



KONSELING KRISIS DALAM PERSPEKTIF ISLAM

M. Jamil Yusuf

Prodi Bimbingan dan Konseling Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry

m.jamilyusuf@ar-raniry.ac.id

Abstract: A crisis is a calamity that befalls a person by the provision of Allah SWT and cannot be denied, for example the death of a family member, a traffic accident, a fire, an earthquake or a flood that destroys property, and so on. Although it is recognized that in certain cases can be anticipated with prevention programs, such as caution in traffic or keeping away from fire. The crisis contribution factor is internally influenced by the client's negative thinking processes and externally in this era of disruption is influenced by advances in information technology with its digital system, where the role of the workforce is replaced by the system and the role of robots is more dominant. The most severe impact is the loss of life expectancy, feelings of hopelessness and the client feeling that he has no power to solve the crisis he is facing. Crisis counseling in an Islamic perspective, where the client must strengthen his understanding that the crisis (disaster) is part of Allah's love for him because the disaster functions as a test, forgiveness of sins, forgiveness, or it could be as revenge for his mistakes. The main task of the counselor is to raise the client's awareness that he is a servant and caliph of Allah on earth and must be committed to realizing change, improvement and self-perfection.

Keywords: Crisis Counseling, Islamic Perspective

Abstrak

Krisis merupakan musibah yang menimpa seseorang atas ketentuan Allah Swt dan tidak bisa ditolak, misalnya kematian anggota keluarga, kecelakaan lalu lintas, kebakaran, gempa atau banjir yang menghancurkan harta benda, dan sebagainya. Meskipun diakui bahwa pada kasus-kasus tertentu dapat diantisipasi dengan program pencegahan, seperti hati-hati dalam berlalu lintas atau menjauhkan diri dari kebakaran. Faktor kontribusi krisis secara internal dipengaruhi oleh proses berpikir negatif klien dan secara eksternal di era disrupsi ini dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi dengan sistem digitalnya, di mana peran tenaga kerja diganti sistem dan peran robot lebih dominan. Dampak paling parah adalah hilangnya harapan hidup,

rasa putus asa dan klien merasa tidak punya daya untuk memecahkan krisis yang dihadapinya. Konseling krisis dalam perspektif Islam, di mana klien harus dimantapkan pemahamannya bahwa krisis (musibah) itu bagian dari kasih-sayangNya Allah kepadanya karena musibah itu berfungsi sebagai ujian, pengampunan dosa, pemaafan, atau bisa jadi sebagai pembalasan atas kesalahan-kesalahannya. Tugas utama konselor menumbuhkan kesadaran klien bahwa ia adalah hamba dan khalifah Allah di bumi dan harus berkomitmen mewujudkan perubahan, perbaikan dan penyempurnaan diri.

Kata kunci: Konseling Krisis, Perspektif Islam

A. Pendahuluan

Setiap orang selalu menghadapi masalah, baik masalah itu ringan, sedang, berat ataupun sangat berat. Kemampuan seseorangpun untuk menghadapi masalah juga sangat bervariasi, ada yang memiliki kemampuan yang sangat kuat, kuat, sedang, rendah ataupun sangat rendah dibandingkan dengan masalah-masalah yang seharusnya mampu dipecahkan. Bagi orang-orang yang memiliki masalah dengan kemampuan menyelesaikan masalah itu berimbang bahkan kemampuannya jauh lebih kuat, maka masalah-masalah tersebut tentu dapat diatasi dengan sebaik-baiknya. Namun sebaliknya, bagi orang-orang tertentu yang dipandang memiliki masalah lebih berat dan tidak seimbang dengan kemampuan menyelesaikannya, maka masalah tersebut menjadi tidak dapat dipecahkan dengan baik, bisa jadi berlarut-larut, bertambah rumit, bahkan meningkat menjadi masalah krisis yang berkepanjangan. Masalah-masalah kecil saja dalam keluarga misalnya karena tidak ada kemampuan menyelesaikan, maka berubah menjadi konflik, berlanjut dengan kekerasan, perkelahian, keluarga berantakan, terjadinya pembunuhan dan sebagainya.

Masalah juga bisa muncul karena proses berpikir. Ibrahim Elfiky menyebut bahwa berpikir tidak memiliki batas-lintas waktu, jarak dan ruang. Pikiran adalah sumber pendorong perilaku, sikap dan hasil yang dicapainya. Pikiran dapat menjadikan seseorang: (a) berjiwa sehat atau sakit; (b) membangun tata kehidupan yang baik atau buruk; (c) menjadi teladan atau cacian/sorotan; (d) sebagai karyawan atau pimpinan; (e) maju atau mundur, dan seterusnya.¹ Demikian juga masalah bisa berhubungan dengan: (a) pribadi (internal individu), seperti

¹Ibrahim Elfiky, *Terapi Berpikir Positif*, (Penerjemah: Khalifurrahman Fath dan M. Taufik Damas), (Jakarta: Zaman, 2009), hal. 10-11.

kemarahan, hati, kegelisahan (*anxiety*), rasa rendah diri (*inferiority*), kesepian (*loneliness*), perasaan bersalah (*guilty, guilty feeling*); (b) keluarga dan perkawinan; (c) seks dan hubungan interpersonal; (d) karakter dan kebiasaan buruk; (e) soal kerohanian/ keagamaan.²

