

Kaedah Komunikasi Terapeutik Pegawai Khidmat Nasihat Keluarga dalam Konflik Nafkah Perkahwinan di Pantai Timur Malaysia

Abdul Rahman Mamat
manmantef@gmail.com
Universiti Malaysia Kelantan

Asma Lailee Mohd Noor
lailee@umk.edu.my
Universiti Malaysia Kelantan

Nik Yusri Musa
nikyusri@umk.edu.my
Universiti Malaysia Kelantan

Ali Salman
ali.salman@umk.edu.my
Universiti Malaysia Kelantan

Azman Bidin
azman.bidin@umk.edu.my
Universiti Malaysia Kelantan

ABSTRAK

Kaedah Komunikasi Terapeutik dalam kalangan Pegawai Khidmat Nasihat Keluarga di Bahagian Undang-undang Keluarga di Jabatan Agama Islam di Pantai Timur Malaysia yang berkesan akan dapat menarik minat pasangan yang mengalami konflik rumah tangga yang disebut sebagai klien terhadap perkhidmatan mereka. Komunikasi Terapeutik Pegawai Khidmat Nasihat Keluarga merupakan satu proses interaksi bersemuka dalam bentuk membimbing, menolong dan membantu antara dua pihak. Metodologi kajian ini menggunakan kaedah kualitatif secara lapangan dan perpustakaan. Data kajian lapangan dikutip dengan menggunakan kaedah pemerhatian ikut serta dan menemu bual informan yang telah dipilih secara bertujuan (purposive sampling) yang mempunyai 5 kumpulan dengan melibatkan seramai 28 informan di Kelantan, Terengganu dan Pahang. Teknik temubual yang digunakan oleh penyelidik ialah teknik temubual semi berstruktur. Sumber-sumber sekunder seperti kertas kerja, artikel, buku dan kajian ilmiah yang dirujuk bagi memantapkan kajian. Data kajian ini dianalisis secara teknik tematik. Dapatan kajian menunjukkan bahawa komunikasi terapeutik melalui pendekatan kaunseling Islam al-Ghazali dan Rational Emotive Behavior Therapy(REBT) yang popular diamalkan masa kini dilihat amat sesuai untuk menangani masalah kerohanian pasangan suami dan isteri apabila menyentuh aspek konflik nafkah. Kajian ini mendapati bahawa perkhidmatan runding cara dan psikologi mampu memberi penyembuhan ke atas tekanan emosi yang dialami oleh pasangan suami isteri akibat konflik rumah tangga. Di samping itu, dapatan kajian menyediakan

input relevan yang boleh dijadikan panduan untuk dasar kerajaan yang disasarkan untuk meningkatkan kriteria sebuah keluarga yang sejahtera.

Kata Kunci: minat; Keberkesanan; Komunikasi Terapeutik; Pegawai khidmat nasihat keluarga ; Pantai Timur Malaysia;

Therapeutic Communication Techniques Used by Family Counselors in Handling Conflicts Related to Marital Sustenance on the East Coast of Malaysia

ABSTRACT

Effective Therapeutic Communication among the Family Consultants of the Islamic Family Law Division in the Department of Islamic Affairs in East Coast State Malaysia will be able to attract help couples who are experiencing domestic conflict namely a client trust in their services. Therapeutic Communication Of Family Consultants On Marriage is a face-to-face interaction process in the form of guiding, helping, and giving advice between two parties. The research methodology adopts qualitative design through library and field study methods. In the field study, data was obtained participation observation method and interviewing selected informants through purposive consisting of 5 groups of 28 informants in Kelantan, Terengganu, and Pahang. Semi-structured interviewing techniques were opted for interviewing techniques conducted. Secondary sources such as paperwork, articles, books, and scientific studies were also cited to enhance the study. The data is analysed through thematic analysis techniques. The findings indicate that therapeutic communication adopting al-Ghazali Islamic counseling dan REBT that is favorably practiced today is seen well suited to address the spirituality of couples in dealing with marriage maintenance conflict. The Findings also show that the consultation and psychology services can offer emotional experiences to the spouses due to domestic conflict. Hence, the findings provide relevant input that can serve as a guide for government policies focusing on improving the prosperous family.

Keywords: interest; Effectiveness; Therapeutic Communication; Family Consultation on marriage; East Coast of Malaysia.

PENGENALAN

Ungkapan khidmat nasihat merupakan suatu istilah yang terlalu umum, namun pada dasarnya Islam telah mempelopori asas pemikiran kaunseling melalui konsep nasihatnya yang begitu agung. Malahan dapat ditegaskan bahawa kaunseling adalah merupakan sebahagian daripada konsep nasihat yang begitu luas skop perbahasannya (Ruzaini Ijon, 2018). Ini dapat dilihat melalui tafsiran al-Imam al-Nawawi (1983) terhadap hadis riwayat al-Imam Muslim, (الدين النصيحة) beliau menjelaskan;

" يستحب لمن همّ بأمر أن يشاور فيه من يثق بدينه وخبرته وحذقه ونصيحته وورعه وشفقته "

Maksudnya :

Amat digalakkan kepada sesiapa yang dibebani dengan sesuatu masalah ia berbincang mengenainya dengan siapa saja yang ia percayai dan yakini dari sudut agamanya, pengalamannya, kecerdikannya, kebijaksanaannya, kewarakannya serta ketelusannya. (h. R. Muslim)

Pada asasnya perkhidmatan Khidmat Nasihat Keluarga dilaksanakan untuk membantu keluarga yang mempunyai masalah konflik nafkah perkahwinan yang dihadapi melalui perkhidmatan khidmat nasihat dan kaunseling. Khidmat nasihat dilaksanakan lebih bersifat nasihat kekeluargaan bagi pasangan yang menghadapi konflik kekeluargaan seperti masalah poligami, tidak bersefahaman, campur tangan keluarga, penderaan, pasangan suami isteri tidak bertanggungjawab dan sebagainya. (Zanariah Dimon et. al 2018).

