

**FRUSTASI SEBAGAI DAMPAK PSIKOLOGIS KEGAGALAN
KEBERANGKATAN PARA CALON JAMAAH HAJI TAHUN
2013 DI KOTA SEMARANG DAN SOLUSINYA DALAM
PERSPEKTIF BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memeroleh Gelar Sarjana Sosial Islam (S. Sos.I)
Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam (BPI)

Oleh:

Nur Istirohah

101111030

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2015

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 5 (Lima) eksemplar
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada:

Yth. Bapak Dekan Fakultas
Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
di Semarang

Assalamu 'alaikum wr.wb

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Nur Istirohah

Nim : 101111030

Fak/Jur : DAKWAH DAN KOMUNIKASI/ BPI

Judul Skripsi : **FRUSTASI SEBAGAI DAMPAK PSIKOLOGIS
KEGAGALAN KEBERANGKATAN PARA CALON
JAMAAH HAJI DAN SOLUSINYA DALAM
PERSPEKTIF BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM
DI KOTA SEMARANG TAHUN 2013.**

Dengan ini telah saya setuju dan memohon agar segera diujikan.
Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

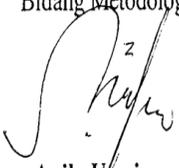
Semarang, 25 Maret 2015

Pembimbing,

Bidang Substansi Materi

Bidang Metodologi & Tata tulis


Dra. Hj. Jauharotul Farida, M. Ag
NIP. 19640304 199101 2001


Anila Umriana, M. Pd
NIP. 19790427 200801 2001

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Nur Istirohah

NIM : 101111030

Judul Skripsi : **Frustasi sebagai Dampak Psikologis Kegagalan Keberangkatan Para Calon Jamaah Haji Tahun 2013 di Kota Semarang dan Solusinya dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang pada tanggal :

09 April 2015

Skripsi ini dapat diterima sebagai kelengkapan ujian akhir Program Strata Satu (S.1) guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi.

Semarang, 09 April 2015

Ketua Sidang

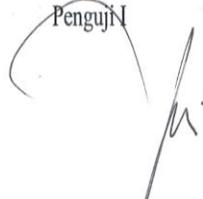

Drs. M. Mudhofi, M. Ag.
NIP. 196908301998031001

Sekretaris Sidang


Dra. Hj. Jauharotul Farida, M. Ag.
NIP. 19640304 199101 2007



Penguji I


Dra. Hj. Maria Ulfah, M.Si.
NIP. 19600807 198612 2001

Penguji II


Wening Wihartati, S. Psi., M.Si.
NIP. 19771102 200604 2004

MOTTO

وَاسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ

“Mintalah pertolongan dengan sabar dan shalat”

(QS. Al Baqarah: 45)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan untuk:

- 1. Fakultas Dakwah UIN Walisongo Semarang.*
- 2. Bapak dan Ibuku tercinta "Asro'I dan Kasromi" yang selalu memberikan nasehat, doa dan perjuangannya yang luar biasa demi kesuksesan pendidikan anak-anaknya.*
- 3. Teman-teman BPI 2010 bersama kalianlah aku berproses menuntut ilmu dan menapaki jalan menuju cita-citaku.*
- 4. Yayasan Pendidikan Islam "Al-Hadi" ku tercinta.*
- 5. Sahabatku tercinta yang selalu memotivasiku.*
- 6. Semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.*
- 7. Pembaca sekalian, semoga dapat mengambil manfaat dari skripsi ini. Amiin.*

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 25 Maret 2015

Nur Istirohah
NIM : 101111030

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul: *Frustrasi sebagai Dampak Psikologis Kegagalan Keberangkatan Para Calon Jamaah Haji Tahun 2013 di Kota Semarang dan Solusinya Dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam*. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya keresahan dan kekecewaan para calon jamaah haji karena adanya pemangkasan kuota sebesar 20 persen pada tiap-tiap kabupaten/kota. Padahal berbagai persiapan telah dilakukan dan dipersiapkan, mereka juga telah terdaftar dan direncanakan berangkat. Sebagai rumusan masalah adalah bagaimanakah frustrasi yang dialami oleh para calon jamaah haji dan bagaimana solusi yang ditawarkan dalam perspektif Bimbingan dan Konseling Islam.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui frustrasi sebagai dampak psikologis kegagalan keberangkatan para calon jamaah haji di Kota Semarang tahun 2013 dan untuk mengetahui bagaimana solusi yang ditawarkan dalam perspektif Bimbingan dan Konseling Islam. Sedangkan manfaat secara teoritis adalah memberikan sumbangan khasanah ilmu dakwah pada umumnya dan bagi jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam pada khususnya. Lalu manfaat praktisnya memberikan kontribusi solusi kepada para calon jamaah haji dalam menghadapi kegagalan keberangkatan haji.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, di mana dalam penelitian kualitatif ini tidak menggunakan angka dalam penafsiran terhadap hasilnya, teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber primer dalam penelitian ini adalah para jamaah haji yang mengalami kegagalan keberangkatan di Kota Semarang tahun 2013. Adapun data sekunder didapat dari Kementerian Agama yang terkait dan lain sebagainya. Metode analisis data menggunakan model Miles dan Huberman meliputi, data *reduction*, data *display*, *conclusion drawing* atau *verification*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa frustrasi merupakan salah satu dampak psikologis akibat kegagalan keberangkatan haji di Kota Semarang tahun 2013, dampak psikologis yang dialami oleh para calon jamaah haji adalah rasa kecewa, jengkel, sedih sehingga mereka frustrasi, akan tetapi reaksi frustrasi yang ditimbulkan dari hasil penelitian ini adalah reaksi frustrasi yang positif. Reaksinya antara lain mobilisasi dan penambahan kegiatan, lalu *besinnung* (berfikir secara mendalam disertai wawasan jernih) dan *resignation* (tawakal, pasrah pada Tuhan).

Solusi dalam perspektif Bimbingan dan Konseling Islam yaitu membantu memecahkan masalah, membantu mencegah masalahnya kembali lagi, membantu menjaga dan membimbing agar selalu sesuai dengan tuntunan Islam. Sehingga dapat menyadarkan manusia agar menyadari eksistensinya sebagai makhluk Allah sehingga dapat mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat sesuai dengan tujuan bimbingan dan konseling Islam.

Kata kunci: frustrasi, dampak psikologis kegagalan keberangkatan para calon jamaah haji tahun 2013 dan Bimbingan dan Konseling Islam.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, rasa syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan Salam untuk Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia pada zaman pencerahan serta suri tauladan yang baik bagi umatnya.

Ucapkan terima kasih yang setinggi tingginya peneliti ucapkan pada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penelitian ini, antara lain kepada:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Bapak Dr. Awaludin Pimay, Lc., M. Ag.
3. Ketua dan sekretaris Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Ibu Hj. Mahmudah S. Ag., M. Pd., dan Ibu Anila Umriana, M. Si., yang telah memberikan kesempatan, motivasi serta bimbingan bagi peneliti sehingga terselesainya skripsi ini.
4. Pembimbing I (Ibu Dra. Hj. Jauharotul Farida, M. Ag.) dan pembimbing II (Ibu Anila Umriana, M. Si.) yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusun skripsi ini.
5. Kepala Kementerian Agama Kantor Kota Semarang Bapak Drs. H. Labib, MM. dan seluruh staf yang telah memberikan ijin penelitian dan memberikan informasi data yang peneliti butuhkan.

6. Para jamaah haji yang berkenan untuk diwawancarai, terimakasih banyak.
7. Segenap Bapak/Ibu Dosen yang telah mendidik peneliti selama belajar di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang dan Seluruh Karyawan/Kayawati Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
8. Keluarga besar BPI angkatan 2010 peneliti ucapkan terimakasih, khususnya sahabat BPI A, Pak komting dan Pak Rt (Mas Adi dan Mas Ikhsan), sahabatku (Mbk Lailatis, Puji, Rina, Subaidah, Riza, Kholifah, Khomsatun, Aini, Baitin, Qudsi, Nayik, Wahid, Najib, dsb.) terimakasih atas motivasinya.
9. Keluargaku tercinta, Bapak dan Ibundaku (Bapak Asro'i dan Ibu Kasromi), serta kakak dan adekku tersayang (Mbk Amanah, Kholifah, Mas Aghistina, Dek Rif;an, Huda, dan Agus) yang selalu ada memberikan keceriaan dan memberikan doa dan motivasi kepada peneliti.
10. Teman-temanku yang tak bisa saya sebutkan satu persatu namanya, terimakasih atas dukungan serta doa kalian semua.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karenanya kritik dan saran peneliti harapkan, semoga Allah memberikan balasan atas apa yang dilakukan dari amal baik semua pihak yang telah berjasa. Semoga dapat memberikan manfaat bagi kita semua, Amin.

Semarang, 25 Maret 2015
Peneliti

Nur Istirohah

TRANSLITERASI

Tujuan utama transliterasi adalah untuk menampilkan kata-kata asal yang seringkali tersembunyi oleh metode pelafalan bunyi atau tajwid dalam bahasa arab. Selain itu, transliterasi juga memberikan pedoman kepada para pembaca agar terhindar dari “salah lafal” yang bisa juga menyebabkan kesalahan dalam memahami makna asli kata-kata tertentu.

Dalam bahasa arab, “salah makna” akibat “salah lafal” gampang terjadi karena semua hurufnya dapat dipadankan dengan huruf latin. Karenanya, kita memang terpaksa menggunakan “konsep rangkap” (ts, kh, dz, sy, sh, dh, th, zh, dan gh). Kesulitan ini masih ditambah lagi dengan proses pelafalan huruf-huruf itu, yang memang banyak berbeda dan adanya huruf-huruf yang harus dibaca secara panjang (*mad*). Jadi transliterasi yang digunakan adalah :

أ	=	a	ز	=	z	ق	=	q
ب	=	b	س	=	s	ك	=	k
ت	=	t	ش	=	sy	ل	=	l
ث	=	ts	ص	=	sh	م	=	m
ج	=	j	ض	=	dh	ن	=	n
ح	=	ḥ	ط	=	ṭ	و	=	w
خ	=	kh	ظ	=	zh	ه	=	h
د	=	d	ع	=	‘	ء	=	’
ذ	=	dz	غ	=	hg	ي	=	y
ر	=	r	ف	=	f			

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
TRANSLITERASI	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	
1. Tujuan	7
2. Manfaat	7
D. Tinjauan Pustaka	8
E. Metodologi Penelitian	
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	11
2. Definisi Operasional	12

3. Sumber dan Jenis Data.....	14
4. Teknik Pengumpulan Data.....	15
F. Teknik Analisis Data.....	17
G. Sistematika Penulisan Skripsi	18

BAB II FRUSTASI, KEGAGALAN KEBERANGKATAN DAN DAKWAH

A. Frustrasi sebagai Dampak Psikologis Kegagalan keberangkatan Para Calon Jamaah Haji

1. Pengertian Frustrasi.....	21
2. Faktor-Faktor Penyebab Frustrasi	24
3. Ciri-Ciri orang yang Frustrasi	26
4. Jenis-Jenis Frustrasi.....	27
5. Reaksi-Reaksi Frustrasi.....	27

B. Frustrasi sebagai Problem Dakwah dan Solusinya

1. Esensi Dakwah.....	40
2. Frustrasi dalam Perspektif Dakwah	42

BAB III PENYELENGGARAAN DAN PELAYANAN JAMAAH HAJI

TAHUN 2013 DI KOTA SEMARANG

A. Proses dan Problematika Penyelenggaraan dan Pelayanan Pra

Keberangkatan Bagi Para Calon Jamaah Haji

1. Proses Penyelenggaraan dan Pelayanan Pra Keberangkatan	47
2. Problematika Penyelenggaraan dan Pelayanan Pra Keberangkatan	49

3. Penanganan Problematika Penyelenggaraan dan Pelayanan Pra Keberangkatan	57
B. Dampak Psikologis Para Calon Jamaah Haji yang Gagal Berangkat	
1. Ragam Problem Psikologis	59
2. Solusi Problem Psikologis dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam.....	64

BAB IV ANALISIS

A. Analisis Frustrasi sebagai Dampak Psikologis kegagalan keberangkatan Para Calon Jamaah Haji di Kota Semarang Tahun 2013	76
B. Analisis Solusi dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam Menghadapi Kegagalan Keberangkatan Ibadah Haji.....	77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	84
B. Saran-saran.....	86
C. Penutup	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA PENULIS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima, wajib bagi umat Islam untuk menunaikannya. Bagi yang mampu (*istito'ah*) wajib menunaikannya sekali seumur hidup. Firman Allah surat Ali-'Imron: 97:

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

“Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan Baitullah”
(Departemen Agama RI, 2002: 78).

Ibadah haji merupakan pelaksanaan dari rukun Islam, bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi, pada waktu yang dikenal sebagai musim haji (bulan Dzulhijjah). Ibadah haji merupakan suatu kewajiban mutlak bagi umat Islam yang mampu, baik dari segi materi, mental maupun dari segi fisik. Pelaksanaan ibadah haji merupakan perwujudan keimanan dan ketaqwaan kepada Allah SWT. Pelaksanaan ibadah haji juga merupakan bentuk pembinaan dan penempatan diri melalui pendalaman, pemahaman serta peningkatan pengalaman nilai-nilai yang terkandung dalam ajaran Islam dalam upaya peningkatan kualitas keimanan serta ketaqwaan guna membentuk akhlak mulia. Hal ini dapat terlihat dari sikap lahir dan batin yang semakin baik, tunduk dan patuh pada semua perintah dan menjahui segala

larangan ajaran agama Islam, di sertai peningkatan ibadah, etos kerja dan perilaku yang lebih santun (Zaenal Abidin dalam Ahmad, 2010: 569).

Perjalanan ibadah haji adalah perjalanan suci, di samping memerlukan biaya yang tidak sedikit, juga memerlukan kesiapan fisik dan mental serta pengetahuan tentang haji. Secara bahasa haji ialah menuju ke suatu tempat berulang kali atau menuju sesuatu yang dibesarkan (Baitullah) (Ash Shiddieqy, 2007: 2). Sedangkan menurut istilah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan antara lain: wukuf, mabit, thawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridho-Nya (Kemenag RI, 2011: 92).

Ibadah haji merupakan panggilan Allah SWT. Dengan niat baik untuk beribadah dan melihat langsung rumah Allah yaitu Baitullah (Ka'bah) yang menjadi pusat ibadah umat Islam di seluruh dunia. Hal ini merupakan anugerah terbesar dari Allah, apalagi sampai mendapat predikat haji mabrur dari Allah, pastilah surga balasannya. Semua orang belum tentu bisa dan berkesempatan pergi ke sana, Hal tersebut seharusnya dipahami betul oleh para calon jamaah haji, bahwa menunaikan haji merupakan cita-cita yang mulia, jangan sampai cita-cita tersebut membuat para calon jamaah haji menjadi sedih, resah, kecewa bahkan merasa malu kepada tetangga sekitar hanya karena tertunda atau gagalnya berangkat ke tanah suci. Sebagai hamba Allah kita harus senantiasa sabar dan tawakkal, apapun ujian yang diberikan Allah pasti ada hikmahnya dan harus ditanggapi dengan bijak. Berniat baik saja berpahala, apalagi ada

usaha untuk mewujudkannya. Keinginan umat Islam untuk menunaikan ibadah haji dari tahun ke tahun semakin meningkat, dahulu hanya orang yang mampu dan mempunyai banyak uang yang bisa menunaikan rukun Islam nomer lima ini. Persoalan orang dahulu adalah kesulitan biaya, sedangkan pada masyarakat sekarang ini biaya tidak menjadi masalah, namun harus sabar dan mau mengantri bertahun-tahun agar bisa menunaikan ibadah haji. Meningkatnya keinginan umat Islam untuk berhaji, khususnya di Indonesia dengan jumlah penduduk Muslim terbesar ditambah dengan membaiknya kondisi ekonomi membuat daftar antrian tunggu untuk haji regular di Kota Semarang menurut Mawardi (Staf Bagian Haji dan Umroh) telah mencapai tahun 2028.

Bertambahnya minat untuk berhaji membuat daftar antrian semakin panjang dan lama, ditambah lagi dengan adanya Renovasi Masjidil Haram pada tahun 2013 di Makkah mengakibatkan adanya pengurangan kuota haji sebesar 20 persen pada tiap-tiap negara. Hal ini mengakibatkan semua pihak resah termasuk para jamaah haji yang telah terdaftar dan direncanakan berangkat. Dengan dilakukannya pengurangan kuota 20 persen oleh Kementerian Haji, maka jumlah jamaah haji Indonesia yang semula 211.000 orang ditetapkan hanya menjadi 168.800

(<http://www.kbih-muhammadiyah.com/jemaah-indonesiaditetapkan-hanya-168-800-orang.html>/diunduh, tgl. 24/12/13).

Pemangkasan kuota tersebut berdampak pada setiap kabupaten dan kota di seluruh Indonesia, termasuk sekitar 5.960 calon jamaah haji Jawa Tengah gagal berangkat. Pengurangan tersebut akan diterapkan secara rata pada masing-masing kabupaten/kota sebanyak 20 persen. Hal ini termasuk Kota Semarang ikut terkena dampaknya. Pada mulanya kuota jamaah haji pada tahun 2013 dapat memberangkatkan 2000 jamaah, karena adanya pemangkasan kuota tersebut akhirnya sebanyak 293 calon jamaah haji asal Semarang terpaksa tertunda keberangkatannya, disebabkan belum selesainya renovasi Masjidil Haram, Makkah. (wawancara ust. Labib tgl.19/11/14).

Adanya pemangkasan kuota tersebut membuat para jamaah haji yang dijanjikan akan berangkat, banyak yang mengalami kegagalan keberangkatan, sehingga dari beberapa mereka merasa resah, gelisah, kecewa dan malu dengan tetangga sekitar. Hal ini karena mereka sudah optimis akan berangkat haji tahun itu, mereka bahkan sudah melakukan manasik haji, sudah melakukan syukuran (*walimatussafar*), bahkan ada juga yang sudah memesan oleh-oleh. Jelas saja hal tersebut berdampak pada kondisi psikologis mereka. Belum lagi jamaah yang tertipu oleh pihak-pihak travel yang ilegal yang tidak dapat menerbitkan visa.

Pada tiga tahun yang lalu, tepatnya pada tahun 2011 di Desa Tambakaji Kecamatan. Ngalian Kota Semarang. Bapak dan ibu Ali (nama samaran) mengalami kegagalan haji, mereka mendaftarkan haji khusus atau di kenal dengan ONH Plus yang menjanjikan bahwa bisa langsung berangkat tanpa

harus antri. Seminggu sebelum berangkat mereka melakukan persiapan seperti syukuran, membeli oleh-oleh, mengambil cuti kerja dan lain sebagainya. Setelah itu tiba-tiba pihak travel mengabari bahwa mereka tidak bisa berangkat dikarenakan adanya kelebihan kuota. Hal ini membuat mereka terpukul, kecewa dan tidak bisa menerima. Bahkan membuat Bapak Ali *ngedrop* dan sakit, hal tersebut membuat jiwanya terguncang, akhirnya meninggal dunia setelah dirawat beberapa hari di rumah sakit. Istrinya pun juga masih terpukul dengan kejadian tersebut (Wawancara dengan Ibu Lestari 10 Februari 2014).

