

**PENGENDALIAN EMOSI KONSELOR DALAM PROSES WAWANCARA
KONSELING MENURUT PERSPEKTIF HADITS RASULULLAH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh



GEUBRINA REZEKI

NIM. 421307236

Prodi Bimbingan dan Konseling Islam

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
1440 H/ 2019 M**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Darussalam- Banda Aceh sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Prodi Bimbingan Konseling Islam**

Diajukan Oleh:

**GEUBRINA REZEKI
NIM 421307236**

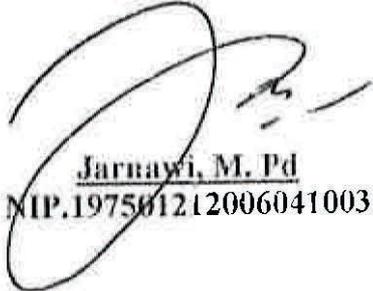
Disetujui Oleh :

A R - R A N I R Y

Pembimbing I,

Pembimbing II,


**Drs. Mahdi. NK, M. Kes
NIP.196108081993031001**


**Jannah, M. Pd
NIP.197501212006041003**

SKRIPSI

**Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah Komunikasi UIN Ar-Raniry
Dinyatakan Lulus dan Disahkan Sebagai
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-I Ilmu Dakwah
Prodi Bimbingan Konseling Islam**

Diajukan Oleh :

**Geubrina Rezeki
NIM: 421307236**

**Pada Hari / Tanggal
Kamis, 31 Januari 2019 M
25 Jumadil Awal 1440 H**

**di
Darussalam – Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah**

Ketua

Sekretaris

**Drs. Mahdi NK, M. Kes
NIP: 196108081993031001**

**Jarnawi, M. Pd
NIP: 197501212006041003**

Penguji I

Penguji II

**Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd
NIP: 196412201984122001**

Reza Muttaqin, M. Pd

**Mengetahui Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry**



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya

Nama : Geubrina Rezeki
Nim : 421307236
Jenjang : Strata Satu (S-1)
Prodi : Bimbingan Konseling Islam

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 18 Januari 2019

Yang Menyatakan



42AFF986217122

Geubrina Rezeki

421307236

A R - R A N I R Y

ABSTRAK

Setiap manusia mempunyai perasaan yang berbeda-beda. Emosi memegang peranan penting dalam kehidupan manusia karena dapat memberikan warna kepada kepribadian seseorang, aktivitas bahkan kesehatan jiwanya. Terkadang sering terjadi pertentangan antara satu individu dengan yang lain. Pertentangan tersebut akan menjadi masalah karena tidak dapat mengendalikan emosi dengan baik. Dalam sebuah layanan bantuan, khususnya konseling Islam yang melibatkan seorang konselor dan klien Islam, dimana klien dan konselor tersebut memiliki perasaan yang berbeda. Dalam hal ini diperlukan pemahaman konselor tentang bagaimana cara mengendalikan emosi dalam proses wawancara konseling sehingga tidak terjadi pertentangan antara konselor dengan klien. Untuk itu, maka pengendalian emosi yang dipraktikkan Rasulullah dalam kehidupan sehari-hari sangat tepat untuk dijadikan pedoman dan pilihan. Adapun tujuannya untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya emosi negatif pada konselor dalam proses wawancara konseling, mengetahui metode-metode yang digunakan untuk mengatasi emosi negatif dan untuk mengetahui bagaimana cara mengendalikan emosi negatif dalam proses wawancara konseling menurut perspektif hadits Rasulullah SAW. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode analisis isi. Sumber data primer dari kitab-kitab hadits serta data sekunder dari buku-buku yang relevan dengan nilai. Sedangkan teknik analisis data yang dilakukan adalah menetapkan masalah (topik) yang akan dibahas, menghimpun data-data terkait, dan mendeskripsikan cara pengendalian emosi dalam konseling berdasarkan hadits Rasulullah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua faktor yang menyebabkan terjadinya emosi adalah internal dan eksternal. Internal yaitu faktor yang timbul dari konselor sendiri sedangkan eksternal yaitu muncul ketika seseorang berada di lingkungan sekitarnya. Adapun metode yang dapat digunakan untuk mengatasi emosi adalah metode mengatasi kecemasan dengan rencana, metode desensitisasi, *emotional congruence* dan kontrol emosi. Sedangkan cara mengendalikan afeksi menurut Rasulullah adalah dengan cara mempelajari, menekuni, dan menguasai wasiat dan sabda-sabda dari Rasulullah agar konselor mampu mengendalikan perasaannya ketika melaksanakan proses wawancara konseling sesuai dengan hadits-hadits dari Rasulullah, agar proses wawancara konseling dapat berjalan dengan efektif.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat dan salam, penulis sanjungkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari alam jahiliyah ke alam Islamiyah dan dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan.

Skripsi yang berjudul **“Pengendalian Emosi Konselor dalam Proses Wawancara Konseling Menurut Perspektif Hadits Rasulullah SAW”** ini penulis susun dengan tujuan untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, banyak kesulitan dan hambatan yang penulis lewati. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu, ilmu pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Namun dengan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya terutama kepada kedua orang tua Ayahanda dan Ibunda tercinta, yang telah mendidik, merawat dan mencurahkan cinta dan kasih sayangnya serta do'a yang tiada hentinya untuk penulis. Buat kakak-kakak tercinta Eri Mesdida, Hidayatul Husna dan ketiga adikku tersayang Danil Fatani Asdi, Hafidz Al-Farid dan Irfandi juga adik sepupu perempuanku Fitria Sisna

Riantiserta keluarga besar Salamahyang menjadi penyemangat dan motivasi untuk menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi ini.

Selanjutnya ucapan terima kasih kepada Bapak Drs. Mahdi, NK, M. Kes, sebagai pembimbing I dan bapak Jamawi M. Pd sebagai pembimbing II yang telah berbaik hati membimbing dan mengarahkan serta berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis tanpa rasa lelah, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik walaupun jauh dari kesempurnaan.

Kepada bapak Drs. Umar Latif, MA selaku ketua prodi, serta semua dosen yang telah mendidik penulis selama ini dan kepada seluruh staff karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

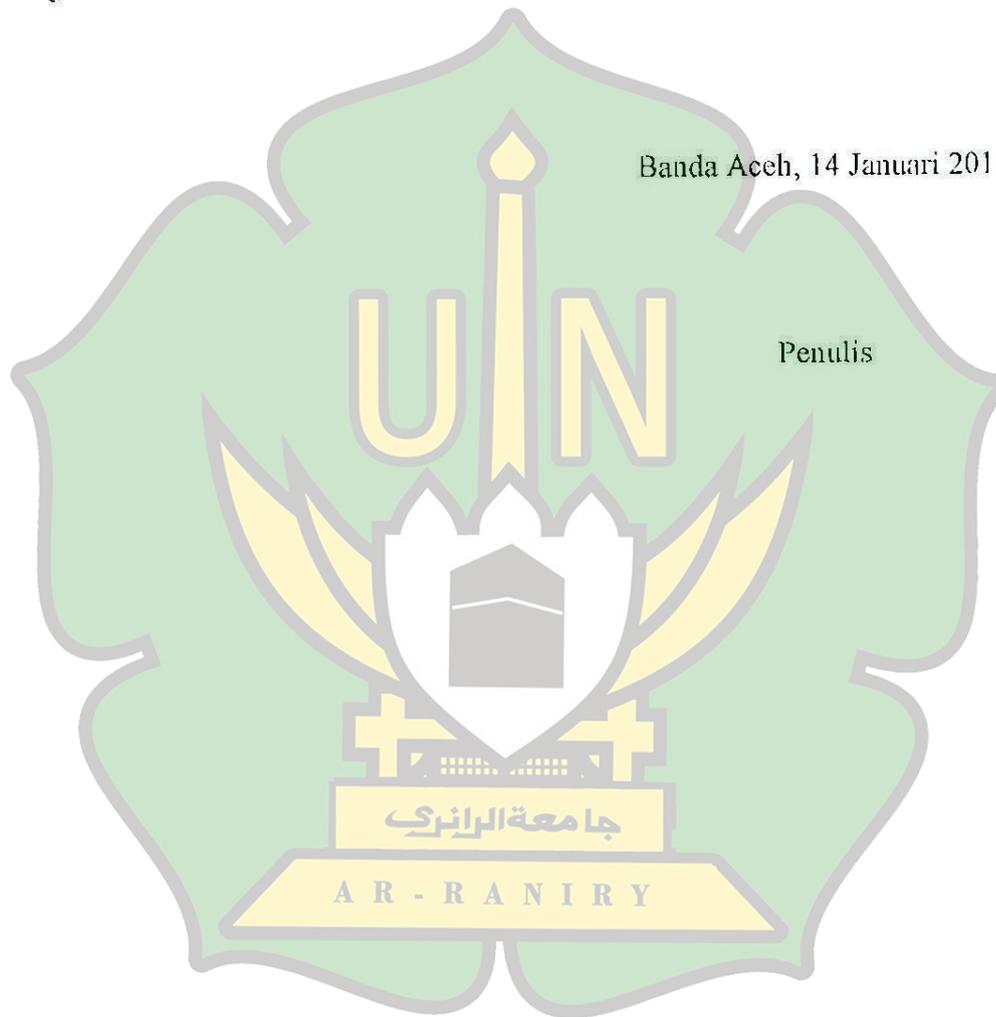
Terimakasih juga kepada teman-teman mahasiswa jurusan Bimbingan Konseling Islam (BKI) angkatan 2013 unit 03 dan yang terkhusus kepada Remita Aulia Putri, Ayu Fitriya, Eva Herawati, Chusnul Faldhilla, dan juga kepada Irma Safitri dan teman PBB Girls yang selama ini sudah memberikan bantuan dukungan do'a, motivasi, semangat dan kebersamaan yang indah. Dan kepada semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan namanya, untuk itu penulis ucapkan terimakasih yang setulusnya.

Sesungguhnya penulis tidak sanggup membalas semua kebaikan dan dorongan semua pihak yang telah diberikan, semoga Allah membalas semua kebaikan.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini sangat banyak kekurangan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran konstruktif guna perbaikan yang akan datang.

Banda Aceh, 14 Januari 2017

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN PEMBIMBING

LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI v

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Operasional	8

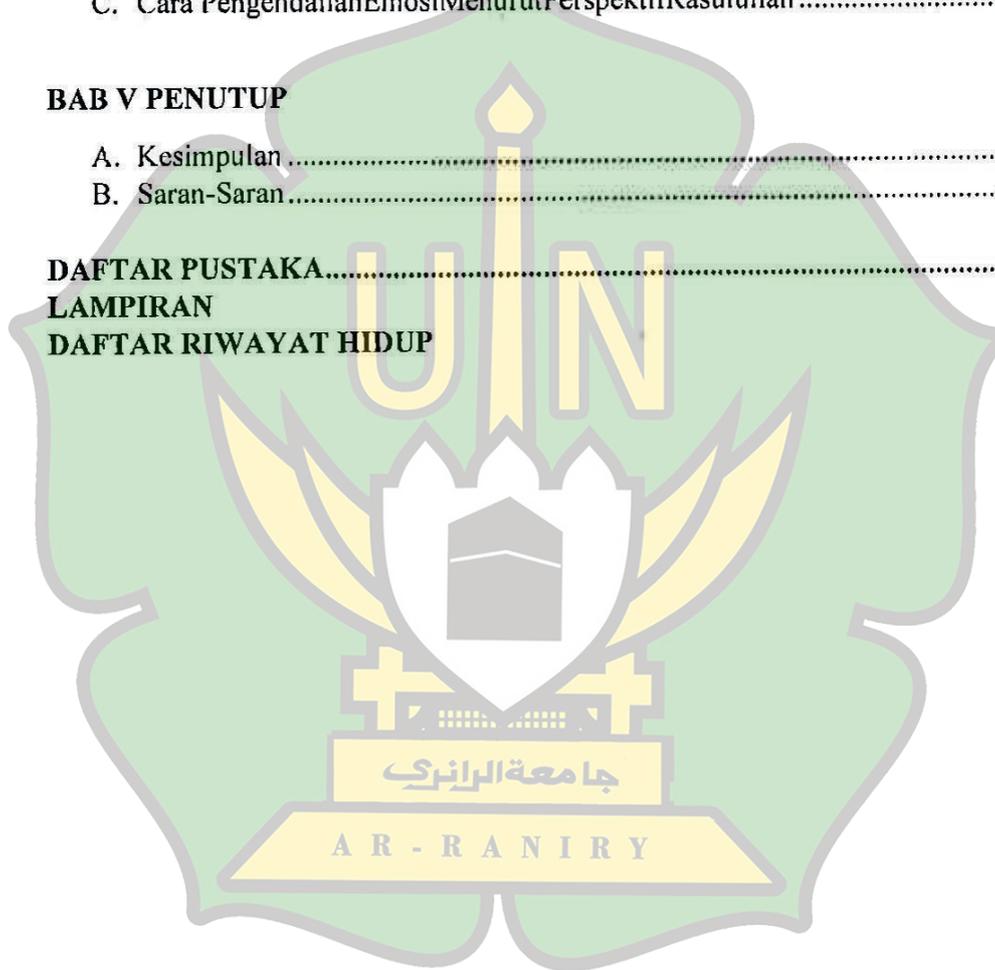
BAB II LANDASAN TEORITIS

A. Konsep Pengendalian Emosi	13
1. Pengertian Emosi	13
2. Ciri-Ciri Emosi	16
3. Kecerdasan Emosional	19
4. Faktor-Faktor Terjadinya Emosi	24
5. Macam-Macam Emosi	25
6. Pengaruh Emosi	31
B. Konsep Proses Konseling	33
1. Pengertian Wawancara Konseling	33
2. Tujuan Wawancara Konseling	35
3. Teknik-Teknik Wawancara Konseling	38
4. Tahapan-Tahapan Wawancara Konseling	42
5. Kualitas Pribadi Konselor	46

BAB III METOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Data Penelitian	53
B. Sumber Data Penelitian	54
C. Teknik Pengumpulan Data	54
D. Teknik Analisis Data	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Terjadinya Emosi	56
B. Metode yang Digunakan dalam Mengendalikan Emosi Negatif	61
C. Cara Pengendalian Emosi Menurut Perspektif Rasulullah	65
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	72
B. Saran-Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada umumnya perbuatan yang dilakukan sehari-hari disertai oleh perasaan-perasaan tertentu, yaitu perasaan senang atau perasaan tidak senang. Perasaan senang atau perasaan tidak senang selalu menyertai perbuatan yang disebut dengan warna afektif. Warna afektif ini kadang-kadang kuat, kadang-kadang lemah atau samar-samar saja. Dalam hal warna afektif yang kuat, maka perasaan-perasaan menjadi lebih mendalam, lebih luas dan lebih terarah. Perasaan-perasaan seperti ini disebut emosi. Beberapa macam emosi antara lain, gembira, bahagia, terkejut, benci, senang, sedih, was-was dan sebagainya.

Perasaan dan emosi biasanya disifatkan sebagai suatu keadaan dari diri organisme atau individu pada suatu waktu. Misalnya orang merasa sedih, senang, terharu dan sebagainya bila melihat sesuatu, mendengar sesuatu, mencium bau dan sebagainya. Dengan perkataan lain perasaan disifatkan sebagai suatu keadaan jiwa sebagai akibat adanya peristiwa-peristiwa yang pada umumnya datang dari luar, dan peristiwa-peristiwa yang pada umumnya menimbulkan kegoncangan-kegoncangan pada individu yang bersangkutan.¹

Allah SWT telah mengaruniakan beberapa emosi dasar dalam naluri manusia dan hewan agar mereka bisa melakukan tugas penting dalam kehidupan. Emosi membantu manusia maupun hewan melakukan adaptasi untuk menjaga

¹Netty Hartati, dkk, *Islam dan Psikologi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005), hlm. 81.

eksistensi diri dan memelihara kelanggenganspesies. Misalnya emosi takut sebagaimana yang telah disebutkan, bisa menjauhkan manusia dari situasi yang mengancam. Rasa takut akan menjaga seseorang untuk tidak terjerumus dalam bahaya sehingga dia akan mengambil beberapa inisiatif penyelamatan diri. Contoh lainnya adalah emosi marah, bisa menolong seseorang mempertahankan eksistensi diri untuk melawan bahaya yang mengancam dirinya. Emosi marah bisa menolong seseorang untuk menghindari ancaman yang tertuju kepada dirinya. Contoh yang lain lagi adalah emosi cinta yang dapat membantu seseorang untuk saling tertarik kepada lawan jenisnya. Dengan demikian, akan terciptalah anak keturunan dari keduanya yang berguna untuk memelihara kelanggengan spesies.

