

**PENINGKATAN EMPATI MELALUI STRATEGI KOMUNIKASI
PERSUASIF PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
DAN PENYIARAN ISLAM UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Muhammad Randicha Hamandia
mrandichahamandia_uin@radenfatah.ac.id
(Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang)

Abstract: Empathy is proof that the individual is a creature of Allah swt. equipped with reason and feelings that can make him a human who devotes himself to Allah swt. by loving each other. The purpose of this study was to find out how to increase empathy through persuasive communication strategies for students of the Islamic Broadcasting and Communication Study Program, UIN Raden Fatah Palembang. The method used in this study is a qualitative research method. The subjects of this study were 25 students of the Islamic Broadcasting and Communication Study Program at UIN Raden Fatah Palembang. Data collection techniques used in this study are observation, interviews and documentation. While the data were analyzed using qualitative descriptive analysis techniques. The results showed that (1)the implementation of persuasive communication strategies was carried out through several stages such as (a)attention (b)comprehension (c)learning (d)acceptance (e)retention (2)there is an increase in empathy for students of the Islamic Communication and Broadcasting Study Program at UIN Raden Fatah Palembang after the implementation of a persuasive communication strategy in terms of (a)sharing feeling (b)being built on the basis of self-awareness (c)sensitive to sign language, (d)role taking (e)emotional control.

Keywords: *persuasive communication strategy, empathy*

Abstrak: Empati adalah bukti bahwa individu merupakan makhluk Allah swt. yang dibekali oleh akal dan perasaan yang dapat menjadikan ia menjadi manusia yang mengabdikan diri kepada Allah swt. dengan mencintai sesamanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peningkatan empati melalui strategi komunikasi persuasif pada mahasiswa Prodi KPI UIN Raden Fatah Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Adapun subjek dari penelitian ini adalah mahasiswa Prodi KPI UIN Raden Fatah Palembang yang berjumlah 25 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yakni observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1)pelaksanaan strategi komunikasi persuasif dilakukan melalui beberapa tahapan seperti (a)perhatian, (b)pemahaman, (c)pembelajaran, (d)penerimaan serta (e)penyimpanan, (2)terjadi peningkatan empati pada mahasiswa Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam UIN Raden Fatah Palembang setelah diterapkannya strategi komunikasi persuasif baik pada aspek (a)ikut merasakan, (b)dibangun atas dasar kesadaran diri, (c)peka terhadap bahasa isyarat, (d)mengambil peran (e)kontrol emosi.

Kata kunci: *strategi komunikasi persuasif, empati*

A. PENDAHULUAN

Allah swt. menciptakan seluruh manusia di bumi ini tidak lain adalah untuk menyembah-Nya. Setiap manusia hendaknya mencapai keimanan dan ketaqwaan yang tinggi saat diberikan kesempatan oleh Allah swt. untuk bernafas di bumi-Nya. Dengan adanya iman dan taqwa yang sempurna, maka manusia akan semakin merunduk karena takut kepada Allah swt. sehingga ia akan berhati-hati dalam melakukan segala sesuatu agar tidak terjerumus pada perbuatan yang menimbulkan dosa. Selain berkaitan dengan hubungan manusia dengan Allah swt., keimanan dan ketaqwaan dari seseorang juga dapat dilihat dari bagaimana hubungannya dengan manusia di dunia.

Individu yang beriman dan bertaqwa kepada Allah swt. akan memperlakukan manusia lain dengan rasa cinta dan kasih sayang yang tersebut karena Allah swt. Ia menjalankan perintah Allah swt. untuk saling membantu dan mengingatkan dalam kebaikan. Ia juga akan terus bersabar dan bersyukur dalam menghadapi berbagai ujian yang datang melalui perantara manusia sebagai sebab yang terlihat oleh kasat mata. Selain itu, manusia yang mencintai Allah swt. akan memiliki rasa empati kepada sesama manusia. Rasa empati tersebut akan dapat membawa manusia agar dapat masuk ke dalam surga nanti.

Empati merupakan suatu kemampuan manusia untuk dapat menempatkan diri seolah-olah seperti sedang berada pada posisi atau kondisi yang sedang dialami oleh orang lain. Menurut Hurlock, emati adalah kemampuan menempatkan diri pada posisi orang lain sehingga orang lain seakan-akan menjadi bagian dalam diri.¹Orang yang empati akan dapat merasakan secara mendalam apa yang sedang dirasakan oleh orang lain. Dengan demikian, ia tidak akan melakukan sesuatu yang dapat melukai hati orang lain yang sedang mengalami sedih atau sedang terkena musiah. Ia akan mampu memperlakukan orang lain dengan sebaik-baik sehingga orang lain akan merasa nyaman dan senang dengannya.

