

TELAAH AYAT-AYAT AL-QUR'AN YANG RELEVAN DENGAN TEKNIK KOMUNIKASI KONSELING

Oleh: Abdul Hayat

ABSTRAK

Salah satu mata kuliah pada prodi Bimbingan dan Konseling Islam (BKI) di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Antasari adalah "Teknik Komunikasi Konseling". Teori dan teknik komunikasi konseling konvensional cukup banyak tersedia, namun teknik komunikasi konseling berdasarkan ayat-ayat Al-Qur'an belum ditemukan yang tersaji secara sistematis. Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan dan menyusunnya secara konseptual dan sistematis tentang teknik komunikasi konseling berdasarkan ayat-ayat Al Qur'an. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis isi (*content analysis*) yang bersifat penafsiran (*hermeneutik*). Temuan dari kajian ini menunjukkan bahwa teknik komunikasi konseling berdasarkan ayat-ayat Al-Qur'an semuanya relevan dengan teknik konseling konvensional, walaupun dengan terminologi berbeda namun makna dan maksudnya selaras. Teknik komunikasi konseling berdasarkan ayat-ayat Al-Qur'an mencakupi pendahuluan, membangun hubungan dengan klien, penutup. Pendahuluan; mengucap atau menjawab salam, berjabat tangan, bermuka manis atau senyum. Membangun hubungan dengan klien; menghormati Klien, berkenalan (*Ta'arruf*), berkata baik dan jujur, berkata dengan suara lembut (tidak terlalu pelan atau keras), menggunakan bahasa yang sesuai dengan status dan kondisi psikologis klien (*qaulan karima, qaulan ma'rufa, qaulan sadida, qaulan layyina, qaulan baligha, qaulan maisura, qaulan tsaqila*), menggunakan metode dialog yang sesuai dengan kondisi psikologis atau kemampuan berpikir klien (*bil-hikmah, bil-mau'izhatil hasanah, bil-mujadalah*). Penutup, pada sesi penutupan diakhiri dengan berdoa dan mengucap salam.

Kata-Kata Kunci: Teknik Komunikasi, Konseling Islami

A. Pendahuluan

Sekarang ini di UIN maupun IAIN sebagai perguruan tinggi Islam telah banyak membuka program studi Bimbingan dan Konseling Islam (BKI) sebagai salah satu jawaban atas keperluan sekolah-sekolah terhadap tenaga konselor sekolah atau guru Bimbingan Konseling (BK) di sekolah terutama di madrasah. Akan tetapi sampai saat itu belum banyak upaya kajian tentang konsep konseling berdasarkan Ayat-Ayat Al-Qur'an. Salah satu mata kuliah pada prodi Bimbingan dan Konseling Islam (BKI) di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Antasari adalah "Teknik Komunikasi Konseling", secara umum materi yang disajikan adalah bagaimana cara atau teknik berkomunikasi yang tepat antara konselor dan klien agar konseling bisa berjalan lancar, klien mau mengemukakan masalah yang dihadapinya, klien merasa nyaman berhadapan dan berbicara dengan konselor, sehingga proses pemberian bantuan oleh konselor kepada klien untuk mengentaskan masalahnya ataupun pengembangan karier dan kepribadiannya dapat tercapai.

Teori dan teknik komunikasi konseling konvensional cukup banyak tersedia, namun teknik komunikasi konseling berdasarkan ayat-ayat Al-Qur'an belum ditemukan yang tersaji secara sistematis. Memang secara khusus teknik konseling berdasarkan ayat-ayat Al-Qur'an dalam bentuk mata kuliah belum disajikan. Namun sebagai prodi Bimbingan Konseling Islam yang ada di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Antasari dan beberapa IAIN lainnya sangat janggal kalau mahasiswanya tidak dibekali materi ini walaupun hanya dalam sebuah sub materi yang dimasukkan dalam mata kuliah teori dan teknik komunikasi konseling yang sudah ada, sehingga para mahasiswa BKI sebagai calon tenaga Konselor Sekolah mengetahui dan memahami bahkan mampu mengaplikasikannya sebagai alternatif dalam proses konseling menggunakan teknik komunikasi konseling berdasarkan ayat-ayat Al-Qur'an.

Gambaran data di atas menunjukkan betapa pentingnya pengembangan landasan konseling yang berwawasan agama atau berdasarkan ayat-ayat Al-Qur'an. Hal ini juga dalam rangka pengembangan mata kuliah Teknik Komunikasi Konseling yang sudah ada dan penguatan Prodi Bimbingan dan Konseling Islam di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Antasari Banjarmasin.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah diuraikan, maka masalah yang digali dalam kajian ini difokuskan kepada bagaimana ditemukan dan tersajinya secara konseptual dan sistematis teknik komunikasi konseling secara verbal maupun non verbal berdasarkan ayat-ayat Al Qur'an.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan dan menyusunnya secara konseptual dan sistematis tentang teknik komunikasi konseling berdasarkan ayat-ayat Al Qur'an.

Setelah ditemukan dan tersajinya konsep teknik komunikasi konseling berdasarkan ayat-ayat Al Qur'an secara konseptual dan sistematis, maka secara langsung akan terlihat relevansinya dengan konsep teknik komunikasi konseling konvensional (skolar), apakah selaras, berbeda, atau bertolak belakang.

D. Signifikansi Kajian

Kajian ini didasarkan atas anggapan bahwa banyak ayat-ayat Al Qur'an yang memuat kandungan tentang teknik komunikasi konseling, tetapi belum terungkap dan tersusun secara konseptual dan sistematis. Padahal, itu sangat diperlukan sebagai suatu pendekatan konseling yang bercirikan Islam baik secara teoritis maupun praktis. Untuk itu maka kajian ini diharapkan memperoleh temuan dan kegunaan:

1. Diperoleh gambaran konsep teoritis tentang teknik komunikasi konseling berdasarkan ayat-ayat Al Qur'an untuk dijadikan bahan kajian teoritis bagi para dosen, kaunselor dan mahasiswa program Bimbingan dan Konseling Islam khususnya.
2. Hasil Pengkajian ini juga diharapkan berguna sebagai landasan konseling secara praktis dalam berkomunikasi kepada klien dalam proses konseling, khususnya yang beragama Islam dan fanatik memegang ajaran agamanya.

E. Kajian Teori/Telaah Pustaka

Komunikasi merupakan salahsatu aspek yang sangat penting dalam proses konseling, sebab dalam proses konseling umumnya dilakukan dengan tatap muka langsung. Dalam komunikasi tatap muka ada dua jenis komunikasi, yaitu komunikasi verbal dan non verbal (Devito, J.A. 1997), alam komunikasi konseling paling tidak ada empat tujuan utama, yaitu; (1) untuk membuka, (2) untuk berhubungan, (3) untuk meyakinkan, dan (4) untuk bermain (Mapangga, 2003).

Penciptaan suasana konseling yang kondusif lebih banyak ditentukan oleh sikap dan keterampilan konselor dalam berkomunikasi (Munandir, 1995), oleh sebab itu keterampilan komunikasi konseling adalah kecakapan dasar yang penting untuk dikuasai konselor.

Secara konvensional banyak teori yang dikemukakan oleh para ahli tentang teknik komunikasi konseling, antara lain dimulai dari keterampilan membuka, (*opening*), menerima (*acceptance*), memantulkan perasaan (*reflection of feeling*), mengklarifikasi (*clarification*), mengarahkan (*lead*), membuat konfrontasi (*confrontation*), membuat penolakan (*rejection*), meringkas (*summarize*), menutup (*termination*), dan sebagainya. Sehingga dengan penguasaan teknik komunikasi konseling ini baik secara verbal maupun non verbal diharapkan konseling dapat berjalan dengan lancar.

Islam dengan konsep dasarnya adalah Al-Qur'an dan Hadits Nabi Saw. banyak sekali mengemukakan konsep komunikasi yang digunakan nabi untuk berdakwah, bahkan dengan ketepatan komunikasi inilah rasulullah sangat sukses dalam dakwahnya. Oleh sebab itu teknik komunikasi konseling menurut Al-Qur'an ini sangat penting untuk diungkap dan disajikan secara sistematis.

Secara spesifik penelitian tentang teknik komunikasi konseling berdasarkan ayat-ayat Al-Qur'an ini penulis belum menemukan. Tetapi ada beberapa kajian terdahulu yang mengkaji tentang konseling Islami secara umum, antara lain: Shaleh (1996) melakukan kajian Ajaran Al Gazali sebagai Alternatif Pendekatan Konseling, Mu'awwanah (2001) melakukan kajian tentang Konsep Perubahan Tingkah Laku Menurut Al Qur'an (ia mengungkap ceritera-ceritera dalam Al Qur'an), (Ma'ruf, 2001) melakukan kajian tentang Ancangan Konseling Berwawasan Islam Berdasarkan Aliran Eksistensial-Humanistik, Hayat (2003) melakukan kajian tentang Konsep Konseling Berdasarkan Ayat-Ayat Al Qur'an tentang Hakikat Manusia, Pribadi Sehat, dan Pribadi Tidak sehat. Ada pula sebuah buku tentang Model Konseling Islami oleh Sutoyo (2013), Mudjiono (2010) melakukan kajian secara umum tentang Konsep Komunikasi (verbal) dalam Al-Qur'an, dan terakhir oleh Abdul Hayat (2014) melakukan penelitian tentang Tela'ah Ayat-Ayat Al-Qur'an yang Relevan dengan Konsep Konseling tentang Hakikat, Prosedur dan Teknik Konseling. Namun beberapa penelitian tersebut belum menyentuh secara spesifik kepada teknik komunikasi konseling yang pada prodi BK dipelajari secara khusus sebagai sebuah mata kuliah, sehingga perlu adanya usaha kajian lanjutan secara serius untuk menemukan dan menyajikannya secara konseptual dan sistematis tentang teknik komunikasi konseling secara verbal maupun behavioral berdasarkan ayat-ayat Al Qur'an.