Di samping itu, masalah juga muncul tiba-tiba, terutama pada era disrupsi ini. Disrupsi diartikan sebagai suatu hal yang tercabut dari akar-akarnya. Yang tercabut tersebut adalah tatanan sistem kehidupan lama yang sudah mapan dan berganti dengan sistem baru yang belum pernah diprediksi sebelumnya. Sesuatu yang sudah mapan itu tercabut dengan tiba-tiba menyangkut banyak aspek kehidupan, seperti yang terjadi dalam dunia bisnis. Banyak perusahaan besar tiba-tiba bangkrut karena hilangnya pangsa pasar disebabkan kegagalan dalam melakukan inovasi dan tidak mampu beradaptasi dengan berbagai perubahan akibat kemajuan teknologi informasi menggunakan sistem teknologi digital. Model kerja dalam teknologi digital ini mendorong perusahaan untuk mengandalkan sistem dan peran robot, sekaligus mengurangi atau bahkan harus menggantikan peran manusia sebagai pekerja di dalamnya. Dalam era digital ini, orang-orang: (a) merasa tertekan (*stress*); (b) berkeluh kesah karena terbatas lapangan faktor kesulitan hidup yang dihadapinya; dan (c) pada waktu yang bersamaan menghendaki adanya layanan bantuan krisis sesegera mungkin.

Dalam perspektif Islam wawasan menghadapi kesulitan hidup menarik untuk dijadikan sebuah kajian ilmiah. Diturunkannya Nabi Adam AS dan Hawa dari surga ke dunia ini juga menjadi dasar penting untuk pengembangan wawasan ke-Islaman dalam menghadapi kesulitan hidup. Kehidupan Adam dan Hawa di surga yang penuh dengan kenikmatan itu berubah total menjadi sebuah kepahitan hidup ketika berada di bumi. Nabi Adam harus terpisah dengan isteri Hawa selama seratus tahun dan dengan penuh susah payah mencari makan dan minum untuk mempertahankan hidupnya. Kisah Adam dan Hawa mampu mempertahankan hidup dengan cara-cara yang amat susah ini dan dalam kondisi yang penuh dengan penyesalan disebutkan dalam al-Qur'an (Q.S.Al-A'raf/7: 23). Demikian juga pada kasus Nabi Ayyub a.s sebagai orang kaya tercampak dari harta kekayaan, terasing dari keluarga dan mendapat ujian dengan penyakit

²Hadi P Sahardjo, *Konseling Krisis dan Terapi Singkat: Pertolongan di Saat Sulit*, (Bandung: Pionir Jaya, 2016), hal. 5-14.

kulitnya yang kronis. Namun berkat kesabaran dan ketabahannya, ia sembuh kembali (Q.S. Al-Anbiya/21: 83).

Jika dicermati pada dua kasus di atas, maka upaya pengembangan wawasan ke-Islaman untuk menghadapi kesulitan hidup ini sebenarnya telah memiliki landasan pengembangan yang kokoh bersumber dari sumber utama ajaran Islam, yakni Al-Qur'anul Karim. Namun demikian, dengan mencermati berbagai kasus bunuh diri, membunuh orang tua, membunuh anak kandungnya sendiri atau membuang bayi yang baru lahir juga menggambarkan adanya fenomena rendahnya wawasan atau pemahaman umat tentang ajaran Islam yang begitu agung dan mulia dalam menghadapi berbagai persoalan kehidupan. Padahal Allah Swt sudah menyatakan dengan tegas dalam Al-Qur'an bahwa "karena sesungguhnya sesudah kesulitan ini ada kemudahan" dan "sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan" (Q.S. Al-Insyirah/94: 5-6). Dalam konteks ke-Indonesiaan, di mana krisis multi dimensi dan konflik horizontal, seperti terror bom, perampokan, pembegalan, pembunuhan dan dampak bencana alam juga masih sangat menghantui kehidupan masyarakat. Dampaknya langsung atau tidak langsung dirasakan oleh sebagian masyarakat sangat perih, sedih, menderita dan melarat. Di samping itu, bangsa Indonesia juga menghadapi krisis moral sebagai dampak dari pergaulan serba bebas, peredaran obat-obat terlarang, perjudian online dan sebagainya turut memperparah penderitaan mental psikologis, dan warga masyarakat semakin jauh dari nilai-nilai ajaran Islam yang diyakininya.

Oleh karena itu, pengembangan wawasan umat Islam ini lebih dititikberatkan pada wawasan kehidupan beragama. Bustanuddin Agus menyebut pengembangan wawasan kehidupan beragama ini diharapkan berpengaruh terhadap kehidupan individu dan masyarakat, bahkan terhadap segala jenis gejala alam. Setiap individu dan masyarakat bermaksud mendapat kehidupan yang aman, damai, tenteram selalu berkehendak untuk tunduk, patuh dan mengikuti ajaran agamanya.³ Orang-orang yang penuh keyakinannya kepada Allah Swt dan Rasul-Nya, maka meskipun ia sedang berada dalam kesulitan, kesusahan atau bahkan sedang berada dalam

³Bustanuddin Agus, *Agama dalam Kehidupan Manusia*, (Jakarta: PT RajaGrafiKa Persada, 2006), hal. 1.

kepujungan musuh, maka ia akan selalu mengucapkan “Cukuplah Allah menjadi Pelindung kami dan Allah sebaik-baik Pelindung” (Q.S. Ali Imran/3: 173), dan “sebaik-baik Penolong” (Q.S. Al-Anfal/8: 40). Dengan berbagai masalah krisis yang telah dikemukakan ini, maka kajian konseling krisis dari perspektif Islam ini difokuskan pada bagaimana membawa klien menyadari alam nyatanya, memahami kondisi-kondisi baru dan relasi-relasi baru yang mungkin dikembangkan. Dengan kajian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber rujukan bagi para konselor dan orang-orang yang menaruh minat terhadap kegiatan layanan bantuan kemanusiaan terhadap klien yang dilayaninya.