Keadaan psikologis yang dialami seseorang dari uraian di atas seperti rasa kecewa, tertekan oleh keadaan sekitar akan membawa seseorang menjadi frustrasi, hal ini karena terhalangnya suatu cita-cita atau keinginan di dalam hidupnya. Menurut Kartono (2000: 50) dalam ilmu kesehatan mental, menyebutkan bahwa seseorang bisa dikatakan mengalami frustrasi apabila seseorang mengalami suatu keadaan, di mana satu kebutuhan tidak bisa terpenuhi, dan tujuan tidak bisa tercapai, sehingga orang kecewa dan mengalami satu *barrier* atau halangan dalam usahanya mencapai satu tujuan. Orang yang mengalami frustrasi itu mempunyai respon yang berbeda-beda, ada yang mempunyai respon yang positif ada pula yang negatif. perbedaan ini disebabkan oleh banyak faktor di dalam dirinya, faktor tersebut bisa berasal dari dalam dan bisa juga di sebabkan oleh keadaan di luar dirinya.

Islam adalah agama yang sempurna, di dalamnya mengandung dakwah yang bertujuan mengajak umat manusia kepada jalan kebenaran yaitu *Din al*

Islam. Meyakini Islam sebagai agama dan sekaligus mengamalkan syariat yang telah diperintahkan di dalamnya. Dakwah berfungsi menanamkan nilai-nilai akhlak kepada masyarakat, sehingga terbentuk pribadi muslim yang baik dan berbudi luhur. Dengan demikian jika seseorang terkena musibah dan dirinya merasa frustrasi maka seseorang agar berserah diri pada Allah dan berdoa agar terhindar dari yang namanya frustrasi, sehingga menjadikan hatinya tenang dengan selalu mengingat, berdo'a dan berusaha serta berserah diri kepada Allah (Tawakkal kepada Allah). Kemudian seseorang dapat menyelesaikan masalahnya sesuai dengan syariat Islam dan tidak berputus asa atas segala yang telah digariskan oleh-Nya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, mengenai frustrasi sebagai dampak psikologis yang dialami oleh para jamaah haji itu berbeda-beda maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkatnya menjadi judul skripsi "*Frustrasi sebagai Dampak Psikologis Kegagalan Para Calon Jamaah Haji Tahun 2013 di Kota Semarang dan Solusinya dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam*".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah frustrasi yang dialami oleh para calon jamaah haji sebagai dampak psikologis kegagalan keberangkatan haji tahun 2013 di Kota Semarang?
2. Bagaimana solusi yang ditawarkan dalam perspektif Bimbingan dan Konseling Islam terhadap frustrasi yang dialami para calon jamaah haji yang mengalami kegagalan keberangkatan haji?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- a) Untuk mendeskripsikan frustrasi sebagai dampak psikologis kegagalan keberangkatan para calon jamaah haji tahun 2013 di Kota Semarang.
- b) Untuk mengetahui bagaimana solusi yang ditawarkan dalam perspektif Bimbingan dan Konseling Islam terhadap frustrasi yang dialami para calon jamaah haji yang mengalami kegagalan keberangkatan haji tahun 2013 di Kota Semarang.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a) Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan khasanah ilmu dakwah pada umumnya dan bagi jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam pada khususnya.

b) Secara Praktis

Memberikan kontribusi solusi kepada para calon jamaah haji dalam menghadapi kegagalan keberangkatan haji.

D. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan bahan-bahan bacaan yang secara khusus berkaitan dengan objek penelitian yang sedang dikaji (Prastowo, 2012: 162). Tinjauan pustaka ini dilakukan agar tidak terjadi pengulangan dan persamaan dengan yang peneliti teliti. Berikut ini beberapa skripsi dan buku penelitian yang ada relevansinya dengan judul penelitian yang akan peneliti lakukan di bawah ini, antara lain:

Pertama, buku Musnamar (1992) yang berjudul *Dasar-Dasar Konseptual Bimbingan Konseling Islam*, buku ini berisi tentang pokok-pokok pikiran tentang bimbingan dan konseling Islam, bimbingan dan konseling pernikahan dan keluarga islami, bimbingan dan konseling pendidikan islami, bimbingan dan konseling sosial islami, bimbingan dan konseling kerja islami, dan terakhir adalah bimbingan dan konseling keagamaan islami. Relevansinya dengan penelitian ini yaitu masalah bimbingan dan konseling Islam sebagai konsep dan teori dalam penelitian ini.

Kedua, skripsi Ludfi Maharani (2009) yang berjudul *Pengaruh Pelayanan Haji Mandiri terhadap Kepuasan Jamaah Haji Tahun 2007 Kota Semarang*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan haji mandiri terhadap kepuasan haji tahun 2007 di

Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode survey, data yang dikumpulkan menggunakan angket, sedangkan teknik analisisnya menggunakan analisis korelasi *product moment*, untuk rumusnya dengan rumus regresi satu prediktor dengan skor kasar. Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwasanya semakin tinggi kualitas pelayanan haji mandiri maka semakin tinggi pula kepuasan jamaah haji tahun 2007 Kota Semarang.

Ketiga, skripsi Siti Malehah 2010, yang berjudul *Dampak Psikologis Pernikahan Dini dan Solusinya dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam (Study Kasus di Desa Depok Kecamatan Kalibawang, Kabupaten Wonosobo)*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang berguna untuk memberikan fakta dan data mengenai dampak psikologis pernikahan dini serta solusinya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak psikologis pernikahan dini dan solusinya. Dari penelitian ini ditemukan bahwa pernikahan dini di Desa Depok adalah berasal dari latar belakang yang merupakan kebiasaan atau budaya masyarakat yang tidak dapat dirubah sehingga turun temurun kegenerasi berikutnya. Pernikahan dini tersebut banyak berdampak pada pelaku, diantaranya cemas dan stres itulah dampak yang terjadi akibat pernikahan dini di Desa Depok Kecamatan Kalibawang Kabupaten Wonosobo. Sebagai wujud kepedulian terhadap warga Desa Depok maka KUA setempat mengadakan bimbingan penyuluhan yang ditujukan pada orang tua dan remaja sebagai solusi untuk mencegah maraknya pernikahan dini. Karena orang tua dianggap sebagai orang yang sangat berpengaruh terhadap maraknya pernikahan dini.

Keempat, skripsi Zaenal Arifin (2011) yang berjudul *Penyelenggaraan Manasik Haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali pada Tahun 2010-2011 Study Analisis SWOT*, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011 serta untuk mengetahui analisis SWOT dalam penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011.

Penelitian Zaenal merupakan penelitian kualitatif. Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali tahun 2010-2011 dapat terealisasi dengan baik. Hanya saja pada aspek-aspek pelayanan tertentu kurang optimal, seperti sumber daya manusia yang kurang memadai sehingga banyak pekerjaan yang tumpang tindih. Kaitannya dengan analisis SWOT berupa kekuatan, berupa dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat. Faktor kelemahan yaitu persoalan teknis seperti kurangnya sarana dan prasarana untuk praktek manasik itu sendiri, serta etos kerja dan kedisiplinan pegawai. Melihat peluang dalam penyelenggaraan manasik haji sangat besar dikarenakan bimbingan manasik haji sudah menjadi tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama dalam hal ini Kementerian Agama. Kaitan dengan ancaman adalah ketidakpuasan calon jamaah haji dalam pelaksanaan manasik itu sendiri.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah pada penelitian Ludfi Maharani, lebih difokuskan pada kualitas pelayanan haji mandiri terhadap kepuasan haji tahun 2007 di kota Semarang. Pada penelitian Siti Malehah, difokuskan pada dampak psikologis pernikahan dini dan solusinya dalam Bimbingan dan Konseling Islam di Desa Depok Kecamatan Kalibawang Kabupaten Wonosobo. Pada penelitian Zaenal Arifin difokuskan pada penyelenggaraan manasik haji dan analisis SWOT dalam penyelenggaraan manasik haji.

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, sejauh ini yang peneliti ketahui belum ada yang membahas mengenai frustrasi sebagai salah satu dampak psikologis kegagalan keberangkatan para calon jamaah haji tahun 2013 di Kota Semarang dan solusinya dalam perspektif Bimbingan dan Konseling Islam. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berkaitan dengan hal tersebut.

E. Metodologi Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif (*qualitative research*). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak menggunakan angka dalam mengumpulkan data dan dalam penafsiran terhadap hasilnya (Arikunto, 2002: 10). Sedangkan menurut Moleong bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi,

motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik (menyeluruh), dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai sumber metode alamiah (Moleong, 2005: 6).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif, yaitu: mendeskripsikan suatu situasi atau area populasi tertentu yang bersifat faktual secara sistematis dan akurat. Penelitian deskriptif dapat pula diartikan sebagai penelitian yang dimaksudkan untuk memotret fenomena individual, situasi atau kelompok tertentu yang terjadi secara kekinian. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan seperangkat peristiwa atau kondisi populasi saat ini (Danim, 2002: 41).

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan usaha untuk memperjelas ruang lingkup penelitian. Menurut Suryabrata dalam bukunya Purwanto (2008: 157) definisi operasional adalah definisi yang didasarkan pada sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati, sebagai usaha memperjelas ruang lingkup yang dimaksud. Indikator suatu konsep dapat diambil dari teori yang mapan dan harus dijelaskan apakah indikator itu akan digunakan seluruhnya atau sebagian saja. Untuk menghindari kesalahpahaman, maka dirasa perlu menguraikan dan menegaskan istilah dari judul penelitian ini yaitu:

a) Frustrasi

Frustrasi ialah keadaan batin seseorang, ketidakseimbangan dalam jiwa, suatu perasaan tidak puas karena hasrat/dorongan yang tidak dapat terpenuhi (*frustration* = kekecewaan) (Purwanto, 2007: 127). Menurut ilmu kesehatan mental seseorang yang mengalami suatu keadaan, di mana satu kebutuhan tidak bisa terpenuhi, dan tujuan tidak bisa tercapai, sehingga orang kecewa dan mengalami satu *barrier* atau halangan dalam usahanya mencapai satu tujuan maka orang tersebut mengalami frustrasi (Kartono, 2000: 50). Keadaan tersebut bisa menimbulkan respon positif atau juga bisa menimbulkan respon negatif.

b) Dampak Psikologis

Dampak psikologis yaitu berbagai macam gangguan diantaranya: gangguan kejiwaan karena stres, frustrasi dan kurang perhatian (Arifin, 2009: 17).

c) Kegagalan Keberangkatan

Gagal menurut kamus Bahasa Indonesia adalah tidak berhasil, tidak tercapai maksudnya. Sedangkan keberangkatan adalah orang yang akan pergi/bepergian (Tim Ganeca Sains Bandung, 2011: 12 & 50). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kegagalan keberangkatan adalah tidak jadi atau berhasil untuk pergi/berangkat ke suatu tempat tertentu yang telah direncanakan.

d) Calon Jamaah Haji

Calon adalah sesuatu yang akan menjadi, bakal (Tim Ganeca Sains Bandung, 2011: 67). Jamaah haji yaitu orang yang akan berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan antara lain: wukuf, mabit, thawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridho-Nya (Kemenag RI, 2011: 92). Kesimpulan yang dapat diambil dari pengertian tersebut bahwa calon jamaah haji adalah orang yang akan menjadi jamaah haji.

e) Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam

Perspektif adalah suatu kerangka konseptual (*Conceptual Frame Work*), suatu perangkat asumsi, nilai atau gagasan yang mempengaruhi persepsi kita, dan pada gilirannya mempengaruhi cara bertindak dalam suatu situasi (Mulyana, 2008: 16). Jadi dapat disimpulkan bahwa perspektif Bimbingan dan Konseling Islam (BKI) adalah sudut pandang dalam mengkaji permasalahan berdasarkan teori Bimbingan dan Konseling Islam.

3. Sumber dan Jenis Data

Sumber dan jenis data merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh. Berkaitan dengan hal ini sumber data yang diambil oleh peneliti ada dua jenis sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a) Data primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari obyek penelitian sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar, 2007: 91). Dalam penelitian ini yang menjadi sumber primer adalah para jamaah haji yang mengalami kegagalan keberangkatan di Kota Semarang tahun 2013. Data primer dalam penelitian ini berupa hasil wawancara dan observasi.

b) Data sekunder

Sumber data sekunder merupakan data atau bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi (Moleong, 2002: 113). Sumber data sekunder dalam penelitian ini didapat dari Kementerian Agama Kota Semarang.

4. Teknik Pengumpulan Data

a) Observasi

Observasi merupakan peninjauan secara cermat, pengawasan (Tim Ganeca Sains Bandung, 2001: 313). Mengamati adalah menatap kejadian, gerak atau proses (Arikunto, 2002: 205). Dengan melakukan observasi akan memperoleh informasi mengenai perilaku manusia dalam kehidupan sesuai dengan pengamatan. Dengan metode observasi ini peneliti mendapatkan gambaran yang lebih jelas dalam pengumpulan data. Observasi yang akan peneliti lakukan dengan cara

terjun langsung dalam menjajaki objek penelitian dan segala hal yang berkaitan dengan yang peneliti teliti, dengan metode ini peneliti dapat mengamati reaksi-reaksi psikologis yang dirasakan oleh para calon jamaah haji yang mengalami kegagalan keberangkatan tahun 2013 di Kota Semarang.

b) Wawancara

Wawancara adalah sebuah percakapan antara dua orang atau lebih yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok subyek penelitian untuk dijawab (Danim, 2002: 130). Definisi lain dari Moleong adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2005: 186).

Wawancara merupakan cara yang baik untuk menggali data kepada subjek yang akan diteliti untuk mengetahui perasaan-perasaan yang dialami, apa yang dipikirkan dan yang dirasakan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara pada para jamaah haji yang tertunda dan kepada pihak Kementerian Agama yang terkait, sehingga peneliti mengetahui gambaran reaksi psikologis para calon jamaah haji yang mengalami kegagalan keberangkatan tahun 2013 di Kota Semarang.

c) Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, dan lain sebagainya (Arikunto, 2002: 206). Dalam penelitian ini metode dokumentasinya berupa data/catatan dari Kemenag tentang daftar jamaah haji yang terkena ketertundaan kemudian sumber dari buku-buku, dan juga media lain yang terkait dengan penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus-menerus, dari awal hingga akhir penelitian, dengan induktif dan mencari pola, model, tema, serta teori (Prastowo, 2012: 45). Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Setelah data dianalisis, langkah selanjutnya adalah diinterpretasikan untuk mencari makna dan implikasi yang lebih luas dari hasil-hasil penelitian.

Interpretasi dilakukan secara meluas dengan maksud membandingkan hasil analisisnya dengan kesimpulan atau pemikiran peneliti lain atau menghubungkan dengan teori yang digunakan (Rokhmad, 2010: 100). Setelah data diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Dalam menganalisa data peneliti menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan mengikuti model analisa Miles

dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013: 246) yang terdiri dari beberapa tahap, yaitu:

- a. Data *reduction* artinya merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Tahap ini, peneliti berusaha merangkum data berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.
- b. Data *display* (penyajian data). Pada tahap ini, peneliti melakukan penyajian data berkaitan dengan frustrasi sebagai dampak psikologis kegagalan keberangkatan para calon jamaah haji dan solusinya dalam BKI (*Bimbingan dan Konseling Islam*).
- c. *Conclusion drawing dan verification*. Pada tahap ini, peneliti mampu mengemukakan kesimpulan yang masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti yang kuat dan mendukung. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti inilah yang disebut verifikasi data. Apabila kesimpulan awal didukung bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan awal merupakan kesimpulan yang kredibel dan mampu menjawab rumusan masalah, bahkan dapat menemukan temuan baru yang belum pernah ada.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika dalam penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk menguraikan masalah di atas, agar dalam pembahasan nanti lebih terarah dan mudah dipahami, sehingga tujuan-tujuan yang ditetapkan dapat tercapai. Sebelum melanjutkan pada bab pertama dan bab-bab berikutnya yang merupakan satu pokok pikiran

yang utuh, maka penulisan skripsi ini diawali bagian muka yang memuat halaman judul, nota pembimbing, pengesahan, moto, persembahan, abstraksi, kata pengantar dan daftar isi. Untuk memudahkan mempelajari, dan memahami serta mengetahui pokok bahasan skripsi ini, maka akan dideskripsikan dalam sistematika yang terdiri dari lima bab, masing-masing bab memuat sub-sub bab.

Bab pertama ini berisi tentang pendahuluan yang berisi, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

Bab kedua ini menerangkan tentang kerangka dasar teoretik yaitu: pertama, frustrasi sebagai dampak psikologis kegagalan keberangkatan meliputi: pengertian frustrasi, menyebutkan faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya frustrasi, jenis-jenis frustrasi, selanjutnya membahas reaksi-reaksi frustrasi. Kedua, frustrasi sebagai problem dakwah dan solusinya, antara lain: mengenai esensi dakwah, frustrasi dalam perspektif dakwah.

Bab ketiga adalah membahas penyelenggaraan dan pelayanan bagi jamaah haji tahun 2013 di Kota Semarang yaitu: pertama, proses dan problematika penyelenggaraan dan pelayanan pra keberangkatan bagi para calon jamaah haji meliputi: proses penyelenggaraan dan pelayanan pra keberangkatan, problematika penyelenggaraan dan pelayanan pra keberangkatan, penanganan problematika penyelenggaraan dan pelayanan pra keberangkatan. Kedua, membahas mengenai keadaan psikologis para calon jamaah haji tunda berangkat dan penanganannya, meliputi: ragam problem psikologis dan ragam penanganan

dan bimbingan psikologis jamaah haji dan solusi problem psikologis dalam perspektif bimbingan dan konseling Islam

Bab keempat ini membahas tentang analisis data meliputi: analisis frustrasi sebagai dampak psikologis kegagalan keberangkatan para calon jamaah haji tahun 2013 di Kota Semarang dan terakhir membahas mengenai analisis solusi dalam perspektif Bimbingan dan Konseling Islam dalam menghadapi kegagalan keberangkatan ibadah haji.

Bab kelima adalah penutup. Penutup membahas tentang kesimpulan, saran dan penutup.

BAB II

FRUSTASI, KEGAGALAN KEBERANGKATAN DAN DAKWAH

A. Frustasi sebagai Dampak Psikologis Kegagalan Keberangkatan Para Calon Jamaah Haji

1. Pengertian Frustasi (*Frustration*)

Frustration lazim di sebut pula frustasi, artinya hambatan, kegagalan, rintangan. Sedangkan definisi frustrasi menurut Katz and Lehner adalah *frustration has been defined: as the blocking of a desire or need*. Frustasi merupakan rintangan terhadap dorongan atau kebutuhan. Sedangkan menurut Arkoff memberikan definisi bahwa frustrasi itu suatu proses di mana tingkah laku kita terhalang oleh suatu kebutuhan, manusia bertindak/berbuat atau bertingkah laku untuk mencapai tujuan yaitu melayani kebutuhan yang sesuai dengan dorongan (*frustration is a process which our behavior is blocked*). Selain itu Arkoff juga menambahkan lagi bahwa frustasi itu suatu keadaan perasaan yang disertai proses rintangan (*frustration is as the state of feeling which accompanied the thwarting*) (Sundari, 2005: 46).