F. Metode Penelitian

1. Jenis, Metode dan Pendekatan Kajian

Jenis kajian ini adalah berupa kajian pustaka (*library research*). Kajian pustaka berusaha mengungkapkan konsep-konsep baru dengan cara membaca dan mencatat informasi-informasi yang relevan dengan kebutuhan. Bahan bacaan mencakup buku-buku teks, jurnal atau majalah-majalah ilmiah dan hasil-hasil penelitian (Pidarta, 1999). Metode kajian ini bersifat kualitatif karena uraian datanya bersifat deskriptif, menekankan proses, menganalisa data secara induktif, dan rancangan bersifat sementara (Bogdan & Biklen, 1990).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis isi (*content analysis*) yang bersifat penafsiran (*hermeneutik*). Analisis isi merupakan metodologi penelitian yang memanfaatkan seperangkat prosedur untuk menarik kesimpulan yang sah dari sebuah buku atau dokumen (Moleong, 2001). Adapun *hermeneutik* berarti penafsiran atau menafsirkan, yaitu proses mengubah sesuatu atau situasi ketidaktahuan menjadi mengerti. Disiplin ilmu pertama yang banyak menggunakan hermeneutik adalah ilmu tafsir kitab suci, seperti Al Qur'an, kitab Taurat, kitab-kitab Veda dan Upanishad (Sumaryono, 1999). Jadi, analisis dalam kajian ini adalah menganalisis data ayat-ayat Al Qur'an yang mengandung dan relevan dengan konsep kaunnseling, agar dapat diketahui dan dimengerti kandungan konselingnya secara jelas.

2. Langkah Kajian dan Teknik Analisis Data

Langkah-langkah pengumpulan dan analisis data dalam kajian ini adalah berpedoman pada tahap-tahap yang dikemukakan oleh Al-Faruqi (dalam Ancok, J. dan Suroso, F.N. 2001) yang menetapkan lima tahap sasaran dari rencana kerja Islamisasi Ilmu, yaitu sebagai berikut.

- a. Menguasai disiplin-disiplin modern.
- b. Menemukan khazanah Islam.
- c. Menemukan relevansi Islam yang spesifik pada setiap bidang ilmu pengetahuan modern.
- d. Mencari cara-cara untuk melakukan sintesa kreatif antara khazanah Islam dengan khazanah Ilmu pengetahuan modern.
- e. Mengarahkan pemikiran Islam ke lintasan-lintasan yang mengarah pada pemenuhan pola-rancangan Allah.

Secara lebih jelas, aplikasi tahap-tahap pendekatan dan analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Pertama. Menemukan konsep konseling tentang teknik komunikasi konseling dari teori-teori komunikasi konseling konvensional yang telah banyak dikemukakan oleh para tokoh konseling. Teori tersebut ditelaah dan dihimpun secara utuh mulai dari memulai komunikasi sampai menutup dialog. Konsep pokok ini dijadikan pijakan untuk mencari dan menemukan ayat-ayat Al Qur'an yang mengandung nilai komunikasi konseling.

Kedua. Mencari dan mengumpulkan data ayat-ayat Al Qur'an yang mengandung nilai-nilai komunikasi konseling baik komunikasi verbal maupun behavioral.

Ketiga. Menentukan dan menetapkan secara spesifik relevansi kandungan ayat-ayat Al Qur'an dengan konsep komunikasi konseling. Untuk ini dilakukan melalui langkah-langkah berikut.

- 1) Menyeleksi ayat-ayat Al Qur'an yang mengandung nilai konsep komunikasi konseling yang telah terkumpul pada langkah kedua dengan menetapkan ayat-ayat yang dipandang paling relevan dengan konsep komunikasi konseling.
- 2) Mengungkapkan kandungan ayat itu dengan menafsirkannya baik dengan menghubungkan ayat satu dengan ayat yang lain, mencari dukungan keterangan hadits Nabi Saw. atau mencari tafsiran para ahli tafsir dan buku-buku yang relevan serta memberikan komentar, sehingga kandungan ayat tersebut dapat tersaji secara konseptual dan sistematis.

Keempat. Melakukan sintesa kandungan ayat-ayat Al Qur'an dengan konsep komunikasi konseling, yaitu dengan mengungkap, menghubungkan dan menggabungkan secara jelas kandungan ayat-ayat Al Qur'an yang telah ditetapkan dengan konsep komunikasi konseling sehingga terlihat dengan jelas relevansi nilai kandungan ayat-ayat Al Qur'an dengan konsep komunikasi konseling.

Kelima. Membuat ketetapan akhir dengan menyimpulkan bagaimana konsep komunikasi konseling berdasarkan ayat-ayat Al Qur'an secara konseptual dan sistematis.

1. Sumber Kajian.

Kajian ini adalah untuk menemukan, menyusun, dan menyajikan konsep konseling tentang teknik komunikasi konseling berdasarkan ayat-ayat Al Qur'an. Maka bahan yang dijadikan sebagai sumber dalam kajian ini adalah sebagai berikut.

- a. Buku-buku yang memuat teori komunikasi konseling konvensional.
- b. Kitab Al Qur'an, yaitu kitab Al Qur'an dan terjemahnya oleh Departemen Agama Republik Indonesia, dengan pertimbangan bahwa Al Qur'an ini baik pencetakan dan terjemahnya telah dilakukan oleh tim ahli dan secara resmi disahkan oleh Departemen Agama RI.
- c. Kitab-kitab tafsir Al Qur'an.
- d. Kitab-kitab hadits, dan buku-buku yang relevan untuk mengungkap makna teknik komunikasi konseling dari ayat-ayat Al Qur'an.

G. H. Hasil Kajian

Teknik komunikasi konseling berdasarkan ayat-ayat Al-Qur'an ada beberapa teknik komunikasi yang dapat kita ambil pelajaran dalam komunikasi konseling, yaitu sebagai berikut.

1. Pendahuluan

Sebelum melakukan dialog dengan klien, paling tidak ada tiga hal penting yang harus dilakukan konselor terhadap klien, yaitu mengucap atau menjawab salam, berjabat tangan, dan bermuka manis atau senyum.

a. Mengucap atau menjawab salam

Pada pembukaan dalam komunikasi konseling adalah didahului dengan saling mengucapkan dan menjawab salam antara konselor dan klien. Dalam ajaran Islam ucapan salam adalah dengan mengucap;

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ \ السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

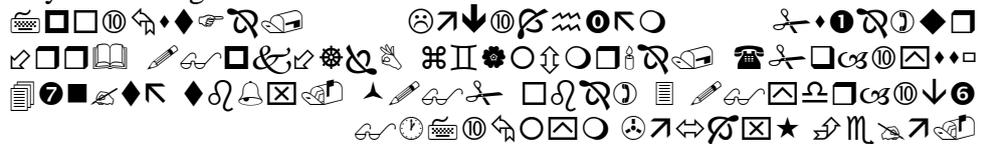
Semoga keselamatan atas kalian / semoga keselamatan, rahmat dan keberkatan Allah atas kalian

Salam ini diucapkan oleh orang yang datang kemudian ketika masuk ruang konseling. Kalau klien yang masuk dan konselor yang sudah berada di ruang konseling maka seyogyanya yang mengucapkan salam lebih dulu adalah klien dan konselor menjawab, akan tetapi mungkin karena ketidak tahuan atau tidak biasa mungkin klien hanya mengetuk pintu dan masuk ruangan konseling tidak mengapa konselor mengucapkan salam kepada klien.

إِذَا انْتَهَى أَحَدُكُمْ إِلَى الْمَجْلِسِ فَلْيُسَلِّمْ فَإِذَا أَرَادَ أَنْ يَقُومَ فَلْيُسَلِّمْ
فَلَيْسَتْ الْأُولَى بِأَحَقَّ مِنَ الْآخِرَةِ

Apabila salah seorang diantara kamu masuk majlis maka hendaklah ia mengucapkan salam, apabila ia meninggalkan hendaklah ia mengucap salam, tidaklah yang pertama lebih pantas dari yang kedua (Al-Hadits)

Mengucap salam adalah bernilai ibadah dalam Islam, artinya akan mendapatkan nilai pahala disisi Allah Swt. walaupun ini setatusnya hanya sunntat bagi yang mengucapkan tetapi fardhu kifayah bagi yang menjawabnya. Salam adalah bentuk penghormatan kepada lawan komonikan, orang yang diberi salam adalah orang yang diberi kehormatan, maka yang diberi salam dianjurkan menjawabnya dengan yang lebih baik atau minimal sama. Firman Allah Swt. surat An-Nisa ayat 86 sebagai berikut.



Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu (Q.S. An-Nisa: 86).

Menurut Tafsir Al-Qur'an Departemen Agama RI. (1998), bahwa yang dimaksud dengan penghormatan pada ayat di atas adalah dengan mengucapkan "Assalamu'alaikum". Maka dalam praktik sehari-hari, kalau kita diberi salam oleh seseorang dengan maka kita menjawabnya dengan jawaban yang lebih baik atau sama.

Mengucapkan salam sesungguhnya tidak hanya tatkala berjumpa saja tetapi juga tatkala berpisah, berdasarkan sabda Rasûlullâh Saw.:

إِذَا دَخَلَ أَحَدُكُمْ الْمَجْلِسَ فَلْيُسَلِّمْ وَإِذَا خَرَجَ فَلْيُسَلِّمْ فَلَيْسَتْ الْأُولَى
بِأَحَقَّ مِنَ الْآخِرَى

Apabila salah seorang diantara kamu masuk majlis maka hendaklah ia mengucapkan salam, apabila ia keluar hendaklah ia mengucap salam, tidaklah yang pertama lebih pantas dari yang kedua (HR. Abu Daud dan At-Tirmizi).

Mengucap atau menjawab salam ini selaras dengan teknik komunikasi konseling konvensional dalam pase pembukaan seperti yang dikemukakan oleh Mopangga (2003:21), yaitu: Ada dua hal penting yang harus dilakukan oleh

konselor dalam membuka ini, yaitu penyambutan dan dan topik pembicaraan awal. Penyambutan ialah menerima kedatangan klien apa adanya, baik secara verbal maupun non verbal. Perilaku verbal salahsatunya adalah seperti memberi atau menjawab salam.

b. Berjabat Tangan

Sangat utama dalam komunikasi konseling setelah menerima kedatangan klien di ruang konseling konselor mendahului untuk berjabat tangan kepada klien, ini pertanda bahwa konselor menerima kedatangan klien dengan baik, dan klien pun akan merasakan bahwa kedatangannya diterima dengan baik sehingga dia merasakan kesan yang menyenangkan.