B. Signifikansi Konseling Krisis

Istilah signifikan berasal dari Bahasa Inggris, yakni “*Significant*” bermakna “sesuatu yang penting”.⁴ Penting di sini mengacu kepada sesuatu atau seseorang yang dirasa penting karena mampu memberikan dampak, pengaruh atau kebermaknaan tertentu untuk menangani suatu permasalahan. Dikatakan penting karena ia merupakan komponen utama atau komponen pokok yang sangat berguna dan menempatkan dirinya pada posisi yang menentukan. Jika kesulitan-kesulitan hidup ini tidak mendapat layanan bantuan, maka diasumsikan ia akan mengalami kesulitan hidup yang lebih parah, dan bahkan bisa berdampak kepada pilihan hidup yang membahayakan, depresi, prustasi atau bisa sampai pada pilihan bunuh diri.

Individu yang mengalami masalah kesulitan hidup sebagaimana digambarkan di atas dan ia sendiri merasa tidak memiliki kemampuan untuk mengatasinya. Ia dalam keadaan depresi berat itu amat mungkin memilih pilihan nekat, membahayakan diri, keluarga, anggota masyarakat, aparat, bahkan terhadap harta benda dan merusak lingkungannya. Dalam situasi yang demikian, sebenarnya ia sedang menghendaki adanya layanan bantuan krisis sesegera mungkin, baik ia secara proaktif mencari layanan bantuan atau ia pasif (berdiam diri dalam kesulitan dan berpasrah hidup dengan bergelimang penderitaan). Viktor E. Frankl menyebut pada diri individu pasif ini bahwa dalam dirinya dapat diperkirakan ada sesuatu yang hilang,

⁴John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia Indonesia, 2000), hal. 526.

yakni “ia sudah hilang harapan, sedang putus asa, dan merasa tidak punya daya apa-apa untuk menghadapi krisis tersebut”.⁵

Klien yang tidak mempunyai daya apa-apa ini perlu diberi layanan bantuan konseling krisis. Layanan konseling sebagai serangkaian kegiatan hubungan langsung antara konselor dengan kliennya dengan tujuan memberikan bantuan kepada klien dalam rangka mengubah sikap dan tingkah lakunya.⁶ Bantuan untuk menanganii krisis dalam arti: (a) keadaan yang berbahaya atau keadaan parah sekali; dan (b) keadaan yang genting atau kemulut.⁷ Dengan demikian, krisis ini muncul ketika adanya sebuah peristiwa dan diperkirakan mengarah pada situasi tidak stabil dan berbahaya terhadap terhadap individu, komunitas atau seluruh masyarakat. Dalam konteks klien menghendaki adanya layanan bantuan krisis sesegera mungkin, maka konseling krisis atau disebut juga konseling kuratif merupakan layanan bantuan yang diarahkan kepada individu yang mengalami masalah-masalah kritis, penting, mendesak dan bahkan bisa membahayakannya.⁸ Krisis tersebut bisa menimpa terhadap fisik, psikologis atau terhadap fisik-psikologis secara sekaligus. Penyebab-penyebab krisis itu, antara lain karena faktor: (a) bencana alam; (b) kecelakaan; (c) penyakit; (d) emosi; (e) tidak berfungsinya hubungan social; (f) permasalahan dalam tahap perkembangan; (g) tidak dapat meraih sesuatu yang didambakan; (h) ditimpa kesulitan; dan (i) kehilangan seseorang atau sesuatu yang dicintai dalam hidupnya.

Sofyan S.Willis menyebut klien kritis adalah jika ia menghadapi musibah, seperti kematian (orang tua, suami/isteri, anak atau orang-orang yang dicintai), kebakaran rumah, diperkosa, dan sebagainya yang dihadapkan kepada konselor untuk diberikan layanan bantuan agar ia menjadi stabil dan mampu menyesuaikan diri dengan situasi baru pasca musibah

⁵Viktor E. Frankl, *Man's Search for Meaning*, (Penerjemah: Haris Priyatna), (Jakarta: PT Mizan Publika, 2019), hal. 22.

⁶Syahril dan Riska Ahmad, *Pengantar Bimbingan dan Konseling*, (Padang: Angkasa Raya, 2016), hal. 43.

⁷Hasan Alwi, dkk, *Kamus Besar bahasa Indonesia*, (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional-PN Balai Pustaka, 2001), hal. 601.

⁸Lihat: Juntika Nurihsan, *Pengantar Bimbingan dan Konseling*, (Bandung: Jurusan Psikologi Pendidikan, FIP Universitas Pendidikan Indonesia, 2012), hal 27.

tersebut. Beberapa gejala perilaku klien krisis, antara lain disebutkan: (a) bersifat tertutup atau menutup diri terhadap dunia luar; (b) menjadi sangat emosional, tak berdaya dan bisa menjadi sangat histeri; (c) tidak mampu berpikir rasional; (d) tidak mampu mengurus diri dan keluarganya; dan (e) membutuhkan adanya orang yang sangat dipercayai oleh dirinya.⁹

Ada beberapa karakteristik klien yang mengalami musibah yang amat berat dan pada umumnya mudah untuk diamati, sebagai berikut:

1. penampilan keadaan fisik sebagai orang yang menderita, sesak, tak bisa tidur, jantung berdebar-debar, kehilangan nafsu makan, terjadinya gangguan pencernaan dan merasa diri sangat lemah;
2. perasaan hampa, tegang, kelelahan, hilang rasa kehangatan, dan perasaan ingin menghindari dari keramaian;
3. kadang-kadang klien asyik berkhayal tentang kematian;
4. kadang-kadang timbul perasaan bersalah terhadap diri sendiri;
5. sering berubah-ubah pola kegiatan, kegiatan tanpa arah, gelisah, mencari-cari aktivitas tanpa motivasi yang jelas dan juga aktivitasnya terlihat tidak serius.