Frustasi dari bahasa Latin *frustratio*, yaitu perasaan kecewa jengkel akibat terhalang dalam pencapaian tujuan. Semakin penting tujuannya, semakin besar frustrasi yang dirasakan. Rasa frustrasi bisa menjurus ke stres ([http://kawanlama95.wordpress.com/2009/08/01/jenis-jenis-frustasi-dapat-di-golongkan/diunduh 17/10/20140](http://kawanlama95.wordpress.com/2009/08/01/jenis-jenis-frustasi-dapat-di-golongkan/diunduh%2017/10/20140)). Menurut Purwanto frustasi ialah keadaan batin seseorang, ketidakseimbangan dalam jiwa, suatu perasaan tidak puas

karena hasrat/dorongan yang tidak dapat terpenuhi (*frustration*=kekecewaan) (Purwanto, 2007: 127). Menurut ilmu kesehatan mental seseorang yang mengalami suatu keadaan, di mana satu kebutuhan tidak bisa terpenuhi, dan tujuan tidak bisa tercapai, sehingga orang kecewa dan mengalami satu *barrier* atau halangan dalam usahanya mencapai satu tujuan maka orang tersebut mengalami frustrasi (Kartono, 2000: 50).

Definisi menurut Arthur S. Reber & Emily S. Reber (1995: 287): *Frustration is a technical usage of this term in psychology is generally limited to two meanings, 1) The act of blocking, interfering with or disrupting behavior that is directed towards some goal. This is the operational definition, the behavior may be almost anything from overt, physical movement to covert, cognitive process. 2) The emotional state assumed to result from the act in 1. It is typically assumed that this emotional state has motivational properties that produce behaviour designed to bypass or surmount the block* (Arthur S. Reber & Emily S. Reber, 1995 : 287). Artinya: (Frustrasi (*frustration*) yaitu penggunaan teknis istilah ini di dalam psikologi umumnya terbatas hanya di dua makna berikut: 1. Tindakan menghambat, mengganggu atau mengacaukan perilaku yang diarahkan ke sejumlah tujuan. Ini adalah sebuah definisi operasional, di mana perilaku apa pun yang berbentuk gerakan fisik yang bisa diamati dari luar dan mencerminkan proses kognitif yang terkandung di dalamnya. 2. Kondisi emosi yang diasumsikan dihasilkan oleh tindakan dari makna (1). Biasanya kondisi emosi inilah yang diasumsikan memiliki sifat-sifat motivasional yang menghasilkan perilaku yang dirancang untuk lolos atau melampaui hambatan.

Frustrasi ialah suatu proses yang menyebabkan orang merasa adanya hambatan terhadap terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan, atau menyangka bahwa akan terjadi sesuatu hal yang menghalangi keinginannya. Pada dasarnya setiap individu memiliki kebutuhan-kebutuhan untuk segera dipenuhi, namun ada kalanya kebutuhan-kebutuhan tersebut tidak dapat dipenuhi karena adanya halangan tertentu. Orang yang sehat mentalnya akan

dapat menunda pemuasan kebutuhannya untuk sementara atau ia dapat menerima frustrasi itu untuk sementara, sambil menunggu adanya kesempatan yang memungkinkan mencapai keinginannya itu. Tetapi jika orang itu tidak mampu menghadapi frustrasi dengan cara yang wajar maka ia akan berusaha mengatasinya dengan cara-cara yang lain tanpa mengindahkan orang dan keadaan sekitarnya (misalnya dengan kekerasan) atau ia akan berusaha mencari kepuasan dalam khayalan (diposkan Ismail, 2011: Jam 19:55).

Kebutuhan atau dorongan yang bersifat fundamental itu menimbulkan seseorang untuk berbuat dalam bentuk apapun untuk mencapai tujuan sering mendapat halangan atau kekecewaan. Maka dapat dikatakan bahwa dalam mengalami frustrasi sangat tergantung pada tanggapan masing-masing individu itu sendiri, masing-masing punya cara-cara menghadapi dan mengekspresikan frustrasi tersebut. Misalnya ada dua orang yang sama-sama mengalami frustrasi, keduanya mempunyai pengalaman yang berbeda sehingga tingkah laku mereka selanjutnya akan berbeda. Perasaan-perasaan frustrasi itu bermacam-macam kualitas dan kuantitasnya. Jarak dan dalamnya suatu keputusan, kemarahan ataupun kasih sayang kadang-kadang merupakan peristiwa yang menyenangkan serta membantu memberi kekuatan dan memberikan rangsang (Sundari, 2005: 46-47).

Apabila rasa tertekan itu sangat berat sehingga tidak dapat diatasi, maka akan mengakibatkan gangguan jiwa pada orang tersebut. Sebenarnya pengaruh itu bukanlah dari faktor frustrasi itu sendiri, akan tetapi bergantung

kepada cara orang memandang faktor itu, apakah ditanggapi dengan perasaan terbebani dan tertekan, ataukah biasa-biasa saja. Jadi frustrasi itu adalah disebabkan oleh tanggapan terhadap situasi, yang dipengaruhi oleh kepercayaan diri sendiri dan kepercayaan kepada lingkungan (diposkan Ismail, 2011: Jam 19:55).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa frustrasi adalah satu keadaan di mana orang tersebut merasa kecewa, jengkel karena suatu kebutuhan tidak bisa terpenuhi dan tujuan tidak bisa tercapai karena suatu hambatan-hambatan di dalam kehidupannya.

2. Faktor-Faktor Penyebab Frustrasi

Ada dua sumber utama frustrasi yaitu sumber yang berasal dari luar (situasi-situasi dari luar) dan sumber dari dalam (dinamika batiniyah orang itu sendiri).

Menurut Semiun (2006: 395) frustrasi yang disebabkan oleh situasi-situasi dari luar dan dalam yang tidak dapat dihindari adalah sebagai berikut:

Faktor-faktor dari luar berupa:

- a) Adat kebiasaan atau peraturan-peraturan masyarakat yang membendung kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan individu.
- b) Hal-hal yang mengganggu, lebih-lebih yang berhubungan dengan kepentingan-kepentingan dan cara-cara hidup individu yang sudah biasa.
- c) Kondisi-kondisi sosio-ekonomis yang menghalangi pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar jasmaniah individu (Semiun, 2006: 395).

Faktor-faktor dari dalam berupa:

- a) Kekurangan diri sendiri, seperti kurangnya rasa percaya diri atau ketakutan pada situasi sosial yang menghalangi pencapaian tujuan.
- b) Konflik, faktor ini juga dapat menjadi sumber internal dari frustrasi saat seseorang mempunyai beberapa tujuan yang saling berinterferensi satu sama lain (Semiun 2006: 395).

Sedangkan dalam hal hambatan, menurut Ardani (2008: 80-81) ada beberapa macam hambatan yang biasanya dihadapi oleh individu berupa:

- a) Hambatan fisik: kemiskinan, kekurangan gizi, bencana alam dan sebagainya.
- b) Hambatan sosial: kondisi perekonomian yang tidak bagus, persaingan hidup yang keras, perubahan tidak pasti berbagai aspek kehidupan.
- c) Hambatan pribadi: keterbatasan-keterbatasan pribadi individu dalam bentuk cacat fisik atau penampilan fisik yang kurang menarik bisa menjadi pemicu frustrasi dan stres pada individu (Ardani 2008: 80-81).

Seorang psikolog biasanya menggunakan istilah frustrasi ini untuk :

- a) Mengetahui keadaan yang timbul apabila terdapat halangan dalam usaha untuk memenuhi keinginan, kebutuhan tujuan, harapan atau tindakan tertentu.
- b) Menyebut hambatan atau halangan itu sendiri.

Keinginan, kebutuhan, tujuan, harapan dan tindakan tiap orang berbeda-beda. Hal-hal tertentu membuat orang lain tidak demikian.

Salah satu sebab yang membuat orang frustrasi adalah rintangan fisik, pribadi dan sosial. Frustrasi ini juga bisa menimbulkan dua kelompok diantaranya bisa menimbulkan situasi yang menguntungkan (positif) dan sebaliknya juga mengakibatkan timbulnya situasi yang destruktif merusak (negatif). Frustrasi dengan demikian bisa memunculkan reaksi frustrasi tertentu yang sifatnya bisa negatif dan positif (diposkan oleh Huda, 2013, diunduh 21/11/14).

3. Ciri-Ciri Orang Frustrasi

Orang yang mengalami frustrasi mempunyai ciri khas yang berbeda, ciri khas tersebut diantaranya:

- a) Kelelahan
- b) Orang yang frustrasi cenderung menyalahkan orang lain sebagai penyebab kegagalannya atau ketidakmampuan dalam hidupnya.
- c) Kondisi Emosi yang Negatif

Kondisi emosi yang negatif seperti rasa jengkel, tersinggung, marah, sakit hati, kaku, tegang, pesimis atau kurang motivasi.

- d) Tidak Merawat Diri

Orang yang frustrasi enggan merawat dirinya, hal ini disebabkan karena tidak ada motivasi dalam dirinya. Seperti enggan membersihkan diri, enggan untuk berhias diri dan lain sebagainya.

(http://www.slideshare.net/atone_lotus/frustasi-psikologi-sosial/diunduh tgl

14/04/15)

4. Jenis-Jenis Frustrasi

Selain faktor penyebab dari frustrasi, ada beberapa jenis frustrasi, antara lain:

- a) Frustrasi pribadi yaitu frustrasi yang tumbuh dari ketidakpuasan seseorang dalam mencapai tujuan, bisa juga akibat dari kekurangan (*insuffisiensi*) seseorang, bisa juga diakibatkan karena adanya perbedaan antara tingkatan aspirasi dengan tingkatan kemampuannya. Misalnya: intelegensi yang rendah, kekurangan kekuatan jasmani, atau kekurangan (*handicap*) aspek-aspek yang lain.
- b) Frustrasi lingkungan adalah frustrasi yang disebabkan halangan atau rintangan yang terdapat dalam lingkungannya, seperti: kekurangan uang, kekangan fisik (misalnya seseorang dipenjara di Lembaga Perasyarakatan-LP) (Baihaqi, dkk, 2005: 48).

Faktor yang mempengaruhi frustrasi baik berasal dari dalam maupun dari luar itu masing-masing orang berbeda-beda. Hal ini sesuai dengan yang dirasakan oleh para calon jamaah haji. Oleh sebab itu seseorang yang mengalami frustrasi memiliki cara mempertahankan diri yang berbeda beda, ada yang mempunyai respon positif ada juga yang mempunyai respon negatif. Hal itulah yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

5. Reaksi-Reaksi Frustrasi

Frustrasi dapat mengakibatkan berbagai bentuk tingkah laku reaktif. Misalnya seseorang dapat mengamuk dan menghancurkan orang lain,

merusak barang, atau menyebabkan disorganisasi pada struktur kepribadian sendiri. Namun sebaliknya, frustrasi dapat juga memunculkan titik tolak baru bagi suatu perjuangan dan usaha baru. Bisa juga menciptakan bentuk-bentuk adaptasi baru dan pola pemuasan kebutuhan yang baru sehingga terjadilah bentuk perkembangan hidup baru. Jadi, frustrasi dapat menimbulkan situasi yang menguntungkan kehidupan batin seseorang yang positif, tapi juga dapat menjadi situasi yang merusak atau negatif, sehingga mengakibatkan timbulnya macam-macam bentuk gangguan mental (Kartono, 2000: 50-51). Frustrasi selalu memanggil suatu reaksi frustrasi tertentu, yang sifatnya bisa positif dan bisa pula negatif.

a) Beberapa Bentuk Reaksi Frustrasi yang Membangun atau Positif

1) Mobilisasi dan Penambahan Kegiatan

Jika seseorang dalam usahanya (dengan energi penuh) mencapai satu tujuan mengalami satu rintangan besar, maka sebagai reaksinya bisa terjadi satu pengumpulan/*stuwing* energinya untuk menjebol hambatan-hambatan yang menghalangi, dalam hal ini terbentuknya seseorang pada satu kesulitan besar itu justru menggugah rangsangan dan dorongan untuk memperbesar energi, usaha dan keuletannya, guna mengatasi kesulitan-kesulitan untuk dikerahkan mencari jalan dan bentuk-bentuk baru menuju pada kemenangan (Kartono, 2000: 51). Sedangkan menurut Ardani (2008: 83) dalam penambahan aktifitas misalnya seseorang mengalami suatu hambatan

dalam sebuah cita-cita ataupun usahanya, maka terjadilah suatu rangsangan untuk memperbesar atau menambah energi, potensi, kapasitas, sarana, keuletan dan keberanian untuk mengatasi semua kesulitan. Frustrasi tersebut dengan demikian menjadi stimulus untuk mobilisir segenap energi dan tenaga hingga mampu menembus setiap rintangan.

2) *Besinnung* (berfikir secara mendalam disertai wawasan jernih)

Setiap frustrasi memberikan masalah sekaligus tantangan pada manusia untuk diatasi. Kejadian ini memaksa seseorang untuk melihat realitas dengan jalan mengambil distansi/jarak untuk berfikir lebih obyektif dan lebih mendalam agar dapat mencari jalan/alternatif penyelesaian lain (Ardani, 2008: 83). Sedangkan menurut Kartono (2000: 52) *Besinnung* ialah berfikir secara mendalam dengan wawasan yang tajam dan jernih, serta menggunakan akal budi dan kebijaksanaan, hingga tersusun reorganisasi dan aktivitas aktivitasnya. Pengambilan distansi ini merupakan syarat pertama untuk *besinnung*. Sehingga orang tersebut mendapat kesempatan untuk menilai arti kegagalan secara nyata.

3) *Resignation* (tawakal, pasrah pada Tuhan)

Resignation adalah tawakal dan pasrah pada Ilahi. “Pasrah dan narima”, berarti menerima situasi dan kesulitan yang dihadapi dengan sikap rasional dan ilmiah. Sikap ilmiah itu antara lain mampu

melakukan koreksi terhadap kelemahan sendiri, tidak picik pandangan, bersikap terbuka, sanggup menerima kritik dan saran-saran, berani mengakui kesalahan sendiri, menghayati hukum kausalitas atau hukum sebab-musabab dari setiap peristiwa, responsif dan sensitif terhadap kejadian-kejadian di luar dirinya, jujur, serta obyektif. Dengan tabah dan ulet seseorang terus bekerja dan mengusahakan keseimbangan, ketenangan batin, kepuasan, tanpa mengalami banyak konflik-konflik batin yang serius. Hal ini bisa teratasi bila seseorang belajar menggunakan pola hidup yang positif ini sejak masa kanak/muda (Ardani, 2008: 83, Kartono, 2000: 52-53).

4) Membuat Dinamika Nyata Suatu Kebutuhan

Kebutuhan-kebutuhan bisa menjadi lenyap dengan sendirinya, karena sudah tidak diperlukan oleh seseorang dan sudah tidak sesuai lagi dengan kecenderungan serta aspirasi pribadi (Ardani, 2008: 83). Kebutuhan tersebut dipastikan sudah tidak sesuai, tidak berharga lagi, bahkan dianggap salah tempat, salah waktu dan tidak berguna. Tidak sesuai dalam artian sejajar dengan membuat kebutuhan-kebutuhan tersebut menjadi dinamis-riil (Kartono: 2000: 53). Misalnya: seseorang yang punya keinginan pergi ke suatu tempat, tiba-tiba menilai keinginannya itu tidak bermanfaat lagi, karena sudah tidak ingin pergi kesana, contoh lain adalah seseorang yang telah yakin pada agamanya yang sesuai dengan kepercayaannya, kemudian kebutuhan-

kebutuhannya tersebut sudah tidak bernilai dan bermanfaat lagi karena sudah tidak sesuai dengan ideologinya yang menjadikan agamanya berubah.

5) Kompensasi atau Substitusi dari Tujuan

Kompensasi adalah usaha menggantikan atau usaha mengimbangi sesuatu yang dianggap minder atau lemah, atau kompensasi adalah proses mereaksi terhadap perasaan-perasaan inferior (Adler, dalam Kartono, 2000: 54), dan kompensasi adalah tingkah laku untuk menggantikan frustrasi sosial atau frustrasi fisik, atau terhadap ketidakmampuan pada satu ranah kepribadian tertentu (Chaplin, 1981, dalam Kartono, 2000: 54). Sedangkan dalam bukunya Ardani kompensasi adalah usaha untuk mengimbangi kegagalan dan kekalahan dalam satu bidang, tapi sukses dalam bidang lainnya. Dan semua itu adalah jalan untuk menghidupkan spirit perjuangan yang agresif dan tidak mengenal rasa menyerah.

Kegagalan seseorang dalam satu bidang banyak menimbulkan rasa kecemasan, ketegangan dan derita batin, kemudian dialihkan pada usaha pencapaian sukses di bidang lain. Dengan kompensasi ini akan hilang segala stres dan ketegangan batin, lalu orang menjadi senang dan seimbang kembali. Perasaan rendah diri dan perasaan kalah yang menyakitkan hati disebabkan oleh kelemahan, kegagalan dan cacat badan sendiri, diusahakan mengimbangi atau menghilangkannya dengan

bekerja lebih giat, atau dengan jalan mencapai suatu prestasi dan kecakapan khusus di bidang lain. Lalu dihidupkan satu spirit perjuangan baru yang agresif, penuh optimisme dan tidak kenal menyerah (Kartono, 2000: 54).

6) Sublimasi

Sublimasi yaitu suatu usaha untuk mengganti kecenderungan egoistik, nafsu seks animalistik, dorongan-dorongan biologis primitif dan aspirasi sosial yang tidak sehat dalam bentuk tingkah laku terpuji yang bisa diterima masyarakat. Misalnya terhambatnya nafsu seks disalurkan dalam bidang seni atau olahraga dan lain-lain (Ardani, 2008: 84, dan Kartono 2000: 55). Kartono (2000: 54) mendefinisikan sublimasi sebagai proses yang tidak disadari, di mana libido atau naluri seks diarahkan atau ditransformasikan ke dalam bentuk penyaluran yang lebih bisa diterima (Freud).

Berdasarkan beberapa bentuk reaksi frustrasi positif yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa reaksi-reaksi frustrasi yang positif yaitu mobilisasi dan penambahan kegiatan, *besinnung* (berfikir secara mendalam disertai wawasan jernih), *resignation* (tawakal, pasrah pada Tuhan), membuat dinamika nyata suatu kebutuhan dan terahir adalah sublimasi.

b) Beberapa Bentuk Reaksi Frustrasi yang Negatif

Menurut beberapa ahli dalam bukunya Kartono, Sundari, Ardani, Baihaqi, dan Semiun, mengemukakan tentang reaksi-reaksi yang negatif sebagai berikut:

1) Agresi

Agresi ialah kemarahan yang meluap-luap, melakukan serangan secara kasar, dengan jalan yang tidak wajar karena seseorang mengalami kegagalan. Biasanya perilaku agresif ini bisa menjurus kepada tindakan sadistik dan membunuh orang (Ardani 2008: 84, Kartono, 2000: 57). Agresi ini bisa mengganggu fungsi intelegensi, sehingga harga diri seseorang yang mengalami kemarahan yang meluap-luap bisa merosot atau rendah, perilaku ini bisa menyebabkan timbulnya penyakit hipertensi atau tekanan darah tinggi (Kartono, 2000: 57-58).

