

# Nilai dan Etika Islam untuk Pekerjaan Sosial

(Studi Integrasi Interkoneksi Islam dan Ilmu Kesejahteraan Sosial)

Oleh

**Noorkamilah**

Integrasi inerkoneksi Islam pada langkah awal dapat dilakukan melalui pemaknaan ulang terhadap konsep-konsep umum dalam ilmu kesejahteraan sosial dengan perspektif Islam. Konsep-konsep yang sudah mapan dalam ilmu kesejahteraan sosial, dimaknai kembali dengan menggunakan nilai dan etika Islam.

Upaya integrasi interkoneksi Islam dalam hal ini, dimulai dari pemaknaan terhadap adanya kerangka kompetensi yang harus dimiliki oleh pekerja sosial (profesi lulusan disiplin ini) sekaligus sebagai penciri dari ilmu ini sebagai sebuah ilmu terapan yang profesional, yakni kerangka pengetahuan (*body of knowledge*), kerangka keterampilan (*body of skill*) dan kerangka nilai (*body of value*). Adanya tiga kompetensi profesional tersebut, menjadi logika yang digunakan untuk mengintegrasikan dan menginterkoneksi nilai Islam dalam ranah teoritis (kerangka pengetahuan), ranah praktis (kerangka keterampilan) dan ranah ideologis (kerangka nilai).

Oleh karena Ilmu Kesejahteraan Sosial ialah ilmu terapan, maka akan sangat mungkin terjadi semacam 'penilaian' dari sudut pandang Islam terhadap keilmuan yang sudah mapan ini.

## A. Logika Integrasi Interkoneksi

Proses integrasi dan interkoneksi pada tulisan ini, dilakukan dengan menginterpretasi, memaknai kembali berbagai konsep dalam Ilmu Kesejahteraan Sosial yang sudah mapan, dengan menggunakan perspektif Islam, sehingga ditemukan pemaknaan-pemaknaan baru, yang boleh jadi mendukung, mengganti atau menentang pengertian-pengertian yang ada dalam bangunan Ilmu kesejahteraan Sosial. Dalam hal ini dikenal apa yang disebut dengan Islamisasi Pengetahuan, sebuah konsep yang diperkenalkan oleh Ismail Raji Al-Faruki pada sekitar tahun 1980an dan mencapai momentumnya pada tahun 1990an.<sup>1</sup>

Islamisasi pengetahuan menurut Ismail Raji Al-Faruki adalah memadukan sistem pendidikan Islam di sekolah-sekolah Islam dengan pendidikan sekuler (Barat) di sekolah-sekolah umum, (Al-Faruki 1984)<sup>2</sup> dengan mengintegrasikan pengetahuan (disiplin modern) ke dalam

---

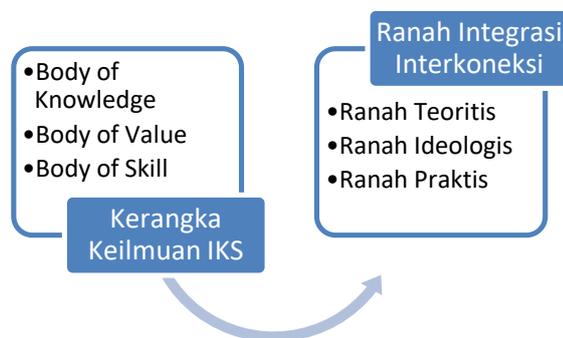
<sup>1</sup> Ismail Raji Al-Faruki, seorang warga negara Malaysia, yang menghadapi kegelisahan menyaksikan perkembangan hegemoni keilmuan Barat di 'negara-negara muslim'. Kegelisahannya tersebut dituangkan dalam sebuah buku yang bertajuk gagasannya, *Islamisasi Pengetahuan*, yang pertama kali dipublikasikan pada tahun 1982 dalam bahasa Inggris dan tahun 1984 dalam bahasa Indonesia.

<sup>2</sup> Ismail Raji Al-Faruki, *Islamisasi Pengetahuan*, terj. Anas Mahyuddin (Bandung: Pustaka, 1984).

keutuhan warisan Islam dengan melakukan eliminasi, perubahan, penafsiran kembali dan penyesuaian terhadap komponen-komponennya sebagai *world view* Islam dan menetapkan nilai-nilainya.<sup>3</sup> Maka dalam bahasan ini akan dilakukan upaya-upaya memahami teks pengetahuan (ilmu kesejahteraan sosial) dengan menggunakan teks yang lain (nilai-nilai Islam), sebagaimana digambarkan dalam bagan berikut:



Oleh karena Ilmu Kesejahteraan Sosial yang sudah mapan tersebut dibangun oleh kerangka kompetensi tertentu, yakni, kerangka pengetahuan, kerangka keterampilan dan kerangka nilai, maka ranah integrasi interkoneksi Islam dalam Ilmu Kesejahteraan Sosial dapat dimulai dari bangunan kerangka ini. Gagasan tersebut secara sederhana dapat dilihat dari bagan sebagai berikut:



Bagan tersebut menunjukkan bahwa kerangka keilmuan kesejahteraan sosial yang terdiri dari kerangka pengetahuan, kerangka nilai, dan kerangka ketrampilan, dapat dijadikan sebagai pijakan awal upaya integrasi dan interkoneksi Islam dalam bangunan Ilmu Kesejahteraan Sosial. Sehingga konstruk perpaduan kedua entitas ini dapat dilihat dalam ranah teoritis, ranah ideologis, dan ranah praktis.