Berjabat tangan sangat dianjurkan dalam Islam, bahkan diantara akhlak islami yang mulia yang menghiasi diri kaum muslimin dan terhitung sebagai bukti atau kensekuensi persaudaraan sejati adalah saling berjabat tangan tatkala berjumpa dan telah diamalkan oleh para sahabat. Hadits Nabi Saw.

عَنْ قَتَادَةَ قَالَ قُلْتُ لِأَنْسٍ أَكَانَتْ الْمُصَافِحَةُ فِي أَصْحَابِ النَّبِيِّ صَلَّى
اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ نَعَمْ (رواه البخارى)

Dari Qatâdah Radhiyallahu anhu ia berkata, “Saya bertanya kepada Anas bin Mâlik ra. “apakah berjabat tangan dilakukan dikalangan para shahabat Rasûlullâh Saw.?”, beliau menjawab, “ya” (HR. Bukhari).

Dalam riwayat lain :

كَانَ أَصْحَابُ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا تَلَاقَوْا تَصَافَحُوا وَإِذَا قَدِمُوا
مِنْ سَفَرٍ تَعَانَقُوا

Adalah shahabat Nabi Saw. apabila mereka bertemu, mereka saling berjabat tangan dan apabila kembali dari perjalanan mereka saling berangkulan .[2]

Juga hadits Ka'ab bin Mâlik ra. setelah turunnya taubat beliau, ia berkata :

دَخَلْتُ الْمَسْجِدَ فَإِذَا رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ جَالِسٌ حَوْلَهُ النَّاسُ
فَقَامَ إِلَيَّ طَلْحَةُ بْنُ عُبَيْدِ اللَّهِ يُهْرَوِلُ حَتَّى صَافَحَنِي وَهَنَأَنِي

Saya masuk masjid Nabawi sementara Rasûlullâh Saw. sedang dalam keadaan duduk dan dikelilingi oleh manusia (para shahabat), lalu Thalhhah bin Ubaidillah ra. berlari kearahku lalu beliau ra. berjabat tangan denganku dan memberikan ucapan selamat kepadaku. [3]

Imam Nawawi rahimahullah menyebutkan bahwa dalam hadits ini banyak terkandung faedah, diantaranya disunnahkan berjabat tangan tatkala berjumpa. Ini merupakan sunnah yang tidak diperselisihkan."[4]

Berjabat tangan bukan diwaktu berjumpa saja, tetapi di syari'atkan juga tatkala berpisah, akan tetapi keutamaannya tidak seperti tatkala berjumpa. Syaikh

al-Albâni rahimahullah berkata, "Sesungguhnya berjabat tangan (disyari'atkan) di waktu berpisah juga".

Berjabat tangan ini selaras dengan teknik komunikasi konseling konvensional dalam fase pembukaan seperti yang dikemukakan oleh Mopangga (2003; 21), yaitu: Ada dua hal penting yang harus dilakukan oleh konselor dalam membuka ini, yaitu penyambutan dan topik pembicaraan awal. Penyambutan ialah menerima kedatangan klien apa adanya, baik secara verbal maupun non verbal. Perilaku non verbal salah satunya adalah berjabat tangan.

c. Bermuka Manis atau Senyum

Ketika menerima dan menghadapi klien hendaknya konselor menunjukkan bermuka manis atau senyum, inipun juga menunjukkan bahwa konselor senang menerima kedatangan klien.

Senyum dalam ajaran Islam bernilai ibadah yaitu disamakan dengan bersedekah. Hadits Nabi Saw. dari Abu Dzar radhiyallahu 'anhu, dia berkata, Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda.

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ (رواه الترمذی)

Senyummu di hadapan saudaramu (sesama muslim) adalah (bernilai) sedekah (HR. At-Tirmidzi)

Senyum merupakan sedekah yang paling mudah tetapi juga bisa menjadi sangat sulit diberikan oleh seseorang. Pada dasarnya, semua orang bisa tersenyum dengan siapa saja. Namun, kadang karena ketidakseimbangan fisik maupun mental membuat sebagian orang sulit untuk tersenyum. Senyuman itu dapat menggambarkan suasana hati seseorang.

Senyuman yang tulus dari seseorang memberikan refleksi kejiwaan positif kepada orang lain. Seorang muslim selalu diajarkan agar memiliki sifat lapang dada dan senantiasa terbuka menebarkan senyuman kepada orang lain, Lebih jauh tentang makna senyuman, seorang muslim yang tersenyum saja sama telah menebarkan kegembiraan dan kasih sayang melalui senyumannya. Sejalan dengan misi Islam menebarkan keceriaan di muka bumi ini. Nabi Muhammad telah memelopori pentingnya senyuman agar memberikan rasa nyaman kepada orang lain. Rasulullah pernah memotivasi para sahabatnya tentang makna senyuman itu. Dalam sebuah hadis yang diriwayatkan oleh Muslim, Rasulullah berpesan, "Janganlah kalian menganggap remeh kebaikan itu, walaupun itu hanya bermuka cerah pada orang lain,".

Kalau senyum ini dapat dikembangkan dalam dunia konseling terutama saat berkomunikasi dengan klien, maka senyum menjadi sebuah terapi yang menyejukkan konselor sendiri dan juga klien. Di samping itu senyuman dapat mempengaruhi penampilan seseorang sehingga orang merasa lebih dihargai dan terlayani bahkan dapat memikat orang lain. Sungguh luar biasa ajaran Islam yang meletakkan dasar akhlakul karimah ini.

Bermuka manis atau senyum dalam menyambut kedatangan atau ketika berdialog dengan klien ini selaras dengan teknik komunikasi konseling konvensional dalam fase pembukaan seperti yang dikemukakan oleh Mopangga (2003:21), yaitu: Ada dua hal penting yang harus dilakukan oleh konselor dalam

membuka ini, yaitu penyambutan dan dan topik pembicaraan awal. Penyambutan ialah menerima kedatangan klien apa adanya, baik secara verbal maupun non verbal. Perilaku non verbal salah satunya adalah senyum ceria.

2. Membangun Hubungan

Klien adalah orang yang akan diberi bantuan dan bimbingan oleh konselor untuk mengatasi permasalahan yang dihadapinya ataupun membantu pengembangan pribadi maupun kriernya, oleh sebab itu yang pertama harus diusahakan oleh konselor adalah membangun hubungan yang baik dengan klien. Dalam bahasa Agama disebut dengan “*silaturrahim*”. Untuk itu yang harus dilakukan antara lain;

a. Menghormati Klien

Ajaran Islam mewajibkan ummatnya untuk selalu menghormati orang lain, bahkan tidak hanya manusia etapi juga segalam makhluk yang ada dimuka bumi ini. Hadits Nabi Saw. memerintahkan;

إِرْحَمُوا مَنْ فِي الْأَرْضِ يَرْحَمَكُم مَّن فِي السَّمَاءِ

Hormatilah segala makhluk Allah yang ada di bumi niscaya akan mengormati kepadamu segala makhluk Allah yang ada di langit.

Menghormati, yaitu kon

Konselor berusaha menghormati klien secara wajar bagaimanapun sikap dan keadaan klien. Klien adalah tamu yang wajib dihormati. Hadits Nabi Saw.

مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَلِيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ

Barangsiapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir hendaklah ia menghormati tamunya

لَيْسَ مِنَّا مَنْ لَمْ يُوقِّرْ كَبِيرَنَا وَ لَمْ يُوقِّرْ صَغِيرَنَا

Bukan dari golongan kami orang yang tidak menghormati yang lebih tua dan tidak menghormati yang lebih muda

Seorang konselor semaksimal mungkin harus menghormati klien yang datang menghadap kepadanya bagaimanapun keadaannya apakah dia sopan ataupun tidak, tepat waktu ataupun tidak, berpakaian rapi atau kusam, sebab mereka adalah tamu yang datang dengan tujuan baik, dan mereka mau datang saja kepada konselor atau keruang konseling sudah merupakan kesempatan yang sangat berharga bagi konselor untuk membantu memperbaiki keadaan klien yang bermasalah ataupun mengembangkan dirinya.

Beberapa bentuk penghormatan tersebut adalah menyambut kedatangan klien dengan hangat dan senyum, misalnya berdiri dalam menyambut kedatangan klien disertai senyum sebagai tanda senang dengan kedatangan klien, kemudian mempersilahkan klien masuk dan duduk di tempat duduk yang wajar. Hal ini selaras dengan teknik komunikasi konseling konvensional saat pembukaan komunikasi (Lihat Mopangga, 2003; 21). Dengan sambutan seperti ini, tentu sangat membantu klien menghilangkan rasa takut, gugup dan cemas, bahkan perasaan itu seketika hilang ketika sudah duduk di ruang konseling. Hal ini juga

akan memudahkan konselor untuk menggali berita atau permasalahan klien melalui komunikasi lisan.

b. Perkenalan (*Ta'arruf*)

Ta'arruf artinya saling berkenalan (Al-Munawwir: 1984: 987), yaitu saling mengenal antara konselor dan klien seperlunya. Firman Allah Swt.



Hai manusia, Sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal (Q.S. Al-Hujurat: 13).

Saling mengenal adalah hal yang paling penting dalam proses konseling, tidak hanya konselor yang perlu mengenal klien tetapi klien pun penting mengenal konselor seperlunya. Pada ayat di atas tegas sekali Allah Swt. memerintahkan kepada orang yang beriman untuk saling mengenal dikalangan sesama manusia, sebab manusia diciptakan dengan berbagai jenis kelamin laki-laki dan perempuan, berbeda bangsa dan suku, tentunya dengan perbedaan itu satu sama lain memiliki adat dan kebiasaan yang berbeda-beda, sehingga dengan saling mengenal diharapkan dapat saling memahami antara konselor dan klien, terutama konselor dalam memahami klien.

Beberapa hal yang sangat perlu diketahui oleh konselor adalah tentang keadaan klien, misalnya; nama, kelas sekolah, alamat, keluarga, keadaan ekonomi, sosial, masalah klien, dan sebagainya. Hal ini perlu diketahui adalah untuk memudahkan proses konseling, semakin banyak yang diketahui tentang klien semakin memudahkan dalam membantu klien mengatasi masalahnya.