2) Regresi

Regresi (*regression*) adalah mekanisme pertahanan dengan cirinya adalah mundur ke tahap perkembangan yang lebih awal (Semiun, 2006: 509). Regresi merupakan perilaku yang surut kembali pada pola-reaksi atau tingkat perkembangan yang primitif, yang tidak adikuat pada pola tingkah laku kekanak-kanakan (infantil) dan tidak sesuai dengan tingkat usianya (Kartono: 2000: 58). Menurut Ardani (2008: 85) regresi merupakan perilaku yang menyebabkan individu

kembali kepada pola yang primitif dan kekanak-kanakan. Lalu definisi menurut Baihaqi (2005: 53) mendefinisikan bahwa regresi (*regression*) adalah Keadaan di mana seseorang kembali ke tingkat yang lebih awal dan kurang matang dalam adaptasi. Bentuknya yang ekstrim adalah tingkah laku *infantile*. Keadaan seseorang yang kembali ke tingkat perkembangan yang lebih awal dan kurang matang dalam adaptasi.

Sedangkan menurut Sundari (2005: 58) regresi merupakan perilaku yang kembali ketingkat sebelumnya atau (mundur) yang menyebabkan seseorang dalam menghilangkan kekecewaan, kegagalan, kesukaran dan kesusahannya itu menimbulkan perilaku yang kembali kepada pola yang kekanak-kanakan, misalnya seseorang menangis ketika mendapatkan kegagalan, yang akhirnya segera diperhatikan dan dilayani oleh orang lain dan ia merasa mendapatkan kepuasan.

Hal ini disebabkan oleh individu yang mengalami frustrasi berat yang tidak tertanggungkan. Bentuk reaksinya berupa: menjerit-jerit, berguling-guling di tanah, menangis meraung-raung, membanting-banting, menghisap ibu jari, ngompol, berbicara gagap; merusak barang yang ada di dekatnya karena maksudnya dihalangi atau menggunakan pola tingkah laku histeris lainnya. Reaksi tersebut disebabkan oleh rasa kebimbangan, rasa dongkol, rasa tidak mampu, lalu ia ingin dihibur dan ditolong, agar bisa keluar dari kesulitannya. Tingkah laku tersebut mungkin bisa menimbulkan respon simpati dari orang lain terhadap

dirinya; dan orang yang bersangkutan untuk sementara waktu bisa terhibur atau merasa puas. Akan tetapi pada hakikatnya kekanakan-kanakan itu merupakan ekspresi dan rasa kalah-menyerah dan keputusasaan (Kartono, 2000: 58).

3) Fixatie (*fixation*)

Fiksasi (*fixation*) ialah pembatasan. Suatu usaha untuk menghilangkan kekecewaan dengan membatasi tingkah laku tertentu, yang khas, yang memberi keamanan (Sundari, 2005: 59). Fiksasi merupakan suatu respon individu yang selalu melakukan sesuatu yang bentuknya stereotipe, yaitu selalu memakai cara yang sama (Ardani, 2008: 85). Sedangkan definisi lain adalah suatu pelekatan dan pembatasan pada satu pola tingkah laku responsif yang tetap yang ingin mempertahankan ketidakgunaan atau ketidaksesuaiannya (Chapin, 1981, dalam Kartono, 2000: 59).

Jika seseorang selalu menghadapi jalan buntu dan kegagalan-kegagalan dalam usahanya mencapai satu tujuan, lambat laun dia bisa mengembangkan kebiasaan-kebiasaan tingkah laku yang khas misalnya menyelesaikan kesulitannya dengan pola membisu, berdiri tegak (tertegun) membenturkan kepala, berlari-lari histeris, *menggedor-gedor* pintu, memukul-mukul dada sendiri dan lain-lain (Ardani, 2008: 85 dan Sundari, 2005: 59). Pola seperti ini dalam kenyataannya sama sekali tidak bisa menolong individu yang bersangkutan untuk memecahkan

kesulitan hidupnya, bahkan semakin banyak menimbulkan kesusahan. Semua perbuatan tadi dipakai sebagai “alat pencapai tujuan”, yaitu sebagai alat pembalas-dendam, atau alat penyalur kedongkolan hatinya (Kartono, 2000: 59).

4) Proyeksi (*Projection*)

Proyeksi merupakan cara untuk mempertahankan diri dengan melindungi dirinya dari kesadaran akan tabiat-tabiatnya sendiri yang tidak baik, atau perasaan-perasaan dengan menuduhkannya kepada orang lain, dengan kata lain menyalahkan orang lain mengenai kesulitannya atau kegagalannya sendiri yang tidak baik (Baihaqi, 2005: 52). Proyeksi merupakan usaha untuk memantulkan atau memproyeksikan kekurangan diri sendiri kepada orang lain, yakni kesalahan diri sendiri dipantulkan oleh pihak lain (Sundari, 2005: 58). Sedangkan definisi lain mengenai proyeksi adalah usaha mensifatkan, melemparkan atau memproyeksikan sifat, fikiran dan harapan yang negatif, juga kelemahan dan sikap sendiri yang keliru, kepada orang lain. Melemparkan kesalahan sendiri kepada orang lain. Sebagai contoh seseorang sangat iri hati terhadap kekayaan dan sukses tetangganya. Tetapi pada setiap orang ia selalu berkata bahwa tetangganya itulah yang buruk hati, selalu cemburu dan iri hati terhadap dirinya, contoh lain seseorang yang gagal atau tidak lulus ujian lalu mengatakan bahwa

gurunya itu yang sentimen dengan dia (Kartono, 2000: 62 dan Ardani, 2008: 86).

5) Autisme

Autisme adalah gejala menutup diri sendiri secara total, dan tidak mau berhubungan lagi dengan dunia luar. Keasyikan ekstrim dengan fikiran dan fantasi sendiri. Autisme ialah cara menanggapi dunia berdasarkan penglihatan atau harapan sendiri, serta menolak realitas, dunia luar dinilainya kotor, dan jahat, penuh kepalsuan, lagi pula mengandung banyak bahaya yang mengerikan. Lalu individu yang bersangkutan yakin bahwa diri sendiri adalah makhluk yang paling baik dan paling benar, semua orang di luar dirinya dianggap munafik, korup, palsu, kriminal, dan patut dicurigai. Bila tingkah laku ini dijadikan kebiasaan maka akan berakibat timbulnya kesulitan-kesulitan di dalam hidupnya karena bertambahnya konflik-konflik batin dalam jiwanya (Kartono, 2000: 65 dan Ardani 2008: 87).

6) Pendesakan dan Komplek-Komplek Terdesak

Pendesakan ialah usaha untuk menghilangkan atau menekankan ketidaksadaran beberapa kebutuhan, pikiran-pikiran yang jahat, nafsu-nafsu dan perasaan yang negatif. Karena didesak oleh keadaan yang tidak sadar maka terjadilah komplek-komplek terdesak yang sering mengganggu ketenangan batin yang berupa mimpi-mimpi

yang menakutkan, halusinasi, delusi, ilusi, salah baca dan lain-lain (Kartono, 2000: 60 dan Ardani: 2008: 85).

7) Rasionalisme

Rasionalisme adalah cara menolong diri sendiri secara tidak wajar atau cara pembenaran diri sendiri dengan membuat sesuatu yang tidak rasional serta tidak menyenangkan menjadi sesuatu yang rasional dan menyenangkan bagi dirinya sendiri. Sebagai contoh seseorang yang mengalami kegagalan biasanya ia mencari sebab musababnya pada orang lain, serta menganggap dirinya paling benar sedang orang lain dijadikannya penyebab dari kegagalannya. Ia tidak mau mengakui kesalahan dan kekurangan dirinya sendiri dan selalu berusaha membela dirinya sendiri karena ia ingin segala perbuatan dan alasannya dibenarkan oleh fikiran akal/orang lain. Karena itu perilakunya disebut dengan rasionalisasi (Kartono, 2000: 62 dan Ardani, 2008: 86).

8) Teknik Anggur Asam (*Sour Grape Technique*)

Teknik anggur asam adalah pola yang berusaha memberikan atribut yang negatif atau jelek pada tujuan yang tidak bisa ia capai atau usaha untuk menghilangkan kekecewaannya dengan cara memberi sifat jelek pada apa yang tidak dapat ia capai. Misalnya: seseorang yang gagal dalam ujian mengatakan bahwa ujiannya itu tidak sesuai dengan yang ia pelajari atau yang diajarkan (Kartono, 2000: 63, Ardani, 2008: 86 dan Sundari, 2005: 59).

9) Teknik Anggur Manis (*Sweet Orange Tehnique*)

Teknik anggur manis adalah suatu usaha untuk menghilangkan kekecewaannya dengan jalan memberikan sifat-sifat yang berlebihan terhadap apa yang kurang itu (Sundari, 2005: 60). Sedangkan menurut Kartono teknik anggur manis adalah usaha memberikan atribut yang unggul, bagus, berlebih-lebihan pada satu kegagalan, kelemahan dan kekurangan sendiri, sebagai contoh seseorang yang mempunyai hidung yang bengkok lalu ia mengatakan bahwa hidung bengkok sebenarnya adalah keturunan bangsawan (Kartono, 2000: 63 dan Ardani, 2008: 86).

10) Identifikasi

Identifikasi merupakan usaha untuk menyamakan atau meniru diri sendiri dengan orang lain yang dianggapnya sukses dalam hidupnya. Misalnya orang akan puas dan bahagia apabila orang yang dianggapnya sukses itu mendapat kesuksesan sehingga orang tersebut ikut senang, begitu pun sebaliknya apabila orang tersebut mengalami kekalahan ia akan merasakan sedih, seolah-olah ia ikut mengalami dan merasakannya (Kartono, 2000: 64, Ardani, 2008: 87, Sundari, 2005: 58).

Seseorang yang mengalami kegagalan biasanya tidak mau melihat kekurangan dirinya sendiri, akan tetapi ia berusaha (dalam imajinasinya) menyamakan diri dengan seorang yang mencapai sukses.

Dia berusaha mengidentifikasikan dirinya dengan bintang film, atau dengan profesor yang cemerlang. Semua itu bertujuan untuk memberikan kepuasan semu pada diri sendiri dan didorong oleh ambisi untuk meningkatkan harga diri (Kartono, 2000: 64).

11) Narsisme

Narsisme merupakan perasaan superior, merasa dirinya penting dan disertai dengan cinta diri yang patologis dan berlebih-lebihan. Orang ini sangat egoistik dan tidak pernah peduli pada dunia luar (Ardani, 2008: 87). Jadi menganggap diri sendiri paling pandai/pintar, paling cantik, manis, paling hebat, berkuasa, paling bagus dan paling segalanya. Orang seperti ini tidak mau peduli dengan orang lain dan yang paling penting adalah dirinya (Kartono, 2000: 65).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa reaksi-reaksi yang negatif berupa: agresi, regresi, *fixatie (fixation)*, proyeksi (*projection*) autisme, pendesakan komplek-komplek terdesak, rasionalisasi, teknik anggur asam (*sour crape technique*), teknik anggur manis (*sweet orange technique*), identifikasi, narsisme.

B. Frustrasi sebagai Problem Dakwah dan Solusinya

1. Esensi Dakwah

Islam adalah agama dakwah, yaitu agama yang menugaskan umatnya untuk menyebarkan dan menyiarkan agama Islam kepada seluruh umat manusia sebagai *rahmatan lil 'alamin* (rahmat bagi seluruh alam). Kemajuan IPTEK

(ilmu pengetahuan dan teknologi) telah membawa banyak perubahan bagi masyarakat, baik cara berfikir, sikap, maupun tingkah laku. Segala persoalan kemasyarakatan yang semakin rumit dan kompleks yang dihadapi oleh umat manusia adalah merupakan masalah yang harus dihadapi dan diatasi oleh para pendukung dan pelaksana dakwah (Shaleh, 1997: 1-3).

Ditinjau dari aspek bahasa, kata dakwah berasal dari bahasa Arab yaitu: *da'a*, *yad'u*, *da'watan*, yang berarti ajakan, seruan, undangan dan panggilan. Sedangkan menurut istilah berarti menyeru untuk mengikuti sesuatu dengan cara dan tujuan tertentu. Sedangkan menurut Aly Shalih Al-Mursyid, dahwah berarti cara untuk menegakkan kebenaran yang hakiki dan kebaikan serta hidayah serta melenyapkan kebathilan dengan berbagai pendekatan, metode dan media (Kusnawan, dkk. 2009: 15).

Sedangkan pengertian dakwah menurut pandangan beberapa pakar dan ilmuwan menurut Munir (2009: 7) adalah sebagai berikut:

- a. Muhammad Al-Bahiy, dakwah berarti merubah suatu situasi ke situasi yang lebih baik sesuai ajaran Islam.
- b. Bakhial Khauli, dakwah adalah suatu proses menghidupkan peraturan-peraturan Islam dengan maksud memindahkan umat dari satu keadaan kepada keadaan lain.
- c. Pendapat Syekh Ali Mahfudz, dakwah adalah mengajak manusia untuk mengerjakan kebaikan dan mengikuti petunjuk, menyuruh mereka berbuat

baik dan melarang mereka dari perbuatan jelek agar mereka mendapat kebahagiaan di dunia dan akhirat. Pendapat ini juga selaras dengan pendapat dari al-Ghozali bahwa *amar ma'ruf nahi munkar* adalah inti gerakan dakwah dan penggerak dalam dinamika masyarakat Islam

Sedangkan pengertian berdasarkan al-Qur'an Surat al-Nahl (16): 125, dapat dipahami bahwa dakwah merupakan kewajiban muslim mukalaf untuk mengajak, menyeru dan memanggil orang berakal ke jalan Tuhan (*dien* Islam) dengan cara *hikmah, mauizhah hasanah, dan mujadalah yang ahsan*, dengan respon positif atau negatif dari orang berakal yang diajak, diseru dan dipanggil di sepanjang zaman dan di setiap ruang.

Dari pengertian dakwah tersebut dapat disimpulkan bahwa dakwah memiliki tiga unsur pengertian yang paling pokok, yaitu sebagai berikut:

- a. Dakwah adalah merupakan suatu proses penyelenggaraan suatu usaha atau aktivitas yang dilakukan secara sadar dan disengaja.
- b. Mengajak manusia untuk beriman dan mentaati Allah atau memeluk agama Islam, dan *amar ma'ruf nahi munkar*.
- c. Proses penyelenggaraan usaha tersebut dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu, yaitu kebahagiaan dan kesejahteraan hidup yang diridhai Allah.

Kegiatan mendorong manusia untuk berbuat lebih baik, merupakan suatu proses pengamalan terhadap ajaran agama yang disampaikan dengan tanpa adanya unsur unsur paksaan dan dilakukan atas dasar kesadaran akan kewajiban moral setiap individu muslim terhadap agamanya. Sebagaimana

definisi dakwah yang dikemukakan oleh Syaikh Ali Mahfudz dalam kitab *Hidayat al Mursyidin Ila Thuruq al Wa'dzi Wa al Khitabah* sebagai berikut: Artinya: “Mendorong manusia untuk berbuat baik, memberi petunjuk, menyuruh yang *ma'ruf* dan melarang yang *munkar* untuk mencapai kebahagiaan di dunia dan di akhirat (diposkan Subliyanto, 2011/diunduh tgl. 07/11/14).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa esensi dakwah merupakan aktivitas dan upaya untuk mengubah manusia, baik secara individu maupun masyarakat dari situasi yang tidak baik menjadi situasi yang lebih baik.

2. Frustrasi dalam Perspektif Dakwah

Islam adalah agama yang sempurna, bagi umat Islam do'a merupakan ibadah dan senjata orang Mukmin. Sebagai hamba Allah kita diwajibkan untuk selalu memohon kepada-Nya, baik dalam keadaan senang ataupun susah, agar kita senantiasa berada pada jalan yang diridhoi-Nya.

Jika seseorang hamba Allah terkena musibah hingga dia merasa frustrasi, hendaklah dia mengucapkan do'a berikut ini (Abdullah, 1990: 171).

اللَّهُمَّ أَحْيِنِي مَا كَانَتْ الْحَيَاةُ خَيْرًا لِي وَتَوَفَّنِي إِذَا كَانَتْ الْوَفَاةُ خَيْرًا لِي

“Ya Allah hidupakanlah aku selama kehidupan itu lebih baik bagi diriku, dan mudahkanlah aku selama kematian itu lebih baik bagiku”.

Dakwah Islam adalah upaya mempengaruhi orang lain agar mereka bersikap dan bertingkah laku Islami (Mubarok, 2014: 27). Dakwah Islam bertujuan untuk mengubah sikap mental dan tingkah laku manusia yang tidak

baik serta untuk meningkatkan kualitas iman dan taqwa seseorang secara sadar dan tanpa merasa dipaksa oleh pihak manapun. Karena dakwah islamiah bertujuan untuk mengubah sikap, mental dan tingkah laku yang kurang baik menjadi lebih baik dan terarah yaitu menjadikan manusia kembali pada fitrah ajaran Islam. Oleh karenanya ruang lingkup dakwah menyangkut masalah pembentukan sikap mental dan pengembangan motivasi yang bersifat positif dalam segala lapangan hidup manusia (Arifin, 2004: 4).

Sedangkan tujuan dakwah dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

a) Tujuan Umum Dakwah (*Mayor Objective*)

Menurut Aziz (2004: 60-61) dan Amin (2013: 61) tujuan dakwah secara global (*ijmaly*) yaitu: mengajak umat manusia kepada jalan yang benar yang diridhoi Allah SWT agar dapat hidup bahagia dan sejahtera di dunia maupun di akhirat. Sebagaimana doa yang diajarkan oleh Rosulullah SAW. Sebagai berikut:

رَبَّنَا آتِنَا فِي الدُّنْيَا حَسَنَةً وَفِي الْآخِرَةِ حَسَنَةً وَقِنَا عَذَابَ النَّارِ.

“Wahai Tuhan kami, berilah kami kebaikan di dunia dan kebaikan di akhirat serta jauhkanlah kami dari siksa api neraka”.

Sedangkan menurut Pimay (2006: 8-9) tujuan dakwah secara umum yaitu menyelamatkan umat manusia, mengajak pada kebaikan dan meninggalkan keburukan (*amar ma'ruf nahi munkar*).

b) Tujuan Khusus Dakwah (*Minor Objective*)

Menurut Aziz (2004: 60-61) dan Amin (2013: 61) tujuan khusus dakwah merupakan perumusan yang terperinci dari tujuan umum dakwah, yang berisi:

- 1) Mengajak manusia yang telah memeluk agama Islam untuk selalu meningkatkan taqwanya kepada Allah SWT secara utuh (*kaffah*).
- 2) Membina mental (Islam) bagi mereka yang masih muallaf.
- 3) Mengajak manusia yang belum beriman agar beriman kepada Allah (memeluk agama Islam).
- 4) Mendidik dan mengajak manusia agar tidak menyimpang dari fitrahnya.

Fungsi dakwah yang lain menurut (Aziz, 2009: 111-118) adalah:

Menanamkan akidah yang mantap tentang Islam.

- 1) Mengarahkan agar setiap orang patuh terhadap hukum Allah SWT.
- 2) Menanamkan nilai-nilai akhlak kepada masyarakat, sehingga terbentuk pribadi muslim yang baik dan berbudi luhur.
- 3) Mencegah laknat Allah, yaitu siksa untuk semua manusia di dunia.
- 4) Dengan dakwah, umat Islam menjadi bersaudara.
- 5) Dengan dakwah umat Islam akan mempunyai arah yang jelas.

