

BAB I PENDAHULUAN

A. Latarbelakang Masalah

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. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalah pengertian dalam konsep yang digunakan dalam kajian ini, maka perlu diberi batasan dan penjelasan maksud konsep yang digunakan, yaitu teknik, komunikasi konseling,

berdasarkan ayat-ayat Al-Qur'an.

1. Telaah ayat-ayat Al-Qur'an, adalah upaya mencari dan mempelajari ayat-ayat Al-Qur'an yang relevan dengan teknik komunikasi konseling dengan mencari makna kunci dari ayat-ayat yang relevan dengan teknik komunikasi konseling.
2. Relevan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesesuaian, kecocokan atau berhubungan erat kandungan ayat-ayat Al-Qur'an dengan konsep konseling tentang teknik komunikasi konseling secara verbal maupun non verbal.
3. Komunikasi Konseling, adalah pengetahuan, cara atau metode yang ditempuh untuk melakukan proses komunikasi, yaitu oleh konselor dalam memberikan layanan terhadap klien mulai dari memulai pertemuan, memulai pembicaraan, proses dialog, dan sampai kepada menutup dialog.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini 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.

E. 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.

F. 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, 1988), 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 meneurut 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.

G. 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, iaitu 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.

4. 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.

BAB II TEKNIK KOMUNIKASI KONSELING KONVENSIONAL

Proses konseling sangat ditentukan oleh komunikasi konseling yang baik, oleh karena itu seorang konselor disamping menguasai teori dan teknik pendekatan konseling juga harus memahami dan mampu mempraktekkan teknik komunikasi konseling baik secara verbal maupun non verbal secara baik.

A. Pengertian Komunikasi Konseling

Komunikasi adalah suatu cara ataupun sarana untuk berinteraksi dengan dengan orang lain, sukses tidaknya suatu hubungan sangat ditentukan oleh teknik komunikasi. Komunikasi yang baik akan menciptakan hubungan yang harmonis, nyaman dan menyenangkan, sebaliknya komunikasi yang tidak baik akan bisa menimbulkan kesalahpahaman, membosankan, bahkan bisa menimbulkan kemarahan. Komunikasi ada yang bersifat intra pribadi dan ada yang bersifat antar pribadi. Komunikasi intra pribadi yaitu komunikasi yang dilakukan dengan diri sendiri. Sedangkan komunikasi antar pribadi adalah komunikasi yang dilakukan pada waktu berhubungan dengan orang lain (Mopangga, 2003:15). Komunikasi konseling seorang konselor menggunakan komunikasi antar pribadi ketika berinteraksi dengan kliennya. Menurut Jhonson dan Jhonson, 1991), komunikasi yang efektif adalah ditandai oleh adanya kesamaan intropeksi pesan yang disampaikan antara pengirim dan penerima pesan.

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 (Shertzer dan Stone, 1981 dalam Munandir, 1988). Oleh karena ini keterampilan berkomunikasi merupakan kecakapan dasar yang penting untuk dikuasai konselor agar konseling dilaksanakan berjalan efektif (Okun, 1978; Loughary, 1961).

B. Tujuan Komunikasi Konseling

Manusia sebagai makhluk sosial sangat memerlukan komunikasi dengan orang lain, sebab sangat banyak tujuan dan hal yang bisa didapatkan dari berkomunikasi. Diterangkan oleh Mopangga (2003), paling tidak ada empat tujuan utama komunikasi, yaitu; (1) untuk menemukan, (2) untuk berhubungan, (3) untuk meyakinkan, dan (4) untuk bermain.

Pertama untuk menemukan, individu akan dapat menemukan informasi-informasi dari luar dirinya. Disamping itu dengan berkomunikasi individu akan dapat mengenal dirinya sendiri dan diri orang lain. Pengenalan diri ini akan diperoleh dari umpan balik dari orang lain atau komunikan.

Kedua untuk berhubungan, individu akan dapat membina hubungan dengan orang lain atau orang-orang yang diseketarnya seperti keluarga, teman, dan sebagainya. Dalam proses konseling, konselor dapat menjalin hubungan baik dengan klien sehingga mudah

untuk memberikan layanan bantuan dan menyampaikan apa yang seharusnya disampaikan oleh klien.