Jika klien krisis sudah dihadapkan kepada konselor untuk diberi layanan bantuan, maka ada beberapa hal penting yang perlu mendapat perhatian konselor, sebagaimana dikemukakan oleh Hadi P Sahardjo, sebagai berikut:¹⁰

1. Terlihat gejala yang membahayakan diri klien, seperti mau bunuh diri dan membunuh atau mengabaikan diri. Jika gejala ini teramati, maka upaya perlindungannya dengan melapor kepada keluarga, menjauhkan benda-benda yang membahayakan, melapor ke pihak keamanan, atau menyerahkan klien kepada pihak yang memiliki fasilitas yang lebih intensif menanganinya.
2. Menelusuri riwayat depresi sebelumnya, seperti faktor pree disposisi, faktor kontribusi dan faktor pencetus. Untuk ini data pendukung yang diperlukan adalah sejarah

⁹Sofyan S. Willis, *Konseling Individual: Teori dan Praktek*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 119.

¹⁰Hadi P Sahardjo, *Konseling Krisis...*, hal. 38-40.

kehidupan keluarganya yang pernah mengalami depresi atau mengalami gangguan penyakit kejiwaan lainnya.

3. Tentukan sikap terhadap gejala yang tampak pada diri klien, dan pahami kedahsyatan pengaruh akibat depresi, dan harapannya untuk benar-benar mendapat layanan bantuan.
4. Rumuskan pendekatan sejauhmana kekuatan-kekuatan klien, mekanisme penanganan dan bagaimana dukungan lingkungan terhadap klien tersebut.
5. Berusaha menemukan pihak konsultasi yang tepat baik secara psikologis, dan medis untuk mendapatkan obat-obat yang diperlukan.

Brammer menyebut tiga langkah penting yang harus dilakukan konselor untuk menangani klien krisis, yakni: (a) menentukan kondisi krisis yang dialami klien itu sendiri, seperti seberapa parah keadaannya. Ini amat penting untuk menetapkan tipe bantuan yang diperlukan; (b) menentukan sumber-sumber yang bisa membantu klien krisis seperti orang tua, saudara-saudaranya, atau kelompok-kelompoknya; dan (c) bantuan yang diberikan bersifat langsung.¹¹ Bantuan yang bersifat langsung ini untuk memungkinkan klien secara leluasa mengungkapkan perasaan-perasaannya, seperti rasa takut, penyesalan, rasa bersalah, atau rasa marahnya dan sebagainya. Dalam sesi tatap muka langsung ini, konselor juga bisa memberikan bantuan psikologis untuk kesadaran emosional klien, sekaligus membawa klien menyadari alam nyatanya dan menyadari kondisi-kondisi baru dan relasi-relasi barunya.

C. Konseling Krisis menurut Perspektif Islam

Sebelum dilakukan kajian konseling krisis menurut perspektif Islam dipandang perlu terlebih dahulu dibahas tentang krisis itu sendiri dari sudut pandang Islam. Dalam perspektif Islam krisis bermakna musibah (مصيبة) yang menimpa, membinasakan, kemalangan atau setiap kejadian tidak diinginkan. Nurul Hidayati menyebut musibah adalah merupakan kejadian yang datang atas ketentuan Allah SWT dan tidak bisa ditolak.¹² Allah Swt berfirman: (yaitu) orang-

¹¹Lawrence M. Brammer, *The Helping Relationship: Process and Skills*, (New York: Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, 1985), hal 46.

¹²<http://iai-tabah.ac.id/musibah-di-atasmusibah/#:~:text=Musibah%20merupakan%20kejadian%20yang%20datang,bagi%20keimanan%20dan%20kesabaran%20seseorang.>

orang yang apabila ditimpa musibah, mereka mengucapkan “sesungguhnya kami milik Allah dan kepada-Nyalah kami kembali (Q.S. Al-Baqarah/2: 156). Ada beberapa firman Allah yang menggambarkan beberapa macam musibah, sebagai berikut:

1. *Sebagai ujian*, Allah berfirman: Apakah manusia itu mengira bahwa mereka dibiarkan (saja) mengatakan: “kami telah beriman”, sedang mereka tidak diuji lagi? Dan sesungguhnya Kami telah menguji orang-orang yang sebelum mereka, maka sesungguhnya Allah mengetahui orang-orang yang benar dan sesungguhnya Dia mengetahui orang-orang yang dusta (Q.S. Al ‘Ankabuut/29: 2-3).
2. *Sebagai pengampunan dosa*, Allah berfirman: ... Dan masa (kejayaan dan kehancuran) itu Kami pergilirkan di antara manusia (agar mereka mendapat pelajaran), dan supaya Allah membedakan orang-orang yang beriman (dengan orang-orang kafir)..... Agar Allah membersihkan orang-orang yang beriman (dari dosa mereka) dan membinasakan orang-orang kafir (Q.S. Ali ‘Imran/3: 140-141).
3. *Sebagai pemaafan terhadap kesalahan-kesalahan*, Allah berfirman: Tidak ada sesuatu musibahpun yang menimpa seseorang kecuali dengan izin Allah; dan barangsiapa yang beriman kepada Allah, niscaya Dia akan memberi petunjuk kepada hatinya dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu (Q.S. At-Taghaabun/64: 11). Dan apa saja musibah yang menimpa kamu, maka yang demikian itu disebabkan oleh perbuatan tangan kamu sendiri, dan Allah memaafkan sebagian besar (dari kesalahan-kesalahanmu) (Q.S. Asy-Syuura/42: 30).
4. *Sebagai pembalasan atas kesalahan*, Allah berfirman: Maka masing-masing (mereka itu) Kami siksa disebabkan dosanya, maka ada di antara mereka yang Kami timpakan kepadanya hujan batu kerikil dan di antara mereka ada yang Kami timpa suara yang keras yang mengguntur, dan di antara mereka ada yang Kami benamkan ke dalam bumi, dan ada di antara mereka yang Kami tenggelamkan, dan Allah sekali-kali tidak menganiaya mereka, tetapi mereka yang menganiaya mereka sendiri (Q.S. Al-Ankabuut/29: 40).