¹ Rizki Amalia, Empati sebagai dasar kepribadian konselor, *Jurnal pendidikan dan konseling*, Vol. 1 No. 1, 2019, Hal. 56

Sikap empati dapat tumbuh dari hasil belajar dari lingkungan. Lingkungan yang baik akan mengajarkan kepada individu tentang kelembutan, kasih sayang, kesabaran dan kesyukuran. Hati yang lembut akan mengajarkan kepada anak untuk peka terhadap orang lain. Adapun kasih sayang akan mengantarkan anak kepada rassa saling memiliki. Sedangkan kesabaran adalah kunci untuk mau mementingkan orang lain daripada kepentingan diri sendiri. Dan kesyukuran adalah hal dasar yang diperlukan agar manusia merasa cukup dan mau berbagi dengan orang lain. Hal-hal tersebut akan dapat membuat individu membentuk rasa empati yang tinggi terhadap orang lain.

Orang yang memiliki empati yang tinggi akan mudah tergores hatinya apabila ada orang yang sedang menyakiti orang lain yang ada di sekitarnya. Ia akan mudah mengulurkan tangan untuk membantu orang yang sedang dalam kesulitan. Orang yang empati juga akan senang untuk berbagi dalam hal kebaikan, baik itu berbagi material atau immaterial. Adapun Goelman dan Solekha menjelaskan terdapat beberapa ciri-ciri orang yang memiliki empati yang tinggi, seperti (a) ikut merasakan (*sharing feeling*), (b) dibangun atas dasar kesadaran diri, (c) peka terhadap bahasa isyarat, (d) mengambil peran (*role taking*), dan (e) kontrol emosi.²

Empati adalah hal yang sangat penting yang hendaknya menerangi setiap kehidupan di bumi ini. Dengan adanya sikap empati, akan dapat meringankan beban orang lain, baik beban fisik maupun beban psikis. Selain itu, empati akan dapat menjadikan diri individu menjadi orang yang dapat disukai oleh orang lain. Dengan kata lain, individu yang empati akan dapat menyesuaikan diri dengan baik. Selain itu, empati dapat menjadikan individu menjadi orang yang rendah hati dan mau mengalah demi kebaikan bersama. Adapun dalam sudut pandang agama Islam, empati sangat dijunjung tinggi. Rasulullah saw. bersabda yang artinya: “*Seorang mukmin terhadap mukmin yang lain adalah seperti sebuah bangunan di mana sebagian bangunannya menguatkan sebagian yang lain.*” (HR. Muttafaq Alaih). Dalam hadist ini dapat tampak bahwa Rasulullah saw. telah memerintahkan kepada setiap manusia untuk bersikap empati, di mana sebagian

² Daniel Goleman, *Kecerdasan emosional*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1998), Hal. 404

manusia harus menguatkan sebagian yang lain. Sehingga apabila ada manusia lain yang sedang mengalami musibah, ia tidak tinggal diam. Ia akan menguatkan keluarganya, kerabatannya, dan orang-orang yang sedang tertimpa musibah agar tidak bersedih hati, agar mendapatkan makanan, dan agar dapat memperoleh kesejahteraan kembali.

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada mahasiswa Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam UIN Raden Fatah Palembang didapatkan hasil bahwa sebagian mahasiswa masih mempunyai sikap empati yang rendah. Hal tersebut ditandai dengan kurangnya respon mahasiswa apabila ada temannya yang meminta bantuan, tidak ada kepedulian dari mahasiswa kepada orang lain yang sedang mengalami kesulitan, jika terdapat teman yang sakit maka masih ada mahasiswa yang berperilaku tidak pengertian sehingga menimbulkan kejengkelan, serta belum dapat mengontrol emosi apabila ada orang lain yang menyakitinya atau bersikap tidak baik kepadanya.