## B. Integrasi Interkoneksi Islam dalam Ranah Teoritis

Ranah teoritis yang dimaksud disini adalah ranah yang menjelaskan konsep-konsep umum pekerjaan sosial/kesejahteraan sosial. Hal ini menjadi penting untuk dilakukan, mengingat sebuah ilmu terapan seperti Ilmu Kesejahteraan Sosial, dibangun untuk dapat

<sup>3</sup> *Ibid*, hlm. 35.

diterapkan dalam berbagai upaya pemecahan masalah sosial. Oleh karena itu, legitimasi Islam terhadap konsep-konsep dasar pekerjaan sosial dapat menjadi dasar tindakan seorang pekerja sosial muslim. Berikut beberapa konsep umum dalam Ilmu Kesejahteraan Sosial yang dapat dikategorikan sebagai ranah teoritis, disertai dengan penjelasan yang mengacu pada nilai dan etika Islam.

### 1. Pekerjaan Sosial sebagai *Helping Profession*

Pekerjaan sosial merupakan salah satu profesi pemberi pertolongan (*helping profession*)<sup>4</sup>, sebagaimana profesi pemberi pertolongan yang lain seperti dokter, perawat, advokat, dll. Sedikitnya ada dua unsur yang digunakan sebagai standar sebuah kegiatan dikatakan profesional, yakni 1) kegiatan tersebut berlandaskan kepada ilmu pengetahuan, ketrampilan, dan nilai-nilai ilmiah., 2) kegiatan harus diarahkan pada kepentingan umum.<sup>5</sup> Merujuk pada kedua unsur tersebut, maka tidak perlu diperdebatkan bahwa pekerjaan sosial merupakan aktivitas profesional. Secara definitif, pekerjaan sosial diartikan sebagai *the professional activity of helping individuals, groups, families, organizations, and communities to enhance or restore their capacity for social functioning and to create societal conditions favorable to their goals.*<sup>6</sup>

Sebagai sebuah profesi pertolongan, maka inti dari profesi ini --sebagaimana profesi pertolongan yang lain-- adalah memberikan pertolongan kepada orang yang membutuhkannya. Hanya saja fokus pertolongan antara profesi yang satu dengan profesi lainnya berbeda. Fokus pertolongan profesi dokter ialah membantu menyembuhkan penyakit yang menyerang tubuh pasien, dokter berkonsentrasi pada keberfungsian tubuh (fisik) manusia. Sedangkan profesi pekerjaan sosial fokus pada penyembuhan fungsi sosial klien. Pekerja sosial bertugas memastikan bahwa seseorang berfungsi sosial, menjalankan peran sosialnya sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat di sekitarnya.

Dalam menjalankan pertolongan tersebut, seorang pekerja sosial membutuhkan dua aspek sekaligus, yakni kemauan untuk memberikan pertolongan, dan kemampuan dalam memberikan pertolongan. Aspek 'kemauan' akan menjadi 'ruh' proses pertolongan yang diberikan, sedangkan aspek 'kemampuan' akan menjadi 'alat' atau 'cara' dalam melakukan

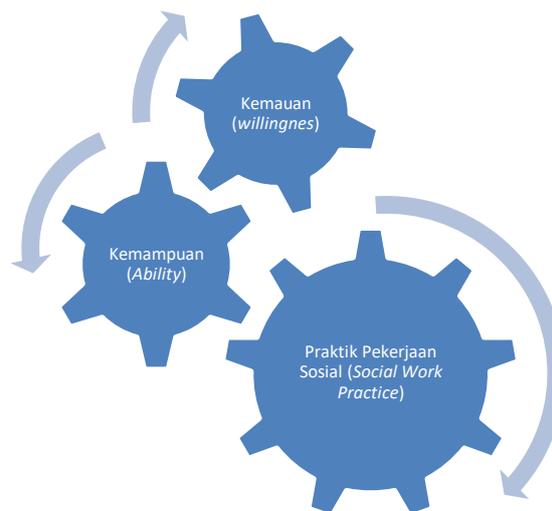
---

<sup>4</sup> Beberapa ahli mengakui hal ini, lihat misalnya Charles Zastrow, *Introduction to Social Work and Social Welfare, Empowering People* (USA: Brooks/Cole-Thompson Learning, 2004), hlm. 47.

<sup>5</sup> Dwi Heru Sukoco, *Profesi Pekerjaan Sosial dan Proses Pertolongannya* (Bandung: Kopma STKS, 1991), hlm. 10.

<sup>6</sup> Zastrow, Charles, "Introduction to Social Work", hlm. 47-48.

proses pertolongan tersebut.<sup>7</sup> Aspek kemampuan diperoleh melalui pendidikan pekerjaan sosial/kesejahteraan sosial, dengan standar kompetensi tertentu yang telah disepakati bersama.<sup>8</sup> Adapun aspek kemauan, hal ini tidak dapat diperoleh melalui pendidikan formal. Ibarat ‘panggilan jiwa’, kemauan ini harus hadir dari lubuk hati yang paling dalam, atau kalau tidak, profesinya akan menjadi hambar.<sup>9</sup> Oleh karena itu, idealnya kedua aspek ini kemauan dan kemampuan dapat bersinergi secara positif dan menghasilkan kerja-kerja praktik pekerjaan sosial yang sempurna (lihat gambar 1).



Gambar 1: Kemauan dan Kemampuan bersinergi untuk menghasilkan kerja praktik pekerjaan sosial yang sempurna.

Sumber: Noorkamilah, “Integrasi Nilai-nilai Islam”, hlm. 153

Gambar tersebut menunjukkan sinergitas positif antara kemauan dan kemampuan. Tanpa kemauan, aktivitas pertolongan tidak mungkin terjadi, demikian pula tanpa adanya kemampuan, boleh jadi niat hati membantu, yang terjadi adalah sebaliknya. Sehingga kedua hal ini menjadi syarat mutlak dalam profesi pekerjaan sosial.