Berdasarkan beberapa ayat al-Qur'an di atas, dapat dipahami beberapa hal yang berkaitan musibah yang menimpa seseorang: (a) pasti dengan izin Allah; (b) karena factor kesahalan diri sendiri; (c) sebagai jalan menguji keteguhan iman seseorang; dan (d) berfungsi sebagai penghapus dosa. Setiap orang diwajibkan menghindari, mencegah atau menjauhkan diri dari musibah. Jika sakit berobat, menghindari dari banjir, kebakaran, dan sebagainya. Bukan hanya pada tingkat mencegah diri dari penyakit, tetapi juga pada tingkat pemecahannya oleh diri sendiri atau mencari pertolongan kepada pihak lainnya, bahkan pertolongan ke pihak layanan batuan yang bersifat professional. Pada tingkat layanan bantuan professional inilah yang dimaksud dengan layanan konseling krisis.

Konseling krisis dilihat dari perseptif Islam dapat ditelusuri landasannya dari beberapa ayat al-Qur'an. Allah Swt berfirman: Barangsiapa yang memelihara kehidupan seorang manusia, maka seakan-akan ia telah memelihara kehidupan semua manusia" (Q.S. Al-Maidah/5: 32). M. Quraish Shihab ketika menafsirkan ayat ini menyebutkan bahwa "memelihara kehidupan manusia" termasuk dalam pengertian: (a) memaafkan pembunuh dari keluarganya; (b) menyelamatkan nyawa seseorang dari satu bencana; atau (c) membela seseorang dari terbunuh secara aniaya. Ayat 32 ini mempersamakan pembunuhan terhadap seorang manusia dengan pembunuhan terhadap semua manusia, dan yang menyelamatkan seseorang manusia sama dengan menyelamatkan semua manusia. Setiap manusia menyandang dalam dirinya nilai-nilai kemanusiaan yang merupakan nilai yang disandang oleh seluruh umat manusia. Manusia seluruhnya mempunyai kedudukan yang sama, yakni wajib dihargai. Dengan prinsip ini diharapkan dapat terwujud kemaslahatan umat manusia seluruhnya.¹³ Pada ayat yang lain: Dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, dan jangan bertolong menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan" (Q.S. Al-Maidah/5: 2).

Dari dua ayat al-Qur'an di atas dapat dipahami bahwa konseling krisis diberikan: (a) untuk semua orang (*for all*); (b) untuk tujuan kebaikan klien dan pada jalan takwa; dan (c) bukan pada berbuat dosa dan permusuhan. **Pertama**, konseling krisis harus ditujukan kepada semua

¹³M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, Volume 3 Surah Al-Maidah, (Jakarta: Lentara Hati, 2004), hal. 80-82.

orang (*for all*) tanpa memandang suku, agama, ras dan golongan. Konseling krisis juga tidak memandang jenis kelamin laki-laki atau perempuan, baik ia sebagai orang tua, dewasa, remaja maupun anak-anak. Semua orang yang ditimpa musibah berhak mendapat layanan bantuan konseling krisis. Asumsi dasarnya bahwa semua orang pasti pernah menghadapi musibah, baik musibah dalam bentuk fisik material, maupun dalam bentuk mental psikologis. Musibah dalam bentuk mental-keagamaan, yakni musibah dalam bentuk krisis iman dan krisis akhlak. Misalnya, sering ditemukan kasus bahwa seseorang sudah tahu dirinya bersalah, tetapi masih juga ngotot untuk mencari-cari pembenaran. Ini termasuk wilayah krisis iman dan sekaligus berdampak pada krisis akhlak seseorang. Demikian juga dengan krisis nilai-nilai kemanusiaan hingga seseorang tidak segan-segan melakukan pembegalan, pembunuhan, perampokan dan pemerkosaan.

Konseling krisis harus ditujukan kepada semua orang, sebagaimana Allah Swt berfirman: “Hai manusia, sesungguhnya Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal mengenal”... (Q.S. Al-Hujurat/49: 13). M. Quraish Shihab ketika menfasirkan ayat ini menyebutkan bahwa ayat ini: (a) tidak dikhususkan panggilannya kepada orang-orang beriman, tetapi ditujukan kepada semua manusia; (b) menggambarkan prinsip-prinsip dasar pergaulan antara manusia; (c) derajat kemanusiaan orang laki-laki dan perempuan sama di sisi Allah Swt; (d) kata *syu'ub* untuk menunjukkan kumpulan dari berbagai kabilah (komunitas) manusia; (e) kata *ta'aarafu* menunjukkan kepada perintah mengenal secara timbal-balik (saling kenal). Perintah untuk saling kenal ini untuk terjalin komunikasi timbal balik, dan semakin kuat pengenalan, maka semakin terbuka peluang untuk saling memberi manfaat, mengambil pelajaran, pengalaman dan peluang kerjasama yang baik. Tujuannya untuk meningkatkan ketakwaan kepada Allah Swt, yang dampaknya tercermin pada kedamaian dan kesejahteraan hidup dunia dan akhirat.¹⁴

¹⁴M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, Volume 13, (Jakarta: Lentara Hati, 2003), hal. 260-264.

