

# PERKHIDMATAN BIMBINGAN DAN KAUNSELING DI KALANGAN KLIEN SAUDARA BARU (GUIDANCE AND COUNSELING SERVICES AMONG NEW REVERTS CLIENTS)

Samsiah Jayos<sup>1</sup>  
Kamarul Azmi Jasmi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Faculty of Education, Universiti Teknologi Malaysia

<sup>2</sup>Faculty of Islamic Civilization, Universiti Teknologi Malaysia

## Suggested Citation:

Jayos, S. & Jasmi, K. A. (2013). Perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling di kalangan Klien Saudara Baru (Guidance and Counseling Services among New Reverts Clients) in *Prosiding Seminar Pertama Pendidikan dan Penyelidikan Islam [SePPIM'13] (Proceedings of the First Seminar on Islamic Education and Research [SePPIM'13])* at The Main Hall, Faculty of Islamic Civilization, Universiti Teknologi Malaysia on 17-18 September 2013, pp. 357-370. ISBN: 978-967-12085-0-2.

## Abstrak

Kajian ini bertujuan untuk meninjau keperluan penyediaan panduan kaunselor menjalankan perkhidmatan dengan klien Saudara Baru. Kajian ini berasaskan kepada Teori Imam al-Ghazali. Reka bentuk kajian ini ialah kajian kuantitatif. Analisa data statistik adalah kuantitatif deskriptif. Instrumen kajian adalah soal selidik yang dibina sendiri dan dirujuk kepada pakar dalam bidang kaunseling. Seramai 53 orang responden yang terdiri daripada kaunselor muslim terlibat dalam kajian ini. Lokasi kajian di zon sehatan bagi Malaysia Timur dan zon Sarawak bagi Malaysia Barat. Keputusan analisis daripada 53 orang responden, mendapati 18 orang responden (34.0%) pernah menjalankan sesi dengan klien saudara baru manakala 35 orang responden (66.0%) menyatakan tidak ada pengalaman mengendalikan sesi dengan klien saudara baru. Namun, walaupun responden pernah menjalankan sesi dengan klien saudara baru, namun responden masih merasai tidak mempunyai persiapan yang cukup kerana tidak ada latihan atau panduan khas untuk mengendalikan kaunseling khusus untuk klien saudara baru. Manakala, dapatan dari kepentingan perkhidmatan kaunseling saudara baru di Malaysia didapati daripada 32 orang responden (59.3%) bersetuju dan menyatakan bahawa perkhidmatan kaunseling khas bagi saudara baru perlu dan memang peranan kaunselor. Namun berlainan dengan pandangan 20 orang responden (18.5%) yang bersetuju bahawa kaunselor berperanan untuk kaunseling dengan klien saudara baru tetapi menyatakan bukan peranan kaunselor seratus peratus. Ini bertentangan dengan 12 orang responden lain (22.2%) yang menyatakan bahawa bukan peranan kaunselor tetapi menyatakan saudara baru ini dibawah tanggungjawab agensi lain. Seterusnya, seramai 22 orang responden (41.5%) bersetuju bahawa ilmu kaunseling yang diperolehi di universiti sudah memadai dan boleh digunakan dalam sesi bersama klien saudara baru. Dapatan lain oleh responden seramai 20 orang (37.7%) bersetuju bahawa ilmu yang dipelajari boleh digunakan dengan klien saudara baru tetapi perlu ada kreativiti dan diubahsuai. Namun terdapat juga pandangan responden yang tidak bersetuju iaitu 11 orang responden (20.8%) menyatakan bahawa kes dan klien yang mempunyai masalah khusus seperti saudara baru ini memerlukan kemahiran khas. Sehubungan dengan keputusan yang diperolehi, dapat dirumuskan secara umumnya bahawa Model Kaunselor Saudara Baru penting diwujudkan untuk memberikan garis panduan kepada kaunselor yang mengendalikan klien saudara baru yang mencakupi bukan sahaja kemahiran kaunseling tetapi akan mengabungkan elemen-elemen lain dapatan dari maklumbalas responden seperti pengetahuan agama, silang budaya, akidah, etika, berperanan sebagai pendakwah dan islah, pengalaman pengislaman, mahir dalam undang-undang berkenaan pengislaman dan memahami undang-undang makhmah syariah dan sivil serta kehakiman yang ada hubung kait dengan isu-isu klien saudara baru.