---

<sup>7</sup> Noorkamilah, Integrasi Nilai-nilai Islam dalam Praktik Pekerjaan Sosial, dalam Waryono, dkk. *Interkoneksi Islam dan Kesejahteraan Sosial, Teori, Pendekatan dan Studi Kasus* (Yogyakarta: Samudera Biru, 2012), hlm. 152.

<sup>8</sup> Kesepakatan ini dibangun dalam asosiasi sekolah pekerjaan sosial/kesejahteraan sosial. Terdapat CSWE (*the Council on Social Work Education*) yang mewadahi sekolah pekerjaan sosial/kesejahteraan sosial sedunia. Ada APASWE (*Asia Pacific Association Social Work Education*) untuk wilayah Asia Pasifik, yang IKS UIN Yogyakarta adalah salah satu anggota yang tergabung dalam asosiasi ini. Di Indonesia sendiri, terdapat IPPSI (Ikatan Pendidikan Pekerjaan Sosial Indonesia). Lembaga inilah yang menyusun kurikulum pekerjaan sosial yang terstandar dan berlaku di seluruh lembaga pendidikan pekerjaan sosial/kesejahteraan sosial di Indonesia.

<sup>9</sup> Noorkamilah, “Integrasi Nilai-Nilai Islam”, hlm. 152-153.

Menolong orang merupakan ajaran yang sangat ditekankan dalam Islam. Hal ini ditemukan dalam sebuah hadits, *“Barangsiapa tidak peduli dengan urusan kaum muslimin, ia tidak termasuk diantara mereka”* (HR. Al-Hakim). Demikian pula dalam sebuah ayat, *“Dan bertolong-tolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan janganlah menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan”* (Qs. Al Maidah/5:2).

Terminologi pertolongan yang digunakan dalam ayat tersebut ialah *‘atta’awun’*, yang artinya *‘saling menolong dalam kebajikan dan takwa’*. Ibnu Katsir menafsirkan ayat ini sebagai berikut: *bantu membantulah kalian untuk berbuat baik dan takwa, meninggalkan yang mungkar (kejahatan), dan jangan bantu membantu untuk berbuat dosa dan pelanggaran*<sup>10</sup>. Lebih lanjut Ibnu Katsir mengutip sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Anas Bin Malik ra, yang mengatakan bahwa Rasulullah SAW bersabda,

*“Tolonglah saudaramu yang dzalim (menganiaya) atau dianiaya.”* Ditanya, *“Ya Rasulullah, aku dapat menolongnya jika ia dianiaya, dan bagaimana aku menolongnya jika ia menganiaya?”* Jawab Nabi SAW, *“Anda cegah dan menahannya daripada menganiaya, itulah arti menolong padanya”* (HR. Ahmad; HR. Buchori).

Hadits berikut ini juga diriwayatkan oleh Bukhori Muslim dari Tsabit dari Anas ra *“Siapa yang berjalan bersama orang dzalim (menganiaya) untuk membantunya, padahal ia mengetahui bahwa orang itu dzalim, maka ia telah keluar dari Islam”* (HR. Atthabrani).

Dengan demikian, ajaran menolong orang lain (terutama yang dianiaya dan menganiaya) dalam Islam sangatlah dianjurkan. Bahkan sekedar membantu berbuat dzalim dikatakan dalam hadits tersebut sama dengan telah keluar dari Islam. Sebaliknya, pahala orang yang menganjurkan berbuat baik sama dengan pahala orang yang melaksanakan kebaikan tersebut, *“Orang yang menunjukkan (mengajak) kepada kebaikan itu bagaikan yang berbuat (sama dengan yang berbuat)”* (HR. Albazzar).

Akan tetapi, meskipun aktivitas menolong ini adalah anjuran, hal ini tetap saja menjadi pilihan, bukan kewajiban. Sehingga menuntut kesadaran pelakunya, apakah mau menolong ataukah tidak. Konsekuensinya, bagi mereka yang mau melaksanakan pertolongan ini telah dijanjikan pahala di akhirat, sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. An-Najm: 39, *“Dan bahwa manusia memperoleh apa yang telah diusahakannya, barang siapa menghilangkan satu kesusahan di dunia, maka Allah akan menghilangkan satu kesusahan di akhirat.”*

Kemauan untuk menolong ini menjadi penggerak utama proses pertolongan yang diberikan, yang ditegaskan dengan tekad yang kuat (*‘azzam*) untuk menolong. Akan tetapi,

---

<sup>10</sup> Muhammad Nasib Arrifa'i, *Kemudahan dari Allah, Ringkasan Ibnu Katsir*. Jilid 3. Terj. Syihabudin (Jakarta: Gema Insani, Cet. Ke 12, 2008), hlm.8

dalam praktiknya seringkali dorongan atau semangat keagamaan untuk menolong ini tidak disertai dengan kemampuan dalam menolong tersebut. Sehingga sangat mungkin terjadi kesenjangan antara keinginan untuk menolong dengan praktik pertolongan yang diberikan. Alih-alih menolong, yang terjadi justru sebaliknya. Hal inilah yang seringkali menjadi keprihatinan berbagai kalangan. Meskipun sebenarnya dalam Islam telah ada batasan yang telah digariskan, seperti misalnya *“Sedekahmu lebih baik daripada pemberianmu yang disertai dengan memaki”*, artinya pemberian ini hendaklah diberikan dengan senang hati, tanpa menyakiti atau merendahkan harga diri yang diberi. Pesan umum dari ayat ini adalah bahwa segala bentuk pertolongan yang diberikan kepada orang lain, hendaknya tidak meninggalkan kerugian (dalam berbagai dimensinya), melainkan sebaliknya, harus dapat memberikan sebanyak-banyak manfaat bagi yang ditolong. Termasuk kerugian di dalamnya adalah penghinaan, ketergantungan, dipermalukan, direndahkan harga diri, dll. Ketentuan lain terkait pemberian pertolongan dalam Islam ialah, bahwa pertolongan yang diberikan hendaknya tidak diumbar, tidak diceritakan kepada siapapun, bahkan ketika tangan kanan memberi pertolongan, maka hendaklah tangan kiri tidak mengetahuinya.