Berdasarkan tafsir surah Al-Hujurat/49 ayat 13 di atas, maka dapat dipahami beberapa hal terkait konseling krisis, di antaranya: (a) ditujukan kepada semua orang (*for all*) seperti telah disebut di atas; (b) mengembangkan prinsip-prinsip hubungan konseling antara konselor dan kliennya secara bermartabat; (c) perlakuan terhadap klien laki-laki dan perempuan harus sama berdasarkan nilai-nilai kemanusiaan; dan (d) layanan konseling terhadap klien yang sedang mengalami krisis atau musibah harus dimulai dengan penguasaan tujuan konseling dan keterampilan wawancara konseling dengan teknik-teknik yang tepat. Jika konselor kurang hati-hati dalam memulai wawancara konseling dan menggunakan teknik-teknik wawancara yang kurang tepat, maka sikap kesukarelaan klien dan klien mau berpartisipasi dalam proses layanan konseling akan sangat sulit diwujudkan.

Tugas utama konselor dalam layanan konseling krisis adalah menumbuhkan kesadaran klien sebagai hamba dan khalifah Allah di bumi dan komitmen klien untuk mewujudkan perubahan, perbaikan dan penyempurnaan diri. Konselor berperan sebagai pendamping klien untuk meneguhkan kesadaran dan komitmen untuk: (a) membina hubungan silaturahmi; (b) menumbuhkan kesadaran klien; (c) membangkitkan kesediaan klien membuka diri dan masalah-masalahnya; (d) menumbuhkan motivasi klien untuk sedia mengikuti proses konseling; (e) membina partisipasi klien menemukan alternatif pemecahan masalah; (f) membangun sikap optimis klien dalam menerima konsekuensi-konsekuensinya; dan (g) klien hanya berpasrah diri kepada Allah.¹⁵

Dengan demikian, ada beberapa tujuan utama layanan konseling krisis terhadap klien yang mengalami musibah, agar klien: (a) dapat menerima musibah yang menimpa dirinya; (b) dapat mengungkapkan semua kesedihan secara bebas dan apa adanya; (c) sedapat mungkin klien berusaha untuk melupakan kesedihannya, meskipun susah untuk melupakan peristiwa musibah itu sendiri; (d) berusaha menciptakan lingkungan baru atau suasana baru yang lebih kondusif; dan (e) memperbanyak relasi baru yang menyenangkan hingga klien tidak merasa kesepian

¹⁵M. Jamil Yusuf, *Model Konseling Islami: Suatu Pendekatan Konseling Religius di Tengah-Tengah Keragaman Pendekatan Konseling di Indonesia*, (Banda Aceh: Ar-Raniry Press, 2012), hal. 193-194.

seorang diri. Dalam penerapan beberapa tujuan utama tersebut, sebaiknya konselor dapat mengidentifikasi terlebih dahulu tingkat kondisi krisis atau musibah yang dialami kliennya, sekaligus tipe layanan bantuan yang diperlukan. Selanjutnya konselor mengidentifikasi subyek-subyek lain yang mungkin diajak berpartisipasi untuk sama-sama membantu klien, dan konselor memberi layanan bantuan yang bersifat langsung (*directif*).

Teknik wawancara konseling krisis pada prinsipnya ada beberapa hal yang seharusnya mendapat pertimbangan konselor ketika menggunakan bahasa lisan (*qawlan*), yakni menggunakan perkataan-perkataan:¹⁶ (a) yang makruf (Q.S. 2: 235; 4:5, 8; 33: 32); (b) yang benar (Q.S. 4: 9; dan 33: 70); (c) perkataan yang berbekas pada jiwa (Q.S. 4: 63); (d) yang mulia (Q.S. 17: 23); (e) yang pantas diucapkan/tidak mengecewakan (Q.S. 17: 28); (f) yang agung (Q.S. 17: 40); (g) yang lemah lembut (Q.S. 20: 44); (h) yang mengandung ucapan selamat (Q.S. 36: 58); (i) yang berbobot (Q.S. 73: 5); (j) yang sebaik-baik perkataan atau penuh perhitungan (Q.S. 41: 33); (k) yang baik (Q.S. 25: 63); dan (l) yang diridhai Allah (Q.S. 20: 109).

Bahasa lisan yang digunakan dalam wawancara konseling itu mengandung makna yang mendalam bagi kehidupan kliennya, yakni perkataan-perkataan: (a) yang diiringi dengan pemberian maaf (Q.S. 2: 263); (b) yang dapat meneguhkan keyakinan atau komitmen (Q.S. 14: 27); (c) mengandung kebenaran (Q.S. 19: 34); (d) bersifat pasti, termasuk kepastian akibat-akibatnya (Q.S. 36: 7); (e) yang didengar, karena perkataan itu dapat diterima oleh akal sehat (Q.S. 39: 18); (f) mengandung kiasan (Q.S. 47: 30); dan (g) benar-benar bersumber dari wahyu Allah (Q.S. 28: 51), bukan perkataan yang berasal dari rekayasa penyair, tukang tenung (Q.S. 69: 40-42), diada-adakan oleh manusia/konselor (Q.S. 74: 25) atau oleh syeitan (Q.S. 81: 25), tetapi perkataan yang benar-benar memisahkan antara yang hak dan yang bathil, atau bukan perkataan senda gurau (Q.S. 86: 13-14).