# PERKHIDMATAN BIMBINGAN DAN KAUNSELING DI KALANGAN KLIEN SAUDARA BARU

Samsiah Jayos  
Kamarul Azmi Jasmi

## ABSTRAK

*Kajian ini bertujuan untuk meninjau keperluan penyediaan panduan kaunselor menjalankan perkhidmatan dengan klien Saudara Baru. Kajian ini berasaskan kepada Teori Imam Al-Ghazali. Reka bentuk kajian ini ialah kajian kuantitatif. Analisa data statistik adalah kuantitatif deskriptif. Instrumen kajian adalah soal selidik yang dibina sendiri dan dirujuk kepada pakar dalam bidang kaunseling. Seramai 53 orang responden yang terdiri daripada kaunselor muslim terlibat dalam kajian ini. Lokasi kajian di zon selatan bagi Malaysia Timur dan zon Sarawak bagi Malaysia Barat. Keputusan analisis daripada 53 orang responden, mendapati 18 orang responden (34.0%) pernah menjalankan sesi dengan klien saudara baru manakala 35 orang responden (66.0%) menyatakan tidak ada pengalaman mengendalikan sesi dengan klien saudara baru. Namun, walaupun responden pernah menjalankan sesi dengan klien saudara baru, namun responden masih merasai tidak mempunyai persiapan yang cukup kerana tidak ada latihan atau panduan khas untuk mengendalikan kaunseling khusus untuk klien saudara baru. Manakala, dapatan dari kepentingan perkhidmatan kaunseling saudara baru di Malaysia didapati daripada 32 orang responden (59.3%) bersetuju dan menyatakan bahawa perkhidmatan kaunseling khas bagi saudara baru perlu dan memang peranan kaunselor. Namun berlainan dengan pandangan 20 orang responden (18.5%) yang bersetuju bahawa kaunselor berperanan untuk kaunseling dengan klien saudara baru tetapi menyatakan bukan peranan kaunselor seratus peratus. Ini bertentangan dengan 12 orang responden lain (22.2%) yang menyatakan bahawa bukan peranan kaunselor tetapi menyatakan saudara baru ini dibawah tanggungjawab agensi lain. Seterusnya, seramai 22 orang responden (41.5%) bersetuju bahawa ilmu kaunseling yang diperolehi di universiti sudah memadai dan boleh digunakan dalam sesi bersama klien saudara baru. Dapatan lain oleh responden seramai 20 orang (37.7%) bersetuju bahawa ilmu yang dipelajari boleh digunakan dengan klien saudara baru tetapi perlu ada kreativiti dan diubahsuai. Namun terdapat juga pandangan responden yang tidak bersetuju iaitu 11 orang responden (20.8%) menyatakan bahawa kes dan klien yang mempunyai masalah khusus seperti saudara baru ini memerlukan kemahiran khas. Sehubungan*

*dengan keputusan yang diperolehi, dapat dirumuskan secara umumnya bahawa Model Kaunselor Saudara Baru penting diwujudkan untuk memberikan garis panduan kepada kaunselor yang mengendalikan klien saudara baru yang mencakupi bukan sahaja kemahiran kaunseling tetapi akan mengabungkan elemen-elemen lain dapatan dari maklumbalas responden seperti pengetahuan agama, silang budaya, akidah, etika, berperanan sebagai pendakwah dan islah, pengalaman pengislaman, mahir dalam undang-undang berkenaan pengislaman dan memahami undang-undang mahkamah syariah dan sivil serta kehakiman yang ada hubung kait dengan isu-isu klien saudara baru.*

*Kata kunci: Kaunseling, bimbingan, keperluan, penyediaan, kaunselor, klien dan saudara baru.*

## **PENGENALAN**

Kehidupan manusia pada abad ini dilihat sebagai suatu keadaan yang amat membimbangkan dan kompleks (Egan, 2007). Sehubungan itu kaunselor hari ini yang merupakan tempat rujukan, meluahkan masalah, memberi nasihat, sumber motivasi dan tempat berbincang pastinya berdepan dengan pelbagai keranah manusia memandangkan kepelbagaian masalah dalam masyarakat yang semakin mencabar dan spesifik (Sapora, 2009). Kaunselor hari ini berdepan dengan pelbagai jenis klien, sehubungan itu mereka perlu melengkapkan dan memantapkan diri bukan sahaja ilmu kaunseling yang sedia, malah perlu memiliki pelbagai kemahiran dan ilmu lain untuk berdepan dengan klien yang pelbagai jenis tadi (Abdul, 2001 dan Fathi, 2005).

Sehubungan itu, perkhidmatan kaunseling juga haruslah selaras dengan keperluan semasa. Penambahbaikan serta pengubahsuaian perlu dilaksanakan agar dapat memenuhi keperluan klien yang pelbagai serta ditambah lagi dengan kes-kes klien khas yang memerlukan pendekatan khusus. Ini kerana pendekatan ilmu kaunseling yang dipelajari oleh kaunselor diinstitusi pengajian tinggi adalah terlalu umum (Adawiyah, 2007). Ini disokong oleh pernyataan pengerusi Pertubuhan Kebajikan Darul Islah Selangor (PERKID) sebuah badan bukan kerajaan (NGO) memaklumkan disebabkan sistem pembelajaran sekular ternyata telah misahkan cara berfikir dan bertindak masyarakat pada hari ini. Menekankan pembentukan minda semata-mata dan lebih menjurus kepada kaunseling Barat yang sebenarnya sesetengahnya amat tidak bersesuaian malah bertentangan dengan budaya, agama dan adat masyarakat di Malaysia (Frame, 2003) . Itulah sebabnya kebanyakan kaedah kaunseling hari ini yang dijalankan oleh para kaunselor semakin kurang

berkesan dalam menangani kes-kes yang ada termasuk kes klien saudara baru (Salleh, 2003 dan Riduan Mohamad & Mohd Asri, 2006).

Hujah pengkaji di atas dikukuhkan lagi dengan data dimana merujuk statistik permohonan keluar Islam bagi saudara baru apabila tidak sesuai dengan khidupan Islam yang dipilih atau dikenali juga dengan mualaf dari sumber Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Sembilan didapati pada tahun 2005, 9 kes permohonan untuk keluar Islam dan bertambah kepada 4 kes lagi pada tahun 2006. Selain itu, berdasarkan kepada statistik yang dikeluarkan Jabatan Pendaftaran Negara (JPN), terdapat 750 permohonan tukar nama Islam kepada nama bukan Islam dari tahun 1999 sehingga Julai 2003.

Daripada jumlah ini, sebanyak 220 permohonan diluluskan kerana cukup syarat. Bagi tahun 2003 (sehingga Julai) sahaja, terdapat sebanyak 81 permohonan. Apa yang menyedihkan lebih daripada separuh permohonan adalah daripada golongan saudara baru (Ann, 2009). Fenomena ini amat membimbangkan sehingga pihak-pihak berwajib menemui jalan buntu bagi mengatasinya (Ann, 2009, Abdullah Sudin, 2006 dan Sapora, 2003). Sehubungan dengan itu juga, kaunselor hari ini boleh membantu tetapi tidak memadai hanya memiliki kemahiran dalam bidang kaunseling semata-mata. Malah kaunselor perlu memiliki pelbagai kemahiran dan kepakaran serta pengetahuan terutama untuk berdepan dengan kes-kes klien yang rumit dan khusus umpamanya dalam kes menangani klien saudara baru (Farid Sufian, 2005).