Beberapa emosi ada yang bisa memberikan manfaat bagi manusia jika kadarnya masih pada taraf wajar dan kalau diterapkan pada situasi yang tepat. Adapun jika letupan emosi sudah melebihi garis kewajaran dan ditumpahkan pada situasi yang tidak tepat, maka malah akan menjadi bumerang bagi pemiliknya. Rasa takut yang wajar untuk menghadapi ujian, bisa memotivasi pelajar untuk menelaah pelajarannya dengan serius dan mendorongnya untuk melalui ujian dengan bertanggung jawab dan baik. Adapun kalau seorang pelajar memiliki rasa takut yang berlebihan ketika akan menghadapi ujian, maka rasa takut itu akan membuyarkan konsentrasinya untuk berpikir dengan baik ketika menelaah pelajaran yang akan diujikan. Pada gilirannya, dia tidak akan bisa melalui ujian dengan baik.

Di luar itu semua, sebenarnya luapan emosi yang terlewat batas akan disertai dengan perubahan perangai fisik. Kalau hal ini sering terjadi, tidak

tertutup kemungkinan bisa menimbulkan penyakit fisik. Misalnya saja akibat rasa marah yang berlebihan, bisa menambahkan frekuensi debaran jantung menjadi lebih cepat. Pada sebagian orang, kondisi seperti ini sangat rawan menyebabkan serangan jantung. Selain itu, organ jantung yang berfungsi sebagai pemompa darah akan mengalirkan darah lebih banyak ke daerah atas badan. Tidak heran kalau rona muka orang yang sedang marah terlihat merah padam.²

Emosi memegang peranan penting dalam kehidupan manusia. Emosi merupakan daya terampil dimiliki manusia sehingga dapat memberikan warna kepada kepribadian seseorang, aktivitas, menampilkan bahkan kesehatan jiwanya. Emosi merupakan penyambung hidup bagi kesadaran diri dan kelangsungan diri secara mendalam, menghubungkan diri sendiri, serta dengan alam dan kosmos.³ Selain itu, emosi juga memberikan kekuatan, motivasi, semangat, pengendalian diri, kegigihan serta mengantarkan manusia pada pintu gerbang kesuksesan hidup baik dalam keluarga, sekolah, pekerjaan maupun masyarakat. Akan tetapi juga dapat menghancurkan kehidupan manusia.

Keberadaan emosi dalam diri manusia laksana pisau, dimana pada saat yang bersamaan pisau dapat membantu dan membayahkan. Semisal ketika seseorang menggunakan pisau untuk memotong sayuran, pada saat itu pula pisau dapat melukai tangan seseorang jika tidak berhati-hati dalam penggunaannya. Emosi yang dikontrol dengan baik dapat meningkatkan antusias, kepuasan, saling percaya dan komitmen yang pada gilirannya berdampak besar terhadap

²Muhammad Utsman Najati, *Psikologi dalam Tinjauan Hadits Nabi*, (Jakarta: Mustaqim, 2003), hlm. 148-149.

³Jeane Segal, *Melejitkan Kepekaan Emosi terj*, Ary Nilandary, (Bandung: Kaifa, 2000), hlm. Ix.

peningkatan kualitas kehidupan manusia.⁴ Sebaliknya, sebagaimana yang telah manusia alami, emosi yang tidak terkontrol dengan baik sering berakibat buruk dan merugikan diri manusia itu sendiri maupun orang lain

Pertentangan emosi acapkali terjadi dilingkungan keluarga, sekolah maupun masyarakat di sekitar manusia itu hidup. Hanya merasa diremehkan keluarganya, seorang ayah pengangguran menganiaya istri dan anaknya hingga luka parah. Masalah aborsi, bunuh diri, *self injury*, tauran antar pelajar, merupakan rentetan peristiwa yang dilakukan oleh pelajar akhir-akhir ini. Sekolah tidak lagi menjadi tempat untuk menuntut ilmu. Akan tetapi justru sebaliknya menjadi tempat “beradu ilmu”. Ternyata kebanyakan perbuatan mereka dipicu oleh perasaan tidak terima, takut, ketidakpedulian orang tua, ingin lari dari tekanan hidup serta alasan klasik seperti kurang kasih sayang.

Berbagai permasalahan tersebut, tidak bisa dilihat lagi sekedar dinamika sosial yang lumrah terjadi di tengah masa transisi. Ada masalah yang terjadi dipersoalkan di atas, yakni ketidakmampuan individu dalam mengolah dan mengontrol emosi menuju kearah yang konstruktif.⁵

Rasulullah SAW mengajari para sahabatnya bagaimana cara menguasai rasa marah. Rasulullah memberi mereka beberapa kiat bermanfaat yang mungkin diterapkan. Dari sini semakin terbukti bahwa Rasulullah SAW sangat memahami tabiat dan karakter manusia.

Sudah cukup masyhur kalau emosi itu terjadi pada fisik manusia sehingga mengakibatkan perubahan perangai, misalnya tegang dan stres, sebagaimana yang

⁴Anthony Dio Martin, *Emotional Quality Management*, (Jakarta: Arga, 2003), hlm. 33.

⁵Akyas Azhari, *Psikologi Umum dan Perkembangan*, (Jakarta: Teraju, 2004), hlm. 158.

telah disebutkan pada pembahasan terdahulu. Oleh karena itu, ketika sedang marah, seseorang biasanya menyakiti pihak lain, baik dengan tangan maupun lisan. Di antara media yang paling ampuh untuk meredam rasa marah adalah mengistirahatkan badan dengan cara melakukan istirahat. Jika kondisi fisik sudah kembali segar, maka gejala amarah akan sirna. Rasulullah SAW memberikan isyarat cara ini kepada para sahabatnya. Beliau telah memerintahkan para sahabatnya untuk duduk jika mereka marah dalam keadaan berdiri. Kalau marahnya masih saja belum sirna, maka beliau menyarankan mereka untuk berbaring.

Al-Qur'anul Karim telah memberikan arahan bagi manusia agar mengendalikan emosi mereka. Al-Qur'an telah memberikan arahan agar mereka tidak merasa takut pada perkara-perkara yang tidak ada faedahnya kalau ditakuti, misalnya saja takut pada maut dan kefakiran. Al-Qur'anul Karim telah berwasiat kepada manusia agar mengarahkan emosinya, seperti rasa marah, cinta, sombong, sedih dan gembira. Masalah pengendalian emosi yang digambarkan oleh Al-Qur'anul Karim di dalam kitabnya yang berjudul Al-Qur'an wa 'Ilmun-Nafs. Dan ternyata baginda Rasulullah SAW juga telah berwasiat kepada kaum muslimin agar mengendalikan serta mengarahkan emosi mereka.⁶

Sebagai konselor Islami sudah sepatutnya berpegang teguh pada hadits Nabi yang merupakan pedoman yang baik dalam bertingkah laku. Sebagaimana dapat kita lihat dari Hadits Rasulullah SAW sebagai berikut:

⁶Muhammad Utsman Najati, *Psikologi Nabi*, (Bandung: Pustaka Hidayah, 2005), hlm. 124.

مَا تَعُدُّونَ الصُّرَعَةَ فِيكُمْ قَالُوا الَّذِي لَا يَصْرَعُهُ الرَّجَالُ قَالَ لَا وَلَكِنَّهُ الَّذِي يَمْلِكُ

نَفْسَهُ عِنْدَ الْغَضَبِ

“Siapa yang kalian anggap sebagai orang yang perkasa di antara kalian?” Para sahabat berkata, “Orang yang tidak pernah dibanting oleh orang-orang.” Rasulullah bersabda, “Tidak, akan tetapi yang disebut orang perkasa adalah orang yang mampu menguasai dirinya ketika sedang marah.” (H.R. Abu Dawud).

Hadits Rasulullah di atas menyatakan bahwa makna dari kekuatan seseorang yang sebenarnya. Kekuatan yang dimaksud Rasulullah dalam hadits itu bukanlah kekuatan fisik dan kemampuan membanting maupun mengalahkan pihak lawan. Namun, yang dianggap kekuatan oleh Rasulullah adalah kemampuan untuk memerangi hawa nafsu dan mengendalikan rasa marah.

Dalam upaya melahirkan konselor yang efektif, maka sangat perlu bagi seorang konselor untuk mengendalikan emosi dengan baik, agar proses wawancara konseling dapat berjalan dengan lancar. Bagi konselor Islami, pengendalian emosi dalam proses konseling sangat dibutuhkan guna tercapainya efektifitas layanan. Selama ini cara pengendalian emosi yang berkembang di dunia Bimbingan dan Konseling adalah cara konvensional yang cenderung menyebabkan sistem nilai, budaya dan keyakinan klien. Padahal diyakini bahwa pendekatan lewat sistem nilai atau keyakinan klien akan lebih efektif. Bagi konselor Islam hendaknya mengendalikan emosi diri dengan merujuk pada cara-cara yang dituntut oleh Rasulullah SAW, sebagai teladan yang terbaik bagi seluruh umat manusia. Oleh karena itu, maka perlu untuk dilakukan penelitian yang lebih komprehensif menyangkut “Pengendalian Emosi Konselor Dalam Proses Wawancara Konseling Menurut Perspektif Hadits Rasulullah”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peranan emosi dalam melakukan proses wawancara konseling itu sangat penting, supaya proses layanan tersebut berjalan dengan lancar. Karena keefektifan seorang konselor sangat mempengaruhi proses layanan konseling. Jika seorang konselor itu dalam keadaan yang baik atau dalam emosi yang dapat dikendalikan, maka proses layanan tersebut tidak akan terganggu, dan dirujuk melalui Hadits-Hadits Rasulullah Saw. Berdasarkan fokus masalah ini, dapat dijabarkan beberapa pokok pertanyaan penelitian, sebagai berikut:

1. Apa sajakah faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya emosi negatif pada konselor dalam proses wawancara konseling?
2. Metode-metode apa sajakah yang digunakan dalam mengatasi emosi negatif?
3. Bagaimanakah cara mengendalikan emosi negatif dalam melakukan proses wawancara konseling menurut perspektif hadits Rasulullah SAW.?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis sebutkan di atas, maka yang menjadi tujuan pembahasan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya emosi negatif pada konselor dalam proses wawancara konseling.
2. Untuk mengetahui metode-metode yang digunakan untuk mengatasi emosi negatif.

3. Untuk mengetahui bagaimana cara mengendalikan emosinya dalam proses wawancara konseling menurut perspektif hadits Rasulullah SAW.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Untuk memberi sumbangan yang positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam konseling religius dan menemukan hasil penelitian seterusnya, memberi masukan kepada mahasiswa dan para konselor untuk mengendalikan emosi dalam melakukan proses wawancara konseling menurut Hadits Rasulullah.

2. Secara Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi konselor Islami atau bagi mahasiswa jurusan Bimbingan dan Konseling Islam dan bagi setiap umat muslim dalam menanggapi dan memberikan layanan kepada klien atau orang yang membutuhkan arahan dan bimbingan dalam proses bimbingan dan konseling agar dapat mengendalikan emosinya dengan baik.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dan untuk memudahkan para pembaca dalam manelaah dan melakukan penafsiran terhadap istilah yang terdapat dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu dianggap perlu untuk dijelaskan beberapa istilah. Adapun beberapa istilah tersebut yaitu:

1. Pengendalian Emosi Konselor

Pengendalian berasal dari kata kendali, yang berarti kekang, mengekang, menahan hawa nafsu, kenaikan harga barang dan sebagainya; menguasai.⁷ Sedangkan emosi adalah suatu keadaan yang mengarah kepada pengalaman ataupun perbuatan yang hadir karena suatu kejadian.⁸ Emosi yakni satu reaksi kompleks yang mengait satu tingkat tinggi kegiatan dan perubahan-perubahan secara mendalam serta dibarengi dengan perasaan (feeling) yang kuat atau disertai dengan keadaan efektif. Sedangkan pengendalian emosi menurut Elizabeth B Hurlock adalah pengendalian diri erat kaitannya dengan kondisi emosional seseorang. Individu yang pandai dalam mengelola emosi, dapat mengendalikan diri dengan baik, karena mengekspresikan emosi yang dimilikinya secara baik, tepat dan benar. Berbeda dengan individu yang tidak dapat mengendalikan emosi cenderung mengekspresikan perasaan secara berlebihan.⁹

Dalam penelitian ini pengendalian emosi yang dimaksud adalah cara bagaimana seorang konselor mengendalikan emosi dengan baik agar tidak salah dalam mengekspresikan emosi saat proses layanan konseling berlangsung.

Konselor merupakan seorang ayah yang baik, penuh perhatian serta pengertian, dan siap sedia menolong dirinya, atau sebagai ibu yang ramah, mengundang, dan memberikan ketenangan kepadanya.¹⁰

⁷Tri Rama K. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Karya Agung), hlm. 245.

⁸Musfir bin Said Az-Zahrani, *Konseling Terapi*, (Jakarta: Gema Insani, 2005), hlm. 169.

⁹Elizabeth B Hurlock, *Psikologi Perkembangan*, (Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 1980), hlm. 376.

¹⁰Kartini Kartono, *Bimbingan dan Dasar-Dasar Pelaksanaannya*, (Jakarta: Rajawali, 1985), hlm. 63.

Tugas utama bimbingan adalah memperhatikan individu dan membantu menemukan jalan-jalan yang tepat sesuai dengan pandangan masyarakat untuk mengekspresikan keunikan dirinya. Dan konselor adalah guru pembimbing yang membantu siswa untuk menjalani bimbingan tersebut.¹¹

Dari beberapa uraian tentang konselor di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa konselor adalah seorang tenaga profesional yang memberikan bantuan kepada orang lain (klien) yang mengalami kesulitan atau permasalahan yang tidak bisa diatasi sendiri dengan tujuan untuk memecahkan permasalahan klien dan apabila menunjukkan persetujuan atau penerimaan akan sangat dihargai oleh klien.

2. Wawancara Konseling

Istilah wawancara diartikan tanya jawab antara wartawan dan orang terkemuka.¹²Wawancara adalah tanya-jawab dengan seseorang untuk mendapatkan keterangan atau pendapatnya tentang suatu hal atau masalah. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Maksud mengadakan wawancara antara lain adalah untuk mendapatkan informasi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi tuntutan, kepedulian dan lain-lain.¹³Konseling merupakan proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui

¹¹ Yusuf Gunawan, *Pengantar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Gramedia Pustaka utama,1992), hlm. 20.

¹²W.J.S. Poerwardaminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 1365.

¹³Tabrani. ZA., *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Banda Aceh: Darussalam Publishing, 2014), hlm. 133.

wawancara konseling oleh seorang ahli disebut konselor kepada individu yang sedang mengalami suatu masalah yang disebut klien.¹⁴

Berdasarkan uraian di atas yang dimaksud dengan wawancara konseling dalam penelitian ini adalah suatu proses wawancara yang dipimpin oleh seorang konselor yang profesional dengan kliennya, dan seorang konselor mempunyai keahlian dalam membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh klien.

3. Perspektif Hadits Rasulullah

Perspektif adalah cara melukiskan suatu benda pada permukaan yang mendarat sebagaimana yang terlihat oleh mata. Perspektif juga suatu pandangan dari sudut kompleks bahasa sebagai wujud yang bergerak.¹⁵

Hadits adalah riwayat yang bertalian dengan sabda dan perilaku Nabi Muhammad Saw. atau sumber ajaran Islam kedua setelah Al-Quran.¹⁶ Sedangkan menurut para ahli hadits, hadits adalah segala perkataan Nabi, perbuatan, dan hal ihwalnya. Menurut yang lain segala sesuatu yang bersumber dari Nabi, baik berupa perkataan, perbuatan, maupun ketetapan.¹⁷

Untuk tidak terjadi kesalahpahaman maksud dari judul dari penulis adalah bagaimana seorang konselor yaitu pihak yang membantu klien dalam proses memberikan layanan bantuan berupa bimbingan untuk menyelesaikan masalahnya, di sini yang ingin penulis teliti adalah bagaimana seorang konselor itu mengendalikan emosinya ketika melakukan proses layanan konseling dilihat

¹⁴Prayitno., dkk, *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hlm. 105

¹⁵Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Edisi Ketiga*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 534.

¹⁶Dessy Anwar, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Karya Abdi Tama, 2001)

¹⁷ Munzier Suparta, *Ilmu Hadis*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996), hlm. 2.

berdasarkan sudut pandang Rasulullah SAW bagaimana cara seorang konselor mengendalikan emosi seperti yang dilakukan oleh Rasulullah SAW yang menjadi teladan bagi seluruh umat manusia, khususnya bagi seorang konselor itu sendiri.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pengendalian Emosi

1. Pengertian Emosi

Menurut Daniel Goleman menyebutkan bahwa emosi adalah kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu dan keadaan mental yang meluap-luap.¹⁸

Bimo Walgito menyebutkan emosi cenderung terjadi pada kaitannya dengan perilaku yang mengarah atau menyingkirkan terhadap sesuatu. Perilaku tersebut pada umumnya disertai dengan adanya ekspresi wajah sehingga orang lain dapat mengetahui emosi yang muncul pada seseorang yang sedang mengalami emosi. Misalnya seseorang mengalami ketakutan wajahnya akan menjadi pucat, jantungnya berdebar-debar. Perubahan jasmaniah seperti ini yang dicontohkan tadi merupakan rangkaian emosi yang dialami individu.¹⁹

Emosi merupakan suatu keadaan individu pada suatu waktu tertentu yang diwarnai dengan adanya gradasi afektif mulai dari tingkatan yang lemah sampai pada tingkatan yang kuat (mendalam), seperti tidak terlalu kecewa dan sangat kecewa.