Persepsi Masyarakat Arab Jahiliyyah Terhadap Perkhidmatan Khidmat Nasihat Keluarga.

Muhammad Labib Ahmad (1986) telah menceritakan tentang kehidupan masyarakat Arab di zaman jahiliyyah hidup di padang pasir dalam suku-suku kaum tanpa kerajaan dan tanpa undang-undang. Setiap suku kaum merupakan satu kesatuan yang kuat dan saling tolong menolong di antara satu sama lain. Jika berlaku konflik rumah tangga dan kedua-duanya bersetuju supaya diadili, maka kedua-dua belah pihak akan mendapatkan seseorang yang terkemuka dan disegani yang diketahui berfikiran waras dan berpandangan jauh seperti Akhham bin Saifi dan `Amir bin Az Zharb.

Selain itu, orang-orang arab ketika itu beranggapan bahawa setiap kahin mempunyai jin yang memberitahukan kepada klien apa yang tersembunyi dari pengetahuan orang ramai. Pendekatan penyelesaian masalah berdasarkan kepada adat kebiasaan dan tradisi bangsa arab mengikut pengalaman-pengalaman dan percayaan mereka berdasarkan ajaran agama yahudi. Fenomena ini berlaku kerana mereka hidup di padang pasir tanpa kerajaan dan undang-undang. Di antara contoh sistem hidup masyarakat arab jahiliyyah ialah membolehkan seorang lelaki mengahwini dua orang adik beradik, membolehkan anak mengahwini janda bapanya, membolehkan perceraian dan tidak menetapkan bilangan talak yang boleh dijatuhkan ke atas seseorang isteri.

Selain itu, Nizaita Omar (2018) juga membuat kajian mengenai sikap pengamal agama Yahudi memandang rendah kepada kaum wanita. Manakala isteri di zaman jahiliyyah hanya dilayan sekadar memuaskan nafsu suami. Masyarakat arab lebih mementingkan kemegahan kabilah, harta benda dan nasab keturunan melebihi kebahagiaan rumahtangga. Kaum wanita juga dianggap sebagai hina sehingga apabila seseorang wanita yang sedang haid, maka ia tidak dibenarkan berada dalam rumah, malahan tidak boleh diajak makan bersama-sama dan sebagainya. Begitu juga dalam agama Hindu, kedudukan wanita yang bergelar isteri adalah dipandang rendah kerana mereka dianggap punca kejahatan. Perkara ini disebut di dalam salah sebuah kitab suci agama tersebut Mano Smriti:

“ Jangan kamu percaya wanita dan jangan berseorangan dengannya walaupun ia adalah ibumu sendiri, kerana ia akan menggoda kamu. Juga jangan berseorangan dengannya walaupun ia adalah saudara kandungmu sendiri, kerana ia akan menggoda kamu.”

Kesimpulannya, menurut undang-undang agama Yahudi kaum lelaki dibolehkan menyelesaikan konflik rumahtangga dengan cara menceraikan isterinya secara senyap-senyap dengan dakwaan bahawa isterinya tidak beragama dan tidak melahirkan anak setelah berkahwin selama sepuluh tahun.

Persepsi Masyarakat Pada Zaman Kegemilangan Islam Terhadap Perkhidmatan Khidmat Nasihat Keluarga.

Menurut Zulkifli Mohamad Al-Bakri (2017) bahawa Saidina Umar r.a pernah menasihati perempuan yang tidak mencintai suami. Pada suatu hari seorang perempuan telah datang kepada Saidina Umar r.a. Perempuan itu mengadu kepadanya bahawa dia tidak mencintai suaminya. Lalu dia meminta nasihat tentang cara terbaik untuk memutuskannya, kerana perkahwinan yang tidak diikat dengan rasa cinta akan membosankan. Maka Saidina Umar r.a menasihati perempuan tersebut:

“ Jika ada diantara kamu perempuan yang tidak mencintai kepada seseorang di antara kami lelaki, tidak perlulah diceritakan kepadanya. Sebab hanya sedikit rumah tangga yang dibina kerana cinta, kebanggaan hanyalah didirikan atas kemuliaan budi dan Islam ”.

Seterusnya, Zainab(2006) juga turut membincangkan tentang peranan perkhidmatan khidmat nasihat keluarga dalam menyelesaikan kes konflik nafkah perkahwinan termasuk peranan al hakim serta membina hubungan. kaedah terbaik untuk menyelesaikan konflik antara suami isteri ialah diutuskan dua orang pendamai atau orang tengah dari kalangan ahli keluarga dengan keredhaan suami dan isteri.

Begitu juga Sayyid Qutb (1963) turut mentafsirkan ayat di atas menjelaskan bahawa pendekatan yang terakhir dalam mengendalikan konflik suami isteri amat memerlukan pendamai apabila dibimbangi berlaku perpecahan suami isteri.

Oleh itu tindakan pengamal kaunseling keluarga perlu menyarankan agar diutus seorang pendamai dari kalangan keluarga suami dan isteri yang disukai untuk bertemu dan berbincang tanpa gangguan emosi, hati dan perasaan hubungan suami isteri.

Proses Komunikasi Terapeutik Dalam Khidmat Nasihat Keluarga

Seseorang pengamal kaunseling keluarga itu seharusnya mempunyai teknik atau cara komunikasi yang berkesan dalam melaksanakan proses bimbingan dan kaunseling. Kaunselor perlu melayan dan berinteraksi dengan klien yang datang untuk mendapat perkhidmatannya dengan menggunakan strategi yang difikirkan sesuai dan berkesan.