Konselor perlu memperhatikan bahasa non-verbal klien, seperti perubahan-perubahan fisiologis, di antaranya: (a) tidak tetap penglihatan, kondisi fisiknya seperti orang sesak nafas dan banyak mengemukakan prasangka (Q.S. 33: 10); (b) matanya tidak berkedip dan pikirannya

¹⁶Lihat: Muhammad Fu'ad Abdul Al-Baqi, (1992), *Al-Mu'jam al-Mufahrats li Alfadz al-Qur'an al-Karim*, (Beirut: Dar Ihya al-Turats al- 'Arabi, 1992), hal. 730-731.

kosong atau hampa (Q.S. 14: 42-43); (c) raut mukanya menjadi hitam pekat karena menahan malu atau sedih (Q.S. 43: 17) atau mukanya berseri-berseri, tertawa dan gembira (Q.S. 38: 39); dan (d) wajahnya menundukkan ke bawah (Q.S. 32: 12), melihat dengan pandangan yang lesu (Q.S. 42: 45) atau membolak-balikkan tangannya (Q.S. 18: 42) sebagai tanda penyesalan. Di antara perubahan-perubahan fisik klien seperti diungkapkan di atas, banyak terlihat pada perubahan raut mukanya. Dari perubahan raut mukanya, konselor dapat mengamati perasaan dan pikiran yang sedang bergejolak pada diri kliennya, seperti perasaan sedih, menyesal, takut atau perasaan gembira dan bahagia yang memantul pada wajahnya.

Kedua, konseling krisis ditujukan untuk kebaikan klien dan tetap berada pada jalan takwa. Allah Swt berfirman: Maha Suci Allah Yang ditangan-Nyalah segala kerajaan, dan Dia Maha Kuasa atas segala sesuatu. Yang menjadikan mati dan hidup, supaya Dia menguji kamu, siapa di antara kamu yang lebih baik amalnya ... (Q.S. Al-Mulk/67: 1-2). Allah Swt juga menguji seseorang dengan ketidakcukupan kebutuhan hidup, sebagaimana firman-Nya: Dan sungguh akan Kami berikan cobaan kepadamu, dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekuarangan harta, jiwa dan buah-buahan. Dan berilah berita gembira kepada orang-orang yang sabar (Q.S. Al-Baqarah/2: 155). M. Quraish Shihab ketika menafsirkan ayat ini menyebutkan bahwa: (a) hakikat hidup di dunia ditandai oleh keniscayaan adanya cobaan yang beraneka ragam; (b) cobaan hidup ini pada hakikatnya “sedikit” dibandingkan dengan imbalan dan ganjaran yang diterimanya, dibandingkan dengan cobaan khusus dalam hidupan beragama, seperti rusaknya iman dan Islamnya seseorang, dan dibandingkan dengan potensi yang telah dianugerahkan Allah Swt kepada manusia; (c) bentuk-bentuk cobaan tersebut, pada garis besarnya:

- a. *Sedikit dari rasa takut*, yakni keresahan hati yang menyangkut sesuatu yang buruk (musibah) atau hal-hal yang tidak menyenangkan yang diduga akan terjadi;
- b. *Sedikit rasa lapar*, yakni keinginan yang meluap untuk makan makanan karena perut terasa kosong, tetapi tidak menemukan makanan yang dibutuhkan; dan

c. *Sedikit kekurangan harta, jiwa dan buah-buahan.*¹⁷

Berdasarkan tafsir ayat al-Qur'an Surah Al-Baqarah/2: 155 di atas, maka konseling krisis untuk kebaikan klien sebenarnya dapat dipandang sebagai sebuah anugerah besar dari Allah Swt untuk pengembangan potensi yang dimiliki klien seoptimal mungkin. Dengan merujuk pada adanya "*sedikit dari rasa takut*", maka konselor dapat mengembangkan potensi optimism klien untuk membentengi diri dari gangguan ketakutan tersebut. Dengan adanya "*sedikit rasa lapar*", maka konselor dapat mengembangkan potensi kerja keras dan kerja cerdas klien untuk memenuhi mencukupi kebutuhan hidupnya. Dengan adanya "*sedikit kekurangan harta dan buah-buahan*", maka konselor dapat mengembangkan potensi karier klien seoptimal mungkin dalam meningkatkan kinerja sesuai bakat, minat dan kemampuannya. Demikian juga dengan "*adanya sedikit kekurangan jiwa*" termasuk kematian orang tua, sanak saudara dan orang-orang yang dicintainya atau orang-orang yang menjadi tulang punggung kehidupannya, maka konselor dapat mengembangkan potensi kemandirian yang dimiliki kliennya untuk lebih berani menghadapi cobaan hidup, krisis atau musibah yang dialaminya secara disiplin, mandiri dan bertanggung jawab.

Ketiga, konseling krisis tidak boleh untuk berbuat dosa dan permusuhan. Secara teknis operasional wawancara konseling krisis ada beberapa hal yang tidak boleh dikemukakan oleh konselor kepada kliennya, di antaranya: (a) memberikan jaminan atau kepastian bahwa masalah akibat krisis atau musibah akan berhasil ditangani; (b) bertanya yang sifatnya "penyelidikan" secara detil tentang krisis atau musibah yang dialami klien, seperti kronologis pemerkosaan, dan sebagainya; (c) mengambil kesimpulan cepat atau tergesa-gesa; (d) mendesak klien berbicara lancar atau *to the point* saja. Biarkan saja klien berbicara senyamannya saja secara bebas dan tidak terbebani.