Berbagai emosi dapat muncul dalam diri seperti sedih, gembira, kecewa, benci, cinta dan marah. Emosi pada umumnya berlangsung dalam waktu yang relatif singkat. Dalam keadaan emosi, pribadi seseorang telah dipengaruhi

¹⁸Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosional*, (Jakarta: Gramedia, 2006), Hlm. 411.

¹⁹Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi, 2004), Hlm. 209.

sedemikian rupa hingga pada umumnya individu kurang dapat menguasai diri lagi. Seseorang yang mengalami emosi pada umumnya tidak lagi memperhatikan keadaan sekitarnya dan tidak dilakukan oleh seseorang dalam keadaan normal.²⁰

Menurut William James emosi adalah hasil persepsi seseorang terhadap perubahan-perubahan yang terjadi pada tubuh sebagai respons terhadap rangsangan-rangsangan yang datang dari luar. Teori emosi yang lain adalah teori kepribadian, menurut pendapat teori ini ialah bahwa emosi merupakan suatu aktivitas pribadi di mana pribadi ini tidak dapat dipisahkan dalam jasmani dan psikis sebagai dua substansi yang terpisah, maka emosi meliputi pula perubahan-perubahan kejasmanian, teori ini dikemukakan oleh J. Linhoten.²¹

Cannon menyatakan bahwa peranan utama emosi berada di talamus yang merupakan bagian dari inti pusat otak. Cannon berpendapat bahwa talamus memberikan respons terhadap stimulus yang membangkitkan emosi dengan mengirimkan impuls secara serentak ke konteks cerebal dan ke bagian tubuh yang lain. Perasaan emosional merupakan akibat keterbangkitan korteks dan sistem saraf simpatis. Menurut teori ini perubahan badani dan pengalaman emosi terjadi pada saat yang sama. Sistem saraf otonom bekerja secara langsung pada otot dan organ internal untuk menginisiasi beberapa perubahan badani yang mencirikan

²⁰ Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 59.

²¹ Abdul Rahman Shaleh, *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 167.

emosi dan bekerja secara tidak langsung dengan merangsang hormon adrenalin untuk menimbulkan perubahan badani.²²

Emosi dapat mengaktifkan dan mengarahkan perilaku dengan cara yang sama seperti yang dilakukan dengan motif biologis dan motif psikologis. Emosi juga dapat menyertai perilaku yang termotivasi. Emosi bisa menjadi tujuan melakukan aktivitas tertentu dan aktivitas tersebut menyenangkan.²³

Dalam arti sederhana emosi sering didefinisikan dalam istilah perasaan *feeling*, misalnya pengalaman-pengalaman afektif, kenikmatan atau ketidakenikmatan, marah, takut, bahagia, sedih dan jijik.²⁴

Dari definisi tersebut di atas jelas bahwa emosi tidak selalu jelek. Emosi merupakan bumbu kepada kehidupan, tanpa emosi hidup ini kering dan gersang. Namun dalam kehidupan perlu adanya pengendalian dari emosi positif maupun negatif.

Dari pemaparan di atas emosi bukan selalu sesuatu yang buruk. Emosi juga bisa berdampak positif bagi seseorang seperti menghilangkan stress dengan meluapkannya pada kegiatan yang positif. Menjadi orang yang selalu berpikir positif dan kenali diri sendiri agar terhindar dari emosi yang berlebihan yang berdampak buruk bagi diri sendiri dan orang lain.

²² Tristiadi Ardi Ardani, *Psikiatri Islam*, (Malang: UIN-Malang Press, 2008), hlm. 123.

²³ Rizki Joko Sukmono, *Psikologi Zikir*, (Jakarta: SriGunting, 2008), hlm. 191.

²⁴ Abu Ahmadi, *Psikologi Umum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 101.

2. Ciri-Ciri Emosi

Menurut para ahli psikologi ada empat ciri emosi, yaitu: *pertama*, pengalaman emosional bersifat pribadi. Kehidupan emosional seorang individu tumbuh dari pengalaman emosionalnya sendiri. Pengalaman emosional ini sangat subjektif dan bersifat pribadi, berbeda antara seorang individu dengan individu lainnya. Ada perangsang-perangsang tertentu yang secara umum menimbulkan rangsangan emosional yang sama kepada individu, seperti rasa takut akan binatang buas, api, suara yang sangat keras dan sebagainya. Sebagian besar rangsangan emosional muncul melalui dan terjadi karena pengalaman. Bayi atau anak kecil umumnya tidak takut pada ular, tetapi karena sering ditakut-takuti atau diberi peringatan bahwa ular itu berbahaya maka setelah besar ia menjadi takut pada ular. Anak juga bisa takut pada ular karena pernah dipatuk ular.

Dengan demikian pengalaman sangat memegang peranan penting dalam pertumbuhan rasa takut, dan jenis-jenis emosi lainnya. Pengalaman emosional ini tidak selalu terjadi secara sadar, bisa juga berlangsung secara tidak sadar. Kadang-kadang seseorang tidak mengerti mengapa ia merasa takut pada sesuatu yang sesungguhnya tidak perlu ditakuti, merasa benci pada sesuatu atau seseorang yang ia tidak ketahui kesalahannya. Pengalaman emosional tersebut terjadi secara tidak disadari.

Kedua, adanya perubahan aspek jasmaniah. Pada waktu individu menghayati suatu emosi, maka terjadi beberapa perubahan pada aspek jasmaniah. Perubahan-perubahan tersebut tidak selalu terjadi secara serempak, mungkin yang satu mengikuti yang lainnya. Demikian juga intensitas kekuatan perubahan pada

sesuatu aspek berbeda dengan aspek lainnya, dan pada seorang individu berbeda dengan individu lainnya. Pada seorang individu kalau ia marah maka perubahan yang paling kuat terjadi pada debar jantungnya, sedang yang lain adalah pada pernafasannya dan sebagainya. Dalam jenis-jenis emosi yang kuat seperti marah, takut, rangsangan seksual dan sebagainya, pekerjaan jantung dan tekanan darah mengalami perubahan. Debaran jantung bertambah kuat, mengakibatkan jumlah darah yang dipompakan lebih banyak, hal itu akan meningkatkan tekanan darah. Pada waktu menghayati sesuatu emosi, terjadi pula perubahan pada pernafasan. Jalannya pernafasan mungkin lebih cepat atau lambat, tambah dalam atau dangkal.

Ketiga, emosi diekspresikan dalam perilaku. Emosi yang dihayati oleh seseorang diekspresikan dalam perilakunya, terutama dalam ekspresi roman muka dan suara/bahasa. Seorang yang sedang mengalami rasa takut atau marah, akan dapat dilihat dari gerak-gerik tubuhnya, tetapi akan lebih jelas nampak pada roman mukanya. Wajah yang memerah dengan raut muka yang tegang, mata melotot, gigi gemeretak adalah ekspresi roman muka dari seorang yang sedang marah. Seorang yang mengalami ketakutan mengekspresikan wajah yang pucat, meringis, gemetar dan sebagainya. Menurut beberapa penelitian, ekspresi emosi melalui roman muka ini berbeda antara suatu lingkungan kebudayaan dengan lingkungan kebudayaan lainnya. Hal ini berarti bahwa ekspresi roman muka dipengaruhi oleh kebudayaan.

Ekspresi emosi ini juga dipengaruhi oleh pengalaman, belajar dan kematangan. Orang-orang tunanetra pada umumnya kurang dapat

mengekspresikan emosinya melalui roman muka, sebab mereka tidak pernah melihat roman mukanya atau roman muka orang lain. Orang dewasa mengekspresikan suatu emosi berbeda dengan anak, karena sebagai orang yang telah matang ia dapat mengendalikan diri dan juga telah mempelajari bagaimana cara mengekspresikan perasaan yang baik. Selain melalui roman muka ekspresi emosi juga dapat dilihat dari nada suaranya. Suar tertawa menunjukkan kebahagiaan, suara tangis menunjukkan kesedihan, dan sebagainya.

Keempat, emosi sebagai motif. Motif merupakan suatu tenaga yang mendorong seseorang untuk melakukan kegiatan. Demikian juga halnya dengan emosi, dapat mendorong sesuatu kegiatan, apakah menjauhi atau mendekati sesuatu objek yang memberikan rangsangan emosional. Seseorang yang sedang marah mungkin ingin memukul orang yang merangsang amarahnya, orang yang sedang takut berusaha menjauhi objek yang ditakutinya. Secara umum berlaku ketentuan, bahwa emosi yang menyenangkan mendekatkan kepada objek dan emosi yang tidak menyenangkan menjauhkan. Emosi merupakan suatu motif, sebab keduanya berasal dari kata bahasa Latin yang seakar, yaitu *motive* dari *movere* yang berarti *to move* (bergerak), sedang *emotion* dari *emovere* yang berarti *to move out of* (bergerak keluar dari). Keduanya berarti bergerak atau menggerakkan.²⁵

Banyak ahli-ahli jiwa yang berusaha untuk menyatakan bermacam-macam segi yang menunjukkan sifat emosi. Ada di antara mereka yang menggambarkan

²⁵Nana Syaodih Sukmadinata, *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 81-82.

emosi itu dengan ukuran gembira dan sakit hati, serta apa yang terjadi di antaranya. Akan tetapi “Wundt” berpendapat bahwa ada tiga segi:

1. Gembira dan menderita
2. Ngamuk dan tenang
3. Tegang dan kundur (istirahat)

Keadaan marah mungkin berada pada rasa sakit, diam dan tegang yang memuncak, sedangkan gembira disertai oleh ketawa, mungkin dalam keadaan riang, sangat gembira dan merasa lega.

Apabila kita menganggap bahwa gembira itu positif dan sakit hati itu negatif, maka terdapatlah di antara keduanya bermacam-macam tingkat, oleh karena itu “Wundt” menamakan pendapatnya dengan teori tiga dimensi bagi emosi.²⁶

3. Faktor-Faktor Emosi

Perasaan atau emosi seseorang dipengaruhi oleh banyak faktor, dan dikelompokkan menjadi tiga yakni:

a. Kondisi kesehatan

Kesehatan seseorang baik kesehatan fisik, maupun kesehatan mental termasuk spiritual mempengaruhi emosi seseorang. Misalnya sekelompok orang yang menghadiri suatu pertunjukan kesenian atau budaya, akan merasakan suasana yang berbeda satu dengan yang lainnya. Bagi orang-orang yang terganggu kesehatannya atau merasa tidak enak badan, maka pertunjukan yang menghibur

²⁶Abdul Aziz El-Quussy, *Ilmu Jiwa Prinsip-Prinsip dan Implementasinya dalam Pendidikan*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1976), hlm. 233-234.

pun tidak dirasakan sebagai hiburan, dan dinilainya sebagai pertunjukan yang tidak bermutu. Tetapi bagi orang-orang yang sehat akan merasa sangat terhibur dan menilai pertunjukan tersebut sangat baik dan dinilai sangat menyenangkan.

b. Pembawaan

Perasaan tau emosi seseorang juga ditentukan oleh pembawaan orang yang bersangkutan. Ada orang yang perasaannya mudah terbawa oleh kondisi dan lingkungan sosialnya. Mudah berinteraksi dengan lingkungannya, dan merasakan sesuatu itu menyenangkan atau menyedihkan. Tetapi dipihak yang lain ada orang yang perasaannya tidak mudah terbawa oleh arus lingkungan atau suasananya.

c. Kondisi dan situasi lingkungan

Situasi dan kondisi lingkungan, baik lingkungan fisik maupun lingkungan sosial berpengaruh terhadap perasaan atau emosi seseorang. Bandingkan perasaan orang yang sedang berada di Mall dengan perasaan orang yang berada di pasar tradisional yang becek dan berbau (lingkungan fisik). Juga bandingkan perasaan orang yang sedang melayat di tempat duka, dengan orang yang sedang menghadiri pesta pernikahan (lingkungan sosial).²⁷

4. Macam-Macam Emosi

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia akan merasakan berbagai macam emosi. Kadang-kadang dia merasa cinta dan benci, merasa aman dan takut, merasa bahagia dan sedih, merasa marah, cemburu, dengki, dan masih banyak lagi emosi lainnya. Para Psikolog telah mengkaji masalah emosi cukup serius. Mereka

²⁷ Soekidjo Notoatmodjo, *Ilmu Perilaku Kesehatan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 45-46.

telah menelaah berbagai faktor penyebab dan pengaruh emosi terhadap perilaku manusia. Mereka juga telah mengkaji masalah pengaruh emosi pada kesehatan fisik maupun mental.

a. Rasa Cinta

Sesungguhnya rasa cinta termasuk emosi yang penting dalam kehidupan manusia. Cinta merupakan faktor fundamental untuk membentuk sebuah keluarga dan mengikat hubungan masing-masing individu, saling percaya, dan saling tolong menolong diantara mereka.

Secara umum, rasa cinta merupakan faktor penting untuk menciptakan hubungan sosial yang harmonis diantara manusia. Hanya rasa cinta yang mampu mempersatukan mereka. Dengan cinta mereka akan terdorong untuk menolong, saling percaya, dan setia kawan. Dengan cinta seseorang memiliki ikatan dengan keluarga, komunitas, dan tanah airnya. Juga dengan rasa cinta seseorang rela untuk mengorbankan harta dan jiwanya demi keluarga, komunitas, dan tanah airnya.

Cinta kepada Allah Ta'aala memiliki peran sangat urgen dalam kehidupan seorang mukmin. Cinta kepada Allah akan mengarahkan perilaku seseorang dalam mengarungi kehidupan. Rasa cinta kepada Allah itulah yang akan mempengaruhi seluruh perbuatan dan ucapannya.

Cinta kepada Rasulullah SAW juga memiliki peran sangat penting dalam kehidupan seorang mukmin. Dengan mencintai Rasul, seseorang akan menjadikan beliau sebagai figur ideal yang dijadikan suri tauladan. Dia akan mencontoh

semua perbuatan Rasulullah, menjalankan perintah dan menjauhi larangan yang beliau ajarkan.

Rasulullah SAW berulang kali menyebutkan hadits tentang beberapa macam rasa cinta: cinta kepada Allah SWT, cinta kepada Rasulullah SAW, cinta kepada manusia, cinta kepada binatang, cinta kepada alam, cinta kepada isteri, cinta harta, dan cinta kepada kedua orang tua.²⁸

b. Rasa Takut

Rasa takut termasuk emosi yang paling penting dalam kehidupan manusia. Takut merupakan ungkapan emosi yang bersifat fitrah yang dirasakan oleh manusia pada situasi berbahaya atau dalam situasi yang mengancam keselamatan dirinya. Perasaan takut sangat bermanfaat bagi kehidupan manusia. Karena perasaan takut akan mendorong manusia untuk menjauhi situasi-situasi yang berbahaya maupun keadaan-keadaan yang bisa mengakibatkan kebinasaan.

c. Rasa Marah

Marah merupakan emosi yang sifatnya fitrah dan akan muncul ketika salah satu motivasi dasar seseorang tidak terpenuhi. Jika ada sesuatu yang menghalangi manusia atau binatang untuk mendapatkan tujuan tertentu yang ingin diraih demi melampiaskan kebutuhannya, maka dia akan marah, berontak, dan melawan penghalang tersebut. Dia juga akan rela berkorban untuk mengalahkan dan menyingkirkan penghalang yang ada di hadapannya sampai dia berhasil melampiaskan kebutuhan dirinya. Kadar rasa marah sangat tergantung pada

²⁸ Muhammad Utsman Najati, *Psikologi dalam Tinjauan Hadits Nabi*, (Jakarta: Mustaqim, 2003), hlm. 100-101.

seberapa besar motivasi yang dihalangi dan juga pada seberapa penting kebutuhan tersebut harus dipenuhi.²⁹

d. Rasa Benci

Rasa benci merupakan lawan dari rasa cinta. Manusia akan mencintai sesuatu yang bermanfaat baginya dan yang bisa membuatnya merasa bahagia atau senang. Namun manusia akan membenci sesuatu yang membahayakan dirinya dan yang bisa menjerumuskannya pada penderitaan. Sebenarnya ada hubungan erat antara rasa marah dan rasa benci. Segala sesuatu yang bisa membangkitkan rasa marah biasanya juga sesuatu yang bisa mengobarkan rasa benci. Kompetisi kerja di antara manusia dilatarbelakangi oleh tuntutan hidup. Kadang-kadang kompetisi itu menimbulkan perasaan benci, permusuhan, dan keinginan untuk saling menyerang.

e. Rasa Dengki

Hasud (dengki) merupakan sebuah kondisi emosi yang banyak menyerang manusia. Rasa dengki itu ada dua macam: *Pertama*, merasa tidak senang melihat orang lain mendapatkan kenikmatan apapun yang lebih baik dibandingkan dirinya. Oleh karena itu, dia akan sangat berharap bisa mendapatkan kenikmatan serupa dan ingin kenikmatan yang diterima orang lain itu musnah. Inilah rasa dengki yang dicela, dilarang, dan diharamkan oleh ajaran syari'at Islam. *Kedua*, merasa tidak senang melihat orang lain mendapatkan kenikmatan yang lebih baik dibandingkan dirinya. Oleh karena itu, dia ingin mendapatkan kenikmatan yang serupa. Hanya saja dia tidak ingin kenikmatan tersebut musnah dari orang lain.