Ketiga untuk meyakinkan, dengan komunikasi orang dapat meyakinkan dan mengubah sikap dan perilaku seseorang, yaitu dengan menyampaikan alasan dan bukti-bukti yang tepat orang bisa terpengaruh dan meyakini apa yang disampaikan. Seorang konselor bisa memberikan keyakinan kepada klien bahwa segala permasalahan pasti berlalu dan bisa diatasi, konselor bisa memberikan penjelasan yang mantap dan mengemukakan bukti-bukti nyata dalam kehidupan, sehingga klien mendapatkan keyakinan dan harapan bahwa dia akan bisa berubah kepada yang lebih baik.

Keempat untuk bermain, dengan komunikasi individu bisa sambil bermain, misalnya dengan sambil melucu, bercanda dan bermain peran sehingga terjadi suasana bermain yang menyenangkan. Dalam hal ini, konselor bisa melakukan seperti itu terhadap klien apabila situasi dan kondisinya mendukung dan memungkinkan.

C. Beberapa Teknik Komunikasi Konseling

Komunikasi konseling merupakan salahsatu aspek yang sangat penting dalam proses konseling, sebab dalam proses konseling umumnya dilakukan dengan tatap muka langsung. Dalam komunikasi tatap muka inilah teknik komunikasi yang baik dan tepat sangat diperlukan, baik komunikasi verbal maupun non verbal.

Secara konvensional banyak teori yang dikemukakan oleh para ahli tentang teknik komunikasi konseling, antara lain sebagaimana dikemukakan oleh Mopangga (2003) seperti berikut:

1. Membuka

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 seperti memberi atau menjawab salam, menyebut nama klien, mempersilahkan duduk. Sedangkan perilaku non verbal seperti segera membuka pintu, berjabat tangan, senyum ceria, mendampingi atau mengiringi klien ketika menuju tempat duduk, klien ditempatkan pada tempat yang nyaman.

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.

2. Menerima atau Penerimaan

Keterampilan menerima adalah upaya konselor dalam memberikan respons utama dalam pembicaraan klien dengan kata-kata, misalnya; hemm, ya-ya, ya teruskan, hal ini mengandung pengertian, sikap perhatian dan penerimaan (Brammer, 1995). Contoh:

Klien : “Pak ! Saya bingung karena saya tidak mampu menangkap mata kuliah bahasa Arab dari pak Amin”

Konselor : “Saya dapat memahami apa yang anda rasakan”

Klien : “Bagaimana tidak bingung pak...setiap kali pertemuan dosen itu selalu menggunakan bahasa Arab dalam menjelaskan”
Konselor: “Mengangguk-anggukkan kepala sambil bersuara ya..ya..”

Ditarangkan pula oleh (Brammer, 1995), ada empat hal penting dalam penerimaan ini yang perlu dilakukan, yaitu; menjaga kontak mata, ekspresi wajah dan anggukan, nada suara, serta jarak dan postur tubuh.

Pertama, menjaga kontak mata, mata merupakan alat utama bagi konselor untuk mengekspresikan penerimaan dan perhatian, oleh karena itu saat berbicara konselor seupaya mungkin untuk melakukan dan menjaga kontak mata dengan klien. Kedua, ekspresi wajah dan anggukan, dalam hal ini konselor harus menunjukkan perhatian yang tulus pada wajahnya. Ketiga, nada suara, nada suara menunjukkan sikap penerimaan yang positif atau negatif, klien yang sensitif dapat merasakan hal itu, oleh karena itu nada suara sangat perlu dijaga dan menunjukkan penerimaan yang positif. Keempat, jarak dan postur tubuh juga menunjukkan sikap dalam penerimaan. Konselor yang condong ke depan dan duduk nyaman dekat dengan menunjukkan sikap bersahabat, keterbukaan dan ketulusan. Jarak ini tentu disesuaikan dengan ukuran kebiasaan dan kepantasan.

3. Mengulangi Kembali

Teknik ini adalah usaha konselor dengan singkat mengulangi kembali pernyataan klien dalam bentuk kata-kata yang serupa dengan lebih kongkrit dan jelas

dibanding dengan apa yang dikatakan klien (Hansen, Stevic, dan Warner, 1982). Misalnya:

Klien : Sungguh saya tidak mau tau apa yang akan terjadi

Konselor : Anda tidak mau tau apa yang akan terjadi,

Klien : Saya benar-benar tersinggung, dia selalu menyindir saya

Konselor : Selalu menyindir.