Di samping itu konselor juga perlu mengenalkan diri kepada klien terutama tentang identitas dirinya dan pekerjaannya serta tujuan dari pekerjaannya, sehingga klien mengetahui dengan jelas bahwa dia datang ketempat yang tepat dan bertemu orang yang tepat untuk membantu mengatasi permasalahannya. Selain itu dengan saling mengenal sehingga terjadi hubungan yang akrab dan menyenangkan, hal ini akan membuat kepercayaan dan kenyamanan klien untuk berkonsultasi.

Perkenalan atau *ta'arruf* ini selaras dengan teknik komunikasi konseling konvensional seperti yang dikemukakan Mopangga (2003;21) pada saat pembukaan, yaitu; ada dua hal penting yang harus dilakukan oleh konselor dalam membuka ini, yaitu penyambutan dan dan topik pembicaraan awal. Topik pembicaraan pada pembukaan ini diawali dengan topik pembicaraan yang netral. Topik netral adalah bahan pembicaraan yang sifatnya umum dan tidak

menyinggung perasaan klien. Misalnya menanya tentang pengalaman klien tentang suatu hal, nama, asal daerah, dan sebagainya.

c. Berkata Baik dan Jujur

Berkata baik dan jujur sangat pokok dalam konseling sebab klien akan sangat merasakan dari proses dialog apakah dia merasa senang dan nyaman dalam berdialog atau tidak juga sangat ditentukan dengan pola ucapan konselor. Firman Allah Swt.



Perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik dari sedekah yang diiringi dengan sesuatu yang menyakitkan (perasaan si penerima). Allah Maha Kaya lagi Maha Penyantun (QS. Al-Baqarah: 263).

Menurut Tafsir Depag RI (1998) bahwa perkataan yang baik maksudnya menolak dengan cara yang baik. Walaupun ayat ini berbicara tentang sedekah yaitu menolak kalau tidak memberi sedekah dengan perkataan yang baik, tetapi inipun juga tepat kalau diterapkan dalam konseling, misalnya menolak saat klien datang untuk berkonsultasi tetapi konselor sedang sibuk atau hal lain yang menyebabkan tidak bisa memberikan layanan hendaklah dilakukan penolakan dengan perkataan yang baik agar tidak mengecewakan klien dan dia mau datang lagi pada waktu yang lain. Misalnya, “minta maaf saat ini bapak sedang sibuk jadi konsultasinya kita tunda besok jam 09.00”, “maaf hari ini jam 11.00 bapak ada rapat, jadi sebelum jam 11.00 pertemuan kita sudah kita akhiri”.

Selain menggunakan perkataan yang baik, konselor juga harus jujur dalam ucapannya baik dalam memberi saran kepada klien, memberi teguran maupun dalam membuat kontrak atau perjanjian. Namun tentunya hal ini perlu dilihat waktu dan situasinya, apakah hubungan konselor-klien sudah terbina dengan baik, apakah kondisi psikologis klien sedang siap untuk menerima kritik dan saran konselor yang mungkin sedikit tidak menyenangkan. Sebab terkadang dengan jujur dan niat yang baik apabila situasinya tidak tepat juga berakibat tidak baik. Hadits Nabi Saw.

قُلِ الْحَقُّ وَلَوْ كَانَ مُرًّا

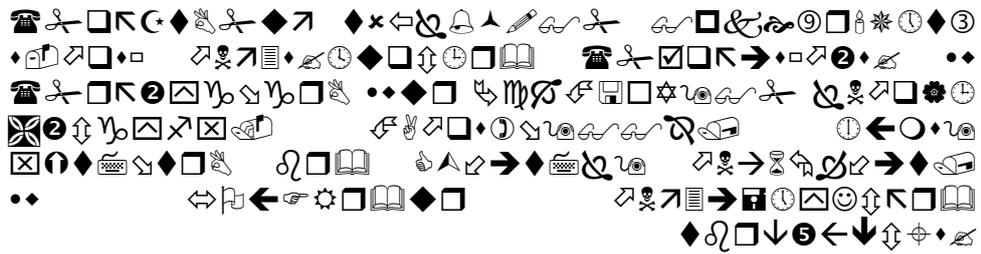
Katakanlah yang benar sekalipun itu pahit (Al-Hadits).

d. Berkata yang Suara Lembut (tidak terlalu pelan atau keras)

Berkata lembut dalam arti tidak terlalu pelan dan tidak terlalu keras adalah sangat penting dalam proses percakapan dengan klien dalam konseling, hal ini agar proses dialog tercipta rasa aman dan nyaman bagi klien. Tentang sepatutnya menggunakan suara lembut dan tidak keras ini diambil dari Firman Allah berikut.



Sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai. (QS. Luqman: 19)



Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu meninggikan suaramu melebihi suara Nabi, dan janganlah kamu berkata kepadanya dengan suara yang keras, sebagaimana kerasnya suara sebagian kamu terhadap sebagian yang lain, supaya tidak hapus (pahala) amalanmu[1408], sedangkan kamu tidak menyadari. (QS. Al-Hujurat: 2).

Kedua ayat di atas mengisyaratkan agar dalam melakukan pembicaraan hendaklah dengan suara lembut dan tidak keras, walaupun perintah ini ditunjukkan ketika berbicara dengan Nabi Saw. tapi sesungguhnya dalam setiap pembicaraan secara umum, kecuali dalam hal tertentu yang memang diperlukan suara tinggi, misalnya ketika berkhotbah, ceramah, memberikan teguran, berbicara dengan orang yang terganggu pendengarannya. Ukuran kelembutan dalam berbicara ini disesuaikan dengan adat kebiasaan klien.

e. Menggunakan bahasa yang sesuai dengan status dan kondisi psikologis klien

Saat dialog yang dilakukan konselor dengan klien, konselor sangat perlu menggunakan gaya bahasa yang santun dan sesuai dengan kondisi dan status klien, apakah klien orang yang lebih tua, lebih muda, memiliki kedudukan yang tinggi, ataulah orang yang sederajat dengan konselor, wanita, anak yatim, orang miskin, atau orang yang biasa-biasa saja, mereka perlu mendapatkan bahasa dialog yang setara, agar secara psikologis mudah diterima dan dipahami apa yang didialogkan. Hadits Nabi Saw. menegaskan.

خَاطِبُ النَّاسِ عَلَى قَدْرِ عُقُلِهِمْ

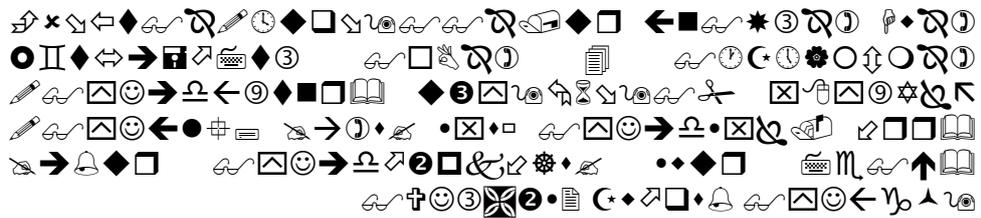
Ceramahilah manusia itu sesuai dengan kemampuan berpikir mereka.

Banyak gaya bahasa yang diterangkan dalam Al-Qur'an dalam teknik berkomunikasi lisan, dan hal inilah yang dipraktikkan oleh Nabi Muhammad Saw. dalam menyampaikan dakwah beliau, sehingga beliau sangat sukses dalam memberikan pemahaman kepada umat, dan umatpun merasa puas menerima perlakuan gaya bahasa yang beliau sampaikan. Orang terpikat dengan gaya bahasa beliau, sehingga para tokoh Quraisy yang menentang beliau berusaha untuk mempropokasi orang-orang pada saat itu agar jangan mendengari percakapan Nabi Muhammad Saw. Beberapa gaya bahasa yang penulis temukan adalah; *qaulan karima*, *qaulan ma'rufa*, *qaulan sadida*, *qaulan layyina*, *qaulan baligha*, *qaulan maisura*.

a) *Qaulan Karima*

Qaulan karima adalah perkataan yang mulia sebagaimana firman Allah Swt. berikut.





Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. jika salah seorang di antara keduanya atau Kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, Maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya Perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka Perkataan yang mulia. (Q.S. Al-Isra: 24).

Mustafa Al-Maraghi (1988) menafsirkan ucapkanlah dengan ucapan yang baik kepada orangtua dan perkataan yang manis, dibarengi dengan rasa hormat dan mengagungkan, sesuai dengan kesopanan yang baik, dan sesuai dengan tuntutan kepribadian yang luhur. Seperti ucapan: Wahai ayahanda, Wahai Ibunda. Dan janganlah kamu memanggil orangtua dengan nama mereka, jangan pula kamu meninggikan suaramu di hadapan orangtua, apalagi kamu memelototkan matamu terhadap mereka berdua. Menurut Ibnu ‘Al-Musayyab, perkataan mulia yaitu seperti perkataan orang budak yang berdosa di hadapan tuannya yang galak.

Memperhatikan ayat di atas, perkataan *qaulan karima* ini terutama ditujukan kepada orangtua atau orang yang lebih tua usianya. Menurut Mudjiono (2010) , bahwa makna dari *qaulan karima*, yaitu kata-kata yang baik, yang mulia dan yang beradab. Kata yang apabila diucapkan tidak membuat orang lain sakit hati, benci atau bahkan jengkel akibat dari kata-kata tersebut. Kata yang demikian, yaitu kata yang sopan dan tidak kasar. Kata kasar seperti kata-kata yang diungkapkan dengan cara membentak-bentak, atau menghardik sehingga orang yang mendengarkannya merasa tidak betah. Kesopanan dalam menyampaikan perkataan mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam upaya menyampaikan atau menghadirkan ilmu pengetahuan maupun informasi ke dalam benak maupun hati seseorang. Kata yang santun, yang mulia membuat orang yang mendengarkannya merasa tenang dan tenteram. Sedangkan kata-kata yang kurang bijak dan kasar, hanya akan mengakibatkan orang menjauhkan diri dari orang yang menyampaikannya.