²⁹ Muhammad Utsman Najati, *Psikologi dalam Tinjauan Hadits Nabi*,..., hlm. 126 dan 130-131.

Rasa hasud seperti ini disebut dengan istilah *Ghibthah*. Rasa hasud seperti ini tidak selalu dicela, akan tetapi dianggap sebagai sesuatu yang baik apabila nikmat yang dia inginkan merupakan sesuatu yang baik.³⁰

f. Rasa Cemburu

Rasa cemburu merupakan sebuah letupan emosi yang sangat mengganggu. Biasanya emosi ini muncul dalam diri seseorang karena merasa ada orang lain yang berusaha berkompetisi dengannya demi mendapatkan cinta kekasih dambaan.

Rasa cemburu ada yang terpuji, namun sebagian yang lain ada yang tercela. Rasa cemburu kepada istri yang berselingkuh kalau memang benar-benar telah terbukti, maka dikategorikan sebagai rasa cemburu yang terpuji. Adapun kalau cemburu yang disebabkan oleh dorongan berkompetisi dalam masalah dunia atau dilandasi perasaan was-was yang belum jelas kebenarannya, maka digolongkan pada rasa cemburu yang dibenci.

g. Rasa Malu

Rasa malu merupakan kondisi emosi yang dirasakan oleh seseorang sebagai akibat dari sebuah perbuatan yang tercela atau karena perbuatan yang tidak bisa diterima baik secara agama maupun etika. Karena rasa malu seperti ini bisa mencegah seseorang untuk terjerumus dalam kesalahan, menjaga dirinya untuk melakukan perbuatan buruk atau berbuat dosa dan maksiat. Barang siapa tidak memiliki rasa malu, maka tidak jarang dia melakukan perbuatan-perbuatan buruk atau terjerumus dalam perbuatan salah dan dosa. Tanpa rasa malu, dia tidak

³⁰ Muhammad Utsman Najati, *Psikologi dalam Tinjauan Hadits Nabi*,..., hlm. 126 dan 136 dan 138.

lagi peduli pada orang lain maupun nilai dan etika yang berlaku di masyarakat. Bahkan ironisnya, dia tidak akan merasa bersalah dengan perbuatan buruknya tersebut.³¹

Tipe-tipe emosi tidak terhitung banyaknya: kegembiraan, kesedihan, keriang, cinta, benci, marah, takut, cemas, kesemuanya barulah sebagian kecil, dan masing-masing dapat dialami dalam taraf yang berbeda-beda, sejak dari yang ringan hingga yang ekstrem. Mereka dapat dikategorikan sebagai yang positif (misalnya, kesenangan, keriang, cinta), dan yang negatif (misalnya, benci, marah, takut) dan hampir semua orang secara aktif mencari perasaan emosional yang positif serta berusaha menolak perasaan yang negatif.³²

Secara garis besar emosi digolongkan menjadi dua golongan yaitu emosi positif dan emosi negatif. Emosi positif seperti bahagia, senang, gembira dan cinta. Sedangkan emosi negatif seperti takut, marah, sedih dan cemas. Secara rinci emosi digambarkan sebagai berikut: Sylvan Tomkins menggolongkan emosi cukup sederhana yaitu senang, gembira, kaget, marah, jijik, sedih, khawatir dan malu. The Li Chi menggolongkan emosi lebih simple lagi yaitu marah, sedih, takut, cinta, senang dan tidak senang. Kategori emosi yang lebih rinci dikemukakan oleh Prinz. Ia mengemukakan emosi menjadi Sembilan golongan yaitu kecewa, panik, cemas, jijik (fisik), menderita, enggan puas, rangsangan dan kasih sayang. Meskipun berbeda-beda pendapat para ahli tentang penggolongan

³¹ Muhammad Utsman Najati, *Psikologi dalam Tinjauan Hadits Nabi*,..., hlm. 143-145.

³² Malcolm Hardy Steve Heyes, *Pengantar Psikologi, Edisi Kedua* (Jakarta: Erlangga, 1988), hlm. 159.

emosi, tetapi ada beberapa persamaan bentuk-bentuk emosi yaitu senang, bahagia, jijik dan takut.³³

5. Pengaruh Emosi

Emosi atau perasaan mempunyai pengaruh terhadap berbagai hal, dan selanjutnya pengaruh ini akan sampai pada kesehatan seseorang. Secara garis besar pengaruh emosi atau perasaan ini dikelompokkan menjadi tiga, yakni:

a. Pengaruh terhadap perilaku

Emosi seseorang akan mempengaruhi pikiran dan daya nalar orang yang bersangkutan. Orang yang emosionalnya tinggi akan menyebabkan hilangnya daya nalar atau logika berpikir seseorang. Dengan perkataan lain intensitas emosional yang tinggi, misalnya marah maka rasionalnya atau jalan pikiran yang logis akan ditinggalkan. Sebagai manifestasi tidak berfungsinya logika berpikir, maka cara mengambil keputusannya pun diluar logika yang benar. Maka dari itu dalam mengambil keputusan apapun, jangan dilakukan pada waktu intensitas perasaan atau emosi yang tinggi. Sebaliknya dalam pengambilan keputusan dalam hidup kita harus dilakukan dalam kondisi emosi atau perasaan kita yang kondusif, misalnya dalam keadaan senang atau gembira.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa emosi atau perasaan itu mengendalikan tindakan atau perilaku manusia. Agar perilaku manusia itu terkendali, maka perasaan atau emosi juga harus dikendalikan. Apa yang mengendalikan emosi supaya menghasilkan perilaku yang terkendali, jadwalnya

³³Zulfan Saam, *Psikologi Keperawatan*, (Jakarta: rajawali Pers, 2012), hlm. 112-113.

dalah “pikiran” atau daya nalar. Maka dapat dikatakan bahwa perasaan harus selalu dikontrol dengan pikiran.

b. Pengaruh terhadap jasmani dan fungsi tubuh

Emosi dapat mempengaruhi keluarnya kelenjar-kelenjar pencernaan, sistem sirkulasi darah dan hormon, yang selanjutnya dapat mengganggu metabolisme dalam tubuh. Dengan terjadinya ketidaknormalan metabolisme ini sudah barang tentu akan terjadi gangguan fungsi tubuh, antara lain meningkatnya tekanan darah, terjadinya gangguan pencernaan, berkurangnya daya konsentrasi sehingga berakibat kesalahan-kesalahan bertutur kata, kesalahan bertindak, dan sebagainya.³⁴

Perubahan yang terjadi dalam diri kita tergantung pada beberapa hal seperti keadaan jasmani, misalnya kita dalam keadaan sakit, perasaan kita lebih mudah tersinggung daripada kalau keadaan kita dalam keadaan sehat dan segar. Selain itu juga karena pembawaan, ada orang yang mempunyai pembawaan yang berperasaan halus, sebaliknya ada pula yang kebal perasaannya. Di sampingnya itu emosi juga dipengaruhi oleh keadaan dasar individu, hal ini erat hubungannya dengan struktur pribadi individu, misalnya ada orang yang mudah marah, sebaliknya ada orang yang sukar marah. Keadaan individu pada suatu waktu juga sangat berpengaruh terhadap emosi, misalnya seseorang yang pada suatu waktu sedang kalut pikirannya akan mudah sekali terkena perasaan bila dibanding individu itu dalam keadaan normal.³⁵

³⁴ Soekidjo Notoatmodjo, *Ilmu Perilaku Kesehatan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 47-48.

³⁵ Tristiadi Ardi Ardani, *Psikiatri Islam*, (Malang: UIN-Malang Press, 2008), hlm. 126.

Dalam emosi pribadi seseorang demikian dipengaruhi hingga individu pada umumnya kurang dapat atau tidak dapat menguasai diri lagi. Tingkah laku perbuatannya tidak lagi memperlihatkan suatu norma yang ada dalam hidup bersama; teruji telah memperlihatkan sesuatu norma yang ada dalam hidup bersama; terbukti telah memperlihatkan keadaan sekitarnya. Suatu keaktifan tidak dikerjakan oleh individu pada keadaan normal, kemungkinan akan dikerjakan pada saat individu pada keadaan emosi. Dengan demikian, emosi dipandang sebagai perasaan yang gradual lebih besar kekuatannya.³⁶

B. Kualitas Pribadi Konselor

Aktivitas bimbingan dan konseling, pada dasarnya merupakan interaksi timbal-balik, yang di dalamnya terjadi hubungan saling mempengaruhi antara konselor sebagai pihak yang membantu dan klien sebagai pihak yang dibantu. Hanya saja, mengingat konselor diasumsikan sebagai pribadi yang akan membimbing konseli dalam mencapai tujuan tertentu, maka dalam relasi ini sangat dibutuhkan adanya kapasitas tertentu yang harus dimiliki oleh seorang konselor. Kapasitas tertentu inilah yang menentukan kualitas konselor.

Kualitas konselor adalah semua kriteria keunggulan termasuk pribadi, pengetahuan, wawasan, keterampilan, dan nilai-nilai yang dimiliki konselor, yang akan menentukan keberhasilan (efektivitas) proses bimbingan dan konseling. Salah satu kualitas yang kurang dibicarakan adalah kualitas pribadi konseloryang

³⁶ Netty Hartati, dkk., *Islam dan Psikologi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005), hlm. 91-92.

menyangkut segala aspek kepribadian yang amat penting dan menentukan efektivitas konseling.

Dengan kata lain, efektivitas proses konseling akan sangat dipengaruhi oleh besar modal yang dimiliki oleh konselor. Modal ini meliputi dua aspek, yaitu aspek personal dan profesional. Modal personal adalah hal-hal yang menyangkut kualitas kepribadian yang dimiliki oleh konselor, sementara modal profesional lebih mengarah pada persoalan kualifikasi pendidikan, pengetahuan, serta penguasaan konselor atas berbagai teori dan teknik konseling.

1. Urgensi Kualitas Pribadi Konselor

Dalam modal yang telah disebut di atas, sejatinya ibarat dua sisi mata uang yang saling melengkapi dalam membentuk keutuhan kompetensi yang melekat pada konselor. Namun, perlu dicatat, beberapa kajian mutakhir tentang kecerdasan menyatakan bahwa kecerdasan emosional dan spiritual ternyata lebih menentukan kesuksesan/kebahagiaan hidup seseorang dibandingkan peran kecerdasan intelektual. Dalam konteks bimbingan dan konseling dapat dianalogikan bahwa keberhasilan konselor dalam melakukan pekerjaannya, yaitu membimbing klien, sangat ditentukan oleh kecerdasan emosi dan spiritual daripada kecerdasan intelektual yang dimilikinya.

Dalam kaca mata pendidikan, pada dasarnya bimbingan dan konseling adalah kegiatan pendidikan yang menyentuh aspek kognitif (pengetahuan), afektif (sikap), dan psikomotorik (perilaku/keterampilan) si klien. Namun, berbeda dengan aktivitas pembelajaran di sekolah yang selama ini lebih menyentuh sisi kognitif, bimbingan dan konseling seharusnya lebih menyentuh sisi afektif klien.

Konselor ditantang untuk dapat menyentuh hati konseli daripada otaknya. Artinya, konselor sebagai pendidik lebih dihadapkan pada tugas penanaman nilai daripada pengajaran. Dia bertugas mengubah sikap dan perilaku klien. Pendidikan seperti inilah yang dipandang afektif.

Dalam perspektif dakwah dan komunikasi, konselor memainkan peran sebagai dai atau komunikator yang menyampaikan pesan kepada konseli sebagai komunikator agar dapat memiliki sikap dan perilaku tertentu. Apabila hal ini tercapai, maka komunikasi yang dilakukan oleh konselor dipandang afektif. Komunikator yang berhasil adalah mereka yang memiliki dua ciri, yaitu *trustworthy* dan *expertise*. *Trustworthy* adalah sifat jujur dan percaya. Kedua sifat ini sangat menentukan komunikator akan mengikuti ajakan konselor ataukah tidak. Indikator *trustworthy* adalah kesesuaian antara apa yang dikatakan dengan apa yang diperbuat. *Expertise* adalah keahlian; pengetahuan dan penguasaan seseorang dalam bidang tertentu. Dua ciri inilah yang akan membentuk dan membangun kredibilitas konselor di mata klien.

Dalam istilah retorika, kredibilitas (dalam arti *trustworthy*) menempati urutan pertama dalam proses kegiatan komunikasi. Proses tersebut adalah *ethos*, *pathos*, *logos*. *Ethos* berarti kredibilitas atau keteladanan yang dimiliki seseorang atau sikap dan perilaku sehari-hari. *Pathos* adalah kemampuan komunikator dalam menjalin kedekatan terhadap komunikannya. *Logos* adalah isi atau pesan yang disampaikan. *Pathos* lebih menyentuh emosi/perasaan, sementara *logos* lebih menyentuh rasionalitas seseorang.

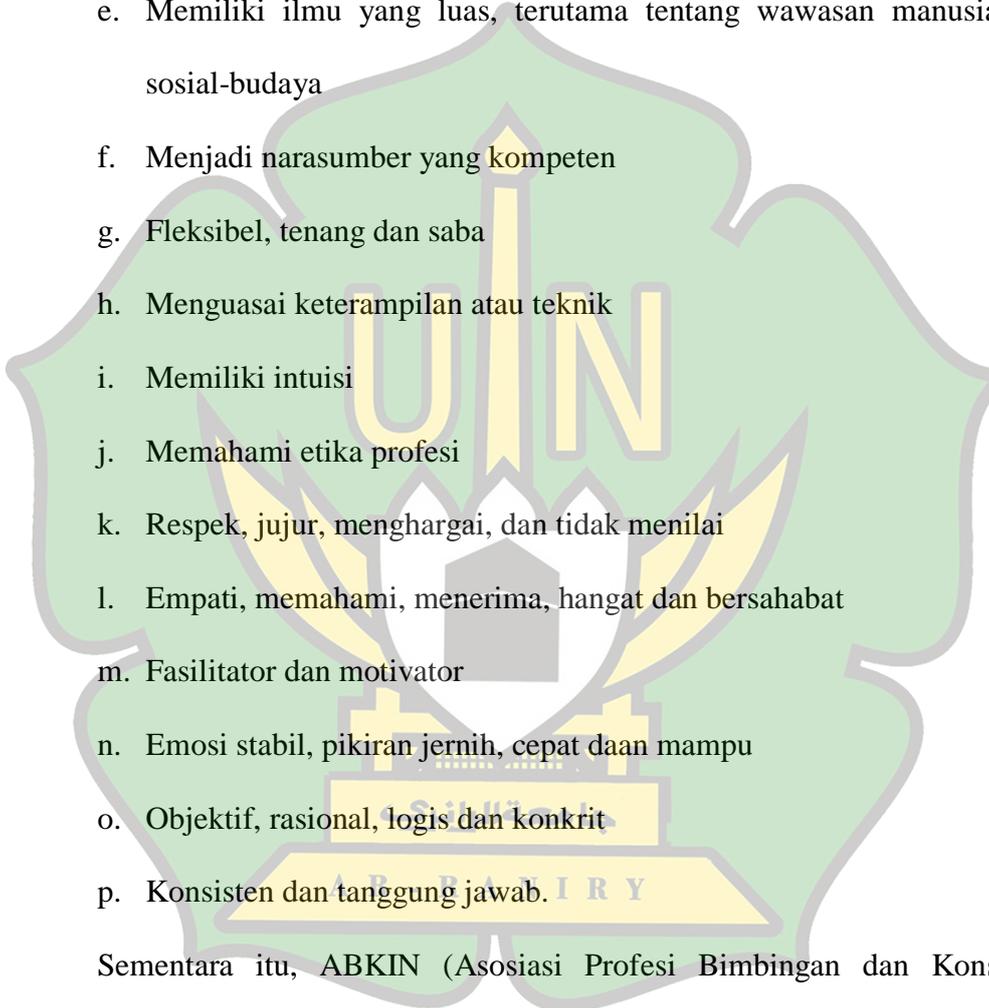
Dari dua perspektif di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas bimbingan dan konseling terletak pada sejauh mana seorang konselor dapat menanamkan nilai (sikap dan perilaku) pada klien.