4. Memantulkan Perasaan

Pemantulan perasaan merupakan pengulangan atau pengucapan kembali pernyataan, baik kata-kata maupun perasaan yang diekspresikan klien (Hansen, Stevic, dan Warner, 1982; Cormier dan Cormier, 1991). Penggunaan refleksi yang efektif mengisyaratkan kepada klien bahwa konselor berusaha memahami apa yang dikatakan klien, mengerti apa yang dimaksudkannya, dan menerima klien sebagaimana adanya. Misalnya didahului dgn kata-kata: “Agaknya”, “Tampaknya”, “Tampaknya”, “Rupanya”, “Kedengarannya”, “Sepertinya”. Contoh:

Klien : Pak, saya sudah belajar dengan giat sebelum menghadapi ujian, tetapi nilai yang saya terima jauh dibawah yang saya harapkan.

Konselor : *Sepertinya* anda merasa kecewa terhadap nilai ujian yang anda terima.

Hal ini adalah untuk memudahkan klien memperoleh pengenalan dan pemahaman diri yang lebih menyeluruh.

5. Mengklarifikasi / Memperjelas

Mengklarifikasi adalah suatu upaya untuk memusatkan pembicaraan dengan memahami sifat dasar pernyataan klien karena pembicaraan atau pernyataan klien mengandung artilebih dari satu (Cormier dan Cormier, 1991). Jadi klarifikasi digunakan untuk membantu klien lebih memperjelas pemikiran-pemikiran dan perasaan yang berhubungan dengan masalahnya. Misalnya;

Klien : “saya tidak mengerti apa yang akan saya kerjakan, semua orang mengatur saya. Ayah melarang saya melanjutkan studi. Ibu menyuruh kerja. Kaka-kaka saya berpendapat sesuai kemauannya sendiri. Saya bingung apa kemauan mereka.

Konselor: “pada dasarnya ada terdapat perbedaan pendapat dikalangan keluargamu”.

Menurut Mopangga (2003; 47), bahwa dalam mengklarifikasi kata-kata konselor hendaknya didahului dengan kata-kata pendahuluan seperti; pada dasarnya..., pada pokoknya..., pada intinya...singkat kata, dan sebagainya.

6. Membuat Struktur

Membuat struktur adalah teknik yang digunakan untuk membatasi hal-hal yang akan dibicarakan agar proses konseling berjalan semestinya (Rosjidan, 2000). Dijelaskan oleh Mopangga (2003). Ada empat jenis keterampilan membuat struktur, yaitu:

- a. *Time limit*, yaitu pembatasan waktu konseling atau kontrak waktu yang disepakati bersama antara konselor dan klien.
- b. *Role limit*, yaitu pembatasan peran, dengan tujuan untuk menghindari adanya persepsi yang kurang tepat tentang peranan konselor dalam proses konseling.
- c. *Topic limit*, yaitu penyusunan kesepakatan antara konselor dan klien tentang hal-hal yang akan dibicarakan dalam hubungan konseling dengan tujuan agar pembicaraan lebih terarah.
- d. *Action Limit* (pembatasan tindakan), yaitu upaya konselor membatasi tindakan klien untuk melakukan perbuatan merusak. Contoh:

Klien : “Saya sulit sekali menyesuaikan diri dengan teman-teman di sekolah ini, karena itu saya ke mari untuk memperbincangkan dengan bapak”

Konselor : “Baik, kebetulan saya ada waktu sekitar 50 menit, pukul sepuluh nanti ada rapat senat, karena itu marilah kita gunakan waktu ini dengan sebaik-baiknya“

Klien : “Tolong sedapat mungkin bapak memberi saran kepada kedua orang tua saya, supaya mereka tidak meneruskan rencananya menjodohkan saya dengan dia”

Konselor : “Baik, saya dapat mengerti maksud anda, tetapi perlu diketahui bahwa sebagai seorang konselor/pembimbing tidak dapat memberi saran apalagi memaksa orang lain supaya melakukan sesuai dengan keinginan saya”

7. Memberi Nasehat (*Advice*)

Advice atau nasehat maupun saran oleh konselor kepada klien agar menjadi lebih jelas, lebih pasti mengenai apa yang dikerjakan. Diterangkan oleh Rosyidan dalam Mopangga, (2003). Ada tiga bentuk saran / nasehat, yaitu:

- a. *Advice* langsung, yaitu saran atau nasehat yang diberikan konselor secara langsung, bilamana klien benar-benar tidak tahu apa yang dikerjakan.
- b. *Advice* persuasif, yaitu saran atau nasehat yang diberikan konselor bilamana klien telah mengemukakan alasan-alasan yang logis dari rencana yang akan dilakukan.
- c. *Advice* alternatif, yaitu saran atau nasehat yang diberikan konselor setelah klien mengetahui kelebihan dan kelemahan setiap alternatif. Contoh:

Klien : “Bu, saya ingin sekali menjadi Tim Bola Volly tetapi saya tidak tahu persyaratan yang diperlukan untuk itu. Apakah ibu mengetahuinya?”