Nilai konseling yang dapat diterapkan berdasarkan ayat Al-Qur’an di atas adalah, ketika konselor berdialog dengan klien yang lebih tua hendaknya menggunakan gaya bahasa ”*qaulan karima*” perkataan yang mulia, yaitu perkataan yang tidak menggertak, tidak meremehkan, tentunya menggunakan bahasa yang santun, bahasan yang tidak lebih tinggi dari bahasa mereka, dan menggunakan panggilan yang mengandung penghormatan, sehingga mereka merasa nyaman dan betah untuk berdialog dengan konselor.

b) *Qaulan Ma’rufa*

Kata ”*qulan*” berarti perkataan adalah *isim nashdar* dari kata “*qaala-yaquulu-qaulan*” yang berarti perkataan. Sedang “*ma’rufa*” berarti yang diketahui

berasal dari kata "arafa-ya'rifu" yang berarti diketahui atau yang dikenal (Al-Munawwir: 908). Jadi

Firman Allah Swt.

﴿مَنْ كَانَ عَدُوًّا لِبَعْضِ الْأَنْبِيَاءِ فَكَانَ عَدُوًّا لِلَّهِ وَالَّذِينَ آمَنُوا﴾
﴿مَنْ كَانَ عَدُوًّا لِبَعْضِ الْأَنْبِيَاءِ فَكَانَ عَدُوًّا لِلَّهِ وَالَّذِينَ آمَنُوا﴾
﴿مَنْ كَانَ عَدُوًّا لِبَعْضِ الْأَنْبِيَاءِ فَكَانَ عَدُوًّا لِلَّهِ وَالَّذِينَ آمَنُوا﴾
﴿مَنْ كَانَ عَدُوًّا لِبَعْضِ الْأَنْبِيَاءِ فَكَانَ عَدُوًّا لِلَّهِ وَالَّذِينَ آمَنُوا﴾
﴿مَنْ كَانَ عَدُوًّا لِبَعْضِ الْأَنْبِيَاءِ فَكَانَ عَدُوًّا لِلَّهِ وَالَّذِينَ آمَنُوا﴾

Hai isteri-isteri Nabi, kamu sekalian tidaklah seperti wanita yang lain, jika kamu bertakwa. Maka janganlah kamu tunduk dalam berbicara sehingga berkeinginanlah orang yang ada penyakit dalam hatinya dan ucapkanlah perkataan yang baik, (Q.S. Al-Ahzab: 32).

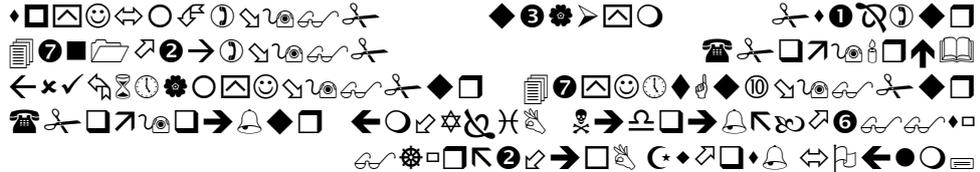
﴿يَا أَيُّهَا نِسَاءَ النَّبِيِّ لَسْتُنَّ كَأَحَدِ النِّسَاءِ إِنِ اتَّبَعْتُنَّ إِذْ سَأَلْتِكُنَّ لِشَيْءٍ مِّنَ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا فَقُلْنَ هَلَالًا ۚ إِنَّ اتِّبَاعَ النَّبِيِّ إِذَا سَأَلَ لِحَيَاةِ الدُّنْيَا إِذْ سَأَلْتَهُنَّ لَمَّا كَانَتْ فِي جَنَّتِمْ يُغْفَرُ لِمَن يَتَّبِعُ النَّبِيَّ فَمَا لَمْ يَكُنْ مِنَّا فَذَلِكُمْ الْغَيْبُ ۚ﴾
﴿يَا أَيُّهَا نِسَاءَ النَّبِيِّ لَسْتُنَّ كَأَحَدِ النِّسَاءِ إِنِ اتَّبَعْتُنَّ إِذْ سَأَلْتِكُنَّ لِشَيْءٍ مِّنَ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا فَقُلْنَ هَلَالًا ۚ إِنَّ اتِّبَاعَ النَّبِيِّ إِذَا سَأَلَ لِحَيَاةِ الدُّنْيَا إِذْ سَأَلْتَهُنَّ لَمَّا كَانَتْ فِي جَنَّتِمْ يُغْفَرُ لِمَن يَتَّبِعُ النَّبِيَّ فَمَا لَمْ يَكُنْ مِنَّا فَذَلِكُمْ الْغَيْبُ ۚ﴾
﴿يَا أَيُّهَا نِسَاءَ النَّبِيِّ لَسْتُنَّ كَأَحَدِ النِّسَاءِ إِنِ اتَّبَعْتُنَّ إِذْ سَأَلْتِكُنَّ لِشَيْءٍ مِّنَ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا فَقُلْنَ هَلَالًا ۚ إِنَّ اتِّبَاعَ النَّبِيِّ إِذَا سَأَلَ لِحَيَاةِ الدُّنْيَا إِذْ سَأَلْتَهُنَّ لَمَّا كَانَتْ فِي جَنَّتِمْ يُغْفَرُ لِمَن يَتَّبِعُ النَّبِيَّ فَمَا لَمْ يَكُنْ مِنَّا فَذَلِكُمْ الْغَيْبُ ۚ﴾
﴿يَا أَيُّهَا نِسَاءَ النَّبِيِّ لَسْتُنَّ كَأَحَدِ النِّسَاءِ إِنِ اتَّبَعْتُنَّ إِذْ سَأَلْتِكُنَّ لِشَيْءٍ مِّنَ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا فَقُلْنَ هَلَالًا ۚ إِنَّ اتِّبَاعَ النَّبِيِّ إِذَا سَأَلَ لِحَيَاةِ الدُّنْيَا إِذْ سَأَلْتَهُنَّ لَمَّا كَانَتْ فِي جَنَّتِمْ يُغْفَرُ لِمَن يَتَّبِعُ النَّبِيَّ فَمَا لَمْ يَكُنْ مِنَّا فَذَلِكُمْ الْغَيْبُ ۚ﴾
﴿يَا أَيُّهَا نِسَاءَ النَّبِيِّ لَسْتُنَّ كَأَحَدِ النِّسَاءِ إِنِ اتَّبَعْتُنَّ إِذْ سَأَلْتِكُنَّ لِشَيْءٍ مِّنَ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا فَقُلْنَ هَلَالًا ۚ إِنَّ اتِّبَاعَ النَّبِيِّ إِذَا سَأَلَ لِحَيَاةِ الدُّنْيَا إِذْ سَأَلْتَهُنَّ لَمَّا كَانَتْ فِي جَنَّتِمْ يُغْفَرُ لِمَن يَتَّبِعُ النَّبِيَّ فَمَا لَمْ يَكُنْ مِنَّا فَذَلِكُمْ الْغَيْبُ ۚ﴾

dan tidak ada dosa bagi kamu meminang wanita-wanita itu dengan sindiran atau kamu menyembunyikan (keinginan mengawini mereka) dalam hatimu. Allah mengetahui bahwa kamu akan menyebut-nyebut mereka, dalam pada itu janganlah kamu mengadakan janji kawin dengan mereka secara rahasia, kecuali sekedar mengucapkan (kepada mereka) Perkataan yang ma'ruf, dan janganlah kamu ber'azam (bertetap hati) untuk beraqad nikah, sebelum habis 'iddahnya. dan ketahuilah bahwasanya Allah mengetahui apa yang ada dalam hatimu; maka takutlah kepada-Nya, dan ketahuilah bahwa Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyantun (Q.S. Al-Baqarah: 235).

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَوَلَّوْا فَمَا لَمْ يَكُنْ مِنَّا فَذَلِكُمْ الْغَيْبُ ۚ﴾
﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَوَلَّوْا فَمَا لَمْ يَكُنْ مِنَّا فَذَلِكُمْ الْغَيْبُ ۚ﴾
﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَوَلَّوْا فَمَا لَمْ يَكُنْ مِنَّا فَذَلِكُمْ الْغَيْبُ ۚ﴾
﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَوَلَّوْا فَمَا لَمْ يَكُنْ مِنَّا فَذَلِكُمْ الْغَيْبُ ۚ﴾
﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَوَلَّوْا فَمَا لَمْ يَكُنْ مِنَّا فَذَلِكُمْ الْغَيْبُ ۚ﴾

Janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan, berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik (An-Nisa:5).

Dalam Tafsir Al-Qurtubi dijelaskan mengenai *قَوْلًا مَعْرُوفًا* yaitu melembutkan kata-kata dan menepati janji. Dan ada sebagian yang lain mengartikan yaitu berilah janji dengan janji yang baik. (Mustafa Al-Maraghi, 1988). Selanjutnya, beliau menerangkan; berbicara kepada mereka (anak-anak yatim) sebagaimana berbicara kepada anak-anaknya yaitu dengan halus, baik dan sopan, lalu memanggil mereka dengan sebutan anakku, sayangku dan sebagainya. (Al-Maraghi: 347 juz 4).



Dan apabila sewaktu pembagian itu hadir kerabat, anak yatim dan orang miskin, maka berilah mereka dari harta itu (sekedarnya) dan ucapkanlah kepada mereka Perkataan yang baik (Q.S. An-Nisa: 8).

Diterangkan oleh Syihab dalam Tafsir Al-Mishbah volume 2, (2002; 356), bahwa *qaulan ma'rufa* adalah kalimat-kalimat yang baik sesuai dengan kebiasaan dalam masing-masing masyarakat, selama kalimat tersebut tidak bertentangan dengan nilai-nilai Ilahi. Ayat ini mengamanatkan agar pesan hendaknya disampaikan dalam bahasa yang sesuai dengan adat kebiasaan yang baik menurut ukuran setiap masyarakat.