Dengan sosok Nabi Muhammad, yang ditasbihkan oleh Allah SWT sebagai Sang Teladan Utama (*uswah hasanah*), para konselor dapat mempelajari berdakwah, memimpin, dan mendidik beliau di tengah-tengah keluarga dan umatnya. Ternyata hanya satu kesimpulannya, yakni keteladanan. Dalam bahasa dakwah, dikenal sebuah prinsip yang berbunyi; *al Qudwah qabla al Da'wah* (keteladanan sebelum dakwah). Al-Ghazali mengatakan bahwa mengikuti perbuatan lebih berkesan daripada mengikuti perkataan.

Dalam konteks bimbingan dan konseling kualitas pribadi konselor dalam hal sikap dan perilaku sehari-hari akan menjadi modal utama dan pertama dalam menjalankan bimbingan dan konseling yang efektif. Hal itu terjadi karena hanya dengan kualitas pribadi yang tinggilah $\frac{1}{2}$ tujuan konseling akan tercapai, $\frac{1}{2}$ lainnya ditentukan oleh teknik yang digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa betapa pentingnya kualitas pribadi yang harus dimiliki oleh konselor.

2. Beberapa Kualitas Pribadi Konselor

Beberapa penelitian pakar konseling menemukan bahwa keefektifan konselor banyak ditentukan oleh kualitas pribadinya. Secara umum, berangkat dari hasil penelitian tersebut, khususnya untuk konteks Indonesia, beberapa karakteristik kepribadian yang perlu dimiliki seorang konselor adalah sebagai berikut:

- 
- a. Beriman dan bertakwa
 - b. Menyenangi manusia
 - c. Komunikator yang terampil
 - d. Pendengar yang baik
 - e. Memiliki ilmu yang luas, terutama tentang wawasan manusia dan sosial-budaya
 - f. Menjadi narasumber yang kompeten
 - g. Fleksibel, tenang dan saba
 - h. Menguasai keterampilan atau teknik
 - i. Memiliki intuisi
 - j. Memahami etika profesi
 - k. Respek, jujur, menghargai, dan tidak menilai
 - l. Empati, memahami, menerima, hangat dan bersahabat
 - m. Fasilitator dan motivator
 - n. Emosi stabil, pikiran jernih, cepat dan mampu
 - o. Objektif, rasional, logis dan konkrit
 - p. Konsisten dan tanggung jawab.

Sementara itu, ABKIN (Asosiasi Profesi Bimbingan dan Konseling Indonesia) merumuskan bahwa salah satu komponen standar kompetensi yang harus dijiwai dan dimiliki oleh konselor adalah mengembangkan pribadi dan profesionalitas secara berkelanjutan, yang di dalamnya meliputi:

1. Beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa
2. Menunjukkan integritas dan stabilitas kepribadian yang kuat

3. Memiliki kesadaran diri dan komitmen terhadap etika profesional
4. Mengimplementasikan kolaborasi intern di tempat tugas dan secara eksternal antarprofesi
5. Berperan dalam organisasi dan kegiatan profesi bimbingan dan konseling.

Apa yang diungkap oleh Willis maupun yang dirumuskan oleh ABKIN di atas, mengisyaratkan bahwa porsi kecerdasan atau kematangan emosi dan spiritual konselor harus lebih ditekankan daripada sisi intelektual dan keterampilan teknis.³⁷

3. Aspek Keilmuan dan Skill Konselor

Aspek keilmuan yang dimaksud adalah konselor harus memiliki ilmu pengetahuan yang cukup luas tentang manusia dengan berbagai eksistensi dan problematikanya, baik melalui psikologi pada umumnya maupun psikologi Islam yang bersumber kepada Al-Qur'an, As-Sunnah dan empirik para sahabat, Auliya Allah dan orang-orang shalih.

Skill (keahlian dan keterampilan) ialah suatu potensi yang siap pakai yang diperoleh melalui latihan-latihan yang disiplin, kontinyu, konsisten, dengan metode tertentu serta di bawah bimbingan dan pengawasan para ahli yang lebih senior.

Dr. M.D. Dahlan menjelaskan bahwa konselor dituntut untuk memiliki berbagai keterampilan melaksanakan konseling serta karakteristik yang memadai, seperti:

³⁷Muskinul Fuad, Jurnal dakwah dan komunikasi, *Kualitas Pribadi Konselor: Urgensi dan Pengembangannya*, Vol. 3. No. 2. 2009.

- a. Empati, berupa kemampuan untuk melihat, memahami dan merasakan dunia klien.
- b. Tenang, berupa kemampuan untuk memberikan respon kepada klien tanpa menampakkan perubahan mimik muka, sekalipun terganggu perasaannya.
- c. Selalu siap berdialog dengan klien.
- d. Menumbuhkan keberanian klien untuk berbicara.
- e. Melaksanakan kegiatan konseling yang terarah.³⁸

C. Wawancara Dalam Konseling

1. Pengertian Wawancara Konseling

Dalam profesi konseling khususnya, wawancara diartikan untuk pengumpulan data latar belakang, informasi diagnostik, juga menunjuk pada hubungan satu hadap-satu untuk tujuan yang dinyatakan yaitu mendapat informasi spesifik mengenai klien.³⁹ Wrenn menjelaskan bahwa dalam proses konseling terlihat adanya suatu masalah yang dialami klien, yaitu orang yang mempunyai masalah dalam proses konseling. Klien perlu mendapatkan pemecahan dan cara pemecahannya harus sesuai dengan keadaan klien. Dalam proses konseling ada tujuan langsung yang tertentu, yaitu pemecahan masalah yang dihadapi oleh klien.

Proses konseling pada dasarnya dilakukan secara individual, yaitu antara klien dan konselor, walaupun dalam perkembangan kemudian ada konseling

³⁸Hamdani Bakran Adz-Dzaky, *Psikoterapi & Konseling Islam*, (Yogyakarta: Fajar Pustaka Baru, 2001), hlm 317-319.

³⁹Andi Mappiare A.T., *Kamus Istilah Konseling & Psikoterapi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 181.

kelompok. Pemecahan masalah dalam proses konseling itu dijalankan dengan wawancara atau diskusi antara klien dengan konselor dan wawancara itu dijalankan secara tatap muka.

Dengan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa konseling merupakan bantuan yang diberikan kepada individu untuk memecahkan masalah kehidupannya dengan cara wawancara dan dengan cara yang sesuai dengan keadaan yang dihadapi individu untuk mencapai kesejahteraan hidupnya. Dalam hal ini, perlu diingat bahwa individu pada akhirnya dapat memecahkan masalah dengan kemampuannya sendiri. Dengan demikian, klien tetap dalam keadaan aktif memupuk kesanggupannya di dalam memecahkan setiap masalah yang mungkin akan dihadapi dalam kehidupannya.

Wawancara konseling adalah wawancara yang dijalankan untuk keperluan konseling. Wawancara ini khas digunakan dalam proses konseling. Menurut jumlah informan (orang yang diwawancarai), wawancara dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu wawancara individual dan wawancara kelompok. Menurut peranan yang dimainkan, wawancara dapat dibedakan menjadi tiga macam, antara lain:

- a. *The nondirective interview*, yaitu wawancara yang digunakan dalam proses konseling
- b. *The focused interview*, yaitu wawancara yang ditujukan kepada orang-orang tertentu, yang mempunyai hubungan dengan objek-objek yang diselidiki.

- c. *The repeated interview*, yaitu wawancara yang berulang. Wawancara ini terutama digunakan untuk mengikuti perkembangan tertentu, terutama proses sosial.⁴⁰

Dalam wawancara konseling itu klien mengemukakan masalah-masalah yang sedang dihadapinya kepada konselor, dan konselor menciptakan suasana hubungan yang akrab dengan menerapkan prinsip-prinsip dan teknik-teknik wawancara konseling sedemikian rupa, sehingga masalahnya itu terjelajahi segenap seginya dan pribadi klien terangsang untuk mengatasi masalah yang sedang dihadapi dengan menggunakan kekuatannya sendiri. Proses konseling pada dasarnya adalah usaha menghidupkan dan mendayagunakan secara penuh fungsi-fungsi yang minimal secara potensial organismik ada pada diri klien itu. Jika fungsi ini berjalan dengan baik dapat diharapkan dinamika hidup klien akan kembali berjalan dengan wajar mengarah kepada tujuan yang positif.⁴¹

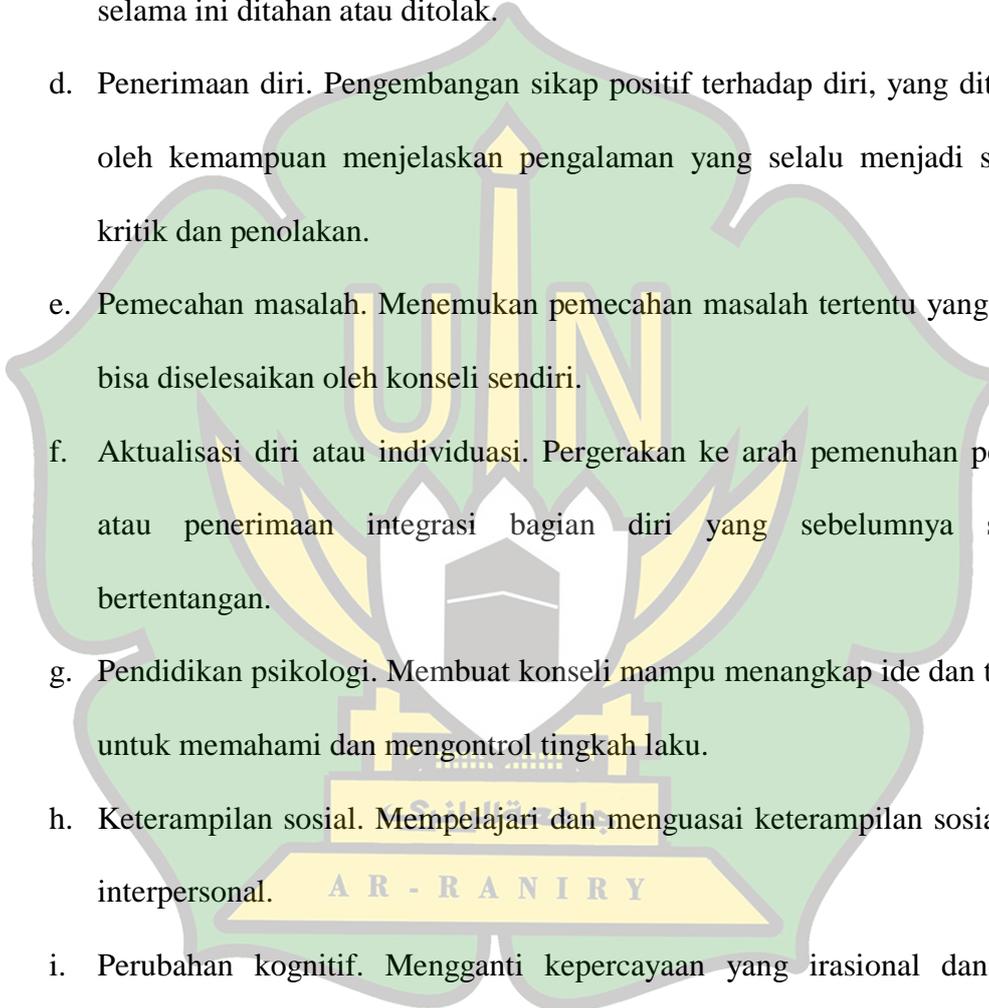
2. Tujuan Wawancara Konseling

Berikut adalah beberapa tujuan konseling:

- a. Pemahaman. Adanya pemahaman terhadap akar dan perkembangan kesulitan emosional mengarah pada peningkatan kapasitas untuk lebih memilih kontrol rasional daripada perasaan dan tindakan.

⁴⁰Bimo Walgito, *Bimbingan dan Konseling*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), hlm. 7-8 dan 78-79.

⁴¹Prayitno, *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 105-106.

- 
- b. Hubungan dengan orang lain. Menjadi lebih mampu membentuk dan mempertahankan hubungan yang bermakna dan memuaskan dengan orang lain.
 - c. Kesadaran diri. Menjadi lebih peka terhadap perasaan dan pemikiran yang selama ini ditahan atau ditolak.
 - d. Penerimaan diri. Pengembangan sikap positif terhadap diri, yang ditandai oleh kemampuan menjelaskan pengalaman yang selalu menjadi subjek kritik dan penolakan.
 - e. Pemecahan masalah. Menemukan pemecahan masalah tertentu yang tidak bisa diselesaikan oleh konseli sendiri.
 - f. Aktualisasi diri atau individuasi. Pergerakan ke arah pemenuhan potensi atau penerimaan integrasi bagian diri yang sebelumnya saling bertentangan.
 - g. Pendidikan psikologi. Membuat konseli mampu menangkap ide dan teknik untuk memahami dan mengontrol tingkah laku.
 - h. Keterampilan sosial. Mempelajari dan menguasai keterampilan sosial dan interpersonal.
 - i. Perubahan kognitif. Mengganti kepercayaan yang irasional dan pola pemikiran yang tidak dapat diadaptasi, yang diasosiasikan dengan tingkah laku penghancur.
 - j. Perubahan tingkah laku. Mengganti perilaku yang meladaptif.
 - k. Perubahan sistem. Memperkenalkan perubahan dengan cara beroperasinya sistem sosial.

- l. Penguatan. Berkenaan dengan keterampilan, kesadaran dan pengetahuan yang akan membuat konseli mampu mengontrol kehidupannya.
- m. Restitusi. Membantu konseli membuat perubahan kecil terhadap perilaku yang merusak.
- n. Reproduksi dan aksi sosial. Menginspirasi dalam diri seseorang hasrat dan kapasitas untuk peduli kepada orang lain, membagi pengetahuan, dan mengontribusikan kebaikan bersama melalui kesepakatan politik dan kerja komunitas.⁴²

Adapun tujuan konseling dalam Islam adalah:

- a. Untuk menghasilkan suatu perubahan, perbaikan, kesehatan dan kebersihan jiwa dan mental. Jiwa menjadi tenang, jinak dan damai, bersikap lapang dada dan mendapatkan pencerahan taufik dan hidayah Tuhannya.
- b. Untuk menghasilkan suatu perubahan, perbaikan dan kesopanan tingkah laku yang dapat memberikan manfaat baik pada diri sendiri, lingkungan keluarga, lingkungan kerja maupun lingkungan sosial dan alam sekitarnya.
- c. Untuk menghasilkan kecerdasan emosi pada individu sehingga muncul dan berkembang rasa toleransi, kesetiakawanan, tolong menolong dan rasa kasih sayang.
- d. Untuk menghasilkan kecerdasan spiritual pada diri individu sehingga muncul dan berkembang rasa keinginan untuk berbuat taat kepada

⁴²Arintoko, *Wawancara Konseling di Sekolah: Lengkap dengan Contoh Kasus dan Penanganan*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), hlm. 3-4.

Tuhannya, ketulusan mematuhi segala perintah-Nya serta ketabahan menerima ujian-Nya.