Rumusannya, berdasarkan semua kajian ilmiah yang telah dijalankan oleh pakar psikologi dan kaunseling keluarga, maka pengkaji dapat membahagikan kepada tiga pelan tindakan iaitu sebelum iaitu membuat persiapan lokasi yang terapeutik, semasa iaitu bercakap mengikut tahap pemikiran pengadu dan selepas sesi khidmat nasihat iaitu membuat pemantauan tahap kehidupan pengadu dan sentiasa bersedia menghulurkan bantuan khidmat nasihat dan sebagainya untu melahirkan sebuah keluarga yang sakinah.

METODOLOGI

Bagi mengkaji kaedah komunikasi terapeutik Pegawai Khidmat Nasihat dalam konflik nafkah perkahwinan di Pantai Timur Malaysia. Pengkaji telah memilih tiga kaedah

utama dalam pengumpulan data kualitatif, iaitu temu bual, pemerhatian dan analisa dokumen. Reka bentuk kajian ini adalah kualitatif yang menggunakan kaedah kajian kes. Justifikasi pemilihan kaedah kajian kes kerana pengkaji berpendapat bahawa kajian kes dapat membantu pengkaji memberi gambaran yang jelas tentang fenomena sebenar kajian yang dilaksanakan. Pemilihan reka bentuk kajian ini menepati kenyataan Yin (2009) bahawa kaedah kajian kes pada kebiasaannya digunakan apabila soalan kajian merangkumi 'why' dan 'how' serta melibatkan isu-isu semasa. Maka apabila kajian kes ini telah dipilih, ianya telah membantu pengkaji untuk menjawab soalan kajian, iaitu bagaimanakah (*how*) kaedah komunikasi terapeutik Pegawai Khidmat Nasihat Keluarga dalam konflik nafkah berkahwinan. Tambahan pula, isu kajian ini adalah isu semasa yang sering mendapat perhatian para pengkaji dalam bidang khidmat nasihat daripada seluruh negara Islam.

Berdasarkan tujuan dan objektif kajian ini, kaedah pengumpulan data dalam kajian ini dibahagikan kepada dua jenis, iaitu data utama dan data sokongan. Pengkaji telah menemui bual informan yang telah dipilih secara bertujuan (*purposive sampling*) yang mempunyai 5 kumpulan dengan melibatkan seramai 28 informan di Kelantan, Terengganu dan Pahang sekitar tahun 2015 hingga 2019. Temubual dibuat berdasarkan soalan-soalan yang telah dirangka oleh pengkaji sebelum ke lapangan. Data temubual telah dianalisa berdasarkan pendekatan tematik berdasarkan tema-tema yang diperolehi daripada data. Tema-tema ini juga diperolehi dengan merujuk kepada pandangan para fuqaha dan Enakmen Undang-undang keluarga Islam Kelantan 2002, Enakmen Undang-Undang Keluarga Islam (Terengganu) 2017 dan Enakmen Undang-Undang Keluarga Islam Pahang 2005. Dokumen tersebut dikaji, disemak, dan dianalisis menggunakan borang senarai semak yang disediakan. Akhirnya, semua maklumat yang diperolehi daripada analisis dokumen disesuaikan dengan dapatan temu bual dan pemerhatian.

DAPATAN KAJIAN

Langkah-langkah Khidmat Nasihat Konflik Nafkah Perkahwinan

Perincian tentang pengamalan proses khidmat nasihat konflik nafkah perkahwinan dalam kalangan PKNKPT mengikut tema peringkat permulaan yang melibatkan persediaan sebelum sesi khidmat nasihat, permulaan sesi khidmat nasihat, penerokaan masalah, mengenal pasti masalah, merancang kaedah penyelesaian masalah konflik nafkah dan peringkat penilaian tindakan dan penutup dapat dilihat sebagaimana dapatan di bawah :

Langkah Pertama : Persediaan sebelum sesi khidmat nasihat

Dalam memenuhi tujuan kajian ini, pengkaji mendapatkan data daripada rekod-rekod kes aduan khidmat nasihat. Pengkaji telah memilih rekod-rekod kes aduan khidmat nasihat yang direkodkan dari tahun 2015-2019 yang telah dikendalikan oleh PKNKPT. Bagi mencapai objektif kajian, maka pengkaji menyenaraikan sub-sub data kajian seperti berikut:

- a) Rekod jantina pengadu
- b) Tempoh perkahwinan pasangan
- c) Pendidikan
- d) Pekerjaan

e) Pendapatan

Langkah kedua: Membina hubungan dan tidak memaksa klien

Setelah pengkaji menemubual Pegawai Khidmat Nasihat Keluarga Pantai Timur (PKNKPT) berkenaan usaha kearah amalan membina hubungan maka didapati bahawa PKNKPT telah mengamalkan konsep membina hubungan yang mempunyai elemen-elemen persediaan masa, tempat, diri dan memberi layanan terbaik kepada klien boleh dilihat sebagaimana dapatan di bawah.

Dapatan temubual dengan Informan 1 PKNKPT bertarikh 23hb Julai 2020 mendapati bahawa beliau lebih suka membina hubungan dengan cara menerima klien seadanya tanpa syarat. Beliau juga turut menerapkan unsur empati dan memahami perasaan klien supaya pengamal dapat merancang sesi khidmat nasihat ini dapat dilaksanakan dengan baik untuk mencapai misi dan visi khidmat nasihat. Amalan mulia ini dapat dilihat melalui temubualnya :

“Ok, syukur al hamdulillah, kebiasaannya semasa mula-mula bertemu dengan klien, saya sekadar bertanya khabar. Kemudian bertanya tentang keluarga dan anak-anak. Kadang-kadang dia akan bercerita tentang hobi dan ajak minum kopi bersama. Saya akan berbual mesra dengan klien. Inilah misi dan visi khidmat nasihat. Saya menerima klien tanpa syarat bahkan saya amat memahami perasaan pasangan suami isteri dari keturunan melayu Kelantan.”