Konselor : “Kebetulan di sini tidak ada informasi tentang hal tersebut dan saya sendiri tidak tahu, namu sebaiknya anda datang dan tanyakan ke pak Ali untuk memperoleh informasi itu”.

Klien : “Di tempat kost saya sekarang ramai sekali, saya mau pindah ke tempat teman saya, harganya lebih murah, lebih tenang, dan bisa belajar bersama”.

Konselor : “Bagus sekali bila rencana itu dilaksanakan”

- Klien : “Saya di Fakultas Tarbiyah ini masuk jurusan PAI, sekarang saya disuruh orang tua saya pindah ke tadaris BI, saya tidak tahu harus bagaimana bu ?”
- Konselor : “Baiklah, mari kita bicarakan bersama spesifikasi jurusan PAI dan BI, sehingga nanti kita temukan pilihan yang paling menguntungkan anda”

8. Membuat Konfrontasi (*confrontation*)

Konfrontasi merupakan respon verbal yang digunakan konselor untuk menggambarkan ketidaksesuaian atau pertentangan yang terkandung dalam pesan yang disampaikan klien, baik berupa perasaan, pikiran, maupun perbuatan. Konfrontasi adalah alat untuk memfokuskan perhatian klien terhadap aspek tingkhalakunya, jika tingkhalaku itu diubah harus diarahkan pada fungsinya yang lebih efektif. Tujuan yang ingin dicapai dengan konfrontasi adalah:

- a. Membantu klien mengeksplorasi dengan cara lain, agar klien menyadari dirinya sendiri.
- b. Membantu klien menyadari ketidaksesuaian dalam pikiran, perasaan, atau tindakannya.
- c. Konfrontasi dapat digunakan jika raport dan kepercayaan sudah terbina, dan dengan pertimbangan waktu yang tepat untuk melakukannya.

9. Membuat Penolakan (*Rejection*)

Rejection adalah usaha konselor menolak atau melarang pandangan, rencana, atau tindakan klien dengan mempertimbangkan objek, nilai moralitas yang berlaku di masyarakat.

Teknik ini dilakukan jika hubungan konselor dan klien sudah baik. Tujuannya adalah untuk membantu klien mengevaluasi kembali pandangan, rencana, dan tindakan mahasiswa agar lebih realistis dan sesuai dengan tuntunan moralitas dan nilai-nilai masyarakat. Dalam menggunakan teknik ini, konselor juga perlu hati-hati dan dengan cara yang tepat. Sebab kalau keliru dalam menerapkan teknik ini akibatnya fatal yaitu hubungan konselor dan klien akan menjadi terganggu.

10. Menyimpulkan

Membuat kesimpulan menjelang diakhirinya pertemuan sesi konseling sangat diperlukan, yaitu merangkum semua yang telah dikomunikasikan kepada klien dalam periode pertemuan tertentu dalam tema-tema utama. Kegiatan ini dilakukan sebagai suatu cara untuk mengakhiri suatu tahap pertemuan (Munro, 1979, dalam Mopangga, 31). Diterangkan pula oleh Mopangga (2003; 31), bahwa tujuannya adalah; (a) untuk menyatukan berbagai unsur penting yang terkandung dalam pertanyaan klien, (b) digunakan sebagai alat untuk memfokuskan dan mengarahkan interview, (c) sebagai perantara atau penghubung antara bagian-bagian pertemuan, (d) untuk mereview kemajuan yang telah dibuat satu atau lebih pertemuan. Ada dua jenis kesimpulan. Pertama kesimpulan bagian, yaitu kesimpulan yang dibuat dari

percakapan klien yang dipandang penting, dalam membuat kesimpulan ini hendaknya didahului dengan kata-kata seperti; “untuk sementara ini”, “sampai saat ini”, “selama ini”, dan sejenisnya. Kedua, kesimpulan akhir atau keseluruhan. Kesimpulan ini dilakukan dalam akhir dialog dan hendaknya didahului kata-kata seperti; “sebagai puncak pembicaraan kita dapat disimpulkan”, “sebagai penutup pembicaraan kita dapat disimpulkan”, “sebagai kesimpulan akhir”, dan sebagainya.