Suatu strategi komunikasi dibutuhkan agar masalah empati yang terjadi pada mahasiswa Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam UIN Raden Fatah Palembang dapat diatasi. Hallahan menjelaskan bahwa strategi komunikasi merupakan penggunaan tujuan komunikasi oleh organisasi untuk memenuhi misinya. Adapun Pace menjelaskan bahwa strategi komunikasi memiliki tiga tujuan yakni menciptakan pemahaman, membina penerimaan, dan memotivasi kegiatan.³ Dengan demikian, sangat penting bagi suatu lembaga atau organisasi untuk menerapkan strategi komunikasi agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik. Adapun salah satu strategi komunikasi yang dapat digunakan dalam meningkatkan empati adalah strategi komunikasi persuasif.

Strategi komunikasi persuasif merupakan perpaduan antara perencanaan komunikasi persuasif dengan manajemen komunikasi agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan, yaitu mempengaruhi sikap, pendapat serta tingkah laku seseorang.⁴ Strategi komunikasi persuasif dilakukan dengan cara mempengaruhi

³ Emmy Poentarie, Penerapan strategi komunikasi pada “Plik Naggulan 2”, *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, Vol. 17 No. 2, 2013, Hal. 165

⁴ Anomi, Strategi komunikasi persuasif *Human Resources Development* dalam menyelesaikan konflik karyawan PT. Dimas Drillindo Cabang Duri Provinsi Riau, *Jom Fisip*, Vol. 1 No. 2, 2014, Hal. 3

pemikiran dan tingkah laku individu sehingga ia mau mengikuti ajakan tersebut. Penerapan strategi komunikasi persuasif oleh seseorang hendaklah harus memahami bagaimana kriteria dan kondisi dari orang lain yang menjadi sasaran tindakan sehingga penerapannya dapat berjalan dengan lancar dan dapat dimanfaatkan oleh suatu lembaga atau organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan efektif dan efisien. Hal tersebut tentunya menguntungkan bagi mereka, sebab tanpa adanya strategi komunikasi persuasif, individu terkadang tidak terlalu memberikan perhatian kepada hal-hal yang ingin diubah tersebut. Oleh karena itu, dalam meningkatkan empati, dibutuhkan suatu strategi komunikasi persuasif agar mahasiswa dapat fokus dan tertarik untuk mengadakan perubahan ke arah pencapaian atau peningkatan empati yang lebih baik lagi.

Strategi komunikasi persuasif telah diteliti oleh beberapa peneliti terdahulu. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Zain dengan judul “Strategi komunikasi persuasif dalam meningkatkan motivasi belajar siswa.” Hasil dari penelitian ini yakni komunikasi personal yang dilakukan oleh guru kepada siswa maupun wali siswa atau orang tua siswa mempunyai peran yang signifikan dalam meningkatkan motivasi belajar siswa. Selain itu, pendekatan komunikasi personal dari guru terhadap siswa dan orang tua memerlukan keseriusan dan ketekunan.⁵

Selain itu, terdapat pula penelitian yang telah dilakukan oleh Hanana, dkk. dengan judul “Strategi komunikasi persuasif dalam menciptakan masyarakat sadar wisata di Kawasan Wisata Pantai Padang Kota Padang”. Adapun hasil dari penelitian ini adalah strategi komunikasi persuasif utama yang dilakukan oleh pemerintah berupa pembentukan pokdarwis (kelompok sadar wisata). Selain itu, terdapat hambatan dari penerapan strategi komunikasi persuasif ini misalnya adalah pokdarwis belum bertindak sebagai *agent of change*, tidak duduknya tugas di kelompok pokdarwis, media belum digunakan secara maksimal, tidak adanya kontinuitas *press release*, serta tidak adanya sinergi antar *stakeholder*. Adapun bentuk pesan persuasif yang dapat digunakan dapat berbentuk *one-side issue* dan

⁵ Nisful Laily Zain, Strategi komunikasi persuasif dalam meningkatkan motivasi belajar siswa, *Jurnal Nomosleca*, Vol. 3 No. 2, 2017, Hal. 595

two-side issue message, sedangkan media yang cocok dengan khalayak seperti media cetak, media luar ruang, media komunikasi kelompok, saluran komunikasi pribadi serta internet.⁶

Dari latar belakang di atas, maka peneliti akan meneliti dengan judul “Peningkatan empati melalui strategi komunikasi persuasif pada mahasiswa Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam UIN Raden Fatah Palembang.”