(Informan 1 PKNKPT, 23hb Julai 2020)

Kenyataan yang disampaikan informan 1 PKNKPT di atas menjelaskan bahawa hubungan beliau dan pengadu tidak sekadar sebagai PKNKPT dan klien, bahkan jika diteliti lebih jauh lagi, hubungan keakraban itu lebih mendalam lagi walaupun tiada pertalian persaudaraan dan darah. Terbukti bahawa PKNKPT walaupun berasal dari negeri Kelantan tetapi menerima klien dari pelbagai lapisan masyarakat dan keturunan.

Beliau juga mengakui bahawa beliau telah 17 tahun terlibat sebagai pegawai khidmat nasihat di Jabatan Hal Ehwal Agama Islam Kelantan (JHEAIK) sentiasa berlapang dada untuk membantu pasangan suami isteri yang mengalami konflik rumahtangga dengan tanpa syarat dan memahami secara empati apa yang berlaku dalam diri klien, proses perubahan akan bermula dalam diri klien untuk menjadi lebih terarah kearah kematangan.

Langkah Ketiga: Permulaan sesi khidmat nasihat

Hasil kajian mendapati semua PKNKPT amat memberi penekanan kepada proses memahami jiwa dan perasaan klien dari aspek kefahaman dan amalan Islam. Untuk itu PKNKPT memulakan pertemuan dengan memberi salam dan membaca surah *al-Fatihah* kerana surah tersebut dapat melembutkan hati dan menghindari dari gangguan syaitan sepanjang proses khidmat nasihat keluarga diadakan. Hal ini terdapat dalam dapatan di bawah :

Hasil temubual dengan informan 1 PKNKPT, bertarikh 23hb Julai 2020 mendapati beliau lebih suka memberi salam dan membaca “*Surah Al Fatihah*” pada setiap kali memulakan sesi bimbingan dan khidmat nasihat. Ini dapat dilihat pada teks temubualnya:

“Ya, saya biasa memulakan sesi bimbingan dan khidmat nasihat kekeluargaan dengan memberi salam dan membaca surah al fatihah untuk mengambil keberkatan..”

(Informan1PKNKPT ,23hb Julai 2020)

Manakala informan 2 PKNKPT, pada tarikh,1hb Julai 2020 pula memulakan sesi dengan memberi salam dan mengambil keberkatan bacaan “ Al Fatihah “ serta “ Selawat “ pada setiap kali mengadakan sesi khidmat nasihat. Ini dapat dilihat dengan jelas pada kenyataan informan sebagai berikut:

“Ok, Sebetulnya saya sentiasa memulakan sesi dengan membuka majlis dengan bacaan Al-Fatiha dan Selawat.”

(Informan 2 PKNKPT,1hb Julai 2020)

Seterusnya informan PKNKPT3, bertarikh 13hb Ogos 2020 turut menggunakan pendekatan memulakan sesi perkhidmatan bimbingan dan khidmat nasihat dengan memberi salam dan bacaan sural “Al Fatihah “ serta“ Ayat Al Kursi” . Ini dapat dilihat dengan jelas dalam temubualnya:

“Alhambulillah, setiap kali saya ingin memulakan sesi saya memulakan dengan bacaan Al-Fatihah dan ayat Al kursi bersama klien, ayat yang digunakan untuk menghalau iblis sekiranya ada unsur punca konflik rumahtangga tersebut berpunca daripada unsur sihir dan pukau.”

(Informan 3 PKNKPT,13hb Ogos 2020)

Langkah keempat: Penerokaan masalah

Menurut informan1 PKNKPT, bertarikh 23hb Julai 2020 membuktikan bahawa beliau mempunyai pengalaman yang luas dalam membuat penerokaan masalah konflik nafkah. Hal ini diceritakan dalam temubualnya:

“ Ya, pada peringkat penerokaan masalah ialah saya meminta klien menceritakan masalah dan saya hanya mendengar dengan baik. Sebagai contohnya terdapat aduan isteri :” suami saya bekerja sebagai pemandu bas, tapi tidak memberi nafkah kepada saya, suami saya ada isteri lain.”

(Informan1 PKNKPT, 23hb Julai 2020)

Berdasarkan temubual di atas, menunjukkan bahawa PKNKPT1 telah membuat sesi penerokaan masalah dengan kaedah menyoalan biasa dan klien tidak merasa bahawa dia sedang diselidiki. Seterusnya informan 2 PKNKPT, pada tarikh 1hb Julai 2020 pula membuat penerokaan masalah dengan cara memberi peluang kepada klien meluahkan perasaan. Hal ini diceritakan dalam temubualnya:

“Ok, saya memberi peluang kepada klien meluahkan. Perasaan dalam masa sepuluh minit sehingga dia tenang.”

(Informan 2 PKNKPT,1hb Julai 2020)

Berdasarkan keterangan di atas, didapati PKNKPT lebih suka memberi peluang kepada klien meluahkan perasaan. Ini akan memudahkan pengamal menerokai masalah yang dihadapi oleh klien. Begitu juga informan 3 PKNKPT, bertarikh 13hb Ogos 2020 juga meminta agar klien menceritakan perasaan dengan tenang. Hal ini berdasarkan temubualnya:

“Ok, saya minta klien menceritakan masalah dengan penuh keikhlasan.”

(Informan 3 PKNKPT, 13hb Ogos 2020)

Berdasarkan kenyataan di atas, jelas menunjukkan PKNKPT tidak memaksa klien menceritakan masalah. Dengan ini pengamal mudah untuk meramal situasi sebenar klien.