Menurut Kelly (2006), Mohd Tajudin (2006) dan Abdul (2001) selain psikologi saudara baru. Malah bukan aspek psikologi sahaja, para kaunselor yang bertauliah dan terlatih akan berperanan lebih besar dalam membantu menangani gejala masalah kompleks yang dihadapi oleh klien saudara baru yang meliputi masalah peribadi, kekeluargaan, kewangan, akidah dan sebagainya. Namun masalah yang wujud hari ini, kunselor belum cukup cekap atau masih belum berada di tahap yang dapat menampung keperluan kes-kes sebegini (Salleh, 2003). Disebabkan fenomena ini, maka pengkaji ingin membuat kajian untuk membantu kaunselor yang ingin membantu atau berdepan dengan klien saudara baru yang kemudiannya diharap dapat memberikan mereka memperoleh ketenangan jiwa yang membawa kepada kesejahteraan kepada hidup mereka. Pengkaji yakin, sekiranya tidak dibantu, kecelaruan psikologi saudara baru akan menyebabkan mereka hidup dalam tekanan dan akhirnya akan mengganggu gugat pegangan aqidah mereka (Ann, 2009). Ini bertepatan dengan firman Allah S.W.T dalam surah Ali'Imran ayat 104 yang maksudnya:

*“Dan hendaklah ada antara kamu segolongan umat menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang makruf dan mencegah daripada kemungkarannya. Mereka ialah orang-orang yang beruntung.”*

(Surah Ali’Imran: 104)

## **TEORI KAJIAN**

Kajian yang dijalankan ini berpandukan kepada teori kaunseling al-Ghazali yang dijadikan asas utama bagi pengkaji. Pengkaji merasakan ianya amat banyak berkaitan dengan kaunseling saudara baru ini, walaupun kini terdapat banyak teori yang telah dikemukakan oleh tokoh-tokoh psikologi, kaunseling dan psikoterapi, tokoh-tokoh kaunseling Islam, dan tokoh agama yang menyumbang kepada usaha membantu klien yang bermasalah. Huraian sifat manusia oleh imam al-Ghazali di dalam kitab *Ihya’Ulumiddin* telah digunakan sebagai asas kaunseling saudara baru ini. Pendekatan al-Ghazali dipilih kerana sifatnya yang komprehensif dan lebih menekankan bidang kerohanian dalam segala aspek ajaran Islam (Zaini, 2010 dan Yatimah, 2005). Ia merangkumi bab ilmu, aqidah, ibadat dan fitrah manusia dengan penekanan kepada roh, akal, hati dan jiwa (Yatimah Sarmani dan Mohd Tajudin Ningal, 2011). Sedangkan Psikoterapi Barat hanya menumpukan aspek kognitif (Aranda, 2008 dan Blocher, 2007).

## **METODOLOGI KAJIAN**

Kajian ini merupakan kajian kuantitatif secara umumnya. Lokasi kajian tinjauan di sekitar Johor, Negeri Sembilan dan Melaka bagi Zon Selatan mewakili Malaysia Timur. Manakala bagi Zon Sarawak mewakili Malaysia Barat. Populasi merujuk kumpulan objek yang mempunyai kriteria tertentu yang mempunyai kecenderongan yang sama. Manakala, sampel merupakan bahagian daripada populasi yang dipilih untuk dijadikan objek kajian menurut Chua (2009<sup>a</sup>). Dalam kajian ini populasi adalah terdiri daripada kaunselor berdaftar dengan Lembaga Kaunselor di Malaysia yang beragama Islam seramai 1691 orang (laman web [http://www.lembaga\\_kaunselor.gov.my](http://www.lembaga_kaunselor.gov.my)). Namun berdasarkan pemilihan lokasi secara rawak Zon Selatan yang merangkumi Negeri Sembilan, Melaka dan Johor bagi Malaysia Timur dan Zon Sarawak bagi Malaysia Barat telah terpilih. Pengkaji menjalankan kaedah penetapan saiz sampel sebelum teknik persempelan ditentukan (Tabachnick & Fidell (2001) dalam Sidek, 2002). Untuk mengelakkan daripada berlakunya soal selidik yang tidak sempurna atau tidak dipulangkan, penyelidik menetapkan saiz populasi (N) sebanyak 255 orang responden. Saiz sampel (s) yang diperlukan ialah 152 orang merujuk jadual saiz sampel dalam Krejcie dan Morgan (1970). Sebanyak 53 soal selidik terkumpul yang diperolehi melalui kaedah persampelan bertujuan. Walaubagaimanapun jumlah ini memadai untuk mencapai keperluan objektif kajian dalam Chua (2009<sup>b</sup>) yang menyatakan tinjau awal tidak semestinya memerlukan saiz yang besar.

## KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN

Data yang diperolehi akan dianalisa dengan menggunakan statistik deskriptif. Dimana, data diproses menggunakan *The Statistical Package for the Social sciences* (SPSS) versi 18.0 iaitu analisis deskriptif dalam bentuk kekerapan (N) dan peratusan (%). Data-data yang diperolehi telah dianalisis dengan ujian statistik yang digunakan adalah ujian bukan-parametrik. Dimana data kajian yang dikumpulkan dalam skala norminal. Data kajian tidak memenuhi syarat taburan normal oleh itu pengiraan ujian adalah berdasarkan pada kekerapan dan peratusan. Secara umumnya, bahagian ini akan membincangkan tentang hasil dapatan yang telah diperolehi hasil daripada kajian tinjauan awal pengkaji. Sebanyak 53 soal selidik yang memenuhi syarat dari responden yang telah diterima. Responden terdiri daripada mereka yang mempunyai latar belakang kaunseling dan maklumat terperinci responden ada dinyatakan dalam jadual 1 di bawah. Soal selidik telah dihantar kepada responden berdasarkan senarai tugas responden sebagai pengamal kaunseling. Mereka dipilih kerana pengkaji menganggap mereka sebagai kaunselor yang aktif dan pengamal kaunseling yang dapat mempamerkan hakikat sebenar penggunaan kaunseling. Berikut di bawah merujuk kepada jadual 1 hingga 4 adalah maklumat dan data-data yang berjaya diperolehi oleh pengkaji.