11. Menutup

Menutup adalah teknik yang digunakan konselor untuk mengakhiri sesi konseling, baik mengakhiri untuk dilanjutkan pada pertemuan berikutnya maupun mengakhiri karena wawancara konseling telah betul-betul selesai (Rosyidan, 2000).

Diterangkan oleh Brammer, L.M dan Shostrom, E.L. 1982 dalam Mopangga (2003;32), ada empat langkah yang dilakukan konselor dalam keterampilan menutup, yaitu;

- a. Persiapan verbal, yaitu klien diingatkan tentang batas waktu yang telah disetujui pada wawancara pertama. Misalnya; “baiklah, ini wawancara yang keempat dan yang terakhir”, “kelihatannya kita telah sampai pada titik dimana anda dapat melakukannya sendiri”.
- b. Membuat laporan akhir atau ringkasan dengan klien. Ini bisa berupa laporan umum atas prestasi-prestasi yang telah dicapai selama wawancara konseling.
- c. Melakukan referal. Jika konselor telah berusaha dengan berbagai teknik konseling, namun belum nampak perubahan pada diri klien, maka referal ini dapat

digunakan. Untuk ini konselor harus benar-benar cermat agar klien tidak menampakkan respon negatif, misalnya; ”Psikiater yang kita ajak berkonsultasi mungkin bisa membantu kita untuk memecahkan permasalahan ini. Sudikah anda berjanji untuk menemuinya ?”.

- d. Berpisah secara formal. Apa yang diterangkan mengenai penyimpulan fase akhir wawancara individu dapat diterapkan disini dengan penekanan pada perpisahan dengan nada suara lembut dan meyakinkan.

BAB III

TEKNIK KOMUNIKASI KONSELING BERDASARKAN AYAT-AYAT AL-QUR'AN

Komunikasi yang baik sangat diperlukan dalam konseling, sebab konseling selalu dilakukan melalui komunikasi antara konselor dan klien, sehingga salah satu kunci utama adalah terbinanya komunikasi yang baik diantara keduanya. Oleh karena itu bagi konselor sangat utama memahami bagaimana teknik berkomunikasi yang baik. Dalam konsep konseling konvensional teknik komunikasi ini sudah banyak dikemukakan oleh para ahli, mulai dari membuka komunikasi sampai kepada teknik menutup pada sesi komunikasi konseling.

Berikut ini penulis kemukakan beberapa teknik komunikasi konseling yang didasari dari kajian ayat-ayat Al-Qur'an, walaupun tentunya ini hanya kajian awal yang sangat perlu dilakukan kajian lanjut untuk lebih lengkap dan penyempurnaan, sebab Al-Qur'an yang dilengkapi dengan Hadits Nabi Saw. banyak sekali memberikan contoh-contoh yang sangat baik untuk bisa diterapkan dalam komunikasi konseling. Teknik ini dicontohkan Nabi Saw. bagaimana beliau berkomunikasi dengan ummat pada masa beliau menyampaikan dakwah dan bimbingan selama beliau bertugas sebagai Rasul Saw., dimana contoh-contoh tersebut terdokumentasi dalam Al-Qur'an maupun hadits, hanya saja sampai saat ini khusus tentang bagaimana teknik berkomunikasi dalam konseling belum banyak dikaji dan disajikan secara sistematis oleh para ahli konseling Islami.

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

A. 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.

1. 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 dan rahmat 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 فَلْيَسْتِ 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, ialah seperti berikut:

UCAPAN SALAM	JAWABAN SALAM
السَّلَامُ عَلَيْكُمْ	وَعَلَيْكُمْ السَّلَامُ وَرَحْمَةُ اللَّهِ
السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ	وَعَلَيْكُمْ السَّلَامُ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ
السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ	وَعَلَيْكُمْ السَّلَامُ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ وَرِضْوَانُهُ

Kalau kita diberi salam dengan ucapan yang lengkap seperti itu juga, maka cukup kita jawab dengan ucapan yang sama.

Begitulah Islam mengajarkan pentingnya kita mengawali komunikasi dengan ucapan yang sarat makna, dan ucapan ini bernilai ibadah disisi Allah Swt.