Langkah kelima: Mengenal pasti masalah

Bagi informan 1 PKNKPT, bertarikh 23hb Julai 2020 mampu mengenal pasti masalah klien dengan cara melihat tingkah laku. Hal ini diceritakan dalam temubualnya:

“Ok, kadang-kadang klien susah untuk menerangkan perasaan sebenar yang dialami”.

(Informan 1 PKNKPT, 23hb Julai 2020)

Melalui keterangan PKNKPT di atas, beliau menyatakan bahawa tidak semua klien mampu menceritakan permasalahan sebenar. Beliau menggunakan kaedah melihat perubahan tingkah laku klien pada awal pertemuan dan borang temu janji.

Pada keseluruhannya pengkaji dapat mengklasifikasikan kaedah komunikasi terapeutik dalam khidmat nasihat sebagaimana dalam jadual 1 di bawah.

JADUAL 1. Klasifikasi kaedah komunikasi terapeutik dalam khidmat nasihat

Jenis teknik yang digunakan	Petikan temu bual	Analisis ringkas
Membina hubungan dan tidak memaksa klien	<i>“Saya menerima klien tanpa syarat bahkan saya amat memahami perasaan pasangan suami isteri dari keturunan melayu Kelantan.”</i>	Hasil kajian menunjukkan bahawa Pegawai Khidmat Nasihat sentiasa perlu menerima dan memahami perasaan pengadu tanpa walaupun tiada pertalian persaudaraan dan darah
Permulaan sesi khidmat nasihat dengan bacaan surah al fatihah	<i>“Ya, saya biasa memulakan sesi bimbingan dan khidmat nasihat kekeluargaan dengan memberi salam dan membaca surah al fatihah untuk mengambil keberkatan..”</i>	Hasil kajian mendapati pertemuan dengan memberi salam dan membaca surah <i>al-Fatihah</i> kerana surah tersebut dapat melembutkan hati dan menghindari dari gangguan syaitan sepanjang proses khidmat nasihat keluarga diadakan.
Penerokaan masalah dan mengenal pasti masalah	<i>“Ok, saya memberi peluang kepada klien meluahkan. Perasaan dalam ` masa</i>	didapati PKNKPT lebih suka memberi peluang kepada klien meluahkan perasaan. Ini akan memudahkan pengamal

	<i>sepuluh minit sehingga dia tenang.”</i>	menerokai masalah yang dihadapi oleh klien.
--	--------------------------------------------	---------------------------------------------

Berdasarkan jadual di atas, didapati bahawa kaedah komunikasi terapeutik yang paling berkesan kerana hasil sesi kaunseling tersebut, pasangan yang melalui proses tersebut akan dapat panduan untuk mereka menyelesaikan masalah mereka dengan bantuan khidmat nasihat daripada Pegawai Khidmat Nasihat.

Selanjutnya, informan PKNKPT 1 turut menjelaskan kepada pengkaji tentang data statistik analisa kes faktor aduan Khidmat Nasihat Negeri Kelantan 2015 hingga 2019 sebagaimana terdapat dalam data di bawah.

JADUAL 2. Analisis Kes faktor aduan Khidmat Nasihat Negeri Kelantan 2015-2019

FAKTOR ADUAN	TAHUN				
	2015	2016	2017	2018	2019
1. Agama	33	25	24	41	12
2. Abaikan Tangungjawab	58	50	117	33	68
3. Sosial	47	27	41	28	46
4. Kewangan	21	35	28	36	17
5. Sikap	57	56	134	26	71
6. Komunikasi	60	38	17	29	5
7. Gangguan Luar	40	30	18	22	8
8. Kesihatan	1	7	1	36	0
9. Seksual	17	20	3	34	9
10. Penderaan / Pukul	20	30	15	34	8
11. Jenayah	0	0	0	18	0
12. Poligami	15	8	10	18	7
13. Lain- lain	0	0	0	0	11
JUMLAH	369	326	408	358	262 kes

Sumber: Bahagian Pentadbiran Undang- Undang Keluarga, JHEAIK.

Berdasarkan Jadual di atas menunjukkan maklumat mengenai faktor-faktor aduan Khidmat Nasihat Negeri Kelantan sepanjang tahun 2015 hingga 2019. faktor sikap sebanyak 344 kes aduan merupakan fail kes paling tinggi, ini diikuti oleh kes mengabaikan tanggung jawab. Saya pecahkan semua katogeri faktor aduan kepada dua masalah nafkah iaitu masalah nafkah zahir dan batin. Di antara jenis nafkah zahir ialah kewangan, kesihatan, penderaan, jenayah, poligami dan sosial. Jenis nafkah batin ialah sikap. abaikan tanggungjawab, komunikasi, gangguan luar, kesihatan dan seksual. Aduan yang tertinggi dicatatkan oleh item “ sikap” iaitu 344kes. Saya mendapati bahawa maksud “faktor aduan sikap” ialah kemungkinan sikap suami yang tidak mempedulikan tentang nafkah zahir dan batin kepada isteri.

Langkah keenam: Merancang kaedah penyelesaian masalah konflik nafkah

Dapatan kajian menunjukkan bahawa PKNKPT boleh merancang kaedah penyelesaian masalah konflik berdasarkan enakmen undang-undang keluarga dan merujuk kepada pihak yang pakar dan kerajaan negeri.