**Jadual 1: Demografi Responden - Jantina, Umur, Kelulusan Akademik, Tempat Bertugas Dan Jawatan/Perkerjaan**

| Faktor Demografi          | Kategori                      | Kekerapan (N) | peratus (%) |
|---------------------------|-------------------------------|---------------|-------------|
| Jantina                   | Perempuan                     | 11            | 20.8        |
|                           | Lelaki                        | 42            | 79.2        |
| Umur                      | 30 Tahun dan kurang           | 22            | 41.5        |
|                           | 31-45 Tahun                   | 29            | 54.7        |
|                           | 46 tahun dan lebih            | 2             | 3.8         |
| Kelulusan Akademik        | Diploma                       | 2             | 3.8         |
|                           | Ijazah                        | 27            | 60.9        |
|                           | Sarjana                       | 22            | 41.5        |
|                           | Doktor Falsafah               | 2             | 3.8         |
| Tempat bertugas sekarang  | Universiti                    | 16            | 30.2        |
|                           | Kolej                         | 2             | 3.8         |
|                           | Sekolah                       | 25            | 47.2        |
|                           | Pejabat Agama                 | 1             | 1.9         |
|                           | Lain-lain. Nyatakan _____     | 9             | 17.0        |
| Jawatan/Pekerjaan         | Kaunselor                     | 4             | 7.5         |
|                           | Pegawai Psikologi             | 11            |             |
|                           | Pegawai Rundingcara           | 1             |             |
|                           | Pegawai Agama                 | 1             |             |
|                           | Guru Bimbingan dan kaunseling | 24            |             |
|                           | Pensyarah                     | 10            |             |
| Lain-lain. Nyatakan _____ | 2                             |               |             |

Berdasarkan jadual 1 di atas, didapati responden terdiri daripada 11 orang responden (20.8%) perempuan dan seramai 42 orang lelaki (79.2%). Dari segi

umur pula, dibahagikan kepada 3 kategori iaitu responden dari 30 tahun dan kurang, 31-45 tahun dan 46 tahun dan lebih. Dapatan mendapati 30 tahun dan kurang terdiri daripada 22 orang responden (41.5%). Seterusnya responden dalam lingkungan usia 31 – 45 tahun terdapat seramai 29 orang responden (54.7%). Manakala responden dari kategori lingkungan 46 tahun dan lebih pula hanya 2 orang (3.8%). Dari segi kelulusan akademik, responden dibahagikan kepada skala ordinal iaitu dari yang berkelulusan diploma, ijazah, sarjana dan doktor falsafah. Secara khususnya responden ada memiliki pengetahuan kaunseling. Terdapat juga responden yang memiliki kaunseling dan pengetahuan agama Islam dalam masa yang sama. Responden yang memiliki kelulusan diploma terdiri dari 2 orang responden (3.8%). Pemegang ijazah pula terdiri dari 27 orang dan merupakan 60.9% daripada responden yang memberi maklum balas iaitu responden paling ramai memiliki kelulusan ini. Manakala, sarjana pula terdiri dari 22 orang (41.5%) dan terakhir pemegang kelulusan doktor falsafah iaitu 2 orang responden (3.8%).

Responden yang dipilih dari maklumat dalam jadual 1 di atas jelas menunjukkan mempunyai latar belakang kaunseling dan lain-lain ciri yang dijangkakan dapat memberikan maklum balas terbaik. Ini kerana pengkaji ingin mendapatkan maklum balas yang lebih khusus dan tepat. Sehubungan itu, antara responden yang menjawab soal selidik hampir keseluruhannya dalam kalangan Kaunselor, Pegawai Psikologi, Pegawai Rundingcara, Pegawai Agama, Guru Bimbingan dan Kaunseling dan pensyarah. Kesemua profesion ini terlibat dalam mengendalikan sesi bimbingan dan kaunseling. Ini disokong oleh Khadijah Rohani dan Nazariah (2007) dan Baharom & Iliyas (2010), pemilihan responden yang tepat, penting bagi memastikan pengetahuan dan ketetapan kepada kaunselor dan umum akan tanggungjawab professional, memahami garis panduan yang mesti diambil kira untuk melindungi masyarakat umum dan kaunselor serta menyediakan asas atau pegangan yang kukuh untuk kaunselor meningkatkan kualiti perkhidmatan. Kelulusan akademik khas, sijil, lesen dan latihan khusus adalah latihan penting bagi memastikan mutu perkhidmatan terhadap klien. Seterusnya ditunjukkan daripada dapatan kajian, Kaunselor terdiri daripada 4 orang responden yang mewakili 7.5%. Manakala, Pegawai Psikologi pula seramai 11 orang responden (20.8%). Kemudiannya, Pegawai Rundingcara dan Pegawai Agama diwakili seorang (1.9%) masing-masing. Guru Bimbingan dan Kaunseling merupakan responden yang paling ramai iaitu seramai 24 orang (45.3%) dan pensyarah pula seramai 10 orang yang merupakan 18.9% daripada 53 orang responden yang menjawab soal selidik. Berikutnya tempat bertugas responden pula ialah Universiti, kolej, sekolah dan pejabat agama. Seramai 16 orang (30.2%) responden dari universiti. Dari kolej seramai 2 orang yang mewakili 3.8%. Responden dari sekolah paling ramai iaitu mewakili 47.2% yang terdiri daripada 25 orang. Seterusnya dari Pejabat Agama hanya seorang sahaja (1.9%). Maksud Lain-lain dari jadual 1 di atas adalah

merujuk responden yang ada kemahiran kaunseling tetapi dari jabatan kerajaan selain dari yang diberikan dalam soal selidik dan ianya terdapat 9 orang dan mewakili 17.0% dari keseluruhan responden.