Konsep pertolongan dalam Islam pada praktiknya mengacu kepada apa yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW. Salah satu contoh yang dapat dikemukakan disini, bahwasannya beliau Baginda Rasulullah SAW memiliki kebiasaan menolong seorang peminta-minta Yahudi yang sudah tua renta dan buta. Setiap hari didatanginya Yahudi itu untuk disuapi makan. Makanan yang disuapkan telah lebih dahulu dilumatkan sehingga orang tua yang sudah renta itu tinggal menelannya saja. Demikianlah contoh keteladanan Rasulullah SAW dalam memberikan pertolongan. Kebiasaan ini dilakukan dengan tanpa disadari oleh sang pengemis bahwa yang melakukan itu adalah Rasulullah Muhammad SAW. Hingga suatu saat seketika beliau wafat, barulah pengemis ini merasa kehilangan. Bahkan para sahabat pun baru mengetahui kebiasaan tersebut setelah beliau wafat.<sup>11</sup> Dengan demikian ada beberapa batasan yang dijadikan sebagai standar dalam memberikan pertolongan dalam Islam :

- a) Pertolongan hendaknya diberikan tidak disertai hinaan, cacian dan makian yang menyebabkan malu dan merendahkan diri si penerima pertolongan.
- b) Pertolongan hendaknya diberikan dengan penuh keikhlasan, tidak diumbar atau dipertontonkan, bahkan bila tangan kanan memberi, jangan sampai tangan kiri mengetahuinya.

---

<sup>11</sup> Kisah ini secara lugas dan menarik diceritakan dalam sebuah buku karya Abi Haidar dengan judul *“Rasulullah dan Pengemis Yahudi”*, Yogyakarta, Diva Press, 2012.

- c) Pertolongan diberikan tidak memandang status, agama, kedudukan, kekayaan, usia dan jenis kelamin, melainkan berorientasi pada standar kemanusiaan universal.
- d) Pertolongan yang diberikan hendaklah dilakukan secara benar sesuai prinsip-prinsip yang digariskan dalam Alquran dan Sunnah.
- e) Pertolongan yang diberikan hendaknya merupakan sesuatu yang memberikan manfaat baik dunia dan akhirat.

Dengan demikian, betapa pun pertolongan dalam Islam bukanlah sebuah profesi, melainkan bagian dari ajaran normatif Islam, akan tetapi konsep ini memiliki dimensi-dimensi yang jelas bahkan sangat operasional terkait bagaimana sebaiknya proses pertolongan diberikan.

## **2. Konsep Pertolongan Pekerjaan Sosial, “*To help people to help themselves*”**

Konsep pertolongan pekerjaan sosial pada prinsipnya adalah “*to help people to help themselves*”<sup>12</sup>, bahwa tugas pekerja sosial, orang yang menjalankan profesi ini, adalah sekedar ‘membantu orang lain agar mereka dapat membantu diri mereka sendiri’. Hal ini mengandung makna bahwa, sebenarnya perubahan pada diri seseorang itu hanya akan mungkin terjadi, apabila dirinya sendiri memiliki keinginan untuk berubah. Artinya, usaha-usaha perubahan yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial tidak akan mungkin dapat berubah hanya jika klien atau kelompok sasaran yang dibantu oleh pekerja sosial itu memiliki kesadaran dan keinginan untuk berubah. Karena pada dasarnya, hanya mereka sendirilah yang dapat membantu perubahan ke arah yang lebih baik, untuk diri mereka sendiri. Pekerja sosial tidak dapat melakukan perubahan itu, melainkan sekedar membantu klien agar klien itu dapat merubah dirinya sendiri.

Sebagai contoh, pekerja sosial diminta membantu mengatasi permasalahan warga yang berada di bantaran sungai. Masyarakat di sepanjang sungai tersebut hidup dalam kondisi yang sangat memprihatinkan, lingkungan kumuh, hanya mengandalkan air sungai sebagai sumber air untuk memenuhi kebutuhan mencuci, mandi, dan kakus sehari-hari. Kondisi ini menimbulkan kegelisahan karena sungai tersebut berada di tengah kota dan menghambat keinginan warga untuk mendapatkan penghargaan ‘Adipura’ sebagai kota yang bersih. Tentu saja seorang pekerja sosial tidak sertamerta melakukan perubahan. Selama masyarakat sepanjang sungai tersebut belum memiliki kesadaran akan pentingnya kebersihan, keindahan dan kesehatan, maka proses perubahan tidak akan terwujud. Maka dari itu membangun kesadaran pada masyarakat menjadi tugas pertama yang harus

---

<sup>12</sup> Dwi Heru Sukoco, “*Profesi Pekerjaan Sosial*”, hlm. 10-11.

dilakukan seorang pekerja sosial, dengan harapan kesadaran baru yang dimiliki warga masyarakat akan dapat mendorong mereka untuk berubah ke arah yang lebih baik lagi.