Mengucapkan salam sesungguhnya tidak hanya tatkala berjumpa saja tetapi juga tatkala berpisah, sabda

Rasûlullâh Saw.:

إِذَا دَخَلَ أَحَدُكُمْ الْمَجْلِسَ فَلْيُسَلِّمْ وَإِذَا خَرَجَ
فَلْيُسَلِّمْ فَلْيَسْتِ الْأُولَى بِأَحَقَّ مِنَ الْأُخْرَى

Apabila salah seorang diantara kamu masuk majlis maka hendaklah ia mengucapkan salam, apabila ia

keluar hendaklah ia mengucapkan salam, tidaklah yang pertama lebih pantas dari yang kedua (HR. Abu Daud dan At-Tirmizi).

Mengucapkan atau menjawab salam 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 verbal salahsatunya adalah seperti memberi atau menjawab salam.

2. 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 menghiiasi 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 لِأَنَسٍ 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 berangkul (HR. At-Thabarani).

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 عُبَيْدٍ
اللَّهُ يُهْرَوُلُ حَتَّى صَافَحَنِي وَهَنَّأَنِي

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

Imam Nawawi rahimahullah menyebutkan bahwa dalam hadits ini banyak terkandung faedah, diantaranya disunnahkan berjabat tangan tatkala berjumpa. Ini merupakan sunnah yang tidak diperselisihkan (Syarah Shahih Muslim oleh Imam Nawawi).

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 dan topik pembicaraan awal. Penyambutan ialah menerima kedatangan klien apa adanya, baik secara verbal maupun non verbal. Perilaku non verbal salah satunya adalah berjabatan tangan.

3. 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.

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَحِيكَ 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 meberikan refleksi kejiwaan positif kepada orang lain. Seorang muslim selalu diajarkan agar memiliki sifat lapang dada dan senantiasa terbuka menebarkan senyuman kepada oranglain. 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 topik pembicaraan awal. Penyambutan ialah menerima kedatangan klien apa adanya, baik secara verbal maupun non verbal. Perilaku non verbal salah satunya adalah senyum ceria.

B. Membangun Hubungan

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

dilakukan antara lain;

1. Menghormati Klien

Ajaran Islam mewajibkan ummatnya untuk selalu menghormati orang lain, bahkan tidak hanya manusia tetapi juga segala 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 konselor berusaha menghormati klien secara wajar bagaimanapun sikap dan keadaan klien. Klien adalah tamu yang wajib dihormati. Hadits Nabi Saw.

مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَلْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ

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

لَيْسَ مِنَّا مَنْ لَمْ يُوقِّرْ كَبِيرَنَا وَمَ يُوقِّرْ صَغِيرَنَا

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

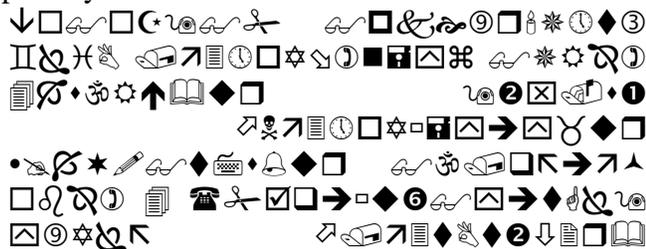
Seorang konselor semaksimal mungkin harus menghormati klien yang datang menghadap kepadanya bagaimanapun keadaannya apakah dia sopan ataupun tidak, tepat waktu ataupun tidak, berpakaian rapi atau

kusam, sebab mereka adlah 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.

2. 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.

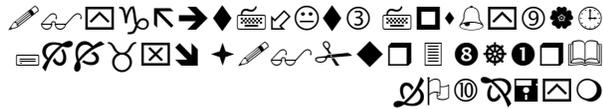
Di samping itu konselor juga perlu mengenalkan diri kepada klien terutama tentang identitas dirinya dan pekerjaannya serta tujuan dari pekerjaannya, sehingga klien mengetahui dengan jelas bahwa dia datang ketempat yang tepat dan bertemu orang yang tepat untuk membantu mengatasi permasalahannya. Selain 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 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.

3. 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.

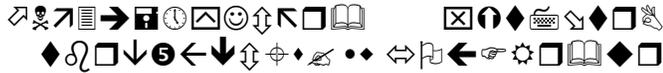




Perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik dari sedekah yang diiringi dengan sesuatu yang menyakitkan (perasaan si penerima). Allah Maha Kaya lagi Maha Penyantun (QS. Al-Baqarah: 263).