Kesimpulan dari uraian di atas mengenai frustrasi dalam perspektif dakwah dan solusinya adalah Islam adalah agama yang sempurna di dalamnya mengandung dakwah yang bertujuan mengajak umat manusia kepada jalan kebenaran yaitu *din al Islam*. Meyakini Islam sebagai agama dan sekaligus mengamalkan syariat yang telah diperintahkan di dalamnya. Dakwah berfungsi menanamkan nilai-nilai akhlak kepada masyarakat, sehingga terbentuk pribadi muslim yang baik dan berbudi luhur. Dengan demikian jika seseorang terkena musibah dan dirinya merasa frustrasi maka di dalam dakwah

ada tuntunan berdoa agar orang tersebut terhindar dari yang namanya frustrasi dan menjadikan hatinya tenang dengan selalu mengingat, berdo'a dan berusaha serta berserah diri kepada Allah (tawakkal kepada Allah), sehingga seseorang dapat menyelesaikan masalahnya sesuai dengan syariat Islam dan tidak berputus asa atas segala yang telah digariskan oleh-Nya.

BAB III

PENYELENGGARAAN DAN PELAYANAN JAMA'AH HAJI TAHUN 2013

M/1434 H DI KOTA SEMARANG

A. Proses dan Problematika Penyelenggaraan dan Pelayanan Pra

Keberangkatan Bagi Para Calon Jama'ah Haji

1. Proses Penyelenggaraan dan Pelayanan Pra Keberangkatan haji

Kementerian agama sebagai salah satu penyelenggara ibadah haji, telah mempunyai acuan, yaitu undang-undang no. 2 tahun 2009 perubahan atas undang-undang no.13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang menjelaskan bahwa ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Kementerian agama mempunyai tujuan penyelenggaraan ibadah haji yaitu untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta jama'ah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga diperoleh haji mabrur (pasal 2 UU No. 2 tahun 2009 tentang penyelenggaraan ibadah haji) (Skripsi Nihayah, 2009: 2).

Adapun amanat dari undang-undang tersebut menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama. Pada pasal 7 Undang-Undang No. 2 tahun 2009 telah dijelaskan bahwa jama'ah haji berhak

memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan Ibadah Haji (Nihayah, 2009: 3) yang meliputi:

- a) Pembinaan tugas-tugas yang harus dilakukan
 - 1) Melakukan kerja sama dengan pemerintah Arab Saudi seperti: kuota, keimigrasian dan ijin penerbangan.
 - 2) Pembagian jumlah kuota untuk setiap provinsi, untuk swasta dan luar negeri.
 - 3) Menetapkan biaya perjalanan ibadah haji.
 - 4) Menetapkan tata cara pendaftaran calon jamaah haji.
 - 5) Penyelenggaraan manasik haji.
 - 6) Menetapkan standar akomodasi untuk calon haji di Saudi Arabia.
- b) Pelayanan
 - 1) Pendaftaran calon haji.
 - 2) Pengaturan dan pelaksanaan pembayaran ibadah haji.
 - 3) Pengurusan dokumen haji (usia, pasport, dll).
 - 4) Pelayanan manasik haji dan pembekalan calon jamaah haji.
 - 5) Melakukan pengelompokan jamaah (kloter).
 - 6) Membuat kontrak dengan agen-agen pemonudukan di Saudi Arabia.
 - 7) Pelaksanaan pemberangkatan calon haji.
 - 8) Pengaturan tenaga pendamping calon haji.
 - 9) Penyediaan pemonudukan calon haji di Saudi Arabia.
 - 10) Pengaturan dan pelaksanaan perjalanan selama di Saudi Arabia - Jeddah - Makkah - Madinah - Mina dan Arafah.
 - 11) Pengaturan dan pelaksanaan pemulangan jamaah haji ke tanah air.
- c) Perlindungan

Perlindungan ini meliputi kegiatan pengaturan sistem pengamanan calon haji di Saudi Arabia maupun tanah air, mempersiapkan tenaga pendamping dari mulai berangkat ke Saudi Arabia sampai dengan kembali ke tanah air.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa proses penyelenggaraan dan pelayanan bagi calon jamaah haji pra keberangkatan meliputi: pelayanan pendaftaran calon haji, pengaturan dan pelaksanaan pembayaran ibadah haji, pengurusan dokumen haji, pelayanan manasik haji dan pembekalan calon jamaah haji, melakukan pengelompokan jamaah (kloter), membuat kontrak dengan agen-agen pemonudukan di Saudi Arabia, pelaksanaan

pemberangkatan calon haji, pengaturan tenaga pendamping calon haji, penyediaan pemondokan calon haji di Saudi Arabia, pengaturan dan pelaksanaan perjalanan selama di Saudi Arabia–Jeddah–Makkah– Madinah-Mina dan Arafah dan pengaturan dan pelaksanaan pemulangan jamaah haji ke tanah air.

2. Problematika Penyelenggaraan dan Pelayanan Pra Keberangkatan

Sebagai seorang muslim sejati, pergi ke tanah suci untuk melaksanakan ibadah haji adalah sebuah keinginan yang sangat dinantikan. Tempat di mana dahulu Nabi Ibrahim membangun peradaban dunia, tempat Rasulullah SAW serta para sahabat dan keluarga, pernah tinggal dan hidup untuk menegakkan agama Allah. Tempat yang menjadi saksi bisu kemuliaan perilaku dan tutur ucap Rasulullah SAW beserta sahabat, tempat di mana disempurnakan agama satu-satunya yang diridhoi oleh Allah SWT.

Setiap tahunnya, tanah suci Mekkah akan didatangi oleh seluruh kaum muslimin dari seluruh penjuru dunia untuk melaksanakan rukun Islam kelima yakni ibadah haji. Setiap tahunnya tanah suci Mekkah atau tepatnya Masjidil Haram akan didatangi sekian ratus ribu atau bahkan jutaan manusia dari berbagai kalangan. Semua berkumpul dengan satu niat, satu pandangan, satu keinginan, dan menjadi satu kesatuan untuk beribadah kepada Allah SWT. Di sanalah akan secara otomatis terbentuk menjadi satu kesatuan, tidak peduli dari Negara mana, suku apa, dan bahasa apa, bahkan tidak peduli warna kulit, jabatan, dan lain sebagainya.

Tempat segala orang dengan mudahnya akan saling tolong menolong, tempat mulia *'berserak'* pahala. Oleh karena itu, semakin banyak orang berbondong-bondong pergi ke tanah suci Mekkah Al-Mukarromah. Ini ditandai dengan daftar tunggu keberangkatan Haji yang cukup panjang (Alfan Hajj dan Umra Division-Bank Syariah Mandiri, 2014).

Indonesia sebagai Negara berpenduduk Muslim terbesar di dunia, memiliki kuota haji paling besar dibanding dengan negara-negara lain. Tahun 2012, kuota haji Indonesia sebanyak 211.000 jamaah, dengan rincian, 194.000 haji reguler, dan 17.000 jamaah haji khusus. Artinya, tahun (2012) Indonesia memberangkatkan calon jamaah Haji sebanyak 211.000 jamaah berdasar hasil kesepakatan pemerintah Arab Saudi dan Indonesia dengan Kementerian Agamanya (diposkan Alie, 2013, diunduh 17/11/14).

Sebagai Negara berpenduduk Muslim terbesar dan mendapat kuota jamaah paling besar, kuota yang diberikan ternyata belum bisa menampung besarnya keinginan penduduk yang ingin pergi ke tanah suci, hasilnya harus menunggu bertahun-tahun lamanya agar dapat pergi haji. Apalagi di tahun 2013 renovasi dan pengembangan Masjidil Haram oleh Pemerintah Kerajaan Arab Saudi, mengakibatkan berkurangnya kapasitas daya tampung tempat tawaf, yang sebelumnya 48 ribu jamaah per jam menjadi 22 ribu jamaah per jam.

Adanya pengurangan kuota haji tersebut dimaksudkan untuk menjamin keselamatan, kenyamanan, dan keamanan para jamaah haji di dunia, lalu otoritas setempat memberlakukan kebijakan pengurangan kuota haji dunia sebesar 20%. Dengan demikian menambah daftar antrian yang sangat panjang hingga belasan tahun untuk menunggu, hal tersebut berdampak juga di Indonesia yang setiap

kabupaten atau kota dipotong 20 persen, termasuk di Kota Semarang Jawa Tengah. Pada tahun 2014 ini para calon haji harus mengantri atau menunggu hingga tahun 2029 (wawancara dengan Bapak Al Mawardi tgl 13/11/2014).

Adanya pemangkasan kuota tersebut merupakan problem bagi para calon jamaah haji, hal tersebut berdampak pada kondisi psikologis mereka yang sudah mendaftar dan harus mengantri bertahun-tahun, lalu menyebabkan beberapa pihak kecewa, resah dan harap harap cemas karena keinginannya itu mereka harus bersabar menunggu bertahun-tahun lamanya, karena mereka (para calon haji) sudah ingin sekali pergi ke tanah suci untuk menunaikan rukun Islam yang ke lima sebagai penyempurna ibadah mereka. Belum lagi masalah kesehatan khususnya bagi calon jamaah haji yang sudah berumur yang mempunyai resiko tinggi seperti sakit, kelelahan dan meninggal dunia.

Problematika penyelenggaraan dan pelayanan bagi jamaah haji dari hasil observasi dan wawancara dengan Kepala Kementerian Agama Kota Semarang, mengungkapkan bahwa adanya pemangkasan kuota sebesar 20 persen dari pemerintah merupakan kebijakan dari Negara Arab Saudi sendiri, hal ini merupakan masalah nasional yang harus segera diselesaikan, karena melihat daftar tunggu sekarang ini mencapai 15 tahun, hal ini akan membuat para calon jamaah haji merasa cemas, bahkan kecewa karena harus bersabar menunggu bertahun-tahun.

“Menindaklanjuti surat kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Nomor: Kw.11.5/Hj.04/15485/2013 tanggal 15 Juli 2013, sehubungan dengan hal tersebut dikatakan bahwa keputusan Dirjen PHU

Kemenag RI Nomor: D/433 Tahun 2013 tanggal 5 Juli 2013, mengenai pedoman pelaksanaan kuota dan kriteria keberangkatan jamaah haji tahun 1434 H/2013 M, pasal 3 ayat 8, adalah daftar jamaah haji yang diberangkatkan dan ditunda sudah diumumkan melalui website <http://haji.kemenag.go.id> dan melalui media lainnya yang dilakukan oleh pusat dan daerah pada tanggal 15 juli 2013” Menurut Bpk.Labib (wawancara Kepala PHU Bapak Labib, tgl 19/11/14).

Kebijakan pemotongan kuota haji 20% oleh pemerintah Arab Saudi diberlakukan secara menyeluruh kepada semua negara yang mengirimkan jamaah haji ke Arab Saudi, bahkan pemerintah Arab Saudi sendiri memotong 50% dari jumlah kuota seluruh jamaah hajinya. Menurut Konsul Jendral Republik Indonesia di Jeddah pemberlakuan Kebijakan pemotongan kuota 20% oleh pemerintah Arab Saudi akan diberlakukan selama 3 tahun ke depan (sumber: wartakesra/tim monev: 2010, diunduh tgl. 18/11/14).

Pemangkasan kuota haji selain menambah daftar panjang tunggu jamaah juga menimbulkan efek yang berkelanjutan yaitu menimbulkan kerugian ekonomi bagi pemerintah Indonesia. Menurut Anggito Abimanyu (Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama) memastikan kebijakan pemerintah Arab Saudi sangat merugikan Indonesia, apalagi jumlah jamaah haji asal Indonesia merupakan jamaah terbanyak. Pemerintah Indonesia harus menanggung kerugian sebesar Rp 400-500 miliar. Hal tersebut belum termasuk kerugian dari pengelola haji khusus. Kebijakan pemerintah Saudi tersebut sangat memukul kebijakan pemerintah Indonesia dalam peningkatan layanan haji. Hitungan kerugian ini bahkan dapat berdampak pada kepercayaan jamaah Indonesia yang menurun. Menurut Anggito, berdasarkan perhitungan

pemerintah dan pengelola haji khusus yang telah melakukan pembayaran uang muka 50 persen atas sejumlah fasilitas yang digunakan jamaah haji Indonesia. Pembayaran uang muka tersebut merupakan kontrak yang diberlakukan pemerintah Saudi terhadap negara penyelenggara haji (diposkan Jahran, 2013 diunduh 17/11/14).

Pemerintah Indonesia akan meminta kompensasi ganti rugi kepada pemerintah Arab Saudi. Karena kebijakan tersebut dianggap mendadak dan diberlakukan sepihak. Dalam pelayanan haji, Anggito mengatakan, pemerintah Indonesia telah melakukan persiapan sejak jauh hari dengan memperhitungkan jumlah kuota yang telah ditetapkan pemerintah Saudi sebelumnya dan dalam perjanjian kontrak telah diatur adanya ganti rugi (diposkan Jahran, 2013 diunduh 17/11/14).

Adanya pemangkasan kuota menyebabkan banyak pihak yang resah, gelisah serta cemas dan kecewa khususnya bagi para jamaah haji yang direncanakan berangkat pada tahun 2013, mereka harus bersabar mengantri tahun depannya berangkat. Begitu pula pada urutan dibawahnya pasti lebih cemas. Untuk itu pemerintah harus lebih bisa mengatasi kejadian seperti ini, bagaimana agar tidak ada antrian yang panjang.

Pemerintah harus punya kebijakan tentang masalah ini, dari mulai pendaftaran, kriteria jamaah haji, batasan usia, dan yang diutamakan berangkat. Hal ini agar tidak sembarang orang mendaftar, agar tidak terjadi antrian yang sangat panjang seperti yang kita ketahui saat ini. Selain masalah tersebut di atas

adalah wawancara saya dengan staf bagian haji dan umroh mengatakan bahwa Kota Semarang sudah mencapai antrian tahun 2029. Beliau menambahkan bahwa problematika selain antrian yang semakin panjang adalah pengurusan berkas-berkas, pencatatan data, penempelan foto, tetapi semua itu adalah masalah yang umum dan semua kementerian agama pasti mempunyai permasalahan yang hampir sama. Ungkap bapak Al Mawardi selaku staf bagian haji dan umrah Kemenag Kota Semarang (Wawancara Bapak H. Al Mawardi tgl 13/11/14).

Selain problem di atas, ada beberapa problem dalam penyelenggaraan dan pelayanan ibadah haji antara lain:

- a. Pertama, manajemen penyelenggaraan ibadah haji bahwa selama ini aspek kelembagaan, pengelolaan keuangan, peningkatan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji masih belum efektif.
- b. Kedua, sistem pendaftaran calon jamaah haji bahwa besarnya kuota jamaah haji yang diberikan oleh Kerajaan Saudi Arabia kepada Indonesia ternyata tidak mampu mengakomodasi jumlah calon jamaah haji yang ingin berangkat ke tanah suci, hal ini berimbas semakin membengkaknya daftar tunggu (*waiting list*) calon jamaah haji Indonesia yang kini mencapai sekitar 1,9 juta orang sementara kuota haji Indonesia setiap tahunnya hanya berkisar 210.000 orang. Selain disebabkan animo tinggi umat Islam untuk menunaikan ibadah haji Kementerian Agama mensinyalir praktik dana talangan haji yang diberikan oleh pihak perbankan baik itu bank konvensional maupun bank syariah menjadi pemicu panjangnya daftar

antrean tunggu calon jamaah haji, dengan dana talangan haji yang diberikan oleh bank maka seseorang dapat mendaftar untuk mendapatkan nomor porsi atau *seat* calon jamaah haji melalui bantuan pinjaman dana dari bank yang kemudian diangsur dalam kurun waktu tertentu.

- c. Ketiga, sistem pengelolaan keuangan haji, setiap tahun pemerintah menentukan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang meliputi biaya penerbangan, biaya pemondokan di Makkah dan Madinah serta *living cost* jamaah haji, sebelumnya setiap calon jamaah haji harus menyetor awal dana tabungan haji ke bank untuk mendapatkan porsi atau *seat* kemudian melunasi sesuai besaran BPIH ketika jamaah haji tersebut berangkat. tabungan haji dari setoran awal calon jamaah haji ini yang kini mencapai 40 triliun rupiah dengan bunga rata-rata 1 triliun rupiah yang dikelola oleh Kementerian Agama dipergunakan untuk mensubsidi kebutuhan jamaah haji yang berangkat lebih dahulu namun praktek ini minim sandaran hukumnya karena penggunaan bunga dari tabungan jamaah haji juga tanpa persetujuan calon jamaah haji yang belum berangkat serta besarnya bunga tabungan haji berpotensi rawan penyimpangan dan penyelewengan seperti yang disinyalir oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Selain bunga tabungan haji hal yang paling disoroti adalah tentang pengelolaan Dana Abadi Ummat (DAU) yaitu sejumlah dana yang diperoleh dari hasil pengembangan Dana Abadi Ummat dan/atau sisa biaya operasional penyelenggaraan ibadah haji serta sumber halal yang tidak mengikat.

d. Keempat, Penertiban terhadap biro/travel penyelenggara haji plus bahwa setiap penyelenggaraan haji selalu diwarnai kisah pilu sejumlah calon jamaah haji yang gagal berangkat ke tanah suci baik yang karena tertipu oknum atau travel haji maupun yang terkendala permasalahan administrasi, selama ini pemerintah hanya berjanji akan memberikan sanksi administratif terhadap biro/travel haji yang menyalahi prosedur padahal sesuai ketentuan pasal 46 UU No 13 Tahun 2008 hal tersebut dapat dikenakan pidana dengan ancaman 6 tahun penjara dan denda 1 miliar rupiah, Penegakan hukum terhadap kasus penyalahgunaan Ibadah Haji Plus ini perlu dilakukan untuk memberikan efek jera agar mampu melindungi calon jamaah haji dari praktek penipuan berkedok Haji Plus (diposkan Rahman, 2013, diunduh 18/11/14).

Menurut data yang peneliti peroleh bahwa problem pelaksanaan penyelenggaraan dan pelayanan ibadah haji selain di atas adalah masih kurangnya pembinaan manasik haji pada jamaah lansia (lanjut usia), pengurusan paspor haji yang kurang tepat waktu, pemahaman calon jamaah haji yang awam tentang pelaksanaan ibadah haji, hingga jamaah haji yang kurang bisa melakukan persiapan dari lahir dan batin untuk melakukan haji di Baitullah. Bukan itu saja, heterogenitas masyarakat perkotaan juga turut menambah permasalahan pada penyelenggaraan ibadah haji di Kota Semarang.

Keragaman masyarakat ini ditunjukkan dengan adanya berbagai tipe jenjang pendidikan dan keragaman tipe pekerjaan, hingga usia jamaah yang turut mempengaruhi kelancaran administrasi pelayanan pada jamaah haji ini. Hal ini perlu segera mendapat perhatian yang baik dari pemerintah agar para jamaah haji bisa melaksanakan ibadah haji dengan tenang tanpa adanya kendala apapun. Karena biaya berangkat haji menghabiskan dana yang tidak sedikit seharusnya pelayanan pun harus terus ditingkatkan dan lebih baik dari tahun ke tahun.