Di samping hal-hal mengenai teknis wawancara di atas, ada hal-hal prinsip yang tidak boleh dilakukan oleh konselor terhadap kliennya: (a) menggunakan bahasa yang sukar dimengerti (Q.S. 18: 93), dalam arti tidak umum dipakai atau tidak dapat dipahami karena

¹⁷M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, Volume 1 Surah Al-Fatihah dan Surah Al-Baqarah, (Jakarta: Lentara Hati, 2000), hal. 341-343.

kekurangan kecerdasannya; dan (b) yang mengisyaratkan sebagai perilaku orang zalim (Q.S. 2: 59; 7: 162). Al-Qur'an juga mengisyaratkan beberapa bentuk wawancara konseling yang tidak diridhai Allah, di antaranya pembicaraan: (a) yang dirahasiakan (Q.S. 4: 108); (b) yang secara terus terang mencela atau mengemukakan keburukan orang lain (Q.S. 4: 148); (c) yang kelihatannya indah, tapi sebenarnya untuk penipuan (Q.S. 6: 112); (d) dengan mengeraskan suaranya (Q.S. 7: 205); (e) yang membeo tanpa dasar pengetahuan yang benar (Q.S. 9: 30); (f) pembicaraan dusta (Q.S. 16: 86); (g) tidak bertanggung jawab (Q.S. 28: 63); (h) yang menimbulkan dorongan seks (Q.S. 33: 32); atau (i) untuk menyombongkan diri (Q.S. 34: 31).

D. Penutup

Pada bagian penutup ini dikemukakan beberapa hal penting dari kajian konseling krisis. *Pertama*, layanan konseling wajib ditujukan kepada semua orang, tanpa membedakan jenis kelamin, suku, bangsa, ras dan antar komunitas yang ada di tengah-tengah masyarakat. Dasarnya adalah semua orang berpeluang mengalami krisis atau musibah, dan lazimnya musibah itu datangnya tiba-tiba, mungkin dapat diprediksi, tapi tidak bisa dihindari, karena musibah itu datang sesuai ketentuan Allah Swt.

Kedua, konseling krisis harus ditujukan untuk kebaikan dan kemaslahatan klien dan tetap berada pada jalan takwa. Klien harus dipandang sebagai orang yang mengalami masalah (musibah) dan harus diposisikan sebagai orang yang sedang membutuhkan layanan bantuan sesegera mungkin. Klien krisis jika tidak mendapat layanan bantuan cepat, ada kemungkinannya ia berbuat nekat, seperti bunuh diri, membunuh, menyerang orang lain dan merusak lingkungan dengan cara-cara yang amat fatal.

Ketiga, konselor harus benar-benar menjaga integritas diri sebagai seorang konselor Muslim. Pertimbangannya adalah klien krisis ketika mendapat layanan bantuan adakalanya bersikap kritis atau membeo, alisan menjadi penurut yang baik terhadap apa saja yang diterimanya dalam sesi-sesi konseling. Konselor sekali-kali tidak dibenarkan memanfaatkan kondisi klien yang tidak berdaya untuk tujuan-tujuan yang tidak baik, seperti menggunakan bahasa tipu daya, bujuk rayu, mengarah kepada perbuatan dhalim atau bahasa-bahasa yang

kelihatannya indah, penuh harapan, tetapi sebenarnya untuk menimbulkan dorongan seks dan sebagainya. Dari itu, konselor wajib bekerja ikhlas, cerdas dan profesional untuk menangani klien krisis ini, dengan benar-benar memperhatikan gejala-gejala yang membahayakan, menelusuri riwayat depresi dan kedahsyatan dampak depresinya, identifikasi factor kekuatan yang mungkin masih ada pada klien, berusaha mencari dukungan lingkungan dan sekaligus mempertimbangkan untuk dilakukan konsultasi psikologis-medis untuk mendapatkan obat-obat yang diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Departemen Agama RI, 1971).
- Bustanuddin Agus, *Agama dalam Kehidupan Manusia*, (Jakarta: PT RajaGrafiKa Persada, 2006).
- Hadi P Sahardjo, *Konseling Krisis dan Terapi Singkat: Pertolongan di Saat Sulit*, (Bandung: Pionir Jaya, 2016).
- Hasan Alwi, dkk, *Kamus Besar bahasa Indonesia*, (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional-PN Balai Pustaka, 2001).
- <http://iai-tabah.ac.id/musibah-di-atasmusibah/#:~:text=Musibah%20merupakan%20kejadian%20yang%20datang,bagi%20keimanan%20dan%20kesabaran%20seseorang.>
- Ibrahim Elfiky, *Terapi Berpikir Positif*, (Penerjemah: Khalifurrahman Fath dan M. Taufik Damas), (Jakarta: Zaman, 2009).
- John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia Indonesia, 2000).
- Juntika Nurihsan, *Pengantar Bimbingan dan Konseling*, (Bandung: Jurusan Psikologi Pendidikan, FIP Universitas Pendidikan Indonesia, 2012).
- Lawrence M. Brammer, *The Helping Relationship: Process and Skills*, (New York: Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, 1985).

- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, Volume 3 Surah Al-Maidah, (Jakarta: Lentara Hati, 2004).
- , *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, Volume 13, (Jakarta: Lentara Hati, 2003).
- , *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, Volume 1 Surah Al-Fatihah dan Surah Al-Baqarah, (Jakarta: Lentara Hati, 2000).
- M. Jamil Yusuf, *Model Konseling Islami: Suatu Pendekatan Konseling Religius di Tengah-Tengah Keragaman Pendekatan Konseling di Indonesia*, (Banda Aceh: Ar-Raniry Press, 2012).
- Muhammad Fu'ad Abdul Al-Baqi, (1992), *Al-Mu'jam al-Mufahrats li Alfadz al-Qur'an al-Karim*, (Beirut: Dar Ihya al-Turats al- 'Arabi, 1992),
- Syahril dan Riska Ahmad, *Pengantar Bimbingan dan Konseling*, (Padang: Angkasa Raya, 2016).
- Sofyan S. Willis, *Konseling Individual: Teori dan Praktek*, (Bandung: Alfabeta, 2007).
- Viktor E. Frankl, *Man's Search for Meaning*, (Penerjemah: Haris Priyatna), (Jakarta: Mizan Publika, 2019).

---.---