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.



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.

5. 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, ataukah 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

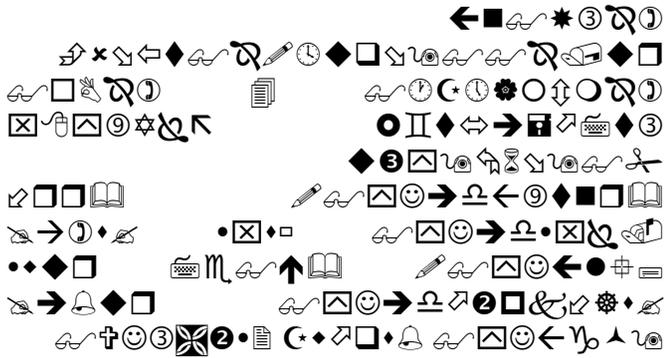
Ceramahilah manusia itu sesuai dengan kemampuan berpikir mereka.

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 terpicat 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.

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, bahasa 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

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

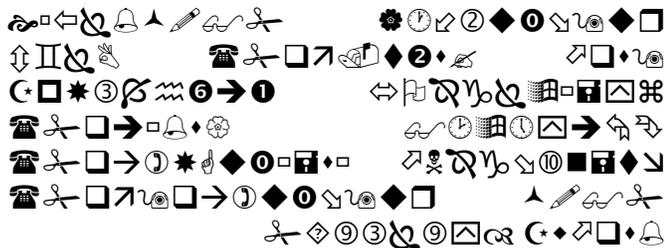
mengamanatkan agar pesan hendaknya disampaikan dalam bahasa yang sesuai dengan adat kebiasaan yang baik menurut ukuran setiap masyarakat.

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.

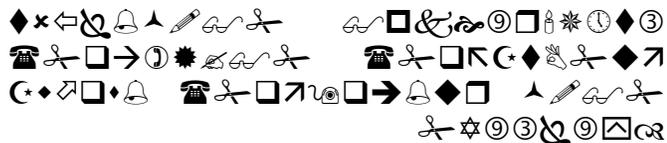
Firman Allah Swt.



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, dikonsepsi dan betul-betul dipikirkan terlebih dahulu, sehingga apa yang dicapkan betul-betul mengenai 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 zalim dimasa beliau berdakwah untuk menyampaikan ayat-ayat Allah dengan menggunakan bahasa yang lemah lembut yaitu "*Qaulan Layyina*". Di dalam Tafsir Al-Qurtubi dijelaskan bahwa ayat ini merekomendasikan untuk memberi peringatan dan melarang sesuatu yang munkar dengan cara yang simpatik melalui ungkapan atau kata-kata yang baik dan hendaknya hal itu dilakukan dengan menggunakan perkataan yang lemah lembut, lebih-lebih jika hal itu dilakukan terhadap penguasa atau orang-orang yang berpangkat. Bukankah Allah sendiri telah memperingatkan dalam firmanNya: Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan kata-kata yang lemah-lembut.

Al-Qurtubi menjelaskan lebih lanjut makna lemah lembut yaitu kata-kata yang tidak kasar, dikatakannya bahwa segala sesuatu yang lembut akan melembutkan dan segala sesuatu yang lembut lagi melembutkan, ringan untuk dilakukan. Kalaupun Musa diperintahkan untuk berkata-kata yang lembut, maka hal itu merupakan keleluasaan bagi orang lain (Fir'aun) untuk mengikuti

jejak, meniru dari apa yang dikatakannya dan yang diperintahkannya kepada mereka untuk berkata-kata yang baik. Dan hal itu telah difirmankan Allah: Dan katakanlah kepada manusia dengan perkataan yang baik.

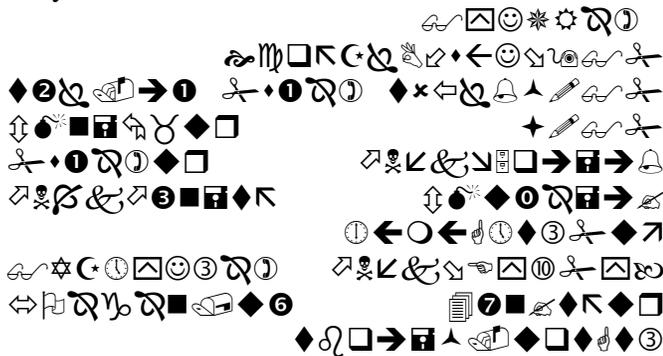
Dalam Tafsir Al-Maraghi (1988) dijelaskan metode yang harus diterapkan dalam berdakwah, yaitu: Berbicaralah kalian kepada Fir'aun dengan pembicaraan yang simpatik dan lemah lembut, agar lebih dapat menyentuh hati, untuk mengundang empati, sehingga dapat lebih menariknya untuk menerima dakwah. Dengan sikap simpatik dan perkataan yang lemah lembut, hati orang-orang yang durhaka akan menjadi halus dan kekuatan orang-orang yang sombong akan luluh.