- e. Untuk menghasilkan potensi Ilahiyah, sehingga dengan potensi itu individu dapat melakukan tugasnya sebagai khalifah dengan baik dan benar, ia dapat dengan baik menanggulangi berbagai persoalan hidup dan dapat memberikan kemanfaatan dan keselamatan bagi lingkungannya pada berbagai aspek kehidupan.⁴³

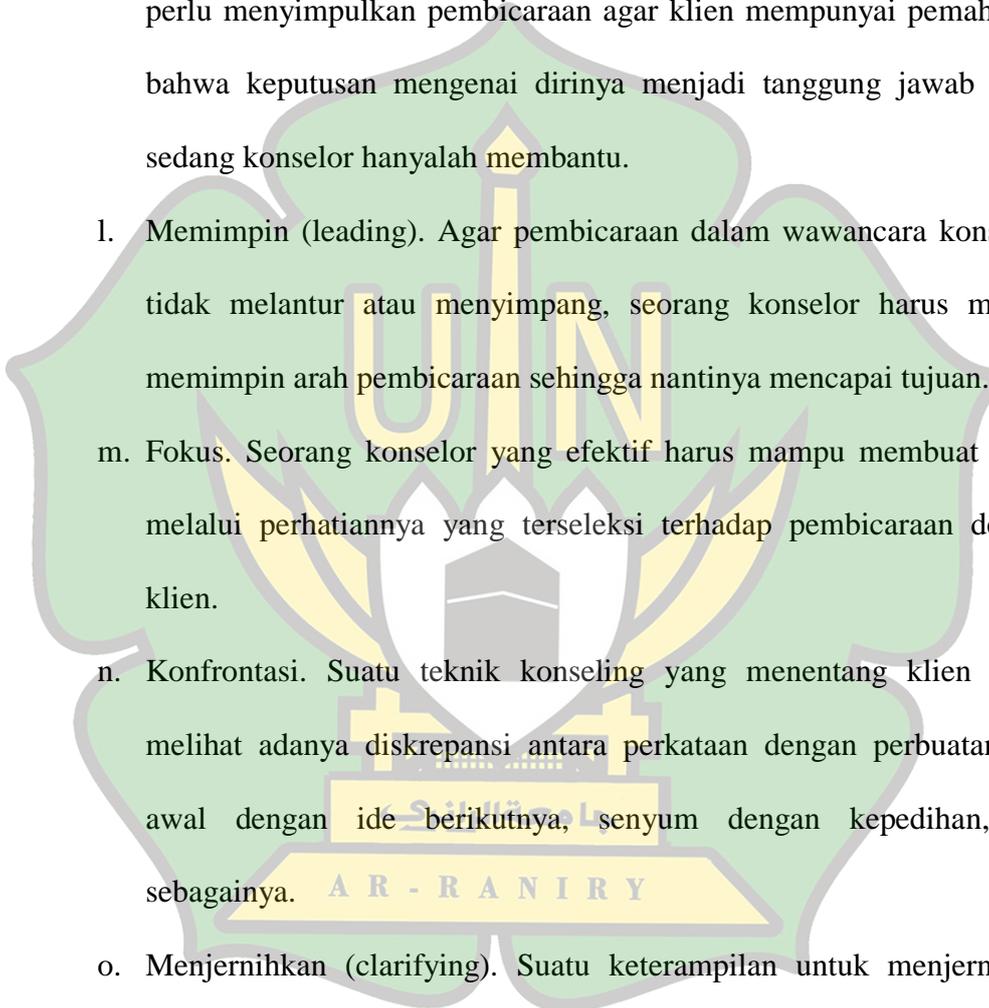
3. Teknik-Teknik Wawancara Konseling

- a. Perilaku *Attending*. Disebut juga sebagai perilaku menghampiri klien yang mencakup komponen kontak mata, bahasa badan, dan bahasa lisan. Perilaku *attending* yang baik merupakan kombinasi ketiga komponen tersebut sehingga akan memudahkan konselor untuk membuat klien terlibat pembicaraan dan terbuka.
- b. Empati. Kemampuan konselor untuk merasakan apa yang dirasakan klien, merasa dan berpikir bersama klien. Empati dilakukan bersamaan dengan *attending*. Dengan kata lain, tanpa perilaku *attending* tidak ada empati.
- c. Refleksi. Keterampilan konselor untuk memantulkan kembali kepada klien tentang perasaan, pikiran dan pengalaman klien sebagai hasil pengamatan terhadap perilaku verbal dan nonverbalnya.
- d. Eksplorasi. Suatu keterampilan konselor untuk menggali perasaan, pengalaman dan pikiran klien. Hal ini penting karena kebanyakan klien

⁴³Hamdani Bakran Adz-Dzaky, *Psikoterapi & Konseling Islam, ...*, hlm. 167-168.

menyimpan rahasia batin, menutup diri, atau tidak mampu mengemukakan pendapatnya dengan terus terang

- e. Menangkap pesan utama. Memudahkan klien untuk memahami ide, perasaan dan pengalamannya seorang konselor perlu menangkap pesan utamanya, dan menyatakannya secara sederhana dan mudah dipahami, disampaikan dengan bahasa konselor sendiri.
- f. Bertanya untuk membuka percakapan. Keterampilan bertanya dalam bentuk open-ended yang memungkinkan munculnya pertanyaan-pertanyaan baru dari klien.
- g. Bertanya tertutup. Pertanyaan konselor tidak selalu terbuka, akan tetapi juga ada yang tertutup yaitu bentuk-bentuk pertanyaan yang sering dimulai dengan kata-kata apakah, adakah, dan harus dijawab klien dengan ya atau tidak atau dengan kata-kata singkat.
- h. Dorongan minimal. Suatu dorongan langsung yang singkat terhadap apa yang telah dikatakan klien, dan memberikan dorongan singkat seperti oh..., ya..., terus..., lalu..., dan... yang bertujuan untuk membuat klien terus berbicara dan dapat mengarahkan agar pembicaraan mencapai tujuan.
- i. Interpretasi. Upaya koonselor untuk mengulas pemikiran, perasaan dan perilaku atau pengalaman klien dengan merujuk pada teori-teori. Tujuannya adalah untuk memberikan rujukan pandangan atau perilaku klien, agar klien mengerti dan berubah melalui pemahaman dari hasil rujukan baru.

- 
- j. Mengarahkan (Directing). Keterampilan konseling yang mengatakan kepada klien agar dia berbuat sesuatu atau dengan kata lain mengarahkannya agar melakukan sesuatu.
- k. Menyimpulkan sementara. Kebersamaan konselor dengan klien itu perlu menyimpulkan pembicaraan agar klien mempunyai pemahaman bahwa keputusan mengenai dirinya menjadi tanggung jawab klien, sedang konselor hanyalah membantu.
- l. Memimpin (leading). Agar pembicaraan dalam wawancara konseling tidak melantur atau menyimpang, seorang konselor harus mampu memimpin arah pembicaraan sehingga nantinya mencapai tujuan.
- m. Fokus. Seorang konselor yang efektif harus mampu membuat fokus melalui perhatiannya yang terseleksi terhadap pembicaraan dengan klien.
- n. Konfrontasi. Suatu teknik konseling yang menentang klien untuk melihat adanya diskrepansi antara perkataan dengan perbuatan, ide awal dengan ide berikutnya, senyum dengan kepedihan, dan sebagainya.
- o. Menjernihkan (clarifying). Suatu keterampilan untuk menjernihkan ucapan-ucapan klien yang samar-samar, kurang jelas, dan agak meragukan.
- p. Memudahkan (facilitating). Suatu keterampilan membuka komunikasi agar klien dengan mudah berbicara dengan konselor dan menyatakan perasaan, pikiran dan pengalamannya secara bebas. Sehingga

komunikasi dan partisipasi meningkat dan proses konseling berjalan efektif.

- q. Diam. Keterampilan konselor dalam menanti klien yang sedang berpikir, sebagai protes jika klien berbicara terbelit-belit, menunjang perilaku attending dan empati sehingga klien bebas berbicara.
- r. Mengambil inisiatif. Perlu dilakukan konselor manakala klien kurang bersemangat untuk berbicara, sering diam, dan kurang partisipatif. Konselor mengucapkan kata-kata yang mengajak klien untuk berinisiatif dalam menuntaskan diskusi atau wawancara.
- s. Memberi nasehat. Pemberian nasehat sebaiknya dilakukan jika klien yang meminta. Walaupun demikian, konselor tetap harus mempertimbangkannya, apakah pantas untuk memberi nasehat atau tidak. Sebab dalam memberi nasehat tetap dijaga agar tujuan konseling yakni kemandirian klien harus tetap tercapai.
- t. Pemberian informasi. Jika konselor tidak memiliki informasi sebaiknya dengan jujur katakan bahwa tidak mengetahui hal itu. Akan tetapi, jika konselor mengetahui informasi, sebaiknya upayakan agar klien tetap mengusahakannya.
- u. Merencanakan.⁴⁴ Menjelang akhir sesi konseling, seorang konselor harus dapat membantu klien untuk dapat membuat rencana berupa suatu program untuk action, perbuatan nyata yang produktif bagi kemajuan dirinya.

⁴⁴Sofyan, S. Willis, *Konseling Individual Teori dan Praktek*, ..., hlm. 160-172.

- v. Menyimpulkan. Pada akhir sesi konseling, konselor membantu klien untuk menyimpulkan hasil pembicaraan yang menyangkut bagaimana keadaan perasaan klien, memantapkan rencana, dan pokok-pokok yang akan dibicarakan selanjutnya.

4. Tahapan-Tahapan Wawancara Konseling

Untuk melakukan wawancara konseling, konselor menggunakan langkah kerja agar apa yang akan dibicarakan dan diselesaikan bersama konseli dapat tersusun secara sistematis. Berikut ada beberapa langkah dalam proses konseling menurut para ahli.⁴⁵

- a. Mears dan Thorne: ada tiga fase dalam proses konseling yaitu:
 - 1) Fase awal: membantu konseli mengenali dan menjernihkan situasi masalah.
 - 2) Fase tengah: mengembangkan program untuk situasi yang konstruktif.
 - 3) Fase akhir: mengimplementasikan target.
- b. Menurut Williamson:
 - 1) Analisis: pengumpulan data dari berbagai sumber.
 - 2) Sintesis: meringkas dan menyusun data yang menampakkan sikap-sikapnya yang bernilai, kekuatan, kekurangan, tanggung jawab, kesesuaian dan ketidaksesuaian.
 - 3) Diagnosis: memformulasikan konklusi-konklusi tentang sifat-sifat dan sifat-sifat masalah yang ditampilkan konseli.

⁴⁵Arintoko, *Wawancara Konseling di Sekolah: Lengkap dengan Contoh Kasus dan Penanganan, ...,* hlm. 47.

- 4) Prognosis: meramalkan masa depan perkembangan masalah siswa, sejauh mana hal itu dapat mengadakan perubahan-perubahan tingkah laku yang lebih baik.
- 5) Tindak lanjut: membantu siswa dengan masalah-masalah baru atau masalah lama yang muncul kembali.

c. Menurut Winkell:

- 1) Fase pembukaan
- 2) Fase penjelasan masalah
- 3) Fase penggalian masalah
- 4) Fase penyelesaian masalah
- 5) Fase penutup

Secara umum, dalam masalah konseling ada tiga tahap konseling, yakni:

1. Tahap pendefinisian masalah (tahap awal)

Konselor yang tidak efektif sering gagal untuk mengidentifikasi masalah pokok klien. Isu-isu utama klien yang ditemukan konselor adalah untuk membuat komitmen dengan klien tentang pokok-pokok yang akan diperbincangkan. Pengambil keputusan di tahap awal mengimplikasikan tiga fase aktivitas yakni:

- a. Mendefinisikan masalah
- b. Mempertimbangkan alternatif defenisi masalah
- c. Komitmen konselor-klien tentang defenisi yang terbaik dari sekian alternatif.

2. Tahap pertengahan: Tahap kerja

Tahap ini adalah untuk memeriksa kembali defenisi masalah pengembangan suatu solusi-solusi alternatif. Proses ini terutama memasukkan pengujian masalah sehingga menjadi fakta-fakta spesifik tentang situasi *feeling, thinking, dan experiences* klien yng terjadi saat ini.

3. Tahap akhir: tahap penentuan keputusan untuk bertindak

Tahap ini berhubungan dengan:

- a. Mengembangkan alternatif-alternatif untuk memecahkan masalah.
- b. Memutuskan mana solusi yang paling tepat dengan klien.
- c. Klien menyusun rencana atas solusi yang telah diambil sendiri.

Proses wawancara konseling yang mendalam dan efektif akan membantu klien untuk berkembang secara optimal. Sebaliknya jika proses konseling berjalan tidak efektif dan kurang mendalam, maka sudah dapat dipastikan akan gagal mencapai tujuan dan bahkan dapat merusak klien karena: (1). Konselor terlalu dalam menggali klien. (2). Konselor terlalu hati-hati dalam menggali klien. (3). Aplikasi teknik. (4). Hubungan konseling. (5). Masalah komunikasi. (6). Kelemahan konselor. Konselor yang efektif mempunyai kemampuan melihat bagaimana keadaan klien saat ini, dan dapat memilih intervensi yang sesuai (strategi dan teknik). Untuk menunjang kemampuan dan keterampilan konselor perlu kepribadian empati, yang merupakan kunci menjadi hubungan konseling yang berkualitas.⁴⁶

Melakukan wawancara membutuhkan keterampilan tersendiri dan tentunya pengalaman praktis di samping juga menyenangkan profesinya. Ivey, et al

⁴⁶Sofyan, S. Willis, *Konseling Individual Teori dan Praktek, ...*, hlm. 143.

menguraikan bahwa wawancara dapat dirumuskan sebagai metode pengumpulan data dan menjadi ciri dalam pengumpulan keterangan di lembaga-lembaga yang berhubungan dengan kesejahteraan, ketenaga-kerjaan, penempatan dan konseling mengenai karier. Menurut Ivey, et al di atas, ada lima tahapan struktur wawancara sebagai berikut: (1). *Rapport*, ditandai dengan ucapan berbasa basi. (2). Pengumpulan data. (3). Menentukan hasil sesuai dengan arah ke mana klien inginkan. (4). Mengemukakan macam-macam alternatif penyelesaian masalah. (5). Generalisasi dan pengalihan proses belajar.

Karena wawancara sudah merupakan bagian dari proses konseling, maka konseling juga berfungsi terapeutik, di samping fungsi-fungsi seperti tersebut di atas. Fungsi terapeutik dari wawancara bersumber terutama pada kehadiran dari keseluruhan pribadi konselor dengan seluruh penampilannya yang memberikan kesan dan efek tertentu pada klien. Cara menanyakan sesuatu yang dilator belakang oleh sikap memahami akan dirasakan oleh klien sebagai penerimaan dan pengertian yang secara langsung bisa meredakan suatu ketegangan dan memungkinkan untuk berpikir lebih jernih dan rasional dan tidak mustahil muncul kemampuannya untuk mengatasi masalah yang sedang dihadapi. Wawancara bisa dilakukan secara berstruktur dengan daftar pertanyaan yang tersedia atau dilakukan secara bebas. Hal pertama akan menimbulkan kesan resmi, formal dan ancap kali malah memperlambat terciptanya rapport, sebaliknya dengan wawancara bebas akan menimbulkan kesan ramah dan santai, sehingga lebih

mempermudah terungkapnya hal-hal yang mungkin penting untuk dikemukakan oleh klien dan penting untuk memasuki proses konseling selanjutnya.⁴⁷



⁴⁷Singgih D. Gunarsa, *Konseling dan Psikoterapi*, (Jakarta: Gunung Mulia, 1992), hlm. 38-40.

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Jenis Data Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (*Library Research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang ada di pustaka, membaca, mencatat serta mengolah bahan yang berkenaan dengan penelitian ini. Jenis-jenis data yang dikumpulkan dari berbagai sumber-sumber yang meliputi data tulisan (data tertulis) berupa teks yang berkaitan dengan pengendalian emosi konselor yang merujuk pada hadits-hadits Rasulullah berupa kitab, buku, jurnal-jurnal keislaman, artikel, majalah, surat kabar dan internet. Adapun jenis data yang dikumpulkan terkait pokok-pokok pertanyaan penelitian meliputi:

1. Masalah emosi konselor dalam melakukan wawancara konseling secara konvensional.
2. Pentingnya mengendalikan emosi ketika melakukan wawancara konseling.
3. Mempelajari bagaimana Rasulullah mengendalikan emosi ketika dalam emosi tertentu, dan sebagai konselor yang Islami hendaknya berpegangan pada Hadits-Hadits Rasulullah.

4. Sumber Data Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti membagi sumber penelitian menjadi 2 bagian yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer terdiri dari kajian-kajian Islam, yaitu Hadits Rasulullah Saw. yang menyangkut dengan pengendalian emosi melalui kitab-kitab Hadis.

Sedangkan sumber data sekunder adalah yang mengutip dari sumber lain. Sehingga tidak bersifat otentik karena sudah diperoleh dari tangan kedua, ketiga dan selanjutnya. Data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh melalui dokumen dan buku-buku yang sebagian besar ditemukan dari perpustakaan, seperti Psikologi dalam Tinjauan Hadits Nabi karangan Muhammad Utsman Najati, Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam karangan Abdul Rahman Shaleh, Konseling Terapi Karangan Musfir bin Said Az-Zahrani, Konseling dan Psikoterapi karangan Singgih D. Gunarsa, Psikoterapi dan Konseling Islam karangan Hamdani Bakran Adz-Dzaky, Konseling Individual Teori dan Praktek karangan Sofya S. Willis, Islam da Psikologi karangan Netty Hartati, Ilmu Perilaku Kesehatan karangan Soekidjo Notoatmodjo.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah berbagai cara yang digunakan untuk mengumpulkan data, menghimpun, mengambil atau menjanging data penelitian.⁴⁸ Seperti yang telah dikatakan bahwa data penelitian adalah teks tertulis yang tersebar dalam berbagai sumber, yaitu hadits-hadits Rasulullah dan sumber-

⁴⁸ Suwartono, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), hlm. 41

sumber lain yang terkait dengan konseling konvensional dan konseling Islam. Maka teknik pengumpulan yang dilakukan yaitu: mencari hadits-hadits secara manual yang terdapat dalam kitab-kitab hadits yang tepat, sesuai, dan selaras dengan nilai dengan melihat makna yang terkandung dalam hadits tersebut.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun seluruh data yang diperoleh.⁴⁹ Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data menjadi kelompok-kelompok yang akan dipelajari dan dibuat kesimpulan. Menurut Lexy, dalam Tohirin, analisis data merupakan proses menyusun data ke dalam pola, kategori dan satuan dasar sedemikian rupa hingga dapat ditemukan tema dan dirumuskan hipotesis sebagaimana tuntutan data.⁵⁰

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *content analysis* atau analisis isi. Teknik *content analysis* (analisis isi) menurut B. Berelson, sebagaimana dikutip oleh Hasan Sadily adalah suatu teknik penyelidikan yang berusaha untuk menguraikan secara objektif, sistematis dalam suatu komunikasi. Sedangkan menurut Krippendorff teknik analisis adalah suatu teknik penelitian untuk membuat inferensi-inferensi yang dapat ditiru (*replicable*) dan data yang shahih dengan memperhatikan konteksnya.⁵¹

⁴⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), Hlm. 335.