**Jadual 2:** Pengalaman mengendalikan sesi kaunseling bersama klien dalam kalangan saudara baru

| Pengalaman sesi dengan klien saudara baru | Kekerapan (N) | Peratus (%) |
|---|---------------|-------------|
| Ya  | 18            | 34.0        |
| Tidak                                     | 35            | 66.0        |

Merujuk jadual 2 di atas, didapati 18 orang responden (34.0%) pernah menjalankan sesi dengan klien saudara baru manakala 35 orang (66.0%) menyatakan tidak pernah mengendalikan sesi dengan klien saudara baru. Namun, walaupun pernah menjalankan sesi dengan klien dalam kalangan saudara baru namun kaunselor masih merasai tidak mempunyai persiapan yang cukup dan memerlukan latihan khas untuk membantu klien jenis ini. Antara maklum balas mereka ialah responden 06, R06: *“Banyak perkara perlu saya belajar. Saya ingin belajar dan mendalami bidang kaunseling bagi kes klien sebegini dengan lebih mendalam lagi”* dan maklumbalas responden 07, R07: *“Secara keseluruhannya saya berpuas hati. Tetapi terdapat banyak perkara yang perlu diperbaiki”*. Dapatan yang sama iaitu pengetahuan yang ada perlu ditambah dan diperbaiki serta perlu kaunseling khas untuk klien saudara baru dalam Samsiah, Norhayati & Faizah (2010), Nura'thirah Masyaa'il & Fariza (2009) dan Kelly (2006). Kegagalan kaunselor dalam memberi fokus berkaitan sesi akan menyebabkan kegagalan sesi kaunseling.. merujuk Klausa seksyen 22(1)(b) bersabit dengan pengalaman (Akta 580, Akta Kaunselor 1998) dan menyatakan kaunselor yang berpengalaman luas amat penting bagi mengendalikan sesi dengan saudara baru. Kaunselor baru sering menghadapi masalah mengaplikasikan teori dan kemahiran kaunseling dalam praktis apabila berhadapan dengan klien yang khusus (Nura'thirah Masyaa'il Tan & Fazira, 2009; Khadijah, 2007; Kelly, 2006 dan Sapora, 2003).

**Jadual 3:** Pandangan tentang kepentingan perkhidmatan kaunseling untuk saudara baru

| Kepentingan perkhidmatan                                  | Kekerapan (N) | Peratus (%) |
|---|---------------|-------------|
| Setuju kerana memang peranan kaunselor                    | 32            | 59.3        |
| Setuju tetapi bukan peranan kaunselor seratus peratus     | 10            | 18.5        |
| Tidak setuju kerana ada agensi lain yang bertanggungjawab | 11            | 22.2        |



Adalah sesuatu yang biasa bagi seseorang yang menukar agama akan merasa takut dan risau apabila membuat keputusan menukar kepada agama lain. Ini kerana membuat keputusan menukar kepada agama lain bukanlah satu keputusan yang mudah kerana ianya juga memberikan impak kepada pelbagai pihak lain yang kadang-kadang mendapat tentangan dan cabaran dari mereka seperti keluarga dan rakan seagama asal (Corey, 2006; Shahabuddin, 2007 dan Amaludin, 2008). Sehubungan itu, merujuk Jadual 3 di atas, daripada aspek pandangan tentang pentingnya perkhidmatan khusus untuk kaunseling saudara baru, 32 orang responden (59.3%) bersetuju dan menyatakan bahawa perkhidmatan kaunseling khusus bagi saudara baru perlu dan memang peranan kaunselor dan ini disokong oleh pernyataan responden 10, R10:

*“Golongan saudara baru adalah golongan klien yang istimewa kerana mereka termasuk di dalam kategori specialized client group”. Justeru, tahap perkhidmatan kaunseling untuk mereka masih belum mantap (infancy stage) dan berkaunseling dengan golongan ini perlukan kemahiran kaunseling yang khusus” dan daripada responden 27, R27: “Sangat diperlukan kerana mereka kebanyakannya bakal berdepan konflik dalaman diri selain konflik luaran melibatkan keluarga, rakan dan lain-lain”.*

Namun dalam konteks pengaplikasian agama dengan klien saudara baru bukan sesuatu yang mudah terutama bagi kaunselor yang tidak memiliki kelulusan dalam bidang agama dan tidak menitik beratkan ilmu agama dalam kehidupannya. Sesungguhnya berurusan dengan klien yang ada kaitan dengan isu agama akan dirumitkan lagi jika berdepan dengan percanggahan antara ilmu kaunseling dengan hukum agama. Ini kerana ianya ada kaitan dengan kepercayaan dan nilai pada diri individu dengan nilai dalam agama apatah lagi yang melibatkan hal akidah dan hukum hakam yang perlu diberikan perhatian terperinci oleh kaunselor (Ann, 2009; Amaludin, 2008). Ini disokong oleh pandangan responden 19, R19:

*“Pandangan tentang perkhidmatan kaunseling untuk saudara baru adalah pendekatan kaunseling Islam dalam membantu saudara baru menjalani kehidupan yang lebih bermakna”.*

Namun berlainan dengan pandangan 20 orang responden (18.5%) bersetuju bahawa kaunselor berperanan untuk membuat kaunseling klien saudara baru tetapi menyatakan bukan peranan kaunselor seratus peratus. Iaitu hanya dilaksanakan oleh kaunselor jabatan tertentu sebagaimana yang dinyatakan oleh responden 33, R33:

*“Jarang diperkatakan dan mungkin ada dipraktikkan oleh kaunselor atau pegawai Hal Ehwal Islam di JAIS (Jabatan Agama Islam Selangor)” dan maklum balas oleh responden 09, R09: menyatakan “Saya tidak aware there is such a thing as kaunseling untuk ‘saudara baru’ di Malaysia. Saya fikir mungkin di PERKIM (Pertubuhan Kebajikan Islam Malaysia) ada perkhidmatan ini atau mungkin di Jabatan Agama. It would be good kalau ada kaunseling khas untuk golongan ini”.*

Ini bertentangan dengan 11 orang responden lain (22.2%) yang menyatakan bahawa bukan peranan kaunselor tetapi menyatakan saudara baru ini dibawah tanggungjawab agensi lain. Antara maklum balas yang diterima, oleh responden 13, R13:

*“Tumpuan utama kerja adalah lebih kepada mengajar dan melakukan kajian. Mungkin saudara baru berasa lebih selesa berkongsi masalah dengan saudara baru yang lain atau saudara baru yang dah established seperti Doktor Ustaz Riduan Tee/Dr. \_\_\_\_\_ di Hidayah Centre, PERKIM dan lain-lain agensi” dan responden 14, R14: “Setakat ini tidak ada klien sebegini yang datang. Biasanya ia dikendalikan oleh Jabatan Agama”.*

**Jadual 4:** Pandangan tentang latihan kaunseling umum yang dipelajari di universiti boleh diaplikasi untuk kaunseling saudara baru

| Aplikasi   | Kekerapan (N) | Peratus (%) |
|--|---------------|-------------|
| Boleh kerana ilmu kaunseling sesuai digunakan pada mana-mana kes klien | 22            | 41.5        |
| Boleh tetapi kaunselor perlu kreatif                                   | 20            | 37.7        |
| Tidak kerana kes dan klien adalah khusus jadi perlu kemahiran khas     | 11            | 20.8        |

Berdasarkan jadual 4 di atas, pandangan tentang latihan kaunseling yang dipelajari di universiti seramai 22 orang responden (41.5%) bersetuju bahawa ianya sesuai untuk digunakan dalam sesi bersama saudara baru merujuk kepada maklum balas responden 04, R04:

*“Ya, ia mampu untuk dijalankan kepada saudara baru” dan respon 18, R18: “Pada saya ilmu kaunseling, latihan kaunseling serta kemahiran kaunseling yang ada boleh diaplikasikan dalam mengendalikan kes saudara baru”.*

Dapatan lain oleh responden seramai 20 orang (37.7%) pula bersetuju bahawa ilmu yang dipelajari boleh digunakan dengan klien saudara baru tetapi perlu ada

keaktiviti, antaranya dalam konteks gunapakai etika dalam kaunseling yang tidak sesuai digunapakai oleh kaunselor bersama klien saudara baru. Ini dinyatakan oleh responden 02, R02:

*“Pendekatan kaunseling perspektif Islam mungkin akan dapat membantu” dan pandangan responden 13, R13: “Dari segi kemahiran memang boleh tetapi dari segi memahami silang budaya, ideologi dan isu/konflik yang dihadapi mungkin menemui halangan. Selain itu, pengetahuan agama Islam itu sendiri perlu dikuasai/difahami oleh kaunselor dengan baik selain kaunselor mempunyai pengalaman dan pendedahan pengislaman saudara baru”.*

Kebiasaan kaunselor semasa melakukan sesi kaunseling bukan sahaja harus merujuk kepada etika yang ada dalam kaunseling tetapi juga mesti merujuk kepada rujukan agama seperti Al-Quran, Al-Hadis, kitab Bible atau kitab agama lain yang berkaitan. Kaunselor kadang menghadapi delima kerana sesetengah keadaan tuntutan kepada pegangan agama tidak boleh diketepikan terutama dalam soal yang melibatkan aqidah tetapi dalam masa yang sama ianya bertentangan dengan kod etika kaunseling yang sedia ada (Samsiah Jayos, Norrul Aikma Mohamed, Faizah Abd.Ghani & Lokman Mohd. Tahir, 2010 dan Fathi 2005). Ini bertepatan dengan pandangan responden 09, R09:

*“Kemahiran asas yang ada boleh equip untuk jalankan kaunseling but additional knowledge tentang memahami pengalaman unik saudara baru perlu dicari sendiri supaya lebih empati dan cekap untuk membantu klien saudara baru” dan pandangan lain daripada responden 01, R01: “Ya, namun perlu dikembangkan ilmu Kaunseling Islam + REBT, kaunseling keluarga dan silang budaya dari masa ke semasa”.*

Selain itu dalam kaunseling, langkah yang dirasakan lebih berat ialah cadangan yang diberikan oleh seorang kaunselor supaya klien boleh merubah tingkah lakunya., ini kerana kaunselor tidak boleh bertindak atau membuat sebarang tindakan, kecuali dengan persetujuan atau kesediaan daripada pihak klien. Kelemahan dalam hal ini ialah jika ternyata apa yang dialami bertentangan dengan nilai Islam, sedangkan klien enggan membuat perubahan, maka kaunselor susah untuk bertindak (Adawiyah 2007). Aspek-aspek seperti dinyatakan ini sangat penting untuk diketahui dan difahami kaunselor, ini disokong oleh responden 37, R37:

*“Pandangan saya, bukan semua latihan kaunseling yang dijalankan dapat diaplikasikan dan sesuai untuk kaunseling saudara baru. Banyak ‘skill’ yang diperlukan dan pendedahan teknik serta teori untuk membantu*