3. Penanganan Problematika Penyelenggaraan dan Pelayanan Pra

Keberangkatan

Kebijakan pemotongan kuota haji 20% oleh pemerintah Arab Saudi diberlakukan secara menyeluruh kepada semua negara yang mengirimkan jamaah haji ke Arab Saudi, bahkan pemerintah Arab Saudi sendiri memotong 50% dari jumlah kuota seluruh jamaah hajinya. Pemberlakuan Kebijakan pemotongan kuota 20% oleh pemerintah Arab Saudi yang telah dan akan diberlakukan selama 3 tahun ke depan. Hal ini seharusnya menjadi problem yang serius dan ditangani untuk segera diselesaikan oleh pemerintah dalam hal ini adalah Menteri Agama.

Penanganan problem-problem jamaah haji seperti *waiting list* yang semakin panjang dan lama, dari pemerintah dalam hal ini Menteri Agama sudah berupaya agar Indonesia sebagai jamaah yang terbesar minatnya untuk berhaji agar ditambah kuotanya. Akan tetapi karena pada tahun 2013 sampai

tahun 2014 ini belum selesai renovasi di Masjidil Haram mengharuskan pihak Arab Saudi harus memotong kuota di setiap Negara sebanyak 20 persen, hal ini demi keamanan dan keselamatan para calon jamaah haji.

Mengelola masalah kuota haji membutuhkan kematangan dalam merencanakan, transparansi dalam manajemen sistem informasi, reformasi sistem pendaftaran dan mensosialisasikan kepada *stakeholders*. Ini merupakan tantangan terbesar bagi kepemimpinan haji sekarang dan yang akan datang. Inilah yang dijalani Ditjen PHU Kemenag, penanganan penyelenggaraan dan pelayanan ibadah haji 2013 rinciannya adalah sebagai berikut:

- a) Melakukan antisipasi, dengan semakin panjangnya antrian jamaah, salah satunya dilakukan pengaturan/pembatasan usia, mengedepan yang berusia di atas 40 tahun, juga secara selektif menanggukkan calon jamaah yang telah berulang kali melaksanakan ibadah haji melalui SSKOHAT.
- b) Melakukan berbagai kajian dengan para ulama dan para ahli tentang pemahaman bahwa pelaksanaan umroh dapat menjadi alternatif/kompensasi pelaksanaan haji bagi jamaah yang berisiko tinggi.
- c) Sesuai dengan nomenklatur Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, agar dapat meningkatkan pengendalian Penyelenggaraan Umroh, melalui upaya pembinaan yang berkesinambungan penyelenggaraan umroh oleh pihak swasta dengan sebaik-baiknya.

d) Melakukan pembinaan kepada Biro Penyelenggara Umroh untuk menyediakan sesi ibadah pelaksanaan Haji, dalam bentuk Simulasi yang lengkap.

Untuk lebih mengoptimalkan peran Kantor Teknis Urusan Haji (TUH) dalam penyelenggaraan Haji, Kementerian Agama telah menerbitkan KMA No. 80/Tahun 2013 yang mengatur tugas dan fungsi Kantor TUH. Namun implementasinya masih perlu dilakukan sinkronisasi dengan peraturan yang terkait dengan peraturan internasional Konvensi Wina. Dalam hal ini Kementerian Koordinator Bidang Kesra akan mengagendakan Rapat Koordinasi tentang sinkronisasi tersebut (sumber: wartakesra/tim monev, 2010 /unduh tgl. 18/11/14).

Penanganan problem dari penyelenggaraan ibadah haji Kemenag di Kota Semarang sendiri sudah mengantisipasinya dengan baik, agar tidak terjadi problem ketika pra keberangkatan dan paska keberangkatan, Hal tersebut menurut Bapak Al Mawardi selaku staf bagian haji dan umroh yang menyangkut problem-problem penyelenggaraan dan pelayanan haji di Kota Semarang sudah diantisipasi dengan baik, bahkan tahun ini 2014 para jamaah yang kemarin tunda lunas kembali dengan selamat dan tidak ada yang meninggal dunia, ungkap beliau.

B. Keadaan Psikologis Para Calon Jamaah Haji

1. Ragam Problem Psikologis

Kebijakan pemerintah memangkas kuota haji sebesar 20 persen di setiap kabupaten/kota pada tahun 2013 menyebabkan keadaan psikologis para calon jamaah haji di kota Semarang sedikit terganggu, dari mereka ada yang merasa kecewa, resah dan gelisah hal itu dikarenakan semua persiapan sudah maksimal dan matang. Dari mereka sudah melakukan manasik haji, sudah ada yang *menyicil* membeli oleh-oleh, sudah memberi tahu keluarga bahwa mereka akan berangkat haji pada tahun tersebut, akan tetapi karena adanya renovasi besar-besaran di Masjidil Haram Makkah menyebabkan mereka yang tadinya dijanjikan berangkat pada tahun 2013 harus tertunda tahun depannya yakni 2014. Hal itu jelas membuat mereka kecewa dan cemas dikarenakan sudah bertahun-tahun lamanya mereka menunggu, ada yang empat tahun menunggu bahkan juga yang lebih dari itu.

Kekecewaan juga terjadi pada jamaah calon haji yang terungkap dari pernyataan Ibu Nur Sekha dalam wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 8 Nopember 2014. Ibu Nur Sekha menuturkan bahwa:

“Ya saya menerima, walaupun sebenarnya ada perasaan kecewa di hati saya, saya berfikir bahwa melaksanakan ibadah haji merupakan panggilan dari Allah jadi bila Allah belum berkehendak kita sebagai manusia harus bisa menerimanya” tutur Ibu Nur Sekha”.

Ibu Nur Sekha seorang wiraswasta yang sudah menunggu selama 4 tahun lamanya untuk berhaji, mulai mendaftarkan hajinya pada tahun 2010 dan berangkat pada tahun 2014, dari tertundanya keberangkatannya hajinya tersebut ternyata membuat dirinya bersyukur karena banyak hikmah yang didapat seperti mendapat souvenir yang banyak, kemudian bisa menjumpai haji akbar (terjadi dalam 8 tahun sekali) (wawancara ibu Nur Sekha tgl 08/11/14).

Apa yang dialami oleh ibu Nur Sekha ternyata juga dirasakan oleh ibu An'amah. Dalam penuturannya ibu An'amah menceritakan apa yang dialaminya saat mendapatkan informasi bahwa beliau juga termasuk jamaah yang harus menunda keberangkatannya tahun itu (2013). Ibu An'amah adalah seorang ibu rumah tangga yang berusia 58 tahun. Menurut penuturan beliau bahwa adanya pemangkasan kuota tersebut sebanyak 20 persen menyebabkan beliau kecewa, meskipun beliau sudah pernah berhaji. Kekecewaannya itu karena beliau termasuk dalam kelompok haji khusus yang harus ikut terkena dampaknya.

Kemudian pernyataan yang sama juga dialami oleh Ibu Istiqomah. Seorang ibu rumah tangga, beliau menceritakan mengenai kegagalan keberangkatan hajinya pada tahun lalu yakni 2013, bahwa beliau juga merasakan kecewa sekali karena beliau sudah melakukan serangkaian persiapan dan sudah senang sekali akan diberangkatkan pada tahun itu, akan tetapi tiba-tiba ada kabar bahwa beliau tidak jadi diberangkatkan dan

harus menunggu tahun depannya yakni 2014. Hal ini membuat hatinya kecewa, sedih dan malu dengan tetangga sekitar karena para tetangga sudah mengetahui kabar beliau ingin berangkat haji. Akan tetapi seiring berjalannya waktu dan dari penjelasan dari kemenag, bahwa adanya ketertundaan tersebut merupakan kebijakan Arab Saudi untuk semua Negara dan demi keamanan para calon jamaah sendiri, jadi para calon jamaah haji harus bisa menerima dengan sabar menunggu jatah tahun depannya lagi untuk berangkat (Wawancara Ibu Istiqomah, 4/11/14).

Kemudian penuturan dari bapak Ahmad Cholodi bahwasanya beliau juga kecewa, karena semua sudah dipersiapkannya dengan matang, akan tetapi harus bagaimana lagi harus pasrah dan tetap berdoa yang terbaik.

“saya hanya bisa pasrah bahwa ini merupakan ujian Allah yang diberikan kepada kita agar kita bisa menjadi manusia yang berserah diri kepada Tuhan tidak lantas menyalahkan dan berfikir negatif pada-Nya” ujarnya (wawancara dengan Bapak Cholodi tgl 8/11/14).

Wawancara dengan Bapak Bambang Wijayanto, bahwa beliau juga merasakan hal yang sama seperti apa yang dirasakan oleh Bapak Ahmad Cholodi, Bapak Bambang Wijayanto kecewa, karena beliau sudah mempunyai tekad yang bulat untuk beribadah haji, karena adanya pemangkasan kuota sebesar 20 persen tersebut membuatnya merasa kecewa dan sedih, karena harus sabar menanti tahun depannya. (wawancara dengan Bapak Bambang Wijayanto tgl 05/11/14).

Penuturan yang sama juga dialami oleh Bapak Joko Waluyo (PNS, usia 42 tahun) dan Ibu Noor Farida (Ibu rumah tangga 44 tahun). Suami istri ini merasa kecewa setelah mendapat informasi dari Kementerian Agama bahwa beliau termasuk jamaah yang harus menunggu tahun depannya untuk beribadah haji, mereka menceritakan bahwa persiapan yang mereka lakukan sudah maksimal dan tinggal menunggu tanggal keberangkatannya saja, mereka pun sudah melakukan latihan manasik haji kemudian sudah mulai mempersiapkan oleh-oleh yang dibelinya ketika latihan manasik haji.

“kami berdua kecewa sekali, karena tinggal berangkat saja, semua persiapan dan kebutuhan sudah dipersiapkan dengan baik, sudah tertata rapi dan tinggal berangkat saja” ujar Ibu Noor Farida (wawancara dengan Bapak Joko Waluyo dan Ibu Noor Farida, tgl 09/11/14).

Kekecewaan lainnya juga dirasakan oleh Ibu Nur Halimah, seorang ibu rumah tangga, yang sudah lama menunggu untuk beribadah haji ke tanah suci, beliau sudah menunggu 5 tahun lamanya, mendengar bahwa keberangkatannya harus ditunda beliau kecewa sekali, sedih bercampur dengan perasaan malu dengan tetangga sekitar. Akan tetapi semua itu akhirnya diterimanya dengan ikhlas, karena sudah ada niat untuk pergi ke sana pasti Allah akan membalasnya dengan yang lebih baik, dan terbukti bahwa misalkan beliau berangkat pada tahun 2013, beliau tidak akan bisa menjumpai yang namanya haji akbar (terjadi 8 tahun sekali), di samping itu

beliau lebih bisa mempersiapkan diri lagi menjadi lebih lebih baik dari sebelumnya.

Kekecewaan lain dan di sertai rasa jengkel dialami oleh ibu Sukimah, dari ekpresi wajahnya dan nada bicaranya beliau terlihat jengkel sekali dan marah-marah ketika ibu Sukimah ini tahu bahwa keberangkatan hajinya pada tahun 2013 tertunda, beliau mengatakan bahwa persiapan telah 100 persen dan tinggal menunggu waktunya saja berangkat. Padahal ibu ini telah menanti selama 5 tahun lamanya.

“Huft gimana enggak jengkel to Mbak coba bayangkan saya telah lama menanti tiba-tiba ada kabar kog ditunda, ya jadi saya jengkel lah. Semua perlengkapan sudah lengkap, semua keluarga, para tetangga pun sudah tahu tapi kalo memang ini sudah menjadi keputusan ya bagaimana lagi, suka tidak suka ya jalani saja. Mudah-mudahan ada hikmahnya atas ketertundaan ini.”

Itulah kekecewaan disertai rasa jengkel yang di alami oleh ibu Sukimah, walaupun beliau kecewa dan jengkel akan tetapi pada akhirnya beliau menerimanya dengan lapang dada.

2. Solusi Problem Psikologis dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam

Sebelum peneliti menjelaskan solusi problem psikologis dalam BKI (Bimbingan dan Konseling Islam), terlebih dahulu peneliti menjelaskan pengertian bimbingan dan Konseling Islam terlebih dahulu, yaitu:

a) Pengertian Bimbingan dan Konseling Islam

1) Pengertian Bimbingan

Bimbingan ditinjau dari segi bahasa atau etimologi berasal dari Bahasa Inggris "*guidance*", atau "*to guide*", artinya menunjukkan, membimbing atau menuntun orang lain ke jalan yang benar. Sedangkan menurut istilah ada beberapa pendapat mengenai hal ini, antara lain: Menurut Walgito (1995: 4), bimbingan adalah bantuan atau pertolongan yang diberikan kepada individu atau sekumpulan individu-individu dalam menghindari atau mengatasi kesulitan-kesulitan di dalam kehidupannya, agar individu atau sekelompok individu-individu itu dapat mencapai kesejahteraan hidupnya.

Kesimpulan dari pengertian tersebut adalah bimbingan merupakan proses bantuan terhadap individu agar ia dapat memahami dirinya dan dunianya, sehingga ia dapat memanfaatkan potensi-potensinya (Willis, 2004: 14). Selain itu bimbingan dapat didefinisikan sebagai proses pemberian bantuan kepada seseorang atau sekelompok orang secara terus-menerus dan sistematis oleh guru pembimbing agar individu atau sekelompok individu menjadi pribadi yang mandiri. Kemandirian yang menjadi tujuan usaha bimbingan ini mencakup lima fungsi pokok yang hendaknya dijalankan oleh pribadi mandiri, yaitu: a). mengenal diri sendiri dan lingkungannya, b). menerima diri sendiri dan lingkungan secara positif dan dinamis, c). mengambil keputusan, d). mengarahkan diri, dan e). mewujudkan diri (Sukardi, 2008: 37).

2) Pengertian Konseling

Konseling terjemahan dari “*counseling*”. Seperti halnya dengan pengertian bimbingan (*guidance*), maka di dalam konseling juga terdapat beberapa macam tinjauan mengenai pengertian ini. Menurut Walgito (1995: 5), konseling adalah bantuan yang diberikan kepada individu dalam memecahkan masalah kehidupannya dengan wawancara, dengan cara-cara sesuai dengan keadaan individu yang dihadapi untuk mencapai kesejahteraan hidupnya. Sedangkan menurut Willis (2004: 17-18), mengemukakan bahwa ada beberapa definisi dari pakar antara lain:

- 1) English & English (1958), konseling adalah suatu hubungan antara seseorang dengan orang lain, dimana seorang berusaha keras untuk membantu orang lain agar memahami masalah dan dapat memecahkan masalahnya dalam rangka penyesuaian dirinya.
- 2) Glend E. Smith (1955), mendefinisikan konseling yakni: suatu proses di mana konselor membantu konseli (klien) agar dapat memahami dan menafsirkan fakta-fakta yang berhubungan dengan pemilihan, perencanaan dan penyesuaian diri sesuai dengan kebutuhan individu.
- 3) Milton E. Hahn (1955), mengatakan bahwa konseling adalah suatu proses yang terjadi dalam hubungan seorang dengan seorang yaitu: individu yang mengalami masalah yang tak dapat diatasinya, dengan seorang petugas professional yang telah memperoleh latihan dan

pengalaman untuk membantu agar klien mampu memecahkan kesulitannya.

- 4) Menurut analisa Shertzer dan Stone (1980), definisi-definisi konseling pada umumnya bernuansa kognitif, afektif, dan behavioral, semua definisi konseling mencerminkan relasi *dyadic* yakni hubungan seseorang dengan seseorang, beragam tempat, beragam klien, beragam materi dan tujuan.
- 5) Konseling adalah upaya bantuan yang diberikan seorang pembimbing yang terlatih dan berpengalaman terhadap individu-individu yang membutuhkannya, agar individu tersebut berkembang potensinya secara optimal, mampu mengatasi masalahnya dan mampu menyesuaikan diri terhadap lingkungan yang selalu berubah.

Definisi lain menurut Sukardi (2008: 37-38) adalah:

- 1) Konseling merupakan bagian dari bimbingan, baik sebagai layanan maupun teknik. “Layanan Konseling adalah jantung hati layanan bimbingan secara keseluruhan (*counseling is the heart of guidance*)”, (Sukardi, 1985: 11). Sedangkan Ruth Strang menyatakan bahwa: “*Counseling is a most important tool of guidance*” (Ruth Strang, 1958). Jadi konseling merupakan inti dari alat yang paling penting dalam bimbingan.
- 2) Rochman Natawidjaja mendefinisikan bahwa konseling merupakan satu jenis layanan yang merupakan bagian terpadu dari bimbingan.

Konseling dapat diartikan sebagai hubungan timbal balik antara dua individu, dimana yang seorang (yaitu konselor) berusaha membantu yang lain (yaitu klien) untuk mencapai pengertian tentang dirinya sendiri dalam hubungan dengan masalah-masalah yang dihadapinya pada waktu yang akan datang (Rochman Natawijaya, 1987: 32).

- 3) Pakar lain mengungkapkan bahwa: Konseling itu merupakan upaya bantuan yang diberikan kepada konseli supaya dia memperoleh konsep diri dan kepercayaan diri sendiri, untuk dimanfaatkan olehnya dalam memperbaiki tingkah lakunya pada masa yang akan datang. Dalam pembentukan konsep yang sewajarnya mengenai: a. dirinya sendiri, b. orang lain, c. pendapat orang lain tentang dirinya, d. tujuan-tujuan yang hendak dicapai, dan e. kepercayaan (Moh Surya, 1988: 38).
- 4) Prayitno (1983: 3), mengemukakan: “Konseling adalah pertemuan empat mata antara klien dan konselor yang berisi usaha yang laras, unik, dan *human* (manusiawi), yang dilakukan dalam suasana keahlian yang didasarkan atas norma-norma yang berlaku”.

Kesimpulan dari pengertian di atas bahwa konseling merupakan suatu upaya bantuan yang dilakukan dengan empat mata atau tatap muka antara konselor dan klien yang berisi usaha yang laras, unik, *human* (manusiawi), yang dilakukan dalam suasana keahlian dan yang didasarkan atas norma-norma yang berlaku, agar klien memperoleh

konsep diri dan kepercayaan diri sendiri dalam memperbaiki tingkah lakunya pada saat ini dan mungkin pada masa yang akan datang.

3) Pengertian Bimbingan dan Konseling Islam

Bimbingan Konseling Islam (BKI) dalam bingkai ilmu dakwah adalah *Irsyad Islam*. *Irsyad Islam* berarti proses pemberian bantuan terhadap diri sendiri (*irsyad nafsiyah*), individu (*irsyad fardiyah*) atau kelompok kecil (*irsyad fi'ah qalilah*) agar dapat keluar dari berbagai kesulitan untuk mewujudkan kehidupan pribadi, individu dan kelompok yang *salam, hasanah thayibah*, dan memperoleh ridho Allah di dunia dan di akhirat (Arifin, 2009: 8).

Hakikat Bimbingan dan Konseling Islam adalah upaya membantu individu belajar mengembangkan fitrah dan atau kembali kepada *fitrah*, dengan cara memberdayakan (*empowering*) iman, akal, dan kemauan yang dikaruniakan Allah SWT. Kepadanya untuk mempelajari tuntunan Allah dan Rasul-Nya, agar fitrah yang ada pada individu itu berkembang dengan benar dan kuat sesuai tuntunan Allah SWT. Dari pengertian di atas dikatakan bahwa konseling Islami sifatnya membantu, karena pada hakekatnya individu sendirilah yang perlu hidup sesuai tuntunan Allah (jalan lurus) agar mereka selamat (Sutoyo, 2013: 22).