⁵⁰ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2013), hlm. 141.

⁵¹ Abd Muin Salim, *Metodologi Ilmu Tafsir*, (Yogyakarta: Teras, 2004), hlm. 48.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana yang telah dirumuskan pada bab I bahwa penelitian ini difokuskan mengkaji tentang pengendalian emosi konselor yang dilihat berdasarkan Hadits Rasulullah SAW yang seharusnya dikuasai dan diterapkan oleh konselor islami dalam proses wawancara konseling. Oleh karena itu, temuan dan pembahasan penelitian ini dijabarkan dalam beberapa sub bab, sebagai berikut:

A. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Terjadinya Emosi pada Konselor dalam Proses Wawancara Konseling

Untuk mendapatkan faktor-faktor penyebab terjadinya emosi pada diri konselor, maka peneliti mengkaji dan mengutip pendapat para ahli dalam beberapa literatur yang menyangkut emosi negatif.

Salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya emosi pada konselor adalah konselor yang resistensi. Sering terjadi resistensi pada konselor, jika demikian maka hubungan konseling akan macet, karena klien tertulari resistensi dari konselor, banyak faktor yang menyebabkan resistensi konselor antara lain:

1. Kecemasan, mungkin dari kekalutan pikiran karena masalah keluarga, pekerjaan dan keuangan.
2. Konselor yang sedang mengalami frustrasi dan konflik.
3. Konselor yang merangkap pejabat, bisa memerintah, menasehati dan mengatur. Dia melihat hubungan konseling sebagai hubungan bawahan

dan atasan. Klien adalah bawahan, karenanya layak diinstruksi, dinasehati, bahkan dimarahi.

Masalah komunikasi klien dalam hubungan konseling juga tergantung kepada situasi keterbukaan tadi. Dampak dari komunikasi konselor yang efektif. Komunikasi konselor adalah kapasitas untuk mendengarkan, memberikan perhatian, merasa dan merespon dengan verbal dan nonverbal kepada klien maka klien akan terbuka dan terlibat dalam pembicaraan, dan menampakkan kepada klien bahwa konselor adalah menghampiri, mendengarkan dan merasakan secara akurat.⁵²

Harold Hackney mengatakan bahwa pengaruh isyarat muka terhadap perilaku orang laki-laki dan perempuan. Isyarat ini mempunyai tujuan utama untuk memperlihatkan komunikasi yang bersifat afek yakni emosi dan sikap seperti perasaan senang, sedih, marah, jijik, muak dan sebagainya. Terdapat empat tingkat perilaku nonverbal yang dapat mempengaruhi pihak lain yaitu: (a) anggukan; (b) senyum; (c) tak ada ekspresi; (d) kombinasi anggukan dan senyuman. Dalam praktek konseling bertahun-tahun, baik individual maupun kelompok, ternyata besar pengaruh bahasa nonverbal terhadap bahasa lisan sehingga berdampak klien menjadi lebih terbuka (*disclosed*), lebih jujur, dan senang menceritakan perasaan dan pengalamannya kepada konselor tanpa merasa malu atau takut.

Saat seorang konselor menghadapi klien, dia mengkomunikasikan perilaku verbal dan nonverbal. Dengan demikian semestinya konselor akan efektif dalam

⁵²Sofyan, S. Willis, *Konseling Individual Teori dan Praktek, ...*, hlm. 43-49.

tugas mencapai tujuan konseling. Namun tidak semua perilaku verbal dan nonverbal konselor dapat membantu klien sehingga membuat konselor efektif.

Sering terjadi bahwa perilaku konselor kurang bermakna, suka mengkritik dengan tajam, kurang bersahabat dan sebagainya. Lisan konselor yang demikian itu dapat membuat klien menjadi enggan berbicara dengan dia. Di samping itu ada pula perilaku nonverbal konselor yang membuat klien kesal, benci dan sebagainya. Itu disebabkan karena konselor kurang sensitif dan kurang terlatih dengan perilaku verbal dan nonverbalnya.

Faktor iman dan takwa amat mendukung terhadap kehidupan emosional konselor. Jika kurang iman, mungkin konselor akan mengalami gejolak emosi yang tak karuan sebagai dampak negatif keadaan rumah tangga atau karir yang kacau.

Menurut beberapa ahli psikologi, faktor penyebab terjadinya emosi adalah:

a. Faktor Kognitif

Menurut Lazarus, keterlibatan kognisi pada emosi diawali dari persepsi awal individu terhadap situasi hingga filosofi dasar mengenai kehidupan. Menurut Grey, kognisi mempengaruhi emosi dan kondisi emosi mempengaruhi kognisi. Beberapa emosi hanya membutuhkan kognisi yang minimal dan sederhana atau merupakan perasaan primitif yang muncul pada alam bawah sadar. Sedangkan menurut Gros dan John, fakta-fakta yang menunjukkan bahwa berpikir dapat mempengaruhi emosi, menunjukkan suatu hal yang mengesankan. Saat seseorang berada dalam kondisi emosi yang tidak menyenangkan Ia akan mengubah

perasaan tersebut dengan menganalisa ulang situasi dan persepsi terhadap situasi tertentu.

b. Faktor Sosial

Para ilmuwan mengatakan bahwa budaya menentukan penyebab munculnya emosi pada seseorang. Banyak psikolog, terutama yang mempelajari aspek biologi dari emosi, menyakini bahwa semua manusia memiliki kemampuan merasakan emosi primer (suatu hal yang dipengaruhi dan mempengaruhi) otak, wajah dan sistem saraf, dan para ilmuwan yang sama mengatakan bahwa individu-individu dapat memiliki perbedaan pada kecenderungan merasakan emosi sekunder. Namun, menurut Barret dkk, tidak terlalu mempertimbangkan perbedaan emosi primer dan sekunder, karena tidak ada satupun aspek emosi yang tidak dapat dipengaruhi oleh budaya atau konteks, dan tidak ada emosi murni tersebut dengan batasan-batasan yang jelas yang dapat membedakan emosi murni tersebut dengan emosi lainnya.⁵³

c. Faktor Perilaku

Para pakar emosi yang berkonsentrasi pada perilaku menganggap pola dasar sebuah emosi memiliki fundamental dengan pola-pola dasar emosi lainnya. Para pakar teori ini juga menekankan bahwa emosi adalah cara berkomunikasi antara satu anggota dengan anggota lainnya. Komponen perilaku dapat saja berbentuk verbal maupun nonverbal. Secara verbal, seseorang mungkin dapat menunjukkan rasa marah dengan mengatakan kata-kata yang buruk. Sedangkan

⁵³Carole Wade dan Carol Travis, *Psikologi*, Edisi Kesembilan, Jilid 2, (Jakarta: Erlangga, 2007), hlm. 123-129.

secara nonverbal, seseorang mungkin dapat tersenyum, mengernyitkan dahi, menunjukkan ekspresi takut dengan cara melihat ke bawah atau membungkuk.

d. Faktor Fisiologi

Ilmuwan lain yang berkonstrasi pada fisiologi emosi yaitu Cannon. Dalam tulisannya, Cannon menyatakan pendapatnya bahwa emosi pokok adalah sebuah fungsi otak. Penelitian di tradisi ini menunjukkan bahwa daerah-daerah tak yang terkait dengan ekspresi emosional pada umumnya lebih tua dan primitif dibandingkan daerah-daerah yang berhubungan dengan proses kognitif yang lebih tinggi seperti penalaran.⁵⁴

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa emosi disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor kognitif muncul ketika seseorang mulai menganalisa kembali kejadian-kejadian atau situasi dan persepsi. Faktor fisiologi terkait dengan ekspresi emosional. Faktor perilaku muncul ketika seseorang mengatakan emosinya melalui verbal atau nonverbal, faktor ini juga terjadi bila seseorang memotivasi tindakan yang segera dan tegas seperti melarikan diri. Kemudian faktor terakhir yaitu faktor sosial, yakni muncul ketika seseorang sedang berada di lingkungan, ekspresi emosi yang ditampakkan saat berada di lingkungan sangat mempengaruhi emosi seseorang, karena tidak ada emosi yang tidak dipengaruhi oleh budaya dan berbeda budaya pula cara ekspresi emosinya.

⁵⁴Laura A. King, *Psikologi Umum Sebuah Pandangan Apresiasi*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2014), hlm. 104-108.

B. Metode-Metode yang Digunakan dalam Mengatasi Emosi

Berikut adalah beberapa metode yang dapat digunakan oleh seorang konselor dalam mengatasi emosi negatif adalah sebagai berikut:

1. Mengatasi Kecemasan dengan Rencana

Seorang konselor harus berusaha agar masalah-masalah pribadi segera diatasi misalnya kecemasan. Kecemasan bersumber dari perasaan karena adanya hambatan terhadap pemenuhan kebutuhan atau adanya tekanan terhadap diri yang melebihi kewajaran. Kecemasan seperti itu adalah wajar karena ada sebab-sebab yang jelas.

Pada umumnya kecemasan pribadi konselor adalah kecemasan biasa. Usaha mengatasinya:

- a. Konselor berkonsentrasi, merenungkan dan memahami kecemasannya secara realistis. Khusus bagi muslim dapat dilakukan setelah sholat.
- b. Selanjutnya dipilah-pilah sebab-sebab kecemasan. Karena sulit secara abstrak, dapat dituliskan sebab-sebab kecemasan itu.
- c. Ditentukan penyebab yang terberat hingga yang teringan.
- d. Dibuat beberapa alternatif pemecahan masalah itu.⁵⁵

2. Metode Desensitisasi

Desensitisasi adalah suatu metode untuk mengurangi respon emosional yang menakutkan, mencemaskan atau tidak menyenangkan melalui aktivitas-

⁵⁵ Sofyan, S. Willis, *Konseling Individual Teori dan Praktek*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 95.

aktivitas yang bertentangan dengan respon yang menakutkan itu. Sebagai contoh, seorang siswa merasa takut berbicara di muka kelas.

Usaha mengurangi kecemasan dan ketegangan dengan teknik desensitisasi berasal dari aliran konseling behaviorial. Menurut aliran ini suatu kecemasan diperoleh seseorang melalui belajar dalam kondisi tertentu. Karena itu untuk mengurangi atau menurunkan kecemasan harus melalui usaha yang dikondisikan pula sehingga kecemasan itu berakhir.

3. Kecocokan Emosional (*Emotional Congruence*)

Emotional congruence adalah kecocokan emosional konselor dengan penampilannya, dan kecocokan emosi dalam melakukan empati terhadap klien. Kecocokan emosional dengan perilaku konselor memberikan bukti kepada klien bahwa konselor cukup terbuka. Sedangkan kecocokan emosional konselor dalam empati mendorong klien untuk terbuka. Jika konselor telah terbuka dan empati maka klien akan segera terbuka pula.

Konselor yang berpura-pura biasanya tidak sesuai antara mimik muka dengan ucapan, atau tidak sesuai antara nada suara dengan kata-katanya. Secara umum akan terjadi kekakuan atau *over-acting*. Kekakuan disebabkan gejolak emosi yang ditahan sambil menjaga penampilan agar stabil

4. Kontrol Emosi

Mengontrol emosi berdasarkan kesadaran diri bertujuan agar konselor tetap tenang, stabil, dan terarah. Hal ini perlu karena kebanyakan konselor

terpengaruh oleh faktor subjektivitas dirinya sehingga mempengaruhi hubungan konseling, sehingga terjadi konselor tidak bisa mendengarkan. Dia sering menilai klien, atau menasehati dalam hal yang tidak perlu. Kadang-kadang bisa kesal dan marah sehingga semuanya mengacaukan hubungan konseling.

Orang yang memiliki tipe sadar diri mengenal dengan tepat karakter diri sendiri, sehingga mampu mengelola kondisi emosi dengan baik. Keyakinannya kuat terhadap batas-batas yang dibangun. Ketika emosi negatif muncul, mereka segera menyadari dan menjaga diri agar tidak larut ke dalamnya. Inilah kemampuan penting yang harus dimiliki seseorang yang berkecerdasan emosi tinggi.⁵⁶

Konselor tampak menguasai jalannya konseling. Kadang-kadang sering kliennya tak datang lagi disebabkan sifat subjektif konselor. Padahal tujuan relasi konseling adalah agar klien terbuka dan dapat memecahkan masalahnya sendiri. Dalam kondisi konselor yang dominan, sulit klien untuk terbuka. Karena itu dalam kontrol emosional beberapa hal perlu dilatihkan kepada calon konselor.

- a. Mengamati perilaku, emosi, ucapan-ucapan diri sendiri.
- b. Menahan diri dari marah, jengkel, sombong, dengan mengontrol melalui mimik muka dan bahasa tubuh lainnya.
- c. Membuka diri terhadap kritik orang lain termasuk klien.
- d. Menilai diri dan menerima penilaian orang lain.⁵⁷

⁵⁶ Hamim Thohari, dkk., *Tumbuh Kembang Kecerdasan Emosi Nabi*, (Bekasi: Pustaka Inti, 2006), hlm. 9.

⁵⁷ Sofyan, S. Willis, *Konseling Individual Teori dan Praktek*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 101-102.

Para ahli ilmu saraf kini percaya bahwa emosi kita dikirimkan dan dikendalikan melalui suatu sistem komunikasi secepat kilat dalam otak, yang didominasi oleh thalamus, amigdala, dan lobus frontal pada korteks, dengan dukungan berbagai struktur dan kelenjar otak lain yang mengiringkan informasi dalam bentuk biokimia ke seluruh bagian tubuh.

Lobus frontal pada korteks tampaknya mempunyai peran khusus yang penting dalam pengendalian emosi, dan banyak ilmuwan percaya bahwa kesadaran diri terdapat di sini.

Namun tidak semua informasi dari thalamus dikirimkan langsung ke bagian berpikir otak. Sebagian juga pergi ke amigdala, bagian otak yang bertugas mengelola emosi. Amigdala membaca dan bereaksi terhadap berbagai masukan pengindraan dalam waktu jauh lebih cepat (namun tidak begitu teliti) daripada korteks, dan dapat memicu suatu reaksi emosi lama sebelum bagian otak untuk berpikir mampu memutuskan apa yang harus diperbuat.⁵⁸

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada beberapa metode yang dapat digunakan konselor dalam mengatasi emosi. Metode dengan rencana, yaitu konselor menyiapkan atau membuat beberapa langkah dan alternatif yang dapat digunakan. Metode desensitisasi, adalah suatu metode untuk mengurangi respon emosional yang menakutkan, melalui aktivitas-aktivitas yang bertentangan dengan respon yang menakutkan itu. Kemudian ada metode *emotional congruence* yaitu kecocokan emosional konselor dengan penampilannya, dan kecocokan emosi dalam melakukan empati terhadap klien. Metode kontrol emosi yaitu mengontrol

⁵⁸Lawrence E. Shapiro; ahli bahasa, Alex Tri Kantjono. *Mengajarkan Emotional Intelligence Pada Anak*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997), hlm. 292-293.

emosi berdasarkan kesadaran diri yang bertujuan agar konselor tetap tenang, stabil, dan terarah.

C. Cara Mengendalikan Emosi Negatif Menurut Perspektif Hadits

Rasulullah SAW

Al-Qur'an telah mengarahkan manusia agar mengendalikan emosi mereka dan menguasainya, dan mengarahkan mereka agar tidak takut terhadap hal-hal yang seharusnya tidak perlu ditakuti, seperti kematian atau kemiskinan. Al-Qur'an pun memberi wasiat agar manusia mengendalikan emosi-emosi lainnya, seperti rasa marah, cinta, sombong, sedih, dan gembira. Demikian dalam sabda-sabda Rasulullah terhadap wasiat bagi kaum muslim agar mereka mengendalikan dan mengarahkan emosi mereka.

a. Mengendalikan Rasa Marah

Rasulullah SAW merupakan teladan yang paling baik dalam hal mengendalikan rasa marah. Beliau tidak marah jika disakiti seseorang, bahkan beliau membalasnya dengan senyuman, beliau mudah memaafkan dan berbuat baik kepada orang yang membencinya. Rasulullah mengajari sahabatnya bagaimana cara mengendalikan kemarahan. Dengan hikmahnya yang besar dan pengetahuannya yang mendalam mengenai karakter manusia, beliau memberi mereka kiat-kiat praktis dan efektif yang bisa diterapkan untuk menekan emosi. Dari sini semakin terbukti bahwa Rasulullah saw sangat memahami tabiat dan karakter manusia.