Memperhatikan beberapa ayat diatas, kontek *qaulan ma'rufa* ini terutama digunakan ketika menghadapi para wanita, kerabat, para anak yatim dan orang miskin, dimana secara psikologis para wanita adalah memiliki perasaan yang halus dan sangat sensitif begitu juga para anak yatim, kerabat dan orang miskin, oleh karena itu dalam berkomunikasi konseling, konselor ketika menghadapi klien seperti ciri-ciri tersebut perlu menggunakan gaya bahasa tersendiri, yaitu *qaulan ma'rufa*.

c) *Qaulan Sadiida*

Qaulan sadiida adalah perkataan yang benar, tegas dan tepat sasaran dalam arti tidak bertele-tele. Firman Allah Swt.

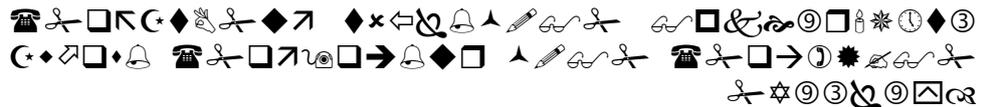
Firman Allah Swt.



Hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka, oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar (Q.S. An-Nisa: 9).

Diterangkan dalam tafsir Al-Mishbah Volume 2 (2002:355), "*qaulan sadiida*". Kata *sadiida*, terdiri dari huruf *sin* dan *dal*, yang menurut pakar bahasa Ibn Faris menunjuk kepada makna meruntuhkan sesuatu kemudian

memperbaikinya. Ia juga berarti istiqamah atau konsisten. Kata ini juga digunakan untuk menunjuk kepada sasaran. Seorang yang menyampaikan sesuatu atau ucapan yang benar dan mengena tepat pada sasaran, dilukiskan dengan kata ini, dengan demikian kata *sadiida* dalam ayat di atas tidak sekedar berarti benar tetapi juga harus tepat sasaran. Para anak yatim berbeda dengan anak-anak kandung, mereka lebih peka, sehingga memerlukan kalimat-kalimat yang terpilih, tidak hanya benar tetapi juga tepat dan jangan sampai menimbulkan kekeruhan dalam hati mereka.



Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar (Q.S. Al-Ahzab:70).

Memperhatikan konteks *qaulan sadiida* pada dua ayat di atas, diketahui bahwa *qaulan sadiida* selalu didahului oleh perintah bertakwa kepada Allah Swt., maka ketika berkata untuk memberikan saran ataupun nasehat untuk mengajak bertakwa kepada Allah Swt. supaya menggunakan bahasa atau perkataan benar, tegas, tepat sasaran, tidak menyakiti, juga harus tulus dan ikhlas karena Allah Swt. semata.

d) *Qaulan Baliigha*

Qaulan baliigha adalah perkataan yang menyentuh perasaan, yaitu perkataan yang tepat sasaran terhadap perasaan lawan bicara. Firman Allah Swt.



Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka (Q.S. An-Nisa: 63).

Qaulan Baliigha diartikan sebagai perkataan yang berbekas pada jiwa. Menurut Syihab dalam Tafsir Al-Mishbah Volume 2 (2002:491-492), kata *baliigha* terdiri huruf-huruf *ba*, *lam* dan *ghain*. Pakar-pakar bahasa menyatakan bahwa semua kata yang terdiri dari huruf-huruf tersebut mengandung arti sampainya sesuatu ke sesuatu yang lain. Iya juga bermakna “cukup”, karena kecukupan mengandung arti sampainya sesuatu kepada batas yang dibutuhkan. Seorang yang pandai menyusun kata sehingga mampu menyampaikan pesannya dengan baik lagi cukup dinamai *baligh*. Pakar-pakar sastra menekankan perlunya dipenuhi beberapa kriteria sehingga pesan-pesan yang disampaikan dapat disebut *baligha*, yaitu;

- (1) Tertampungnya seluruh pesan dalam kalimat yang disampaikan
- (2) Kalimatnya tidak bertele-tele tetapi tidak pula singkat sehingga mengaburkan pesan. Artinya kalimat tersebut cukup, tidak berlebih atau berkurang.
- (3) Kosakata yang merangkai kalimat tidak asing bagi pendengaran dan pengetahuan lawan bicara, mudah diucapkan serta tidak berat terdengar.

- (4) Kesesuaian kandungan dan gaya bahasa dengan sikap lawan bicara. Lawan bicara atau orang kedua tersebut boleh jadi sejak semula menolak pesan atau meragukannya, atau boleh jadi telah meyakini sebelumnya, atau belum memiliki ide sedikit pun tentang apa yang akan disampaikan.
- (5) Kesesuaian dengan tata bahasa.

Diterangkan pula oleh beliau, bahwa ayat diatas mengibaratkan hati mereka sebagai wadah ucapan, sebagaimana dipahami dari kata (فِي أَنْفُسِهِمْ). Wadah tersebut harus diperhatikan, sehingga apa yang dimasukkan kedalamnya sesuai, bukan saja dalam kuantitasnya, tetapi juga dengan sifat wadah itu. Ada jiwa yang harus diasah dengan ucapan-ucapan halus, dan ada juga yang harus dihentakkan dengan kalimat-kalimat keras atau ancaman yang menakutkan. Walhasil, di samping ucapan yang disampaikan, cara penyampaian dan waktunya pun harus diperhatikan.

Ayat ini menerangkan bagaimana menghadapi para munafik dan kafir, dimana ucapan mereka berbeda dengan isi hati mereka, dan Allah Swt. menyuruh untuk berpaling atau tidak menghiraukan mereka, kemudian memberi pelajaran dengan perkataan yang membekas di hati mereka. Artinya perkataan yang digunakan harus dirancang, dikonsep dan betul-betul dipikirkan terlebih dahulu, sehingga apa yang dicapkan betul-betul mengena dan memberikan kesan yang membekas kepada lawan bicara.

Dalam komunikasi konseling, apabila menghadapi klien yang memiliki ciri-ciri kepribadian seperti ini, apakah kelihatan ia suka berbohong, cenderung berlaku maksiat, maka perlu secara tegas memberikan pelajaran dengan membuat kata-kata yang menyentuh hati mereka baik secara lembut atau sedikit membentak dan kasar.

e) *Qaulan Layyina*

Qaulan Layyina adalah perkataan yang lemah lembut, yaitu perkataan yang utamanya digunakan ketika menghadapi para penguasa atau para petinggi yang suka kasar dan melampaui batas. Hal ini seperti digambarkan dalam ayat Al-Qur'an berikut.



Pergilah kamu beserta saudaramu dengan membawa ayat-ayat-Ku, dan janganlah kamu berdua lalai dalam mengingat-Ku;. Pergilah kamu berdua kepada Fir'aun, Sesungguhnya Dia telah melampaui batas;. Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut" (Q.S. Thaha: 42-44).

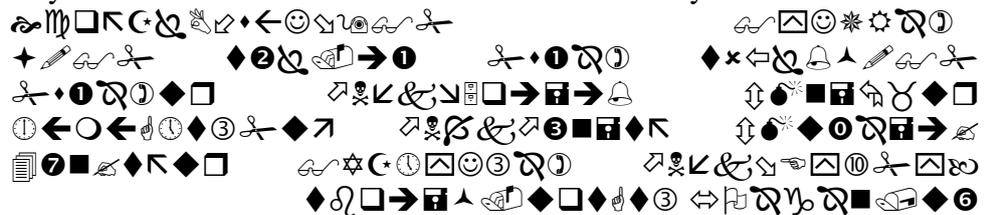
Ayat ini menceritakan tentang bagaimana Nabi Musa beserta saudara beliau Nabi Harun dalam menghadapi Raja Fir'aun sang penguasa yang zhalim dimasa beliau berdakwah untuk menyampaikan ayat-ayat Allah dengan menggunakan bahasa yang lemah lembut yaitu "*Qaulan Layyina*". Di dalam Tafsir Al-Qurtubi

(Q.S. Al-Muzammil: 5).

Diterangkan oleh Syihab dalam tafsir Al-Mishbah volume 14 (2002:518), bahwa qaulan tsaqilan berti perkataan yang berat, adalah wahyu Allah Swt. yang diterima oleh Rasulullah Saw. langsung dari Allah. Berat bermakna bahwa kandungan wahyu yang akan diterima. Beratnya kandungan Al-Qur'an adalah karena ia merupakan Kalam Ilahi yang Maha Agung dan karena ia mengandung petunjuk-petunjuk yang menuntut kesungguhan, ketabahan dan kesabaran dalam melaksanakannya.

Kaitannya dengan konseling, bahwa seorang konselor dalam berkomunikasi dengan klien kalau perlu juga menggunakan atau membacakan dalil-dalil ayat Al-Qur'an secara langsung, tentunya yang mengandung makna yang relevan dengan topik masalah yang sedang dihadapi klien, sebab ayat-Al-Qur'an adalah mukjizat dan sangat memungkinkan orang yang mengalami masalah psikologis akan tersentuh dan mendapat ketenangan setelah mendengar bacaan ayat-ayat Al-Qur'an.

Penggunaan qaulan tsaqila tentunya dilihat dari situasi klien sendiri, apakah klien perlu disampaikan dalil-dalil Al-Qur'an secara langsung, ataukah kandungannya saja, sebab kalau imannya baik maka ketika dibacakan Al-Qur'an pasti hatinya akan tersentuh dan akan bertambah keimanannya. Firman Allah Swt.



Sesungguhnya orang-orang yang beriman ialah mereka yang bila disebut nama Allah gemetarlah hati mereka, dan apabila dibacakan ayat-ayatnya bertambahlah iman mereka (karenanya), dan hanya kepada Tuhanlah mereka bertawakkal (QS. Al-Anfal: 2).

Beberapa teknik komunikasi verbal dengan memperhatikan status dan kondisi psikologis klien ini relevan dan serasi dengan apa yang dikemukakan oleh Shertzer dan Stone, (1981) dalam Munandir, (1988), bahwa hal yang harus diperhatikan oleh pengirim pesan, diantaranya pesan harus disampaikan sebaik mungkin, jelas, lengkap dan spesipik. Suasana konseling lebih banyak ditentukan oleh sikap dan keterampilan konselor yang salahsatunya adalah keterampilan komunikasi. Oleh karena itu keterampilan berkomunikasi merupakan kecakapan dasar yang penting untuk dikuasai konselor agar konseling dilaksanakan berjalan efektif (Okun, 1978; Loughary, 1961).