Menurut Musnamar (1992: 3), bahwa bimbingan dan konseling berhadapan dengan obyek garapan yang sama, yaitu problem atau masalah. Perbedaannya terletak pada titik berat perhatian dan perlakuan

terhadap istilah tersebut. Hal ini dapat diketahui bahwa bimbingan memperhatikan penyembuhan atau pemecahan masalah, tetapi titik beratnya pada pencegahan (*preventif*). Sedangkan konseling menitikberatkan pada pemecahan masalah, tetapi juga memperhatikan pencegahan masalah. Masalah yang dihadapi dalam bimbingan merupakan masalah yang ringan, sementara yang digarap konseling merupakan masalah berat. Obyek garapan bimbingan dan konseling adalah masalah-masalah psikologis.

Musnamar mendefinisikan Bimbingan dan Konseling Islami adalah proses pemberian bantuan terhadap individu agar mampu hidup selaras dengan ketentuan dan petunjuk Allah, sehingga dapat mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat (Musnamar, 1992: 5). Bimbingan dan Konseling Islami merupakan proses pemberian bantuan, artinya merupakan proses bimbingan dan konseling sebagaimana kegiatan bimbingan dan konseling lainnya, tetapi dalam seluruh seginya berlandaskan ajaran Islam, yaitu al-Qur'an dan Sunnah rasul. Individu dibantu, dibimbing, agar mampu hidup selaras dengan ketentuan dan petunjuk Allah, yaitu:

1. Hidup selaras dengan ketentuan Allah artinya sesuai dengan kodratnya yang ditentukan Allah, sesuai dengan Sunnatullah, sesuai dengan hakikatnya sebagai makhluk Allah.
2. Hidup selaras dengan petunjuk Allah artinya sesuai dengan pedoman yang telah ditentukan Allah melalui Rasulnya (ajaran Islam).
3. Hidup selaras dengan ketentuan dan petunjuk Allah berarti menyadari eksistensi diri sebagai makhluk Allah yang diciptakan Allah untuk

mengabdikan kepada-Nya, mengabdikan dalam arti seluas-luasnya (Musnamar, 1992 :5).

Manusia menyadari sebagai makhluk Allah berarti dalam hidupnya akan berperilaku yang tidak keluar dari ketentuan Allah dan petunjuk Allah, dengan hidup seperti itu maka tercapailah kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat, yang menjadi idaman setiap muslim melalui doa "*Robbana atina fid-dunya hasanah, wa fil-akhirati hasanah, wa qina 'azaban-nar*" (Ya Tuhan kami, karuniakanlah pada kami kehidupan di dunia yang baik, dan kehidupan di akhirat yang baik pula, dan jauhkanlah kami dari siksa api neraka). Akibat kegagalan manusia dalam mengembangkan potensi dan kecerdasannya yang fitrah (suci) itu, maka mereka tidak sanggup menanggulangi dan menjalani ujian-ujian Allah yang berupa kataatan menjalankan semua perintah-Nya, menjahui larangan-Nya dan tabah dalam memahami hikmah-hikmah dari segala musibah yang hadir dalam kehidupannya (Ishraqi, 2002: 68-69).

Kesimpulan dari pengertian di atas bahwa Bimbingan dan Konseling Islam merupakan proses pemberian bantuan terhadap individu agar mampu hidup selaras, serasi dan mampu menyadari eksistensinya sebagai makhluk Allah sehingga dapat menghadapi masalahnya sesuai dengan tuntunan ajaran Islam, sehingga dapat mencapai kebahagiaan di dunia dan di akhirat.

b) Asas-Asas Bimbingan dan Konseling Islami

Menurut Musnamar Bimbingan dan Konseling Islam dalam membantu seseorang yang mengalami masalah yaitu dengan berlandaskan al-Qur'an dan as-Sunnah Nabi, selain hal tersebut ditambah berbagai landasan filosofis dan landasan keimanan. Berdasarkan landasan tersebut dijabarkan asas-asas atau prinsip-prinsip pelaksanaan Bimbingan dan Konseling Islam (Musnamar 1992: 20-32) sebagai berikut:

- (1) Asas-asas kebahagiaan dunia dan akhirat
- (2) Asas fitrah
- (3) Asas lillahi ta'ala
- (4) Asas bimbingan seumur hidup
- (5) Asas keseimbangan rohaniyah
- (6) Asas kesatuan jasmaniyah dan rohaniyah
- (7) Asas kemajuan individu (eksistensi)
- (8) Asas sosialitas manusia
- (9) Asas kekhalifahan manusia
- (10) Asas keselarasan dan keadilan
- (11) Asas pembinaan akhlakul karimah
- (12) Asas kasih sayang
- (13) Asas saling menghormati dan menghargai
- (14) Asas musyawarah
- (15) Asas keahlian.

c) Tujuan dan Fungsi Bimbingan dan Konseling Islami

(1) Tujuan Bimbingan dan Konseling Islami

Secara garis besar atau secara umum, tujuan bimbingan dan konseling islami adalah membantu individu mewujudkan dirinya sebagai manusia seutuhnya agar mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat.

Menurut Musnamar (1992: 34) secara singkat tujuan bimbingan dan konseling islami dapat dirumuskan sebagai berikut:

(1) Tujuan Umum

Membantu individu mewujudkan dirinya menjadi manusia seutuhnya agar mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat.

Hal ini agar manusia itu dapat memahami dirinya sendiri, memahami eksistensinya untuk mengembangkan segala fitrah yang telah diberikan oleh Allah sesuai dengan ajaran Islam.

(2) Tujuan khusus

- a. Membantu individu agar bisa menghadapi masalah.
- b. Membantu individu mengatasi masalah yang sedang dihadapinya.
- c. Membantu individu memelihara dan mengembangkan situasi dan kondisi yang baik agar tetap baik atau menjadi lebih baik, sehingga tidak akan menjadi sumber masalah bagi dirinya dan orang lain.

Selain Musnamar tujuan bimbingan dan konseling Islam menurut Mu'awanah (2012: 178-179) adalah sebagai berikut:

- (a) Menyadarkan klien untuk menerima keadaan dirinya.
- (b) Membantu klien untuk dapat membedakan tindakan yang salah dan benar.
- (c) Membelajarkan klien untuk melandasi setiap perbuatan atas nama Allah.

Sedangkan tujuan bimbingan dan konseling lain menurut Sutoyo (2013: 24) adalah yang pertama adalah tujuan jangka pendek yang ingin dicapai melalui kegiatan bimbingan adalah agar individu memahami dan menaati tuntunan al-Qur'an. Sedangkan jangka panjangnya adalah agar

individu yang dibimbing secara bertahap bisa berkembang menjadi pribadi secara *kaffah*. Tujuan akhir yang ingin dicapai melalui bimbingan adalah agar individu yang dibimbing bisa selamat dan bisa hidup bahagia di dunia dan di akhirat.

(2) Fungsi Bimbingan dan Konseling Islam

Dengan memperhatikan tujuan umum dan tujuan khusus bimbingan dan konseling di atas maka Musnamar (1992: 34) merumuskan beberapa fungsi (kelompok tugas atau kegiatan sejenis) dari bimbingan dan konseling Islam yaitu:

- (a) Fungsi preventif yakni membantu individu menjaga atau mencegah timbulnya masalah bagi dirinya.
- (b) Fungsi kuratif atau korektif yakni membantu individu memecahkan masalah yang sedang dihadapi atau di alaminya.
- (c) Fungsi preservatif yakni membantu individu menjaga situasi dan kondisi yang semula tidak baik (mengandung masalah) yang telah menjadi baik (terpecahkan).
- (d) Fungsi developmental atau pengembangan yakni membantu individu memelihara dan mengembangkan situasi dan kondisi yang telah baik agar tetap baik atau menjadi lebih baik, sehingga tidak memungkinkannya menjadi sebab munculnya masalah baginya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa solusi problem psikologis dalam bimbingan dan konseling Islam adalah:

1. Hidup selaras dengan ketentuan Allah sesuai dengan kodratnya yang telah ditentukan, sesuai dengan al-Qur'an dan Hadits.
2. Hidup selaras dengan petunjuk Allah artinya sesuai dengan pedoman yang telah ditentukan Allah.
3. Hidup selaras dengan ketentuan dan petunjuk Allah berarti menyadari eksistensi diri sebagai makhluk Allah yang diciptakan untuk mengabdikan kepada-Nya.

BAB IV

ANALISIS

A. Analisis Frustrasi sebagai Dampak Psikologis Para Calon Jamaah Haji di Kota Semarang Tahun 2013

Frustrasi adalah satu keadaan di mana orang tersebut merasa kecewa, jengkel karena suatu kebutuhan tidak bisa terpenuhi dan tujuan tidak bisa tercapai karena suatu hambatan-hambatan di dalam kehidupannya. Di mana suatu kebutuhan tidak bisa terpenuhi dan tujuan tidak bisa tercapai sehingga orang kecewa dan mengalami suatu *barier*/halangan dalam usahanya mencapai tujuan. Definisi mengenai frustrasi yang lain adalah: pertama Penghalangan tingkah laku yang tengah berusaha mencapai satu tujuan dan kedua ialah satu keadaan ketegangan yang tidak menyenangkan, di sertai kecemasan, dan meningkatnya kegiatan simpatetis di sebabkan oleh hambatan atau halangan.

Seseorang bisa mengalami frustrasi apabila cita-citanya terhambat oleh suatu halangan. banyak faktor yang menyebabkan seseorang mengalami frustrasi, penyebab frustrasi tersebut bisa saja disebabkan oleh keadaan di dalam dirinya, bisa juga disebabkan oleh keadaan di luar dirinya. Sumber yang berasal dari dalam dirinya termasuk kekurangan diri sendiri seperti kurangnya rasa percaya diri atau ketakutan pada situasi sosial yang menghalangi pencapaian tujuan. Konflik juga dapat menjadi sumber internal dari frustrasi saat seseorang mempunyai beberapa tujuan yang saling berinterferensi satu sama lain. Penyebab

eksternal dari frustrasi mencakup kondisi-kondisi di luar diri seperti jalan yang macet, tidak punya uang, atau tidak kunjung mendapatkan jodoh.

Frustrasi tersebut mempunyai beberapa reaksi, bisa positif (membangun) bisa pula negatif (merusak), tergantung bagaimana kesehatan jiwa setiap individu itu sendiri. Semakin sehat mentalnya berarti semakin positif reaksinya, begitupun sebaliknya, bila seseorang mempunyai mental yang kurang sehat pasti menimbulkan reaksi yang negatif. Reaksi-reaksinya antara lain adalah: reaksi-reaksi frustrasi yang positif yaitu mobilisasi dan penambahan kegiatan, *besinnung* (berfikir secara mendalam disertai wawasan jernih), *resignation* (tawakal, pasrah pada Tuhan), membuat dinamika nyata suatu kebutuhan dan terahir adalah sublimasi. Sedangkan reaksi-reaksi yang negatif berupa: agresi, regresi, *fixatie* (*fixation*), proyeksi (*projection*) autisme, pendesakan kompleks-komplek terdesak, rasionalisasi, teknik anggur asam (*sour crape technique*), teknik anggur manis (*sweet orange technique*), identifikasi, narsisme.

Dari hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan menyebutkan bahwa para jamaah haji yang gagal berangkat pada tahun 2013 di Kota Semarang mempunyai dampak psikologis yaitu: salah satunya adalah frustrasi, Para jamaah haji merasa kecewa akibat kegagalan keberangkatan pada tahun 2013, hal ini karena keinginan serta tekad yang sudah bulat harus tertunda keberangkatannya akibat adanya pemangkasan kuota sebesar 20 % di setiap kabupaten/ kota di seluruh Indonesia termasuk di Kota Semarang, Sebelumnya mereka sudah dijanjikan akan diberangkatkan pada tahun 2013, akan tetapi harus sabar lagi

menunggu tahun depannya, jelas saja hal ini membuat mereka kecewa, karena mereka sebelumnya sudah menunggu bertahun-tahun agar bisa berangkat haji.

Kemudian dari hasil reaksi-reaksi frustrasi yang peneliti temukan di lapangan adalah reaksi frustrasi yang positif, reaksi positifnya secara umum adalah *Resignation*. *Resignation* merupakan reaksi frustrasi yang berarti tawakal dan pasrah pada Ilahi. “Pasrah dan narima”, berarti menerima situasi dan kesulitan yang dihadapi dengan sikap rasional dan ilmiah, selain reaksi *resignation* reaksi frustrasi yang positif lainnya adalah penambahan kegiatan atau mobilitas, lalu *besinnung* (berfikir secara mendalam disertai dengan wawasan yang jernih). Sedangkan reaksi yang negatif yang peneliti temukan adalah rasa kecewa yang membuat para calon jamaah haji harus bersabar menunggu gilirannya berangkat ke Tanah Suci, reaksi mereka tidak sampai menjurus kepada reaksi yang merugikan seperti marah-marah, agresif, kemudian menyalahkan pihak penyelenggara haji akan tetapi mereka merasa bahwa kegagalannya berangkat di tahun 2013 yang telah dijanjikan itu merupakan bagian dari rencana Tuhan. Mereka berfikir secara positif serta berbaik sangka kepada Allah, bahwa pasti ada hikmah di balik peristiwa yang terjadi. Mereka sadar bahwa kita boleh saja berencana akan tetapi Tuhanlah penentunya. Sebaik baik rencana yang kita buat kalau Allah belum menghendaki maka tidak akan terjadi.

B. Analisis Bimbingan dan Konseling Islam sebagai Solusi Kegagalan

Keberangkatan Ibadah Haji

Selama hidup manusia tidak akan lepas dari yang namanya masalah, sejak manusia itu dilahirkan sampai matipun manusia mempunyai masalah, seperti contoh ketika masih bayi kita tidak dapat makan dan minum sendiri tidak dapat berjalan tidak dapat berbuat apa-apa sendiri, maka hal tersebut adalah masalah, lalu ketika beranjak dewasa kita bersekolah dan kita kembali bermasalah tidak bisa membiayai sekolah kita, dan ketika kita meninggal dunia pun kita mempunyai masalah yaitu tidak dapat menguburkan jasad diri kita sendiri. hal itulah yang perlu kita mengerti bahwa hidup itu pasti mempunyai masalah.

Masalah hidup beragam dan silih berganti tidak memandang seseorang itu kaya atau miskin, pandai atau bodoh, pasti semua mempunyai masalah masing-masing, tugas kita adalah bagaimana agar kita dapat menghadapi masalah itu dan memecahkannya. Di dalam al-Qur'an Surat al-Hadid ayat 22-23 bahwa musibah yang terjadi itu sudah menjadi ketetapan Allah, baik itu berupa rasa suka ataupun duka ayatnya adalah:

مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي أَنْفُسِكُمْ إِلَّا فِي كِتَابٍ مِّن قَبْلٍ أَنْ نَبْرَأَهَا إِنَّ ذَٰلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرٌ ﴿٢٢﴾ لِّكَيْلَا تَأْسَوْا عَلَىٰ مَا فَاتَكُمْ وَلَا تَفْرَحُوا بِمَا آتَاكُمْ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ

فَخُورٍ ﴿٢٣﴾

Artinya:

22. Tiada suatu bencanapun yang menimpa di bumi dan (tidak pula) pada dirimu sendiri melainkan telah tertulis dalam kitab (Lauhul Mahfuzh) sebelum

kami menciptakannya. Sesungguhnya yang demikian itu adalah mudah bagi Allah.

23. (kami jelaskan yang demikian itu) supaya kamu jangan berduka cita terhadap apa yang luput dari kamu, dan supaya kamu tidak terlalu bergembira atas apa yang diberikan-Nya kepadamu dan Allah tidak menyukai setiap orang yang sombong lagi membanggakan diri.

Ayat di atas apabila kita pahami dan kita renungkan akan membawa dampak yang positif bagi diri sendiri, karena ketika kita mendapatkan sebuah kebahagiaan kita bersyukur dan apabila kita mendapatkan sebuah musibah/ujian hidup kita bersabar karena kita sedang diuji dan dinaikkan derajat kita oleh Allah serta diampuni dosa-dosa kita apabila kita rela dengan ujian tersebut. Ayat di atas juga mengibur kita ketika kita mendapatkan musibah ataupun ujian yaitu agar kita tidak bersedih hati atas ujian diujikan yang tidak kita sukai, dan hikmah lain agar tidak menyombongkan diri ketika mendapat nikmat ataupun kemulyaan dari Allah.

Bimbingan dan konseling Islami berusaha membantu dan menjadi solusi dakwah bagi individu dalam menghadapi masalah, membantu dalam pencegahan masalah, membantu untuk menghadapi masalah. Karena sebagai umat Islam kita meyakini bahwa sesulit apapun ujian/musibah dari Allah pasti ada jalan keluarnya. Bantuan pencegahan masalah ini merupakan salah satu fungsi bimbingan dan konseling Islam. Dalam surat al-Insyiroh Allah berfirman:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥٠﴾

Artinya: Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan.

Bimbingan dan konseling Islam sebagai solusi kegagalan keberangkatan melaksanakan ibadah haji agar para calon jamaah haji yang telah mengalami kegagalan keberangkatan tidak mengalami yang namanya kecewa, sedih, stres bahkan sampai frustrasi. Musnamar (1992: 34) merumuskan beberapa fungsi (kelompok tugas atau kegiatan sejenis) dari bimbingan dan konseling Islam yaitu:

Pertama, fungsi preventif yakni membantu individu menjaga atau mencegah timbulnya masalah bagi dirinya, hal ini dapat dilakukan oleh seorang konselor sebelum membimbing klien. Seorang konselor senantiasa mengingatkan, mencegah agar tidak terjadi masalah dengan berbagai cara yang sesuai dengan syariat Islam, dengan menanamkan nilai-nilai keimanan kepada Allah, iman kepada para malaikatnya, iman kepada kitab yang telah diturunkan, iman kepada para utusannya, iman kepada hari akhir serta percaya kepada segala ketentuannya. Ketentuan di sini bahwa segala sesuatu tidak akan terjadi kecuali atas izinnya yaitu sesuai kehendak yang Maha Kuasa.

Kedua, fungsi kuratif atau korektif yakni membantu individu memecahkan masalah yang sedang dihadapi atau dialaminya. Masalah yang sudah terjadi itu agar dapat dipecahkan dan dicarikan solusinya, sehingga klien tidak akan mengalami ke Gundahan hati, sedih, stres, frustrasi dan lain sebagainya karena masalah yang sedang dialaminya merupakan ujian dari Allah, kita sebagai seorang pembimbing agar bisa mengingatkan dan menasehati klien agar tidak larut oleh masalah yang terjadi.

Ketiga, fungsi preservatif yakni membantu individu menjaga situasi dan kondisi yang semula tidak baik (mengandung masalah) yang telah menjadi baik (terpecahkan). Di sini seorang konselor dapat ikut serta membantu dan menjaga agar para calon jamaah haji tidak mengalami frustrasi karena ketertundaannya melaksanakan ibadah haji. Dengan memberikannya pengertian dan pemahaman bahwa apa yang terjadi pasti ada hikmahnya dan pasti ada jalan keluarnya, dan membuat para jamaah haji agar tetap bersabar menunggu gilirannya diberangkatkan.