Salah satu faktor peredam kemarahan adalah relaksasi tubuh dan melepaskan ketegangan. Jika kondisi tubuh kembali normal, gejala marah akan

lenyap. Rasulullah mengisyaratkan hal ini ketika menasehati para sahabat agar mereka duduk, jika saat marah dalam keadaan berdiri. Jika itu belum meredakan kemarahannya, beliau memerintahkan mereka untuk berbaring. Abu Dzar meriwayatkan bahwa Rasulullah SAW. bersabda,

عَنْ أَبِي ذَرٍّ قَالَ إِنَّ رَسُولَ اللَّهِ قَالَ لَنَا: إِذَا غَضِبَ أَحَدُكُمْ وَهُوَ قَائِمٌ فَلْيَجْلِسْ فَإِنْ
ذَهَبَ عَنْهُ الْغَضَبُ وَالْأَفْئِدَةُ فَلْيَضْطَجِعْ

“Dari Abu Dzar, ia berkata: Rasulullah SAW bersabda kepada kami, “Jika salah seorang di antara kalian marah, dan saat itu ia dalam keadaan berdiri, maka duduklah, karena hal itu akan menghilangkan amarahnya. Jika belum juga reda, maka berbaringlah.”⁵⁹

Sesungguhnya duduk dan berbaring ketika marah bisa sedikit mengendorkan kondisi badan dan bisa mengurangi ketegangan yang diakibatkan oleh rasa marah. Dengan demikian, rasa marah secara bertahap akan menyinkingir dan akhirnya benar-benar hilang. Duduk dan berbaring juga bisa mengurungkan niat seseorang untuk melakukan permusuhan dengan orang lain. Kedua kondisi itu membantu seseorang untuk menguasai rasa marah.

Begitu juga praktek wudhu, termasuk salah satu kiat yang diajarkan oleh Rasulullah kepada para sahabatnya untuk mengendalikan rasa marah. Diriwayatkan dari Urwah bin Al-‘Adi r.a bahwa Rasulullah saw. bersabda,

إِنَّ الْغَضَبَ مِنَ الشَّيْطَانِ وَإِنَّ الشَّيْطَانَ خُلِقَ مِنَ النَّارِ وَإِنَّمَا تُطْفَأُ النَّارُ بِالْمَاءِ فَإِذَا
غَضِبَ أَحَدُكُمْ فَلْيَتَوَضَّأْ

⁵⁹ Muhammad Nashiruddin Al Albani, *Shahih Sunan Abu Daud, Jilid 3* (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006), hlm. 304.

*”Sesungguhnya rasa marah itu termasuk (godaan) syaitan. Dan sesungguhnya syaitan diciptakan dari api. Sesungguhnya api hanya bisa dipadamkan dengan air. Oleh karena itu, jika salah seorang dari kalian marah, maka hendaklah dia berwudhu!”.*⁶⁰

Hadits ini menjelaskan sebuah hakikat sesuatu dengan sangat apik. Air dingin oleh Rasulullah disebutkan bisa menurunkan tensi seseorang yang naik karena marah. Hal ini sebagaimana diketahui bahwa air bisa membantu kondisi stress dan tegang sedikit berkurang. Oleh karena itu, berendam di dalam air pada masa lampau digunakan sebagai salah satu media untuk melakukan psikoterapi.

Kiat lain yang bisa digunakan untuk menghilangkan rasa marah adalah mengubah kondisi jiwa dan mengarahkan perhatian terhadap hal-hal lain yang dapat menjauhkannya dari pengaruh rasa marah. Pengalihkan perhatian ini bisa membuat dirinya lupa pada amarahnya.

Kiat lainnya adalah mengalihkan energi marah pada tindakan tubuh yang bisa menguras energi dan mengendurkan ketegangan otot yang membuatnya mereka stress. Rasulullah menggunakan kedua metode ini untuk meredakan amarah para sahabat ketika mereka mendengar ucapan seorang munafik.⁶¹

Dengan metode ini Rasulullah telah melakukan terapi yang efektif untuk mengatasi kemarahan. Dari sini terbukti bahwa Rasulullah sangat mengetahui karakter dan perilaku manusia serta mengetahui cara yang efektif untuk menanggulangi penyimpangannya. Perilaku Rasulullah dalam mengatasi rasa marah pada beberapa situasi juga menjadi panutan para sahabatnya untuk

⁶⁰ Muhammad Nashiruddin Al Albani, *Shahih Sunan Abu Daud, Jilid 3* (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006), hlm. 249.

⁶¹ Muhammad Utsman Najati, *Psikologi dalam Tinjauan Hadits Nabi*, (Jakarta: Mustaqim, 2003), hlm. 155.

mengendalikan rasa marah mereka. Semua itu memiliki pengaruh yang sangat besar dalam pembentukan kepribadian mereka yang agung.

b. Mengendalikan Rasa Benci

Rasulullah SAW menasehati kaum muslimin agar saling mencintai dan menyayangi. Beliau melarang mereka saling bermusuhan dan saling membenci. Abu Ayyub meriwayatkan bahwa Rasulullah SAW bersabda,

عَنْ أَبِي أَيُّوبَ الْأَنْصَارِيِّ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ قَالَ: لَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ أَنْ يَهْجُرَ أَخَاهُ فَوْقَ
ثَلَاثِ لَيَالٍ يَلْتَقِيَانِ فَيُعْرِضُ هَذَا وَيُعْرِضُ هَذَا وَخَيْرُهُمَا الَّذِي يَبْدَأُ بِالسَّلَامِ

“Tidak halal bagi seorang muslim untuk tidak mengajak bicara saudaranya (karena dorongan kebencian) lebih dari tiga hari. Keduanya saling bertemu, namun saling berpaling. Yang terbaik di antara keduanya adalah yang mengucapkan salam lebih dahulu.”⁶²

Dalam hadis ini Rasulullah SAW memperingatkan kaum muslim agar jangan sampai menjauhi saudaranya, bermusuhan-musuhan, dan saling membenci. Hikmah adanya batasan waktu tiga hari untuk tidak mengajak bicara saudara sesama muslim adalah supaya permusuhan dan kebencian di antara mereka tidak berlanjut. Tiga hari merupakan waktu yang dianggap cukup untuk menghilangkan rasa marah dan benci. Rasulullah SAW mengancam orang yang menjauhi saudaranya lebih dari tiga hari dengan azab yang sangat keras di akhirat.

Sebagai konselor Islami harus bisa mengendalikan emosi benci yang dimiliki karena kebencian itu dapat merugikan diri sendiri, kebencian dapat menghilangkan kejujuran kita untuk melihat kelebihan seseorang. dengan cara

⁶² Muhammad Nashiruddin Al Albani, *Shahih Sunan Abu Daud, Jilid 3* (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006), hlm. 348.

berkomunikasi dengan baik, memperbanyak sabar dan meminta kepada Allah supaya rasa benci itu hilang dari diri, karena hanya Allah yang dapat membolak balik hati seseorang.

c. Mengendalikan Rasa Sombong

Sombong adalah merasa lebih tinggi dari orang lain dan sekaligus menganggap rendah mereka. Sombong adalah perasaan yang dibenci dan sifat yang tercela. Rasulullah saw pun mencela sifat sombong dan mengancam orang-orang sombong dengan siksa yang keras.

Sombong merupakan sifat tercela yang sangat dilarang Rasulullah saw. Di dalam perilaku kesehariannya beliau sama sekali jauh dari sikap sombong. Sikap ini kemudian diteladani para sahabat. Mereka adalah orang-orang yang bersikap rendah hati, jauh dari sikap sombong dan berbangga diri. Mereka menjalankan perintah Allah dan Rasul-Nya.⁶³ Rasulullah saw. bersabda :

إِنَّ اللَّهَ أَوْحَى إِلَيَّ أَنْ تَوَاضَعُوا حَتَّى لَا يَبْغِيَ أَحَدٌ عَلَى أَحَدٍ وَلَا يَفْخَرَ أَحَدٌ عَلَى أَحَدٍ

جامعة البرائري

“Sesungguhnya Allah mewahyukan kepadaku: Hendaklah kalian bersikap tawadhu (rendah hati) hingga tidak menganiaya orang lain dan tidak sombong terhadap orang lain.”⁶⁴

Tawadhu merupakan salah satu bagian dari akhlak mulia jadi sudah selayaknya kita sebagai umat muslim bersikap tawadhu, karena tawadhu merupakan salah satu akhlak terpuji yang wajib dimiliki oleh setiap umat Islam.

⁶³ Muhammad Utsman Najati, *Psikologi dalam Tinjauan Hadits Nabi*,..., hlm. 159.

⁶⁴ Muhammad Nashihuddin Al-Albani, *Ringkas Shahih Muslim, Jilid 2* (Jakarta: Pustaka Azzam, 2008), hlm. 159.

Tawadhu juga mutlak dimiliki bagi konselor yang sedang melakukan proses wawancara konseling, karena jika tidak memiliki sikap yang tawadhu ketika seorang konselor mendapatkan pujian, dikagumi orang dan ketenaran mulai menghampirinya, tanpa ketawadhu'an, maka seorang konselor pun tidak akan luput dari berbangga diri atau sombong.

d. Mengendalikan Rasa Angkuh dan Bangga terhadap Diri Sendiri

Al-Qur'an mencela sikap sombong dan berbangga diri. Allah berfirman:

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ

*Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang lagi membanggakan diri (Q.S. Luqman: 31: 18).*⁶⁵

Rasulullah saw. pun mencela sikap angkuh sikap dan bangga diri. Abu Hurairah meriwayatkan bahwa Rasulullah bersabda,

بَيْنَمَا رَجُلٌ يَمْشِي وَعَلَيْهِ خُلَّةٌ مَرَجَلًا جُمْتَهُ تُعْجِبُهُ نَفْسُهُ إِذْ خُسِفَ بِهِ فَهُوَ يَتَجَلَّجَلُ فِي الْأَرْضِ إِلَى يَوْمِ الْقِيَامَةِ

*“Ketika seseorang berjalan dengan mengenakan pakaian sambil menyisir rambutnya, sementara ia kagum dengan penampilannya, tiba-tiba ia terperosok ke bumi. Maka ia akan terbenam di dalamnya sampai hari kiamat tiba.”*⁶⁶

⁶⁵ Departemen Agama Republik Indonesia, AL-Quran dan Terjemahannya, (Bandung: PT Sygma examedia Arkanleema, 2009), hlm. 655.

⁶⁶ Muhammad Nashihuddin Al-Albani, Ringkasan Shahih Bukhari, Jilid 4, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2008), hlm. 152.

Dari contoh hadits tersebut jelaslah bahwa Rasulullah saw. mengajak para sahabatnya agar mampu mengendalikan kesombongan dan sikap berbangga diri, dan memperingatkan mereka dengan azab di akhirat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Emosi memegang peranan penting dalam kehidupan manusia. Emosi merupakan daya terampil dimiliki manusia sehingga dapat memberikan warna kepada kepribadian seseorang, aktivitas, menampilkan bahkan kesehatan jiwanya. Pengendalian emosi ini sangat membantu konselor dalam melakukan wawancara konseling, karena jika seorang konselor tidak mengendalikan emosi negatifnya dengan baik, maka proses layanan konseling tidak efektif. Pengendalian emosi konselor juga sangat berpengaruh terhadap diri klien, karena jika emosi konselor dalam keadaan stabil dan dalam emosi yang positif maka klien akan merasakan emosi yang positif pula dan dia akan terbuka ketika menceritakan masalah yang dihadapinya. Adapun emosi negatif adalah sebagai berikut: marah, benci, rasa dengki, sombong, angkuh dan berbangga terhadap diri sendiri, sedih dan lain-lain.
2. Adapun metode yang dapat digunakan oleh konselor dalam mengendalikan emosi negatifnya adalah dengan cara mengatasi dengan

perencanaan, metode desensitisasi, metode penyerahan diri kepada Allah, dengan cara mencocokkan emosi, dan mengontrol emosi.

3. Rasulullah merupakan figur ideal untuk para umat dan sahabatnya dalam hal mengendalikan emosi. Al-Qur'an telah mengarahkan manusia agar mengendalikan emosi mereka dan menguasainya, dan mengarahkan mereka agar tidak takut terhadap hal-hal yang seharusnya tidak perlu ditakuti, seperti kematian atau kemiskinan. Al-Qur'an pun memberi wasiat agar manusia mengendalikan emosi-emosi lainnya, seperti rasa marah, cinta, sombong, sedih, dan gembira. Demikian dalam sabda-sabda Rasulullah terhadap wasiat bagi kaum muslim agar mereka mengendalikan dan mengarahkan emosi mereka. Rasulullah mengajari sahabatnya bagaimana cara mengendalikan kemarahan. Dengan hikmahnya yang besar dan pengetahuannya yang mendalam mengenai karakter manusia, beliau memberi mereka kiat-kiat praktis dan efektif yang bisa diterapkan untuk menekan emosi. Dari sini semakin terbukti bahwa Rasulullah saw sangat memahami tabiat dan karakter manusia.

B. Saran

Adapun saran-saran yang ingin diajukan kepada berbagai pihak terkait dengan penelitian ini yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengendalian emosi sangat diperlukan dalam melakukan wawancara konseling. Oleh karena itu, disarankan kepada konselor profesional agar dapat mengendalikan

emosinya dengan baik seperti yang dilakukan oleh Rasulullah saw. sebagai suri tauladan yang baik dalam layanan konseling.

2. Bagi fakultas dakwah dan komunikasi khususnya dosen jurusan Bimbingan dan Konseling Islam, hendaknya dapat menambahkan materi tentang cara mengendalikan emosi konselor dalam melakukan proses layanan konseling dengan melihat tata cara Rasulullah dalam kehidupan beliau sehari-hari.



DAFTAR PUSTAKA

- Safwan Amin, *Pengantar bimbingan dan konseling*. Banda Aceh : Yayasan Pena, 2005.
- Prayitno, *Dasar-dasar Bimbingan & Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Dapartemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*
- Kusduliradri Setiono, *Psikologi Keluarga*, cet. I. Bandung: Alumni, 2011.
- Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Edisi IV, Cet.I. Jakarta: Balai Pustaka, 2008).
- Sofyan S. Willis, *Konseling Individual, Teori dan Praktek*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Dapartemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua*. Jakarta: Balai Pustaka, 1996.
- Latipun, *Psikologi Konseling*. Malang: UMM Press, 2004.
- Eti Nurhayati, *Bimbingan Konseling dan Psikoterapi Inovatif*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Abu Bakar M. Luddin, *Dasar-Dasar Konseling Tinjauan Teori dan Praktik*. Bandung: Cipta Pustaka Media, 2010.
- Soekidjo Notoatmodjo, *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Musfir bin Said Az-Zahrani, *Konseling Terapi*. Jakarta: Gema Insani Press, 2005.
- Herjuno Ndaru Kinasih, *Faktor-faktor yang Membentuk Motivasi Pekerja dalam Organisasi Pelayanan Non-Profil: Studi terhadap Organisasi Pelayanan X di Jakarta*, Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, 2011.
- Vincent N. Parrillo, *Encyclopedia of Social Problems*. Thousand Oaks CA: SAGE Publications 2008.
- Fika Ludiana, dkk, *Motivasi Warga Negara Asing Mengajar di English Fokus Banda Aceh*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah.
- Sondang P. Siagan, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Cet ke 3. Jakarta: Rineka Cipta, 2012.

- Abdul Rahman Saleh, Muhib Abdul Wahab. *Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam)*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Darsono, max, dkk, *Belajar & Pembelajaran*. Semarang: IKIP, 2000.
- Abdul Rahman Saleh, Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sumadi Suryabrata, *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: PT RajaGrafindo, 1990.
- AlexSobour, *Psikologi Umum*. Bandung:CV Pustaka Setia, tt.
- Muhibbun Syah, *Psikologi Belajar*. Jakarta, 2013.
- Slameto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi*, (Online), diakses melalui situs: <http://www.gsn-soeki.com/wow/0000456.Php>.02 Maret 2010.
- Ramli Maha, *Psikolog Pendidikan*, Darussalam Banda Aceh: Fakultas Tarbiyah IAIN Ar-Raniry, 1999.
- Smeltzer, Bare, *Buku Ajar Keperawatan Medikal Bedah (Volume 1)*, Jakarata: EGC, 2001.
- Reta Renylda, *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi Vol. 18 No.1 Tahun 2018*: hal. 110.
- Nasir Budiman dkk, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Skripsi, Teks Dan Disertasi) Cet I*, Banda Aceh: Ar-Raniry, 2006.
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offiset, 2007.
- Adi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R & D*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sudarsono, *Kamus filsafat dan Psikologi*, PT Rineka Cipta: Jakarta, 1993.
- Astia Pamungkas, *Pengertian Emosi dan Urgensi*, artikel, diakses tanggal 14 Juni2016, pukul 14.15.
- Poewadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi IV, Cet, I, Jakarta: 2008, hal.1536.