5. Menggunakan Metode Dialog yang Sesuai dengan Kondisi Psikologis Kemampuan Berpikir Klien

Al-Qur'an memberikan petunjuk, bahwa dalam melakukan komunikasi konseling sangat perlu memperhatikan kondisi psikologis klien, terutama aspek kemampuan berpikir klien, apakah klien adalah orang yang cerdas pandai dan kritis, orang awam atau kebanyakan, ataukah orang yang suka membantah dan

cerewet. Firman Allah Swt.

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا خُذُوا زِينَتَكُمْ لِكُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلِّ مَكَانٍ يُذَكَّرُ فِيهِ لِيذَكَّرَ بِكُمْ ۗ إِنَّكُمْ أَعْيُنَ نَاصِرَةٍ ۚ وَإِذَا خَرَجْتُمْ مِنَ الْمَسْجِدِ فَخُذُوا زِينَتَكُمْ ۗ إِنَّكُمْ أَعْيُنَ نَاصِرَةٍ ۚ وَإِذَا خَرَجْتُمْ مِنَ الْمَسْجِدِ فَخُذُوا زِينَتَكُمْ ۗ إِنَّكُمْ أَعْيُنَ نَاصِرَةٍ﴾

Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah[845] dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk (Q.S. An-Nahl: 125).

Berdasarkan ayat Al-Qur'an diatas, paling tidak ada tiga gaya dialog dalam menghadapi klien yang berbeda, yaitu "bilhikmah", "bilmau'izhah", dan "bilmujadalah". Shihab (2005: 384) dalam "Tafsir Al-Mishbah" menerangkan ayat di atas, bahwa ada tiga macam metode dakwah yang harus disesuaikan dengan sasaran dakwah. Terhadap para cendekiawan yang memiliki pengetahuan tinggi diperintahkan menyampaikan dakwah dengan hikmah, yakni berdialog dengan kata-kata bijak sesuai dengan tingkat kepandaian mereka. Terhadap kaum awam, diperintahkan untuk menerapkan mau'izhah, yakni memberikan nasehat dan perumpamaan yang menyentuh jiwa sesuai dengan taraf pengetahuan mereka yang sederhana. Sedang terhadap Ahlul Kitab dan penganut agama-agama lain yang diperintahkan adalah "jidal" atau perdebatan dengan cara yang baik yaitudengan logika dan retorika yang halus, lepas dari kekerasan dan umpatan.

Ayat di atas relevan sekali diterapkan dalam komunikasi konseling untuk membantu para klien dalam mengatasi permasalahan psikologisnya, yaitu dengan dialog dengan memperhatikan kadar kemampuan keilmuan dan berpikir mereka, sehingga apa yang disampaikan dapat dipahami secara efektif oleh klien.

a. *Bil-Hikmah*

Konseling adalah termasuk mengajak orang atau klien kepada jalan Tuhan, yaitu jalan yang benar sehingga klien mampu mengatur dirinya dalam menghadapi dan mengatasi permasalahan hidup berdasarkan jalan yang ditunjukkan oleh Allah Swt., yaitu Al-Qur'an dan Sunnah Nabi Saw.

Diterangkan dalam tafsir Al-Qur'an Departemen Agama RI (1998) bahwa perkataan dengan hikmah ialah perkataan yang tegas dan benar yang dapat membedakan antara yang hak dengan yang bathil.

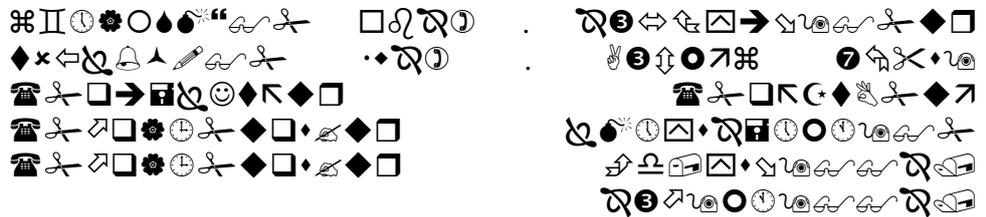
Dalam konteks dialog konseling, "bilhikmah" bermakna dengan argumen, yaitu memberikan penjelasan kepada klien dengan alasan yang riil rasional, sebagaimana dikemukakan oleh Thabathaba'i dalam shihab (2002: 384) bahwa, hikmah adalah argumen yang menghasilkan kebenaran yang tidak diragukan, tidak mengandung kelemahan tidak juga kekaburan. Hal ini sebagaimana dipraktekkan ketika Nabi Saw. menghadapi kaum cerdik pandai. Orang yang cerdik pandai tidak merasa puas mendengar sebuah penjelasan kalau tidak disertai alasan yang rasional. Dalam Al-Qur'an dan Hadits Nabi Saw. penjelasan yang

disertai alasan itu disebut dengan “*illat*”. Misalnya kenapa Allah melarang meminum khamar, sebab minuman khamar itu dapat merusak akal.

Makna konselingnya adalah seorang konselor pada saat melakukan konseling sangat perlu untuk memperhatikan kemampuan berpikir klien, bila seorang yang cerdas pandai, maka dalam melakukan dialog perlu diusahakan menggunakan argumentasi yang logis dan riil dalam kehidupan.

b. *Bil-mau'izhatil hasanah*

Bilmau'izhatil hasanah, adalah dengan nasehat yang baik. Mau'izhah adalah nasehat yang berupa uraian yang menyentuh hati yang mengantarkan kepada kebaikan (Shihab, 2002:385). Nasehat yang baik antara lain adalah nasehat dengan kebenaran dan nasehat dengan kesabaran sebagaimana diterangkan dalam firman Allah Swt. berikut.



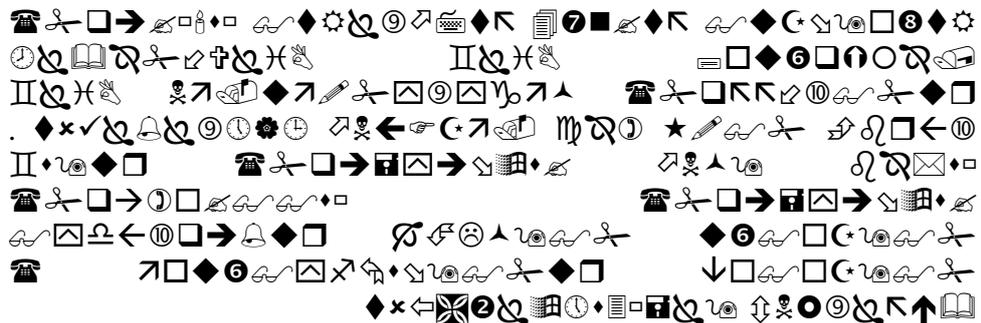
Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian. Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran (Q.S. Al-‘Ashr: 1-3).

Kaitannya dengan konseling, bahwa nasehat-nasehat ini disampaikan kepada klien walaupun tidak disertai argomentasi, adalah ketika berhadapan dengan klien yang kemampuan berpikirnya adalah masyarakat awam. Mereka ini dengan mendapatkan nasehat yang baik sudah cukup menyejukkan bagi mereka, mereka tidak memerlukan argomentasi, banyak diskusi apalagi perdebatan.

c. *Bil-Mujadalah*

Bil-mujadalah adalah dengan berdebat, yaitu ketika menghadapi klien yang cerewet dan suka membantah dan berdebat. Dalam keadaan seperti ini konselor harus bisa berdebat untuk memamatahkan kecerewetan dan keangkuhan mereka dengan argomentasi yang kuat dan realistis. Diterangkan oleh Shihab (2002:385) kata (جَادِلْهُمْ) *jadilhum* terambil dari kata (جِدَال) *jidal* yang bermakna diskusi atau bukti-bukti yang mematahkan alasan atau dalih mitra diskusi dan menjadikannya tidak dapat bertahan, baik yang dipaparkan itu diterima oleh semua orang maupun hanya oleh mitra bicara. Hal seperti ini dicontohkan Rasulullah Saw. ketika menghadapi para kafir quraisy yang sangat cerewet dan sangat getul mengatakan bahwa Al-Qur’an itu bukan wahyu tetapi karangan Rasulullah sendiri, lalu Rasulullah mendebat mereka dengan menantang kemampuan mereka untuk bisa membuat seperti ayat-ayat Al-Qur’an walaupun hanya satu surat saja, dan nyatanya mereka tidak mampu membuatnya walaupun membuat secara bersama para cerdas-pandai dan para pemimpin mereka. Firman Allah Swt.





Jika kamu (tetap) dalam keraguan tentang Al-Qur'an yang Kami wahyukan kepada hamba Kami (Muhammad), buatlah satu surat (saja) yang semisal Al-Qur'an itu dan ajaklah penolong-penolongmu selain Allah, jika kamu orang-orang yang benar. Maka jika kamu tidak dapat membuat(nya) dan pasti kamu tidak akan dapat membuat(nya), peliharalah dirimu dari neraka yang bahan bakarnya manusia dan batu, yang disediakan bagi orang-orang kafir (Q.S. Al-Baqarah: 23-24).

Ayat ini merupakan tantangan bagi mereka yang meragukan tentang kebenaran Al-Qur'an itu tidak dapat ditiru walaupun dengan mengerahkan semua ahli sastra dan bahasa karena ia merupakan mukjizat Nabi Muhammad Saw. (Departemen Agama RI.1998).

6. Penutup /Berdo'a

Berdoa adalah hal yang sangat penting dalam pandangan Islam, berdoa adalah memohon hanya kepada Allah Swt. untuk meminta sesuatu yang diinginkan, berdoa sangat baik dilakukan baik ketika akan melakukan usaha ataupun setelah melakukan usaha. Allah berfirman:



Tuhanmu berfirman: "Berdoalah kepada-Ku, niscaya akan Kuperkenankan bagimu. Sesungguhnya orang-orang yang menyombongkan diri dari menyembah-Ku akan masuk neraka Jahannam dalam Keadaan hina dina" (QS. Al-Mumin: 60).