Sebenarnya pemerintah setempat bisa saja 'memaksa' warga untuk mengikuti suatu program 'kebersihan kota', dengan melakukan 'penggusuran' warga bantaran sungai, atau mengalirkan air bersih, atau dengan membangun fasilitas MCK Umum dan taman-taman sepanjang sungai, akan tetapi dengan pendekatan demikian dapat dipastikan perubahan tidak akan terjadi. Warga yang sudah terbiasa melakukan aktivitas MCK di bantaran sungai, tidak akan sertamerta dapat merubah kebiasaan tersebut dengan berpindah ke MCK Umum. Warga yang tidak terbiasa memelihara tanaman, tidak akan dapat melestarikan taman-taman yang dibangun di sepanjang sungai. Dalam waktu singkat, MCK Umum akan menambah daftar titik kumuh di sepanjang sungai tersebut, karena warga tidak memiliki keadaran untuk memelihara MCK, sehingga warga pun akan kembali melakukan aktivitas MCK di sepanjang sungai. Taman-taman yang dibangun di sepanjang sungai akan lenyap dalam waktu singkat seiring dengan layunya bunga-bunga yang tidak lagi menghirup air.

Dari ilustrasi tersebut dapat disimpulkan bahwa perubahan tidak dapat terjadi apabila yang bersangkutan tidak memiliki kesadaran dan keinginan untuk berubah. Betapa pun orang lain menghendaki perubahan, apabila yang bersangkutan tidak menghendakinya, maka mustahil perubahan akan terjadi. Artinya sebuah perubahan menuntut adanya partisipasi aktif warga yang dimulai sejak tahap awal sampai akhir perubahan. Maka dapat disimpulkan bahwa perubahan dapat terjadi hanya jika dilakukan oleh yang bersangkutan. Hal ini sangat sesuai dengan salah satu ayat dalam Alquran surat Ar-Ra'du (13):11, yang artinya, "*Tidak akan berubah suatu kaum sehingga mereka merubahnya sendiri*".

Dalam kitab terjemah Tafsir Al Maraghi dijelaskan mengenai ayat tersebut, bahwa 'sesungguhnya Allah tidak akan mengubah apa yang ada pada suatu kaum, berupa nikmat dan kesehatan, lalu mencabutnya dari mereka, sehingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka sendiri, seperti kedzaliman sebagian mereka terhadap sebagian yang lain, dan kejahatan yang menggerogoti tatanan masyarakat serta menghancurkan ummat, seperti bibit penyakit menghancurkan individu'.<sup>13</sup>

Allah tidak akan mengubah keadaan mereka, selama mereka tidak mengubah sebab-sebab kemunduran mereka. Ada pula yang menafsirkan, bahwa Allah tidak akan mencabut nikmat yang diberikan-Nya sampai mereka mengubah keadaan diri mereka, seperti dari iman kepada kekafiran, dari taat kepada maksiyat, dan dari syukur kepada kufur. Demikian pula

---

<sup>13</sup> Al-Maraghi, *Terjemah Tafsir Al-Maraghi Juz 13* (Semarang: Penerbit CV. Toha Putra, 1989), hlm. 134.

apabila hamba mengubah keadaan diri mereka dari maksiyat kepada taat, maka Allah akan mengubah keadaannya dari sengsara kepada kebahagiaan.<sup>14</sup> Terkait bahasan tentang hal ini, diriwayatkan oleh Ibnu Abi Hatim, dari Ibrahim yang berkata,

“Allah telah mewahyukan firman-Nya kepada seorang diantara Nabi-nabi Bani Israil, “Katakanlah kepada kaummu, bahwa tidak ada penduduk suatu desa atau penghuni suatu rumah yang taat dan beribadah kepada Allah, kemudian mengubah keadaannya dan bermaksiyat, melainkan diubahlah oleh Allah keadaan mereka suka dan senang menjadi keadaan yang tidak disenangi”.

Jadi dalam bahasan tentang perubahan ini, Ilmu Kesejahteraan Sosial maupun nilai-nilai Islam membawa semangat perubahan yang sama, bahwa sebuah perubahan (baik positif maupun negatif) tidak akan terjadi apabila yang bersangkutan tidak merubahnya. Bahkan Allah mengancam sebuah keburukan akan ditimpakan kepada seluruh penduduk negeri apabila kedzaliman yang tidak dicegah melainkan dibiarkan oleh penduduk tersebut. Sebagaimana Al Maraghi memperkuat tafsir ayat tersebut dengan menukilkan sebuah hadits, “sesungguhnya jika manusia melihat orang yang melakukan kedzaliman, kemudian mereka tidak menindaknya, maka hampir Allah Ta’ala meluaskan siksaan kepada mereka semua”.<sup>15</sup> Pesan umum ayat tersebut menunjukkan bahwa sebuah perubahan hanyalah dapat dilakukan secara aktif, tidak pasif. Artinya setiap perubahan dari yang buruk kepada yang baik maupun sebaliknya, hanya mungkin terjadi apabila secara aktif diinisiasi oleh masyarakat sendiri. Kemaksiyatan tidak mungkin hilang atau berubah menjadi kebaikan apabila masyarakat tersebut tidak berkehendak untuk merubahnya. Padahal kecenderungan orang saat ini yang mengatasnamakan hak asasi manusia, dengan tenang membiarkan orang-orang melakukan kemaksiyatan, tanpa sedikitpun usaha untuk mengingatkan apalagi merubahnya. Maka bila sudah seperti ini, sebagaimana dinukilkan dalam tafsir tersebut diatas, tinggal menunggu kemaksiyatan itu akan menjalar ke seantero negeri. *Na’udzubillah*.