Diterangkan juga oleh Mudjiono (2010) bahwa makna qaulan Layyina yaitu kata-kata yang lembut yang disampaikan secara simpatik sehingga dapat menyentuh hati, meninggalkan kesan mendalam, sehingga menarik perhatian orang untuk menerima dakwah. Kata-kata yang lembut menyebabkan orang-orang yang durhaka akan menjadi halus dan kekuatan orang yang sombong menjadi luluh. Untuk itulah kata lembut tidak berarti kata-kata yang lemah, karena dalam kelembutan tersebut tersimpan kekuatan yang dahsyat yang melebihi kata-kata yang diungkapkan secara lantang dan kasar, terlebih jika disertai sikap yang tidak bersahabat, justru akan mendatangkan sikap antipati dan memusuhi.

Kata yang lembut mengandung keindahan. Indah untuk didengarkan dan untuk disampaikan serta mudah dicerna siapa pun. Oleh karenanya dalam konseling utamanya menghadapi klien yang agak memiliki

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.



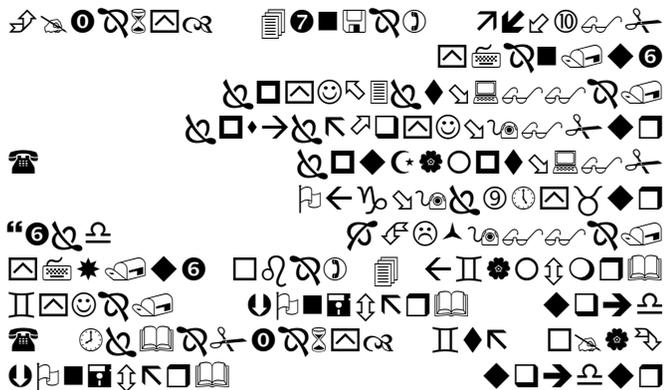
Sesungguhnya orang-orang yang beriman ialah mereka yang bila disebut nama Allah gemetarlah hati mereka, dan apabila dibacakan ayat-ayatnya bertambahlah iman mereka (karenanya), dan hanya kepada Tuhanlah mereka bertawakkal (QS. Al-Anfal: 2).

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.



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 ditunjuki 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 mengantar 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.



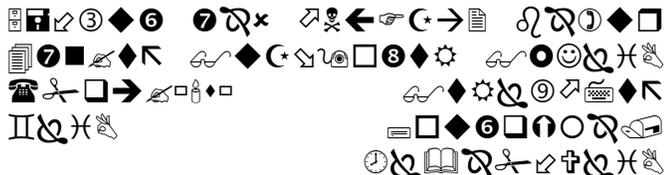
Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian. Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran (Q.S. Al-‘Ashr: 1-3).

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 mematahkan 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 cerdik-pandai dan para pemimpin mereka. Firman Allah Swt.



Ada dua hal yang harus dilakukan oleh konselor sebelum menutup sesi konseling, yaitu berdoa dan menutup dengan ucapan salam.

a. 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 tidak patut berhubungan langsung kepada-Nya, tetapi harus melalui perantara, padahal memohon kepada Allah 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.

b. Mengucap salam

Pada penutupan sesi konseling, disamping berdo'a untuk kebaikan klien juga mengucapkan salam, sebab 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 الْأُخْرَى

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).

BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil kajian dari beberapa teori konseling konvensional dan hasil telaah ayat-ayat Al-

Qur'an yang relevan dengan 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 :

a. Pendahuluan.

Pada pendahuluan ini meliputi; mengucap atau menjawab salam, berjabat tangan, bermuka manis atau senyum.

b. Membangun Hubungan

Saat membangun hubungan baik dengan klien, 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*).

c. Penutup

Pada sesi penutupan, hendaknya diakhiri dengan berdoa dan mengucapkan 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, Bahrin 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*. Istanbul 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.