*proses kaunseling”. Ini disokong oleh responden 17, R17: “Perlu penambahbaikan dari sudut perkhidmatan dan penambahan pegawai kaunseling di jabatan-jabatan berkanun”.*

Seterusnya responden 02 dan responden 19 amat bersetuju bahawa pendekatan kaunseling Islam adalah yang terbaik untuk isu konflik yang dinyatakan di atas, iaitu menurut R19:

*“Pandangan tentang perkhidmatan kaunseling untuk saudara baru adalah pendekatan kaunseling Islam dalam membantu saudara baru menjalani kehidupan yang lebih bermakna” dan R02: “Perkhidmatan kaunseling Islam mungkin lebih sesuai diaplikasi pada kelompok ini”.*

Namun terdapat juga pandangan responden yang tidak bersetuju iaitu 11 orang responden (20.8%) menyatakan bahawa kes dan klien yang mempunyai masalah khusus memerlukan kemahiran khusus. Ini disokong oleh pandangan responden 36, R36:

*“Ia tidak begitu popular, perlu dimantapkan dengan menyediakan modul/model latihan yang khurus” dan responden 10, R10: “Ya, sekiranya ada inisiatif sendiri untuk tingkatkan ilmu dan kemahiran dengan mengikuti bengkel / kursus “pendek” dan bersedia untuk “ubahsuai” model kaunseling yang dipelajari selaras dengan budaya saudara baru”.*

Selain itu, pandangan lain menyatakan bahawa kaunselor sepenuh masa yang berpengalaman juga mempunyai masalah dalam menjalankan tugas kerana pengalaman, pengetahuan dan kemahiran yang diterimanya dahulu tidak dapat menampung isu klien yang kritikal pada masa ini, apatah lagi isu klien yang lebih khusus seperti pertukaran agama ini. Ini bertepatan dengan pandangan responden 33, R33:

*“Dari segi teori dan aplikasi membantu namun dari segi pengetahuan masih perlu belajar lagi sebab semasa belajar tidak diterangkan/diajar secara spesifik berkenaan kaunseling saudara baru”.*

Hal ini disebabkan latihan dan kemahiran yang diterima terlalu berbeza dengan perubahan dan trend masyarakat kini, kaunselor sepenuh masa yang tidak banyak pendedahan dengan klien dikalangan mereka yang menukar agama atau saudara baru akan rasa kurang kemampuan semasa berhadapan dengan isu-isu klien saudara baru yang rumit dan kritikal untuk dihadapi. Keadaan ini boleh menjejaskan

perkhidmatan kepada klien (Nura'thirah Masyaa'il Tan & Fazira, 2009; Hackney & Cormier 2005).

## **KESIMPULAN**

Disimpulkan bahawa keperluan mewujudkan model kaunselor saudara baru amat diperlukan. Semoga kajian ini menghasilkan kebaikan dan manfaat, bukan sahaja kepada pihak yang terbabit secara langsung dengan dunia kaunseling dan klien saudara baru tetapi semua pihak yang terlibat tidak secara langsung. Pengkaji berharap dengan satu pendekatan yang sistematik dan bersepadu melalui pembinaan model kaunselor saudara baru memberikan garis panduan kepada kaunselor yang mengendalikan klien saudara baru yang mencakupi bukan sahaja kemahiran kaunseling tetapi akan mengabungkan pelbagai elemen lain. Akhirnya, matlamat pengkaji, agar kaunselor muslim dapat memberikan sumbangan besar dalam membantu klien saudara baru dari pelbagai sudut seterusnya mencapai murtad sifar di kalangan golongan klien ini bertepatan dengan peranan sebagai khalifah kerana melaksanakan kerja-kerja dakwah dan Islah sebagaimana yang dituntut dalam Islam demi mendapat keredhaan Allah S.W.T.

## **RUJUKAN**

Abdul Basit. (2001). Spiritual Dimensions of Trauma Healing. *Journal of Muslim Mental Health*, 14(3), 133-140.

Abdullah Sudin Abdul Rahman (2006). *Islam Dari Sudut Undang-undang dan Perlembagaan Malaysia: Isu Murtad*. Kota Baharu. Dian Darul Naim Sdn.Bhd.

Adawiyah Ismail (2008). *Kaunseling Islam ke Arah Pembentukan Keluarga Dinamik*. Krisma Publications Sdn.Bhd, Shah Alam, Selangor.

*Al-Quranul Karim*, (2000). Lembaga Pencetakan Al-Qur'an Raja Fhad. Madinah.

Amaludin Ab. Rahman (2008). *Perkhidmatan Kaunseling: Pendekatan dalam Hikmah Berdakwah*. Utusan Publications & Distributors Sdn.Bhd. Klang, Selangor.

Ann Wan Seng (2009). *Murtad Jangan Pandang Sebelah Mata*. Mustread Sdn.Bhd. Kuala Lumpur.

Aranda, M.P. (2008). Relationship between Religious Involvement and Psychological Well-Being: A Social Justice Perspective. *Health & Social Work*, pp. 9-21.

Baharom Mohamad & Iliyas Hashim (2010). *Teori & Amalan Kaunseling*. PTS Professional Publisihing Sdn.Bhd. Kuala Lumpur.

Blocher (2007). *Counseling a development approach*. Sixth Edition. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Chua Yan Piaw, (2009)<sup>a</sup>. Kaedah dan Statistik Penyelidikan: *Statistik Penyelidikan Lanjutan Ujian Univariat dan Multivariat*. Buku 4. McGraw-Hill education (Malaysia) Sdn.Bhd. Kuala Lumpur.

Chua Yan Piaw, (2009)<sup>b</sup>. Kaedah dan Statistik Penyelidikan: *Statistik Penyelidikan Lanjutan Ujian Regresi, Analisis Faktor dan Analisis SEM*. Buku 5. McGraw-Hill education (Malaysia) Sdn.Bhd. Kuala

Lumpur.