Seterusnya informan1 PKNKPT, bertarikh 23hb Julai 2020 menjelaskan bahawa penggunaan komunikasi terapeutik amat berkesan digunakan pada peringkat pengendalian kes konflik nafkah kerana isu ini amat sulit dan amat memerlukan layanan yang terbaik, maka pada peringkat ini pengamal perlu pandai melayan emosi klien. Fenomena ini berdasarkan teks temubualnya;

“Emm, saya faham, klien yang terdiri dari kalangan isteri yang datang berjumpa saya dalam keadaan stress dan tertekan. Saya memberi peluang kepada klien meluahkan perasaan. Setelah mendengar luahan klien, maka saya nasihatkan kepada isteri tersebut agar mengembalikan kepada lubuk pahala. Apa yang kita beri kepada suami dan keluarga itu isteri digalakkan berniat sedekah. Sebagai seorang isteri berhak membantu suami untuk meringankan bebanan suami dengan niat sedekah dan ikhlas kerana Allah niat ambil anak ke sekolah pun niat sedekah. Apa yang suami cuai dalam memberi nafkah itu, puan perlu serahkan kepada Allah. Itulah ujian Allah kepada kita yang bergelar isteri.”

(Informan1 PKNKPT, 23hb Julai 2020)

Berdasarkan temubual diatas menunjukkan bahawa dengan penggunaan pendekatan komunikasi terapeutik dapat menenangkan perasaan pengadu dan pengadu diterapkan dengan unsur sentiasa bersyukur dan sabar diatas ujian Allah kepada hambanya.

Sementara itu informan 2 PKNKPT pada tarikh 1hb Julai 2020 pula membuat penyelesaian masalah dengan cara merujuk kepada pihak yang bertanggungjawab. Hal ini diceritakan dalam temubualnya;

“ Ok, Sekiranya klien ada masalah kewangan, maka saya akan merujuk masalah kepada MAIDAM, JKM ataupun YPKT.

(Informan 2 PKNKPT, 1hb Julai 2020)

Berdasarkan kepada temubual diatas menunjukkan bahawa Pegawai Khidmat Nasihat cuba menenangkan pengadu dengan cara merujuk permasalahan konflik nafkah dan kewangan kepada pihak MAIDAM bagi menyelesaikan masalah kewangan, begitu juga pihak JKM untuk memohon bantuan saraan hidup bagi pasangan B40. Pihak Pegawai Khidmat Nasihat juga merujuk permasalahan pengadu kepada YPKT untuk memohon bantuan perniagaan bagi pasangan yang mempunyai masalah dalam meneruskan perniagaan untuk meningkatkan taraf ekonomi keluarga dan membina keluarga yang sakinah, mawaddah dan rahmah.

Langkah ketujuh: Peringkat penilaian tindakan dan penutup.

Menurut informan1 PKNKPT, bertarikh 20hb Disember 2020 bahawa penilaian khidmat nasihat juga telah dilakukan. Hal ini terdapat dalam temubual:

“Ok, sekiranya klien tidak menemui jalan perdamaian dengan pasangan, maka saya cadangkan kes ini dirujuk ke mahkamah syariah untuk proses perceraian. Tetapi sekiranya klien tak nak maka keputusan aduan hanya disimpan sahaja”

Manakala informan2 PKNKPT, bertarikh 15 Jun 2020 juga turut membuat penilaian pada akhir proses khidmat nasihat sebagaimana dalam temubualnya:

“ Ya, seandainya pengadu tetap ingin bercerai setelah mengikuti proses khidmat nasihat maka saya mencadangkan kepada klien supaya bercerai cara baik di mahkamah. ”

Seterusnya informan 3PKNKPT, bertarikh 13hb Ogos 2020 juga membuat kesimpulan dan penilaian akhir hasil daripada proses khidmat nasihat . Hal ini terdapat dalam temubual:

“Ok, sekiranya titik penyelesaian konflik nafkah tidak mampu dicapai, maka klien diberi pilihan untuk memfailkan tuntutan cerai di mahkamah syariah untuk kepentingan masa depan pasangan ataupun merujuk kepada orang yang mempunyai kepakaran dalam mengendalikan kes konflik ini. ”

PERBINCANGAN

Objektif dalam kajian ini ialah menerokai kaedah dan bentuk penyelesaian yang diplikasikan oleh PKKPT dalam usaha menangani isu konflik nafkah perkahwinan di Pantai Timur.

Dapatan hasil kajian ini juga mendapati bahawa PKKPT mengaplikasi kaedah kaunseling Syarie dan kaunseling barat mengikut kesesuaian dalam sesi khidmat nasihat konflik nafkah. Disamping itu kajian ini juga mendapati bahawa semua PKKPT telah menghadiri kursus-kursus asas kaunseling Syarie` dan kaunseling barat sebagai contoh PKNKPT telah mengikuti kursus pementapan pegawai khidmat nasihat (Kaunseling Syarie) peringkat negeri Terengganu Tahun 2020, Simposium kaunseling syarie peringkat negeri Pahang dan bengkel perundingcara keluarga negeri Kelantan.

Jika kaedah kaunseling Islam dan kaedah kaunseling barat diaplikasikan dalam sesi kaunseling keluarga, maka secara langsung akan dapat membantu keluarga yang mempunyai pelbagai latar belakang ketika berhadapan dengan konflik rumahtangga yang dihadapi.

Hasil kajian ini adalah menyamai dapatan kajian Suhaya Deraman *et al.* (2017) di Jabatan Agama Islam Negeri-Negeri di Malaysia mendapati bahawa kajian-kajian terdahulu mendapati terdapat beberapa kaedah dan pendekatan yang digunakan oleh unit tersebut yang antaranya menggunakan kaedah kaunseling syarie dan kaunseling barat, gabungan kaedah kaunseling barat atau moden dengan kaunseling Islam dan pendekatan nasihat seperti yang dianjurkan oleh Rasulullah SAW.