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peningkatan empati melalui strategi komunikasi persuasif pada mahasiswa Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam UIN Raden Fatah Palembang. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif di mana pendekatan kualitatif menurut Bogdan dan Taylor merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dengan orang-orang atau perilaku yang dapat diamati.⁷ Penelitian ini melibatkan mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Raden Fatah Palembang yang berjumlah 25 orang untuk menjadi subjek penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan teknik wawancara dan observasi. Adapun menurut Sutoyo, wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab lisan yang dilakukan secara sistematis guna mencapai tujuan penelitian.⁸ Selain wawancara, terdapat teknik pengumpulan data lain yakni observasi. Menurut Hadi, observasi merupakan proses yang kompleks yakni suatu proses yang tersusun atas berbagai proses biologis dan psikologis, dua di antara yang terpenting adalah proses-proses

⁶Alna Hanana, Novi Elian dan Revi Marta, Strategi komunikasi persuasif dalam menciptakan masyarakat sadar wisata di Kawasan Wisata Pantai Padang Kota Padang, *Jurnal Ilmu Sosial Mamangan*, Vol. 6 No. 1, 2017, Hal. 34-35

⁷ Tommy Pramantio, Neneng Komariah dan Nuning Kurniasih, Strategi komunikasi Travel day Trans untuk mencapai loyalitas pelanggan, *Jurnal Mahasiswa Universitas Padjajaran*, Vol. 1 No. 1, 2012, Hal.8

⁸ Zhila Jannati dan Muhammad Randicha Hamandia, Mewujudkan sifat zuhud pada mahasiswa melalui bimbingan kelompok berbasis hadits, *Bulletin of counseling and psychotherapy*, Vol. 2 No. 2, 2020, Hal. 53

pengamatan dan ingatan.⁹ Setelah diperoleh data dengan teknik-teknik di atas, kemudian data dianalisis dengan teknik analisis data deskriptif kualitatif.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan empati mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Raden Fatah Palembang dilakukan dengan mengimplementasikan strategi komunikasi persuasif. Adapun hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan strategi komunikasi persuasif dalam meningkatkan empati mahasiswa

Peneliti melaksanakan strategi komunikasi persuasif melalui empat langkah penerapan strategi komunikasi persuasif dari Hovland yaitu: (a) *attention* (perhatian), (b) *comprehension* (pemahaman), (c) *learning* (pembelajaran), *acceptance* (penerimaan), serta *retention* (penyimpanan). Adapun uraiannya akan dijelaskan sebagai berikut:

- (a) *Attention* (perhatian)

Fokus pada tahap ini adalah pemberian perhatian. Perhatian diberikan oleh persuader (yakni peneliti) terhadap subjek penelitian yaitu mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam. Adapun perhatian yang dimaksud di sini berupa pesan yang disampaikan oleh peneliti kepada mahasiswa yang isinya adalah perhatian terhadap keadaan dan perasaan yang sedang dirasakan oleh mereka sekarang ini. Pada tahap ini, peneliti memberikan perhatian mahasiswa sebagai persuadee mengenai bagaimana kondisi empati dari masing-masing mahasiswa.

- (b) *Comprehension* (pemahaman)

Tahap *comprehension* adalah tahap pemberian pemahaman. Pada tahap ini, peneliti mulai menyampaikan informasi-informasi tentang empati seperti apa itu empati, mengapa setiap orang harus bersikap empati terhadap orang lain, apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi empati, bagaimana

⁹ Nuning Indah Pratiwi, Penggunaan media *video call* dalam teknologi komunikasi, *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, Vol. 1 No. 2, 2017, Hal. 212-213

kriteria orang yang memiliki empati yang tinggi serta bagaimana kiat-kiat agar empati dari masing-masing mahasiswa dapat meningkatkan.

(c) *Learning* (pembelajaran)

Pada tahap ini, penggiringan untuk mempelajari dari apa yang telah didapatkan sebelumnya dilakukan oleh peneliti terhadap mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam. Peneliti membawa mahasiswa ke dalam proses belajar tentang bagaimana menjadi manusia yang mempunyai empati yang tinggi. Hal ini adalah kelanjutan dari tahap sebelumnya yaitu tahap pemahaman di mana setelah mendapatkan pemahaman yang baik, masing-masing mahasiswa diberikan kesempatan untuk belajar dari pengetahuan mengenai empati yang telah didapatkan sebelumnya.