### 3. Tujuan Kesejahteraan Sosial

Beberapa ahli dalam bidang *social work* mengemukakan pendapatnya tentang tujuan kesejahteraan sosial, diantaranya adalah Charles Zastrow, yang mengungkapkan bahwa tujuan kesejahteraan sosial adalah “*to fulfill the social, financial, health, and recreation requirement of all individual in a society. Social welfare seeks to enhance the social functioning of all age group, both rich and poor*”.<sup>16</sup> (tujuan dari kesejahteraan sosial

---

<sup>14</sup> <http://www.tafsir.web.id/2013/03/tafsir-ar-rad-ayat-11.html>, diakses 16 Nopember 2018.

<sup>15</sup> Al Maraghi, “Terjemah Tafsir”, hlm. 134.

adalah untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sosial, finansial, kesehatan dan rekreasi setiap orang dalam masyarakat. Kesejahteraan sosial mencoba meningkatkan keberfungsian sosial seluruh kelompok usia, baik kaya maupun miskin).

Batasan tersebut menunjukkan bahwa kesejahteraan sosial ditujukan bagi semua orang, tanpa kecuali. Untuk semua usia, mulai dari orok sampai lansia, maupun semua strata sosial, baik kaya maupun miskin. Semangat yang terkandung dalam batasan diatas adalah bahwa kesejahteraan sosial ditujukan untuk setiap orang, melintasi batas usia, strata sosial ekonomi, agama, suku, dan ras. Tanpa kecuali, tidak ada seorangpun yang tidak berhak memperoleh kesejahteraan sosial.

Semangat tersebut kiranya sesuai dengan apa yang diungkapkan dalam Alquran surat Al-Anbiya: 107, yang artinya “Dan tidaklah Kami mengutus engkau (Muhammad) melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi alam semesta.” Makna yang terkandung dalam ayat ini ialah, bahwa diutusnya Rasulullah Muhammad SAW agar seluruh alam semesta dapat merasakan ketenangan, keamanan, kedamaian dan kasih sayang Allah SWT di bumi-Nya ini. Dalam ayat tersebut digunakan bahasa ‘semesta alam’, artinya, rahmat itu agar dapat dirasakan oleh semua makhluk di alam semesta ini, baik manusia, hewan dan tumbuhan serta alam semesta. Tidak ada pengkhususan dalam ayat tersebut misalnya, hanya orang-orang yang beriman saja yang mendapat rahmat Allah. Sekali lagi tidak ada pengkhususan, melainkan untuk semua orang, baik beriman atau tidak, baik muslim atau bukan. Bahkan, jangankan non muslim, binatang dan tumbuhan pun memperoleh rahmat Allah. *Subhanallah..*

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai hal ini, Al Maraghi menasirkan ayat ini:

“Tidaklah kami mengutusmu dengan membawa pelajaran ini dan yang serupa dengannya berupa syariat dan hukum yang merupakan sumber kebahagiaan di dunia dan di akhirat, kecuali agar kamu menjadi rahmat dan petunjuk bagi manusia dalam urusan dunia dan akhirat mereka.”<sup>17</sup>

Lebih lanjut Al Maraghi menjelaskan, bahwa Rasulullah SAW diutus dengan membawa ajaran yang mengandung kemaslahatan di dunia dan di akhirat. Mengenai hal ini, Rasulullah SAW bersabda “Sesungguhnya Allah telah mengutusku untuk menjadi rahmat dan petunjuk.”<sup>18</sup> Tafsir Ibnu Katsir menguraikan kandungan makna dari ayat ini:

---

<sup>16</sup> Zastrow, Charles, “*Introduction to Social Work*”, hlm. 4.

<sup>17</sup> Al Maraghi, *Terjemah Tafsir Al Maraghi*, Juz 17 (Semarang: Penerbit CV Toha Putra, 1989), hlm. 127.

“Allah Ta’ala memberitahukan bahwa Dia menjadikan Muhammad saw sebagai rahmat bagi semesta alam. Maksudnya, Dia mengutusnyanya sebagai rahmat bagi mereka semua. Barangsiapa yang menerima rahmat ini, dan mensyukuri nikmat ini, maka berbahialah dia di dunia dan di akhirat.”<sup>19</sup>

Ibnu Katsir melanjutkan penafsirannya dengan menukil sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Muslim, “Dari Abu Hurairah, dia berkata, “Dikatakan kepada Rasulullah, Do’akan kaum musyrik dengan keburukan!, Beliau bersabda, ‘Sesungguhnya aku tidak diutus sebagai pengutuk, namun aku diutus sebagai rahmat’ (HR. Muslim).

#### 4. Klien

Klien dalam perspektif pekerjaan sosial adalah orang, baik sebagai individu maupun kolektivitas (keluarga, kelompok, organisasi dan masyarakat), yang tidak dapat berinteraksi sosial dengan lingkungannya, sehingga tidak mampu berfungsi sosial.<sup>20</sup> Standar yang digunakan sebagai ukuran untuk menilai kemampuan orang dalam berinteraksi sosial ini adalah konsep ‘keberfungsian sosial’ (*social functioning*), yakni kemampuan seseorang atau sekelompok orang dan atau sistem sosial dalam menjalankan peran sosial, memenuhi kebutuhan dasar, dan menghadapi goncangan dan tekanan.<sup>21</sup> Sehingga siapapun yang tidak memiliki kemampuan dalam memenuhi ketiga hal tersebut termasuk dalam kategori tidak berfungsi sosial (*malfunctioning*), dengan kata lain tidak memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan masalahnya (*maladaptif*).