Hasil kajian juga mendapati bahawa kaunseling spiritual ini merupakan satu proses dalam merasionalkan klien yang berteraskan nilai-nilai murni agar mereka dapat membentuk satu sinar kehidupan yang harmonis. Persoalan spiritual atau kerohanian dalam kaunseling merupakan persoalan penting yang perlu diberikan perhatian wajar supaya perkhidmatan kaunseling yang diberikan lebih menepati keperluan semasa dan berupaya mengatasi permasalahan klien dengan berkesan. Konsep kaunseling spiritual ini menepati pembinaan Manual Kaunseling Syarie, Jabatan Kemajuan Islam Malaysia

(JAKIM) yang menjadi panduan kepada pegawai-pegawai runding cara kekeluargaan di Malaysia.

Dengan sistem kepercayaan yang lebih rasional, sudah pasti klien akan dapat menjalani kehidupan yang lebih bahagia disamping keluarga yang tercinta. Kajian ini juga mendapati bahawa PKKPT lebih memberi penekanan yang lebih kepada pendekatan teori *Tazkiyah Al Nafs* oleh Imam al-Ghazali daripada pendekatan kaunseling barat. Ini kerana dalam soal konflik nafkah dalam perkahwinan adalah melibatkan soal hukum syara.

Kajian ini disokong oleh Salasiah Hanin Hamjah (2016) yang berpendapat bahawa *Tazkiyah al-nafs* juga dapat dilakukan dengan mengaplikasikan sifat syukur dalam diri.

Kajian ini juga mendapati bahawa proses khidmat nasihat konflik nafkah perkahwinan terbahagi kepada kepada tiga pelan tindakan iaitu sebelum, semasa dan selepas sesi khidmat nasihat. PKKPT perlu ambil berat berkenaan ketepatan masa untuk berjumpa dengan klien. Semua informan memberitahu bahawa proses sebelum bermulanya sesi khidmat nasihat PKNKPT terlebih dahulu membuat persediaan tempat, masa dan diri untuk memberi perkhidmatan khidmat nasihat. Pada peringkat sebelum sesi khidmat nasihat Pegawai terlebih dahulu membuat persediaan lokasi yang kondusif dan terapeutik, semasa sesi khidmat nasihat pegawai perlu sentiasa memberi layanan istimewa dan bercakap mengikut tahap pemikiran pengadu supaya pengadu merasa sentiasa tenang dan memudahkan menyelesaikan masalah. Akhirnya selepas sesi khidmat nasihat pegawai akan sentiasa memantau perkembangan pengadu tersebut supaya kes konflik nafkah tidak berulang kembali.

Dapatan kajian ini juga mendapati bahawa jumlah klien perempuan adalah lebih ramai dan melepasi separuh daripada jumlah keseluruhan klien. Pengkaji berpendapat bahawa berkemungkinan isteri merasa lebih tertekan apabila berlakunya permasalahan rumahtangga dan memerlukan tempat mengadu.

Hasil kajian ini adalah menyamai dapatan kajian Zanariah Dimon (2018) di Unit Runding Cara Jabatan Agama Islam Selangor mendapati, wanita merupakan jumlah yang paling ramai menjadi pengadu. Kenyataan ini menunjukkan bahawa wanita mungkin merasa lebih tertekan apabila berlakunya permasalahan rumah tangga.

Hasil daripada kajian juga mendapati permohonan khidmat nasihat paling tinggi berlaku bagi tempoh perkahwinan 1 hingga 5 tahun. Pengkaji berpendapat bahawa boleh jadi pasangan suami isteri yang baru berkahwin dalam tempoh lima tahun masing-masing cuba untuk mengenali hati budi pasangan dan pergaulan dengan anggota keluarga baru. Dalam tempoh ini pasangan berkemungkinan dikurniakan anak-anak dan bebanan perbelanjaan dan nafkah berkemungkinan mula bertambah daripada kos kenderaan, rumah, belanja dapur dan sebagainya. Sekiranya suami tidak mampu menguruskan perbelanjaan rumahtangga maka konflik nafkah boleh berlaku.

Hasil kajian ini adalah menyamai dapatan kajian oleh Mariam Abd. Majid (2017) di Negeri Selangor Darul Ehsan dari 2011 - 2015 menunjukkan bahawa usia perkahwinan 1 hingga 5 tahun merupakan usia perkahwinan yang tertinggi kerana dalam tempoh masa usia perkahwinan antara 1 hingga 5 tahun merupakan fasa berisiko dalam menghadapi saat kemungkinan berlaku perceraian.

Dapatan kajian ini juga mendapati bahawa pada kebiasaannya sebelum memulakan sesi khidmat nasihat, PKKPT membuka majlis dengan meminta klien membaca bersama *Basmalah* dan surah *al-Fatihah*. Kajian ini disokong oleh Salleh Aziz (1993) menyatakan bahawa sebelum memulakan setiap sesi, klien dan kaunselor digalakkan untuk membaca surah *al-Fatihah*. Teknik-teknik yang boleh meredakan

tekanan dan menggalakkan komunikasi di antara kaunselor dan klien digunakan semasa sesi berjalan.

Dapatan kajian ini juga mendapati bahawa dalam kes konflik isteri diabaikan hak nafkah seperti suami tidak memberi duit atau makan minum yang tidak sempurna, maka PKNKPT menasihati klien bersabar dan bersyukur. Hasil kajian ini disokong oleh fatwa Yusof al-Qaradawi (1996) yang menyatakan bahawa gambaran mengenai hak nafkah isteri diperincikan sewaktu menjawab persoalan yang dikemukakan berkenaan nasib seorang isteri yang mempunyai seorang suami yang kaya raya tetapi dia kedekut untuk memberi nafkah kepada isteri dan anak-anak dengan secukupnya.