(d) *Acceptance* (penerimaan)

Tahap selanjutnya adalah tahap penerimaan. Pada tahap ini, pengalaman-pengalaman tentang empati yang sudah didapatkan oleh mahasiswa diterima dengan baik dan sepenuh hati. Mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam merasa senang untuk meningkatkan empati mereka. Mereka menyatakan akan belajar untuk lebih dapat menempatkan diri pada posisi yang orang lain rasakan, belajar untuk turut merasakan apa yang sedang dirasakan oleh orang lain, belajar untuk memiliki kesadaran diri, belajar untuk lebih peka dengan bahasa nonverbal, belajar untuk dapat mengambil peran serta belajar untuk dapat mengontrol atau mengendalikan emosi.

(e) *Retention* (penyimpanan)

Tahap *retention* adalah tahap yang terakhir. Pada tahap ini, terjadinya penyimpanan dari apa-apa yang telah diterima pada tahap penerimaan sebelumnya. Penerimaan yang telah ada di dalam diri mahasiswa kemudian disimpan dan juga dikokohkan agar terjadinya perubahan perilaku dari mahasiswa. Perubahan tersebut yakni perubahan dari tingkat empati yang rendah ke tingkat empati yang tinggi.

2. Gambaran empati mahasiswa setelah diterapkannya strategi komunikasi persuasif

Gambaran empati mahasiswa setelah diterapkannya strategi komunikasi persuasif diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti kepada mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Raden Fatah Palembang. Adapun hasil yang diperoleh adalah terjadinya peningkatan empati mahasiswa baik pada aspek (a) ikut merasakan (*sharing feeling*), (b) dibangun atas dasar kesadaran diri, (c) peka terhadap bahasa isyarat, (d) mengambil peran (*role taking*), dan (e) kontrol emosi.

(a) Ikut merasakan (*sharing feeling*)

Dalam hal ini, mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Raden Fatah Palembang telah memiliki kemampuan yang baik dalam hal turut merasakan apa yang sedang dirasakan oleh orang lain. Mahasiswa telah dapat merasakan kesedihan apabila ada teman-temannya yang sedang mengalami penderitaan atau musibah. Apabila orang lain sedang senang, mereka dapat merasakan kebahagiaan dari orang lain tersebut seakan-akan ia yang mendapatkan kenikmatan. Sebaliknya, jika orang lain sedang kecewa, sedih ataupun takut, mahasiswa telah memiliki kemampuan yang baik dalam hal turut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain tersebut.

(b) Dibangun atas dasar kesadaran diri

Pada aspek ini, mahasiswa telah memiliki kesadaran diri yang tinggi untuk dapat meningkatkan kepekaannya terhadap orang lain. Dalam hal ini, mahasiswa telah secara sadar mau mengenali empatinya sendiri, mampu perasaan yang sedang dirasakan oleh orang lain, serta mampu membuat keputusan yang tepat untuk kepekaannya terhadap orang lain.

(c) Peka terhadap bahasa isyarat

Dalam hal ini, mahasiswa telah memiliki kepekaan yang baik terhadap bahasa-bahasa non verbal yang dilakukan oleh orang lain. Dalam hal ini, apabila teman-temannya sedang mengkerutkan kening, ia memahami bahwa orang tersebut sepertinya sedang bingung atau ada masalah. Selain

itu, apabila orang lain sedang tersenyum, maka ia akan peka terhadap hal tersebut yang menunjukkan kebahagiaan orang lain tersebut.

(d) Mengambil peran (*role taking*)

Dalam mengambil peran, mahasiswa telah mampu mengambil peran atas apapun situasi yang dihadapinya. Apabila sedang memiliki masalah, mahasiswa dapat mengambil peran untuk mengatasi masalah tersebut. Apabila melihat ada orang yang membutuhkan bantuan, maka mahasiswa mampu mengambil peran untuk membantunya.

(e) Kontrol emosi

Dalam aspek kontrol diri, mahasiswa telah mampu mengakukan kontrol diri. Dalam hal ini, mahasiswa telah mampu untuk mengendalikan emosi marahnya apabila mengalami hal-hal yang tidak menyenangkan dari orang lain. Mahasiswa juga telah mampu untuk mengendalikan emosi sedih yang berlebihan dari dirinya sendiri terhadap terjadinya musibah atau hal-hal yang tidak diinginkan.