Fungsi developmental atau pengembangan yakni membantu individu memelihara dan mengembangkan situasi dan kondisi yang telah baik agar tetap baik atau menjadi lebih baik, sehingga tidak memungkinkannya menjadi sebab munculnya masalah baginya. fungsi ini diharapkan agar situasi yang tadinya tidak baik menjadi baik dan dapat dikembangkan menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi klien yakni bagi para calon jamaah haji yang mengalami kegagalan keberangkatan.

Selain itu dari berbagai sumber mendefinisikan Bimbingan dan Konseling Islam adalah sebuah proses pemberian bantuan terhadap individu agar mampu hidup selaras dengan ketentuan dan petunjuk Allah, sehingga dapat mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat. Karena hakikat dari bimbingan dan konseling Islam adalah upaya membantu individu untuk belajar mengembangkan fitrahnya dengan cara mempertebal iman, menggunakan akalanya dengan baik, dan bersyukur atas apa yang dikaruniakan Allah SWT kepadanya untuk mempelajari

tuntunan Allah dan Rasul-Nya, agar fitrah yang ada pada individu itu berkembang dengan benar dan kuat sesuai tuntunan Allah SWT. Dari pengertian di atas menyebutkan bahwa konseling Islami sifatnya membantu, karena pada hakekatnya individu sendirilah yang perlu hidup sesuai tuntunan Allah (jalan lurus) agar mereka selamat. Jadi individu dituntut untuk mengembangkan segala apa yang dimilikinya sesuai dengan ketentuan dan petunjuk Allah. Kemudian dapat mengatasi berbagai kesulitan hidup atau masalah di dalam kehidupannya.

Dalam mengembangkan fitrahnya sesuai dengan al-Qur'an dan Hadits maka manusia harus mempunyai sifat-sifat yang positif dan emosi yang positif pula agar seseorang yang sedang mengalami musibah atau masalah mampu menghadapinya dengan baik dan tidak keluar dari syariat Islam. Sifat-sifat yang hendaknya dimiliki antara lain sifat sabar, tawakkal, qonaah, ikhlas menerima keadaan hidunya dan sifat yang menguntungkan bagi kehidupan batin jiwanya.

Bimbingan dan Konseling Islam sebagai solusi kegagalan keberangkatan ibadah haji adalah benar karena di dalam Bimbingan dan Konseling Islam mengandung nilai-nilai Islam dengan tujuan agar manusia menyadari eksistensinya sebagai makhluk Allah, hidup sesuai ketentuan dan petunjuk Allah sehingga dapat melaksanakan perintah Allah dan menjahui segala yang dilarang. Menjadi individu yang sehat mentalnya sehingga jauh dari rasa keputusasaan hidup. Dan pada akhirnya akan memperoleh kehidupan yang bahagia baik di dunia dan juga di akhirat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Frustrasi adalah satu keadaan di mana orang tersebut merasa kecewa, jengkel karena suatu kebutuhan tidak bisa terpenuhi dan tujuan tidak bisa tercapai karena suatu hambatan-hambatan di dalam kehidupannya. di mana suatu kebutuhan tidak bisa terpenuhi dan tujuan tidak bisa tercapai sehingga orang kecewa dan mengalami suatu *barier*/halangan dalam usahanya mencapai tujuan. Frustrasi mempunyai beberapa reaksi, yaitu reaksi frustrasi yang positif dan juga reaksi yang negatif.

Setelah mengadakan pembahasan dan penelitian dari Bab I sampai Bab IV maka dalam mengakhiri skripsi tentang *Frustrasi Sebagai Dampak Psikologis Kegagalan Para Calon Jamaah Haji Tahun 2013 di Kota Semarang dan Solusinya dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam* peneliti menyimpulkan hasil dari penelitian ini yaitu:

1. Para jamaah haji yang gagal berangkat pada tahun 2013 di Kota Semarang mempunyai dampak psikologis yaitu: Frustrasi, Para jamaah haji frustrasi karena merasa kecewa akibat kegagalan keberangkatan pada tahun 2013, hal ini karena keinginan serta tekad yang sudah bulat harus tertunda keberangkatannya akibat adanya pemangkasan kuota sebesar 20 % di setiap kabupaten/ kota di seluruh Indonesia termasuk di Kota Semarang. Kemudian dari hasil reaksi-reaksi frustrasi yang peneliti temukan di

lapangan adalah reaksi frustrasi yang positif, reaksi positifnya secara umum adalah *Resignation*. *Resignation* merupakan reaksi frustrasi yang berarti tawakal dan pasrah pada Ilahi. “pasrah dan narima”, berarti menerima situasi dan kesulitan yang dihadapi dengan sikap rasional dan ilmiah, selain reaksi *resignation* reaksi frustrasi yang positif lainnya adalah penambahan kegiatan atau mobilitas, lalu *besinnung* (berfikir secara mendalam di sertai dengan wawasan yang jernih). Sedangkan reaksi yang negatif tidak sampai menjurus kepada tindakan anarkis, marah yang meluap luap, merusak barang dan lain sebagainya, hanya sekedar rasa kecewa saja selanjutnya mereka menerima semua yang telah terjadi dengan lapang dada.

2. Solusi dalam perspektif Bimbingan dan Konseling Islam yaitu membantu memecahkan masalah, membantu mencegah masalahnya kembali lagi, membantu menjaga dan membimbing agar selalu sesuai dengan tuntunan Islam. Sehingga dapat menyadarkan manusia agar menyadari eksistensinya sebagai makhluk Allah sehingga dapat mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat sesuai dengan tujuan bimbingan dan konseling Islam.

B. Saran-saran

Atas dasar hasil penelitian dan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang patut dipertimbangkan bagi banyak pihak yang berkepentingan, antaranya sebagai berikut:

1. Kepada Kementerian Agama di Kota Semarang agar selalu meningkatkan pelayanannya bagi para calon jamaah haji agar mereka dapat berangkat haji dengan lancar, lalu hendaknya ada Bimbingan dan Konseling Islam bagi jamaah haji.
2. Bagi Fakultas Dakwah hendaknya menyediakan layanan Bimbingan dan Konseling Islam bagi para calon jamaah haji agar mereka mempunyai bekal yang baik dan mental yang sehat.
3. Bagi Jamaah haji dan masyarakat hendaknya mempersiapkan diri semaksimal mungkin baik jasmani dan rohani sebelum melaksanakan ibadah haji agar tercipta mental yang sehat.
4. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian tentang dampak psikologis hendaknya mempersiapkan diri secara baik dan semaksimal mungkin, karena penelitian seperti ini diperlukan kondisi badan dan mental yang sehat, berani, sopan santun dalam berwawancara serta teliti dalam menggali data.

C. Penutup

Alhamdulillahirobbil'alamin peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan taufiq, hidayah, serta inayah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Frustasi sebagai Dampak Psikologis Kegagalan Keberangkatan Para Calon Jamaah Haji Tahun 2013 di Kota Semarang dan Solusinya dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam*” dengan maksimal. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena kesempurnaan itu hanyalah milik Allah SWT. Akhir kata peneliti menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berjasa dalam penelitian ini, dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti sendiri khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Semoga Allah selalu memberikan kemudahan, kenikmatan, rahmat serta karunia-Nya kepada kita semua. Amin.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Muhammad Mahmud, 1990, *Do'a Sebagai Penyembuh untuk Mengatasi Stres, Frustrasi, Krisis dan Lain-lain*, Bandung: Al-Bayan.
- Amin, Samsul Munir, 2013, *Ilmu Dakwah*, Jakarta: Amzah.
- Ardani, Tristiadi Ardi, 2008, *Psikiatri Islam*, Yogyakarta: Sukses Offset.
- Arifin, H.M., 2004, *Psikologi Dakwah (suatu pengantar studi)*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Arifin, Isep Zaenal, 2009, *Bimbingan Penyuluhan Islam (Pengembangan Dakwah Melalui Psikoterapi Islam)*, Jakarta: Raja Grafindo.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Ash Shiddieqy, Muhammad Hasbi Teungku, 2007, *Pedoman Haji*, Semarang: Pustaka Rizki Putra.
- Aziz, Moh Ali, 2004, *Ilmu Dakwah*, Jakarta: Kencana.
- Azwar, Saifuddin, 2007, *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baihaqi, MIF, Sunardi, Riksma N. Ridalti Akhlan, Euis Heryati, 2005, *Psikiatri (Konsep dasar dan gangguan-gangguan)*, Bandung: Refika Aditama.
- Danim, Sudarwan, 2002, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia.
- Daradjat, Zakiyah, 2001, *Kesehatan Mental*, Jakarta: Toko Gunung Agung.
- Departemen Republik Indonesia, 2002, *Alqur'an dan Terjemahnya*, Semarang: Toha Putra.
- Hartati, Netty, Zahrotun Nihayah, Abdul Rahman Shaleh dan Abdul Mujib, 2004, *Islam dan Psikologi*, Jakarta: Raja Grafindo.
- Hidayanti, Ema, 2010, *Konseling bagi Individu Berpenyakit Kronis (Study Analisis Pada Pasien Kusta RSUD Tugurejo Semarang)*, Laporan Penelitian Individual, IAIN Walisongo Semarang.
- Kartono, Kartini, 2000, *Hygiene Mental*, Bandung: Mandar Maju.
- Kusnawan, Asep dkk., 2009, *Dimensi Ilmu Dakwah*, Bandung: Widya Padjadjaran.
- Moleong, Lexy J., 2005, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Mu'awanah, Elfi, 2012, *Bimbingan Konseling Islam (memahami fenomena kenakalan remaja dan memilih upaya pendekatannya dalam Konseling Islam)*, Penerbit Teras.
- Mubarok, Achmad, 2014, *Psikologi Dakwah (membangun cara berfikir dan merasa)*, Malang: Madani Press.
- Mulyana, Dedy, 2008, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Munir, M., 2009, *Metode Dakwah*, Jakarta: Prenada Media.
- Musnamar, Thohari, 1992, *Dasar-Dasar Konseptual Bimbingan dan Konseling Islami*, Yogyakarta: UII Press.
- Pimay, Awaluddin, 2006, *Metodologi Dakwah (Kajian Teoritis Khasanah al-Qur'an)*, Semarang: Rasail.
- Prastowo, Andi, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif (dalam Perspektif Rancangan Penelitian)*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Purwanto, Ngalim, 2007, *Psikologi Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Purwanto, 2008, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi dan Pendidikan*, Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Reber, Arthur S. and Emily Reber, 1995, *The Penguin Dictionary Of Psychology*, third edition, USA.
- Rokhmad, Abu, 2010, *Modul Metodologi Penelitian*, Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang.
- Sarwono, Sarlito Wirawan, 1996, *Pengantar Umum Psikologi*, Jakarta: PT Bulan Bintang.
- Semiun, Yustinus, 2006, *Kesehatan Mental 1(Pandangan umum mengenai penyesuaian diri dan kesehatan mental serta teori-teori yang terkait)*, Yogyakarta: Kansius.
- Shaleh, Abdul Rahman dan Muhibb Abdul Wahab, 2004, *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Prenata Media.
- Shaleh, Abd. Rosyad, 1977, *Manajemen Dakwah Islam*. Jakarta : Bulan Bintang.
- Slamet, Suprpti dan Sumarmo Markam, 2008, *Pengantar Psikologi Klinis*, Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Sukardi, Dewa Ketut, 2008, *Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah*, Jakarta: Rineka Cipta.

- Sundari, Siti, 2005, *Kesehatan Mental dalam Kehidupan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutoyo, Anwar, 2013, "*Bimbingan dan Konseling Islami*", Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tim Ganeca Sains Bandung, 2001, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Bandung: Penabur Ilmu.
- Walgito, Bimo, 1995, *Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Willis, Sofyan, 2004, *Konseling Individual Teori dan Praktek*, Bandung: Alfabeta.
- Ishraqi, *Jurnal Penelitian Keislaman*, volume 1 No. 1, Januari-Juni 2002. ISSN: 1412-5722.
- Nihayah, Uli, Skripsi, 2009, *Aplikasi Perencanaan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang Tahun*, Manajemen Dakwah (MD) di Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang.
- Wawancara dengan Bapak Drs. Labib, Kepala Penyelenggaraan Haji dan Umroh tanggal 19 November 2014.
- Wawancara dengan Bapak H. Mawardi, Staf Bagian Haji dan Umroh, tanggal 13 November 2014.
- Alie, Marzuki, *Catatan Sukses Haji 2013; Dari Tantangan Kuota Ke Pelayanan Optimal*, <http://haji.kemenag.go.id/v2/node/955359/diunduh> 07/11/14).
- Al-Mubarak, Musthafa Ibrahim, *Catatan Sukses Haji 2013; Dari Tantangan Kuota Ke Pelayanan Optimal*<http://haji.kemenag.go.id/v2/basisdata/waiting-list>, diunduh 18/11/14.
- Huda, Niamul, 2013, *Pengertian Frustrasi*, <http://berbagiresume.blogspot.com/2013/03/normal-0-false-false-false-en-us-x-none.html>, diunduh 21/11/14.
- Ismail, Hamzah, 2011, *Kaitan Frustrasi dengan Kesehatan Mental*, <http://hamzahsmile.blogspot.com/2011/05/kaitan-frustrasi-dengan-kesehatan-mental.html> diunduh 07/11/14.
- Jahrhan Ade , *Kuota Haji Dipangkas, Negara Rugi Rp 500 M* <http://www.radarbanten.com/read/berita/10/11878/Kuota-Haji-Dipangkas-Negara-Rugi-Rp-500-M.html> diunduh 07/11/14.
- Rahman, Arief, 2013, *Problematika Penyelenggaraan Ibadah Haji*, <http://www.sangpencerah.com/2013/09/problematika-penyelenggaraan-ibadah-haji.html>, diunduh 18/11/14.

Subliyanto, *Kajian Tentang Dakwah*, <http://subliyanto.blogspot.com/2011/12/kajian-tentang-dakwah.html>/diunduh 07/11/14).

<http://2010.kemenkopmk.go.id/index.php?q=content/hikmah-besar-di-balik-pemotongan-20-persen-kuota-jamaah-haji/18/11/14>.

<http://2010.kemenkopmk.go.id/index.php?q=content/hikmah-besar-di-balik-pemotongan-20-persen-kuota-jamaah-haji/unduh> 18/11/14.

<http://www.suamerdeka.com/harian/0312/18/slo6.htm>.

<http://www.kbih-muhammadiyah.com/jamaah-indonesia-ditetapkan-hanya-168-800-orang.html>.

<http://www.kbih-muhammadiyah.com/5-960-calhaj-jateng-terancam-gagal-berangkat.html>.

<http://kbbi.webid/calon>.

www.Daftarhajiumroh.com/biayahaji/.

http://www.slideshare.net/atone_lotus/frustasi-psikologi-sosial

Lampiran-lampiran

Wawancara Kemenag Semarang

1. Adanya pemangkasan kouta sebesar 20% tahun 2013, di Kota Semarang sendiri ada berapa jumlah jamaah haji yang terkena pemangkasan itu?
2. Bagaimana upaya dari Kemenag dalam menangani hal tersebut?
3. Bagaimana reaksi dari para calon jamaah haji yang terkena pemangkasan tersebut?
4. Bagaimanakah bimbingan dan pelayanan bagi jamaah haji pra keberangkatan?
5. Problem apa saja yang ada dalam bimbingan dan pelayanan tersebut?
6. Bagaimanakah penanganan bimbingan dan pelayanan jamaah haji?
7. Bagaimana problematika jamaah haji?

DRAF WAWANCARA PARA JAMAAH HAJI

1. Adanya pemangkasan kuota sebanyak 20 persen di setiap kabupaten/kota di seluruh Indonesia pada tahun 2013 menyebabkan terjadinya pengurangan jumlah jamaah haji di Indonesia, bagaimana perasaan Bapak/Ibu ketika mendengar berita tersebut?
2. Langkah apa saja yang Bapak/Ibu lakukan setelah mengetahui berita tersebut benar-benar terjadi dan berdampak harus menunggu tahun berikutnya?
3. Bagaimana persiapan Bapak/Ibu untuk berangkat ibadah haji sebelum mendengar berita tersebut, seperti: manasik haji, syukuran, membeli oleh-oleh dan lain sebagainya?
4. Adakah penjelasan dari pihak Kemenag mengenai berita pemangkasan kuota tersebut?
5. Apakah Bapak/Ibu menerima keputusan bahwa rencana menunaikan ibadah haji menjadi tertunda keberangkatannya dikarenakan adanya pemangkasan tersebut pada tahun 2013?
6. Apakah berita tersebut justru membuat Bapak/Ibu menjadi bersemangat dan lebih mempersiapkan diri lagi lebih baik dari sebelumnya?
7. Apakah Bapak/Ibu berfikir lebih biaksana dan berfikir jernih bahwa dibalik ini semua pasti ada hikmahnya?

8. Apakah Bapak/Ibu bertawakkal kepada Allah, menerima semua yang telah ditetapkannya dan berfikir rasional bahwa kegagalan keberangkatan tersebut sudah menjadi bagian dari rencana Allah.?
9. Apakah Bapak/Ibu marah-marah sehingga berbuat kasar kepada orang lain?
10. Apakah Bapak/Ibu tidak terima akan kegagalan keberangkatan haji sehingga melakukan hal-hal seperti menjerit-jerit, berguling-guling, menangis, membanting dan merusak barang disekitarnya?
11. Apakah Bapak/Ibu merasa jengkel, kecewa dengan kejadian tersebut?
12. Apakah ada prasangka negatif pada Allah bahwa hal tersebut membuat Bapak/Ibu tidak menerima ujian tersebut?
13. Apakah adanya kegagalan keberangkatan haji pada tahun 2013 membuat Bapak/Ibu menutup diri dengan masyarakat karena malu dan merasa down akibat kejadian tersebut?

Terimakasih



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

Jl. Walisongo No. 3-5 Semarang 50185 telp/fax. (024) 7615923 email: lppm.walisongo@yahoo.com

PIAGAM

Nomor : In.06.0/L1/PP.06/351/2014

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) Institut Agama
Islam Negeri (IAIN) Walisongo Semarang, menerangkan bahwa:

Nama : **NUR ISTIROHAH**

NIM : **101111030**

Fakultas : **Dakwah dan Komunikasi**

Telah melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan ke-62 tahun 2014
di Kabupaten Semarang dengan nilai :

81

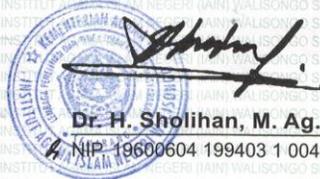
4,0 / A

Semarang, 10 Juni 2014

A.n. Rektor,
Ketua,

Dr. H. Sholihan, M. Ag.

NIP. 19600604 199403 1 004



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nur Istirohah

TTL : Demak, 05 Agustus 1991

Alamat Asal : Desa Girikusuma Rt/Rw: 01/03, kelurahan Banyumeneng,
Kecamatan Mranggen, Kabupaten Demak (59567).

Jenjang Pendidikan

- | | |
|--|------------|
| 1. MI Al-Hadi Girikusuma - Demak | Lulus 2004 |
| 2. MTs Al-Hadi Girikusuma - Demak | Lulus 2007 |
| 3. MA Al-Hadi Girikusuma - Demak | Lulus 2010 |
| 4. Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang | Lulus 2015 |

Semarang, 19 April 2015

Peneliti

Nur Istirohah

101111030