Faktanya, mereka yang termasuk dalam kategori tidak berfungsi sosial (*malfunctioning*) ini sangatlah beragam. Sebutlah diantaranya sebagai contoh, dalam kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT). Akan ditemukan beberapa orang yang terlibat dalam kasus ini, setidaknya ada ayah, ibu, dan anak yang mungkin berstatus sebagai pelaku maupun korban atau saksi. Siapakah diantara mereka yang dapat menjadi klien bagi pekerja sosial? Siapakah diantara pelaku dan korban, atau saksi, yang termasuk dalam kategori *malfunctioning*?

Konsep *malfunctioning* tidak mengenal status pelaku, korban maupun saksi. Siapapun mereka, bagaimanapun statusnya dalam suatu kasus tertentu, akan sangat

---

<sup>18</sup> Ibid, hlm. 127

<sup>19</sup> Ar-Rifa’i, Muhammad Nasib, *Kemudahan dari Allah, Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir, Jilid 3*, Terj. Syihabuddin, cet. Kedua belas, (Jakarta, Gema Insani, 2008), hlm. 333.

<sup>20</sup> Dwi Heru Sukoco, “*Profesi Pekerjaan Sosial*”, hlm. 11.

<sup>21</sup> Edi suharto, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat, Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial* (Bandung: Refika Aditama, 2005), hlm. 28.

mungkin dihadapkan pada kondisi *malfunctioning*. Tidak ada kemestian bahwa yang mengalami *malfunctioning* hanyalah korban dari kekerasan tersebut, karena sangat mungkin pelaku atau bahkan saksi pun mengalami kondisi ini. Dengan demikian, dalam perspektif ilmu kesejahteraan sosial, baik mereka yang menjadi korban, pelaku maupun saksi dari suatu masalah sosial, sangat mungkin termasuk kategori *malfunctioning*. Sehingga boleh jadi, pekerja sosial untuk kasus tersebut harus melakukan intervensi terhadap ketiga pihak tersebut.

Konsep klien dalam pekerjaan sosial ini pada dasarnya sejalan dengan apa yang ada dalam tradisi Islam, bahwa pihak yang perlu mendapatkan perlindungan, perlu dibantu dalam menyelesaikan suatu masalah, menurut sebuah hadits adalah orang yang didzalimi (korban) maupun yang mendzalimi (pelaku).<sup>22</sup> Ibnu Katsier mengutip sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Anas bin Malik r.a. yang mengatakan bahwa Rasulullah saw bersabda,

“Tolonglah saudaramu yang dzalim (menganiaya) atau dianiaya. Ditanya, “Ya Rasulullah, aku dapat menolongnya jika ia dianiaya, dan bagaimana aku menolongnya jika ia menganiaya? Jawab Nabi saw, “Anda cegah dan menahannya daripada menganiaya, itulah arti menolong padanya” (Ahmad, Bukhari).

Hadits berikut ini juga diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim dari Tsabit dari Anas r.a: “Siapa yang berjalan bersama orang dzalim (menganiaya) untuk membantunya, padahal ia mengetahui bahwa orang itu dzalim, maka ia telah keluar dari Islam”. (HR. Atthabrani).

Bila diterapkan untuk kasus KDRT di atas, baik pihak yang melakukan kekerasan (*mendzalimi*) maupun pihak yang mendapatkan kekerasan (*didzalimi*), sama-sama merupakan orang-orang yang perlu dibantu, perlu mendapatkan pertolongan, perlu mendapatkan perlindungan. Demikian pula orang yang dengan sengaja berbuat dzalim dan atau membantu orang berbuat dzalim, maka pada dasarnya ia telah keluar dari Islam. *Na’udzubillah, tsumma na’udzubillah*.

Berbuat *dzalim* dalam Islam merupakan akhlaq tercela.<sup>23</sup> Oleh karena itu, seorang muslim tidak diperkenankan mendzalimi orang lain, maupun membiarkan dirinya didzalimi oleh orang lain, atau membiarkan orang lain melakukan kedzaliman. Bahkan Al-Jazairi

---

<sup>22</sup> Sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Anas bin Malik r.a. yang mengatakan bahwa Rasulullah saw bersabda, *Tolonglah saudaramu yang dzalim (menganiaya) atau dianiaya. Ditanya, “Ya Rasulullah, aku dapat menolongnya jika ia dianiaya, dan bagaimana aku menolongnya jika ia menganiaya? Jawab Nabi saw, “Anda cegah dan menahannya daripada menganiaya, itulah arti menolong padanya” (Ahmad, Bukhari).*

<sup>23</sup> Al-Jazairi, Abu Bakr Jabir, *Ensiklopedi Muslim, Minhajul Muslim*, terj. Fadli Bahri, Lc., cet. Kesepuluh, (Jakarta Timur: Darul Falah, 2006), hlm. 256.

memasukkan *dzalim* sebagai perbuatan yang haram menurut Alquran dan Sunnah.<sup>24</sup> Firman Allah dalam QS. Al-Baqarah: 279, “Kalian tidak mendzalimi dan tidak pula didzalimi.” Allah ta’ala berfirman dalam hadits qudsi, “Hai hamba-hambaKu, sesungguhnya Aku haramkan kedzaliman atas diri-Ku dan mengharamkannya atas kalian. Oleh karena itu, kalian jangan sampai mendzalimi” (HR. Muslim). Rasulullah SAW bersabda, “Takutlah kalian kepada kedzaliman, karena kedzaliman adalah kegelapan di hari kiamat” (HR. Muslim). “Takutlah kepada do’a orang yang didzalimi, karena do’anya tidak mempunyai dinding pembatas dengan Allah” (HR. Muttafaq ‘Alaih). Dari Mu’adz bin Jabal r.a bahwasannya Rasulullah SAW bersabda yang artinya: “Takutlah kepada do’a orang-orang yang teraniaya, sebab tidak ada hijab antaranya dengan Allah (untuk mengabulkan).”<sup>25</sup>