Corey, G. (2006). *Theory and Practice of Counselling and Psychotherapy*. (7<sup>th</sup> ed.). USA: Brooks/Cole.

Egan G., (2007). *The Skilled Helper*. Eighth Edition. California: Brooks/Cole Publishing Company.

Fathi Yakan, F. (2005). *Apa Ertinya Saya Menganut Islam*. Shah Alam: Dewan Pustaka Fajar.

Farid Sufian Shuib (2005). *Murtad Kedudukannya di Sisi Islam dan Perlembagaan Malaysia*. Petaling Jaya. Intel Multimedia and Publication.

Frame, M.W., (2003). *Integrating Religion and Spirituality into Counseling: A Comprehensive Approach*. Brooks/ Cole Thomson Learning, USA.

Hackney, H. & Cormier, S. (2005). *The Professional Counsellor: A Process to Helping*. Fifth Edition. Boston: Pearson.

Khadijah Rohani Mohd Yunus & Nazariah Ab.Samad (2007). *Bimbingan & Penasihatn: Falsafah, Kemahiran, Proses dan Etika*. Siri Modul 1, Edisi kedua. Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI), Tanjong Malim, Perak.

Kelly, E. W. (2006). *Spirituality and Religion in Counseling and Psychotherapy: Diversity in Theory and Practice*, 1(13).

Krejcic, R.V. & D.W. Morgan. 1970. Determining size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30 : 607 – 610.

Mohd. Tajudin Ninggal. Kemerosotan Kerohanian: Impaknya Ke atas Profesion Kaunseling. Buletin

Kaunselor, Persatuan Kaunseling Malaysia. PERKAMA. KAUNSELOR. Bil.2. Jan-Mac 2006. Halaman 4.

Nura'thirah Masyaa'il Tan Abdullah@Tan Ai Pao & Fariza Md Sham. Keperluan memahami psikologi saudara muslim. *Jurnal Hadhari*. Bil.2 (2009) 83-97. *Department of Islamic Development Malaysia*,

Jabatan Kemajuan Islam Malaysia dan *Institute of Islam Hadhari*, Universiti Kebangsaan Malaysia.

Ridzuan Mohamad Nor & Mohd Asri Mat Daud (2006). *Murtad Implikasi Hukum dan Fenomena*. Batu Caves. MHI Publication.

Salleh Ismail (2003). *Murtad di Malaysia*. Kuala Terengganu. Kolej Ugama Sultan Zainal Abidin.

Samsiah Jayos, Norhayati Ahmad & Faizah Abd. Ghani. Peranan, Etika dan Proses Kerja Pegawai

Rundingcara di Jabatan Agama Islam dalam Menangani Permasalahan Keluarga. *Prosiding di Seminar*

*Kebangsaan Kaunseling Silang Budaya 2011*. 24- 25 Mei 2011. Central for Teaching Facilities 1, Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS), Malaysia.

Samsiah Jayos, Norrul Aikma Mohamed, Faizah Abd.Ghani & Lokman Mohd. Tahir. Experiences of Muslim Convert Clients. *Proceeding of 3<sup>rd</sup> International Graduate Conference on Engineering, Science and Humanities IGCESH 2010*. November 2-4, 2010. Organized by School of Graduate Studies, Universiti Teknologi Malaysia (UTM), Skudai Johor, Malaysia.

Sapora Sipon (2003). Kaunseling Islam membantu tanpa mengira agama. *Utusan Malaysia*. 22/3/2003.

Sapora Sipon. Keperluan Elemen Agama dalam Displin Ilmu Kaunseling. *Isu-isu Kaunseling di Malaysia*.

2009. Terbitan Persatuan Kaunseling Malaysia (PERKAMA) sempena Konvensyen PERKAMA Kali ke 14. Muka surat 83-94.

Shahabuddin Hashim & Rohizani Yaakub (2007). *Teori Personaliti dari Perspektif Islam, Timur & Barat*. PTS Professional Publishing Sdn.Bhd. Kuala Lumpur.

Sidek Mohd Noah (2002). *Reka Bentuk Penyelidikan: Falsafah, Teori dan Praktis*. Penerbit Universiti Putra Malaysia, Serdang.

Yatimah Sarmani (2005). Pendekatan Kaunseling Islam: Satu analisis Kualitatif Model Kaunseling berasaskan sifat-sifat manusia oleh Imam Al-Ghazali. Thesis Doktor Falsafah tidak diterbitkan. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.

Yatimah Sarmani & Mohd Tajudin Mingal (2011). *Teori Kaunseling Al-Ghazali: Mengenal ilmu, Sejarah dan Kandungan Al-Quran*. PTS Islamika Sdn Bhd. Batu Caves, Selangor.

Zaini Said. Pemikiran Al-Ghazali (450 H- 505 H) dalam Bidang Psikologi Islam. *Prosiding Konvensyen Kaunseling Kebangsaan dan Ekspo Inovasi dan Penyelidikan dalam Kaunseling 2010*. 13-15 Jun 2010, Fakulti Pengurusan dan Ekonomi Universiti Malaysia Terengganu (UMT), Terengganu.

Samsiah Jayos merupakan calon pelajar PhD di Fakulti Pendidikan, Bimbingan dan Kaunseling, Universiti Teknologi Malaysia (UTM). Beliau berkhidmat di Jabatan Kaunseling, Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia, Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS). Beliau boleh dihubungi melalui talian 013-48814041 dan 019-74779362 serta email [jsamsiah@fcs.unimas.my](mailto:jsamsiah@fcs.unimas.my).

Kamarul Azmi Jasmi merupakan pensyarah kanan di Fakulti Tamadun Islam, Universiti Teknologi Malaysia (UTM). Beliau boleh dihubungi melalui email [qamar@utm.my](mailto:qamar@utm.my).