Berdo'a hanya kepada Allah Swt. tidak boleh kepada selain Allah, sebab hanya Allah yang Maha Kuasa dalam mengabulkan segala do'a. Berdoa'a kepada selain Allah dan meyakini bahwa ada yang mampu mengabulkan do'a selain Allah adalah perbuatan syirik dan termasuk dosa besar. Misalnya, memohon kepada kuburan atau para arwah, memohon kepada benda-benda yang dianggap keramat seperti keris dan sejenisnya, batu-batu dan sebagainya. Menurut Ibnu Qayyim (1999), termasuk syirik dengan menyembah dan memohon kepada Allah Swt. mealalui perantara makhluk. Ada pendapat yang menyatakan bahwa Allah Swt. itu Maha Agung, karena keagunyan-Nya itulah maka seseorang seseorang tidak patut berhubungan langsung kepada-Nya, tetapi harus melalui perantara, Swt. tidak usah melalui perantara makhluk, kecuali berwasilah dengan amal ibadah yang sudah diperintahkan oleh Allah Swt., misalnya dengan dzikir; tahlil,

shalawat, tasbih, ataupun amal shaleh lainnya seraya berdo'a dengan penuh keyakinan dan harap kepada Allah Swt. semata.

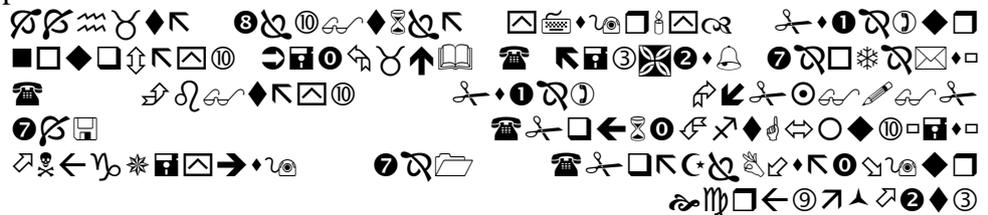
Betapa pentingnya berdo'a ini dalam segala aspek kehidupan, sehingga disabdakan oleh Rasulullah Saw. bahwa berdo'a itu adalah senjatanya orang yang beriman. Hadits Nabi Saw.

الدُّعَاءُ سِلَاحُ الْمُؤْمِنِ وَعِمَادُ الدِّينِ وَنُورُ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ (رواه الحاكم)

Do'a itu senjatanya orang mu'min, tiang agama, dan cahaya langit dan bumi (HR. Al-Hakim).

Berdoa disini adalah konselor mengajak klien berdo'a untuk mendapatkan jalan keluar yang baik dan mudah dari permasalahannya dan mengajak berdoa untuk kebaikan bersama. Klien yang mendapatkan do'a dari konselor tentu akan menambah semangat dan harapan bagi kebaikan dirinya. Misalnya konselor berkata; "baiklah mari kita berdo'a semoga segala permasalahan ini akan ditunjukkan oleh Allah Swt. jalan keluar yang baik lagi mudah", "saya do'akan semoga anda tetap sabar dan cepat menemukan jalan keluar terbaik dari masalah ini", "sebaiknya kita banyak-banyak berdo'a kepada Allah Swt. agar kita selalu diberinya kemudahan untuk keluar dari masalah yang menyakitkan ini", dan sebagainya.

Konselor menjelaskan bahwa, disamping kita selalu berusaha dengan ikhtiar lahir untuk mencari jalan keluar yang terbaik dari permasalahan hidup yang membelit tetapi ikhtiar dengan do'a kepada Allah Swt. juga sangat penting sebab hanya Allah sajalah yang mampu memberikan jalan terbaik dalam kehidupan kita. Firman Allah Swt.



Apabila hamba-hamba-Ku bertanya kepadamu tentang Aku, Maka (jawablah), bahwasanya aku adalah dekat. aku mengabulkan permohonan orang yang berdoa apabila ia memohon kepada-Ku, Maka hendaklah mereka itu memenuhi (segala perintah-Ku) dan hendaklah mereka beriman kepada-Ku, agar mereka selalu berada dalam kebenaran (QS. Al-Baqarah: 186).

Menutup komunikasi konseling dengan do'a seperti ini akan memberikan kesan dan makna tersendiri bagi klien yang sangat mengharapkan kesembuhan dan teratasi permasalahan yang membelitnya, dan insya Allah pertolongan-Nya akan didapat.

H. Penutup

Berdasarkan hasil kajian dari beberapa teori konseling konvensional dan hasil telaah ayat-ayat Al-Qur'an yang relevan dengan teknik komunikasi konseling, maka penulis kemukakan beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Semua teknik komunikasi konseling konvensional adalah Islami walaupun teknik ini ditemukan dan dikemukakan oleh orang non muslim dan tidak berdasarkan ayat-ayat Al-Qur'an, namun semuanya bernilai positif dan tidak bertentangan dengan kandungan Al-Qur'an. Sebab menurut kaidah ushul fiqh bahwa "segala sesuatu itu asal hukumnya adalah boleh (mubah) sehingga ada dalil yang menunjukkan keharamannya".
2. Menurut keterangan ayat Al-Qur'an, teknik konseling yang telah penulis telaah, semuanya relevan dengan teknik konseling konvensional, selaras dan serasi.
3. Teknik komunikasi konseling memang banyak menggunakan terminologi secara khas, namun makna dan maksudnya selaras dengan teknik komunikasi konseling konvensional. Lebih rincinya adalah sebagai berikut :
 Pendahuluan, pada pendahuluan ini meliputi ; mengucap atau menjawab salam, berjabat tangan, bermuka manis atau senyum. Membangun hubungan dengan klien, dalam hal ini yang harus dilakukan oleh konselor adalah; menghormati Klien, berkenalan (*Ta'arruf*), berkata baik dan jujur, berkata dengan suara lembut (tidak terlalu pelan atau keras), menggunakan bahasa yang sesuai dengan status dan kondisi psikologis klien (qaulan karima, qaulan ma'rufa, qaulan sadida, qaulan layyina, qaulan baligha, qaulan maisura, qaulan tsaqila), menggunakan metode dialog yang sesuai dengan kondisi psikologis atau kemampuan berpikir klien (bil-hikmah, bil-mau'izhatil hasanah, bil-mujadalah). Penutup, pada sesi penutupan diakhiri dengan berdoa dan mengucap salam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abi Al-Husain Muslim bin Al-Hajjaj (1992). *Shahih Muslim*. Darul Fikri.
- Al-Maraghi, Mustafa (1988). *Tafsir Al-Maraghi*. Mustafa Al-Babi Al-Halabi, Mesir, diterjemahkan oleh Herry Noer Aly, Bahrun Abu Bakar. Toha Putra, Semarang.
- Ancok, J. & Suroso, F.N. 2000. *Psikologi Islami*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Bogdan, R.C. & Biklen, S.K. 1990. *Riset Kualitatif Untuk Pendidikan: Pengantar ke Teori dan Metode*. Terjemahan Munandir. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Brammer, L.M. 1995. *Fte Helping Relationship (Proces and Skills)* Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Cormier, W.H. & Cormier, L, 1991. *Interviewing Tategies For Helpers*. Monterey, California:Brooks/Cele Publishing Compony.

- Davito, J.A, 1997. *Komunikasi antara Manusia* (Alih Bagasa Agus Maulana) Jakarta: Profesional Books.
- Departemen Agama RI. 1984/1985. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an Pelita IV / Tahun I.
- Hayat, Abdul (2003). *Konsep-Konsep Konseling Berdasarkan Ayat-Ayat Al-Qur'an (Hakikat Manusia, Pribadi Sehat dan Pribadi Tidak Sehat)*. Antasari Press, Banjarmasin.
- Ismail, M. *Shahih Al-Bukhari, Juz. 1 – 4*. Istambul Turki: Al-Maktabah Al-Islami, 1979.
- Jhonson, D.W. & Frank P.Jhonson. 1991. *Joining Together Group Theory and Group Skill*. Fourt edition. New Jersey: Prentic-Hall, Inc.
- M Shihab, Qurish, M. (2002). *Tafsir Al-Mishbah*. Jakarta: Lentera hati.
- Ma'ruf, H. 2001. *Ancangan Konseling Berwawasan Islam Berdasarkan Eksistensial- Humanistik*. Tesis PPS Universitas Negeri malang. Tidak Diterbitkan.
- Moleong, L.J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Mopangga, Yusuf (2003). *Pengembangan Paket Pelatihan Keterampilan Dasar Komunikasi bagi DosenPenasehat Akademik STAIN Sultn Amai Gorontalo*. Malang, 2003.
- Mudjiono, Imam (2010). *Konsep Komunikasi dalam Al-Qur'an*. <http://imamu.staff.uui.ac.id/konsep-komunikasi-dalam-al-qur%E2%80%99a/> (Senin, 14 April 2014).
- Munandir, 1988. *Konseling dan Pekerjaan Konselor*. Malang Proyek Peningkatan /Pengembangan Perguruan Tinggi IKIP Malang.
- Munawwir, A.W. 1994. *Al-Munawwir: Kamus Arab-Indonesia*. Yogyakarta: Pondok Pesantren Al-Munawwir.
- Pidarta,M. 1999. Studi tentang Landasan Kependidikan. *Jurnal Filsafat, Teori, dan Praktik Kependidikan*. (26): 3-15.
- Qayyim, I. 1999. *Terapi Penyakit dengan Al-Qur'an dan Sunnah*. Terjemahan Ahmad Sunarto. Jakarta: Pustaka Amani.

- Shihab, Qurish, M. (2002). *Tafsir Al-Mishbah*. Jakarta: Lentera hati.
- Sholeh, M. 1996. *Telaah Nilai-Nilai Ajaran Al-Gazali Sebagai satu Alternatif Pendekatan Konseling*. Tesis PPS IKIP Malang. Tidak Diterbitkan.
- Sutoyo, Anwar (2013). *Bimbingan dan Konseling Islami (Teori dan Praktik)*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Turmuzi, 1988. *Al-Jami'u Al- Shahih Sunan Al-Turmuzi*. Beirut. Libanon: Darul Fikri.

RINGKASAN PENELITIAN

TELAAH AYAT-AYAT AL QUR'AN YANG RELEVAN DENGAN TEKNIK KOMUNIKASI KONSELING

Peneliti

Oleh: Drs. Abdul Hayat, M.Pd.

Penelitian Ini dibiayai dari DIPA IAIN Antasari Banjarmasin
Tahun 2015

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT (LP2M)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2015