Hasil dari penelitian ini adalah peningkatan empati mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Raden Fatah Palembang terjadi dengan adanya pelaksanaan strategi komunikasi persuasif. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh beberapa ahli seperti pada penelitian dari Rasulindra dan Syam mengenai “Strategi komunikasi persuasif Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kesadaran remaja tentang bahaya merokok.” Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses komunikasi persuasif oleh Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh berlangsung sesuai dengan harapan bahwa ada rasa tertarik pada diri siswa untuk berhenti merokok. Adapun strategi komunikasi persuasif yang digunakan seperti melakukan pertemuan, sosialisasi, penyuluhan dan pembinaan. Strategi komunikasi persuasif yang dilakukan adalah secara langsung maupun tidak langsung.¹⁰

Selain penelitian di atas terdapat pula penelitian yang dilakukan oleh Rakhman yang berjudul “Strategi persuasi Salesperson Oppo dalam menawarkan

¹⁰ Yuyun Rasulindra dan Hamdani M. Syam, Strategi komunikasi persuasif Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kesadaran remaja tentang bahaya merokok, *Jurnal ilmiah mahasiswa FISIP Unsyiah*, Vol. 2 No. 2, 2017, Hal. 67

produk kepada konsumen”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh sales oppo terhadap minat beli konsumen. Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah salesperson oppo memiliki dampak terhadap minat beli konsumen. Adapun peningkatan minat beli konsumen tersebut dilakukan oleh salesperson oppo dengan mempersuasi calon pembeli.¹¹

D. SIMPULAN

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa

1. Strategi komunikasi persuasif yang diterapkan oleh peneliti dalam rangka peningkatan empati mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Raden Fatah Palembang dilakukan melalui tahapan berikut: (a) *attention* (perhatian), (b) *comprehension* (pemahaman), (c) *learning* (pembelajaran), (d) *acceptance* (penerimaan), serta (e) *retention* (penyimpanan).
2. Empati mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Raden Fatah Palembang telah meningkat baik pada aspek (a) ikut merasakan (*sharing feeling*), (b) dibangun atas dasar kesadaran diri, (c) peka terhadap bahasa isyarat, (d) mengambil peran (*role taking*), dan (e) kontrol emosi.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Anomi. 2014. Strategi komunikasi persuasif *Human Resources Development* dalam menyelesaikan konflik karyawan PT. Dimas Drillindo Cabang Duri Provinsi Riau. *Jom Fisip*. 1 (2). 3
- Amalia, Rizki. 2019. Empati sebagai dasar kepribadian konselor. *Jurnal pendidikan dan konseling*. 1 (1). 56
- Goleman, Daniel. 1998. *Kecerdasan emosional*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hanana, Alna, Novi Elian dan Revi Marta. 2017. Strategi komunikasi persuasif dalam menciptakan masyarakat sadar wisata di Kawasan Wisata Pantai Padang Kota Padang, *Jurnal Ilmu Sosial Mamangan*. 6 (1). 34-35

¹¹ Ari Kurnia Rakhman, Strategi persuasi Salesperson Oppo dalam menawarkan produk kepada konsumen, *Mozaik komunikasi*, Vol. 1 No. 1, 2019, Hal. 1

- Jannati, Zhila dan Muhammad Randicha Hamandia. 2020. Mewujudkan sifat zuhud pada mahasiswa melalui bimbingan kelompok berbasis hadits. *Bulletin of counseling and psychotherapy*. 2 (2). 53
- Poentarie, Emmy. 2013. Penerapan strategi komunikasi pada “Plik Naggulan 2”, *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 17 (2). 165
- Pramantio, Tommy, Neneng Komariah dan Nuning Kurniasih. 2012. Strategi komunikasi Travel day Trans untuk mencapai loyalitas pelanggan. *Jurnal Mahasiswa Universitas Padjajaran*. 1 (1). 8
- Pratiwi, Nuning Indah. 2017. Penggunaan media *video call* dalam teknologi komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*. 1 (2). 212-213
- Rakhman, Ari Kurnia. 2019. Strategi persuasi Salesperson Oppo dalam menawarkan produk kepada konsumen. *Mozaik komunikasi*. 1 (1). 1
- Rasulindra, Yuyun dan Hamdani M. Syam. 2017. Strategi komunikasi persuasif Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kesadaran remaja tentang bahaya merokok. *Jurnal ilmiah mahasiswa FISIP Unsyiah*. 2 (2). 67
- Zain, Nisful Laily. 2017. Strategi komunikasi persuasif dalam meningkatkan motivasi belajar siswa. *Jurnal Nomosleca*. 3 (2). 595