahmad al-Munzir Ridzuan, Nor 'Azzah Kamri & Zulkifli Mohd Yusoff, 'Prinsip Perhubungan Awam Menurut Perspektif Islam: Penelitian Literatur', *Jurnal Syariah*, vol. 29/2 (2021).
- Andrzej Klimczuk, 'Introductory Chapter: Demographic Analysis', in *Demographic Analysis - Selected Concepts, Tools, and Applications*, ed. Andrzej Klimczuk (London: IntechOpen Limited, 2021).
- Anwar Ibrahim, *Membangun Negara Madani* (Shah Alam: Institut Darul Ehsan, 2023).
- Carolyn Pitceathly & Peter Maguire, 'Key Communication Skills and How to Acquire Them', *BMJ (Clinical Research Ed.)*, vol. 325/7366 (2002).
- Dessy Farantika, Arif Muzayin Shofwan & Lailatul Azizah, 'The Significance of the Values of Multicultural Islamic Education in the

- al-Quran and al-Hadith', *The 1st International Seminar on Business, Education and Science* (Jawa Timur, Indonesia: Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2022).
- Earl R. Babbie, *The Practice of Social Research*, 15th ed. (Boston, USA: Cengage, 2020).
- Hsiu-Fang Hsieh & Sarah E Shannon, 'Three Approaches to Qualitative Content Analysis', *Qualitative Health Research*, vol. 15/9 (2005).
- Janet Mei-Chuen Lin & Cheng-Chih Wu, 'Suggestions for Content Selection and Presentation in High School Computer Textbooks', *Computer & Education*, vol. 48/3 (2007).
- Jeck Seng Wee, Siew Nooi Phang & Samihah Khalil, 'The Role of Political Elites in the Development of New Villages in Malaysia', *Journal of Public Administration and Governance*, vol. 8/2 (2018).
- M. Quraish Shihab, *Tafsir al-Misbah*, 5th ed. (Jakarta: Lentera Hati, 2012).
- 'Malaysia Population', countrymeters, <https://countrymeters.info/en/Malaysia>, diakses pada 2 Mei 2024.
- Marina Munira Abdul Mutalib & Mashitah Sulaiman, 'Understanding Religious Pluralism in Malaysia: A Christian and Muslim Debate', *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, vol. 7/13 (2017).
- Md Shahidul Haque & Jamilah Ahmad, 'Islamic Ethics in Public Relations', *Kuala Lumpur International Islamic Studies and Civilizations Conference (KLIISC) 2016* (Kuala Lumpur, 2016).
- Mohamad Saifudin Mohamad Saleh & Nik Norma Nik Hasan, 'Analysing Islamic Elements in Environmental News Reporting in Malaysia', *Media Watch*, vol. 10/1 (2019).
- Mohamed Kirat, 'The Islamic Roots of Modern Public Relations and Corporate Social Responsibility', *International Journal of Islamic Marketing and Branding*, vol. 1/1 (2015).
- Mohd Majid Konting, *Kaedah Penyelidikan Pendidikan* (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 1998).
- Muhammad Nikmal Anas Alhadi, *Dialog Nabi Sulaiman Dengan Burung Hud-Hud* (T.t.p: Institut Agama Islam Negeri Jember, 2016).
- Nancy Muturi Jing Qiu, 'Asian American Public Relations Practitioners' Perspectives on Diversity', *Howard Journal of Communication*, vol. 27/3 (2016).

- Nor Marshelayanti Mohamad Razali & Wan Asna Wan Mohd, 'Masyarakat dan Politik di Malaysia: Satu Tinjauan Ringkas', dalam *Dinamisme Masyarakat Malaysia*, eds. Norazlan Hadi Yaacob et. al (Tanjung Malim: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris, 2020).
- Oyvind Ihlen, 'Science Communication, Strategic Communication and Rhetoric: The Case of Health Authorities, Vaccine Hesitancy, Trust and Credibility', *Journal of Communication Management*, vol. 24/3 (2020).
- 'Population Clock by State', Department of Statistics Malaysia, <https://www.dosm.gov.my/v1/index.php?r=columnnew/populationclock>, diakses pada 2 Mei 2024.
- 'Population Table: Malaysia', Jabatan Perangkaan Malaysia, https://open.dosm.gov.my/data-catalogue/population_malaysia, diakses pada 28 Julai 2024.
- Reza Mahendra Irsyad, *Takwil Ayat-Ayat Mimpi Perspektif Tafsir al-Azhar dan Tafsir al Misbah* (T.t.p: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021).
- 'Share of Malaysian Population by Religion', Statista Research Department, <https://www.statista.com/statistics/594657/religious-affiliation-in-malaysia/>, diakses pada 2 Mei 2024.
- Siti Mariam Ulfa, Mujahid & Huriah Rachmah, 'Nilai-Nilai Pendidikan Dari QS. Al-Ahzab Ayat 70-71 Tentang Etika Terhadap Pembentukan Akhlak', *Bandung Conference Series: Islamic Education* 1.1 (2021).
- Siti Suriani Othman, Liana Mat Nayan, Lee Kuok Tiung & Fauziah Hassan, 'Issues and Challenges of Future Newspapers', *Humanities & Social Sciences Reviews*, vol. 7/5 (2019).
- 'Statistik Penduduk Malaysia Kini Mencecah 34 Juta Orang', Majlis Keselamatan Negara, [156](https://www.mkn.gov.my/web/ms/2024/05/20/statistik-penduduk-malaysia-kini-mencecah-34-juta-orang/#:~:text=STATISTIK PENDUDUK MALAYSIA KINI MENCECAH 34 JUTA ORANG,-20 Mei 2024&text=Jumlah penduduk Malaysia pada suku,pada suku tahun pertama 2023, diakses pada 29 Julai 2024.</p><p>Steve Stemler, 'An Overview of Content Analysis', <i>Practical Assessment, Research and Evaluation</i>, vol. 7/1 (2001).</p><p>Suhailawatie Ramli, Kamliah Siarap & Nor Hazlina Hashim, 'Analisis Corak Aliran Komunikasi Dalam Organisasi: Kajian Kes Operator</p></div><div data-bbox=)

Pelabuhan', *2nd International Conference on Media, Communication and Culture* (Pulau Pinang: Pusat Pengajian Komunikasi, Universiti Sains Malaysia, 2015).

T.p., *Kamus Dewan*, 4th ed. (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2005).

T.p., *Perlembagaan Persekutuan* (Kuala Lumpur: Pesuruhjaya Penyemak Undang-Undang Malaysia, 2010).

Ulfah Rulli Hastuti, 'Konsep Layanan Perpustakaan: Analisis Tafsir Surat al-Maidah Ayat (2)', *The Light: Journal of Librarianship and Information Science*, vol. 2/2 (2022).

Yasmin Hanani Mohd Safian, Nur Fatimah Shamsuddin, Zahari Mahad Musa, Mohd Mahyeddin Mohd Salleh & Nisar Mohamad Ahmad, 'Perkembangan Trend Gejala Islamophobia di Negara Majoriti Bukan Islam: Satu Analisa', *The 3rd International Conference of the Postgraduate Students and Academics in Syariah and Law* (Nilai: Universiti Sains Islam Malaysia, 2020).

Yvonna S. Lincoln & Egon G. Guba, *Naturalistic Inquiry* (Newbury Park, USA: SAGE Publications, 1985).