Dapatan kajian ini mendapati di antara cara PKNKPT menasihati klien yang mempunyai masalah konflik nafkah dalam berpoligami ialah berkongsi dengan klien tentang konsep poligami dalam Islam. Di antara perkara yang perlu dinasihati ialah membimbing klien membuat muhasabah diri berkaitan kedudukan kemampuan nafkah sebelum membuat sesuatu keputusan. Sebaik-baiknya sebelum berpoligami, suami perlulah memberi tahu isteri pertama terlebih dahulu, berlaku adil kepada isteri-isterinya mengenai nafkah dan giliran bermalam.

Kesimpulannya, berdasarkan kenyataan semua informan tentang pendekatan khidmat nasihat dalam mengendalikan kes konflik nafkah di Pantai Timur di atas, dapat disimpulkan bahawa pada umumnya informan amat mengharapkan satu usaha kearah pembinaan modul khusus khidmat nasihat kekeluargaan amat perlu dilakukan dengan meneliti terlebih dahulu sejauh mana amalan atau pelaksanaan runding khidmat nasihat di jabatan agama Islam negeri-negeri di Pantai Timur.

KESIMPULAN

Secara kesimpulannya, kajian ini mencadangkan agar pihak Jabatan Hal Ehwal Agama Islam Kelantan (JAHEAIK), Jabatan Hal Ehwal Agama Terengganu (JHEAT) dan Jabatan Agama Islam Pahang (JAIP) menempatkan seorang kaunselor berdaftar di setiap Pejabat Agama Daerah dalam usaha menarik minat masyarakat untuk mendapatkan bimbingan dan kaunseling keluarga dan seterusnya mengurangkan kadar perceraian di Pantai Timur. Ini kerana ramai pasangan yang bercerai talak satu di luar mahkamah umpamanya yang tidak melaporkan dan rujuk pun mereka tidak melaporkan kepada pejabat agama sebab mereka takut sekiranya mereka melaporkan akan dikenakan tindakan oleh pejabat agama samada didenda dan sebagainya.

Akhirnya, kajian ini mendapati isu-isu berkaitan kaunseling rumah tangga mesti diberi perhatian dan semua Pegawai Khidmat Nasihat Keluarga mesti diberi latihan yang cukup dan berdaftar sebagai kaunselor berdaftar dibawah Lembaga Kaunselor Malaysia (LKM) untuk mengendalikan isu-isu konflik nafkah perkahwinan supaya isu dapat diselesaikan secara baik tanpa perceraian.

RUJUKAN

- al-Nawawi (1983), *Al-Adhkar al-Muntakhabah Min Kalam Sayyid al-Abrar*, tahqiq Ahmad Ratib Hamusi, Beirut:Dar al-Fikr
- Muhammad Labib Ahmad (1986) *Sejarah Perundangan Islam* (terjemahan), Singapura : Pustaka Nasional.PTE LTD
- Nik Yusri Musa & Ruzaini Ijon (2018) *Kaunseling Dalam Masyarakat Islam: Penelitian Terhadap Hadis Nabawi*. *INSANIAH: International Online Journal of Language, Communication, and Humanities* Volume 1 (1), June 2018

- Nizaita Omar(2018) *Fiqh Masyarakat* , Kuala Terengganu: Syarikat Yayasan Islam Terengganu Sdn.bhd
- Sayyid Qutb (1963). *Tafsir Fi Zilalil Qur'an Jilid 3 dan 15* terjemahan Yusof Zaki Yacob,2000. Kota Bahru: Pustaka Aman Press.
- Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods*. California, USA: Sage Publications.
- Zanariah Dimon, Azizah Mohd Rapini, Hammad b. Dahalan, Zaini Yusnita Mat Jusoh dan Nur Zulfah Md Abd. Salam (2018) *Faktor-Faktor Konflik Rumah Tangga: Kajian Di Unit Runding Cara Jabatan Agama Islam Selangor kertas kerja Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS)*. Jurnal Organized By Faculty Of Islamic Civilisation Studies, International Islamic University College Selangor, Malaysia. eISBN NUMBER:978-967-2122-53-1
- Zulkifli bin Mohamad Al Bakri. (2012).*Baiti Jannati Rumahku Surgaku* .Kuala Terengganu: Syarikat Percetakan Yayasan Islam Terengganu.

Temu bual

- Suhaimi bin Muhammad pada tarikh 23hb Julai 2020
(Ketua Penolong Pengarah Bahagian Pentadbiran Undang-Undang Keluarga JHEAIK)
- Haji Moktar bin Salleh pada tarikh 1hb Julai 2020
(Ketua Penolong Pesuruhjaya Bahagian Pentadbiran Undang-Undang Keluarga JHEAT)
- Muhammad Amin Bin Abd Mutalib 13hb Ogos 2020
(Penolong Pengarah Bahagian Pasca Perkahwinan JAIP)
- Puan Rohani Binti Mohd Noor pada tarikh 23hb Julai 2020
(Penolong Pengarah Kanan (Khidmat Nasihat) Bahagian Pentadbiran Undang-Undang Keluarga JHEAIK)
- Puan Hasyimah binti Zakaria pada tarikh 1hb Julai 2020
(Penolong Kanan Pesuruhjaya (Khidmat Nasihat) JHEAT)
- Ustaz Muhammad Amin Bin Abd Mutalib pada tarikh 13hb Ogos 2020
(Penolong Pengarah Bahagian Khidmat Nasihat JAIP)

Dokumen

- Enakmen Undang-undang keluarga Islam Kelantan 2002
- Enakmen Undang-Undang Keluarga Islam (Terengganu)2017
- Enakmen Undang-Undang Keluarga Islam Pahang 2005
- Startistik Khidmat Nasihat Dan Perceraian Negeri Kelantan
- Startistik Khidmat Nasihat Dan Perceraian Negeri Terengganu
- Startistik Khidmat Nasihat Dan Perceraian Negeri Kelantan
- Borang Temujanji Khidmat Nasihat
- Buku Modul Bersepadu Kursus Pra Perkahwinan(MBKPPI)