Beberapa dalil di atas mengarah pada kesimpulan bahwa berbuat dzalim maupun menjadi pihak yang didzalimi sangat dilarang dalam Islam, bahkan hukumnya adalah haram. Dengan demikian, seorang muslim haruslah dapat menjaga dirinya dari perbuatan-perbuatan dzalim, baik sebagai pelaku maupun korban.

Orang-orang yang didzalimi umumnya adalah orang-orang yang lemah atau dilemahkan oleh pihak yang lebih kuat. Dalam bahasa agama, kelompok tertindas ini seringkali digolongkan dalam terminologi ‘*mustadh’afien*’. Abad Badruzaman dalam bukunya Teologi Kaum Tertindas mengklasifikasikan istilah ini dalam beberapa kategori:

1. Merujuk pada QS. Al-A’raf (7):75, Al-Qashash (28):5, dan Saba’ (34): 31-33, terlepas dari konteks ayat-ayat tersebut, istilah *mustadh’afien* (orang-orang yang tertindas) adalah antitesis dari *mustakbirin* (para penindas).<sup>26</sup>
2. Kaum *mustadh’afien* apabila benar-benar berjuang maka Allah pasti membalas perjuangan mereka dengan kemenangan (QS. Al-A’raf (7): 137).<sup>27</sup>
3. Merujuk pada QS. Al-Anfal (8): 26, penindasan dilakukan karena kaum *mustadh’afien* ini secara jumlah hanya sedikit (minoritas).<sup>28</sup>
4. Kelompok *mustadh’afien* tidak selalu berasal dari kalangan orang-orang lemah. Bisa jadi juga mereka sesungguhnya orang-orang yang memiliki potensi, kemampuan serta bakat

---

<sup>24</sup> *Ibid*, hlm. 256.

<sup>25</sup> *Shahih Muslim, Kitab Iman I/37-38*.

<sup>26</sup> Abad Badruzaman, *Teologi Kaum Tertindas, Kajian Tematik Ayat-Ayat Mustadh’afien dengan Pendekatan Keindonesiaan*, cet. 2 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hlm. 15.

<sup>27</sup> *Ibid*, hlm. 16

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm. 18

yang tinggi dan jika semua itu dimanfaatkan maka mereka bisa menjadi orang-orang besar dan berdaya. Akan tetapi, mereka menyia-nyiaikan potensi, kemampuan dan bakat itu. Mereka malas dan lebih memilih hidup akrab dengan kehinaan dan hal-hal yang tidak berguna. Kemudian orang-orang kuat (para penindas) memanfaatkan kemalasan dan pola hidup buruk mereka itu untuk menindas mereka (QS. Annisa: 97).<sup>29</sup>

5. Sasaran penindasan adalah laki-laki, wanita dan anak-anak (QS. Annisa: 75, QS. Annisa: 98).<sup>30</sup>
6. QS. Annisa: 127, menunjukkan bahwa yang harus dipenuhi hak-haknya, selain para wanita yatim juga anak-anak, artinya anak-anak juga kerap menjadi sasaran penindasan. Dan dalam bentuk apapun penindasan atas mereka, Alquran memerintahkan untuk membebaskan mereka.<sup>31</sup>

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terminologi *mustadh'afien* dalam bahasa Alquran mengarah pada beberapa pengertian, yakni 1) kaum tertindas, 2) kaum yang dijamin kemenangan oleh Allah, 3) kaum minoritas, 4) kaum yang mendzalimi diri mereka sendiri, 5) laki-laki, wanita dan anak-anak, 6) wanita yatim, anak-anak yatim dan anak-anak pada umumnya.

## 5. Konsep 'Maladaptive'

*Maladaptif* dalam bahasan Ilmu Kesejahteraan Sosial, merupakan kondisi seseorang atau sekelompok orang yang tidak mampu atau gagal beradaptasi dengan lingkungannya. Orang yang *maladaptif* tidak memiliki kemampuan untuk berinteraksi secara positif dengan lingkungannya. Merekalah yang disebut sebagai orang yang tidak berfungsi sosial. Tetapi, bagaimana orang dapat berada dalam kondisi '*maladaptif*'?

Manusia adalah makhluk sosial, karenanya selama manusia berinteraksi dengan manusia lainnya, maka selama itu pula akan muncul permasalahan sosial. Akan tetapi, terdapat beragam cara manusia dalam menyikapi berbagai masalah yang dihadapinya. Karena sebenarnya setiap manusia, baik disadari maupun tidak, memiliki kemampuan alamiah untuk menghadapi berbagai masalahnya. Kemampuan alamiah yang dimaksud di sini adalah '*coping strategy*', sebuah mekanisme internal dalam menghadapi masalah. Kualitas *coping strategy* antara satu orang dengan lainnya akan berbeda tergantung dari 'amunisi' yang dimiliki orang tersebut. Maka seringkali kita mengenal kepribadian orang dari

---

<sup>29</sup> *Ibid*, hlm. 20.

<sup>30</sup> *Ibid*, hlm. 21-22.

<sup>31</sup> *Ibid*, hlm. 25.

*strategy coping* yang ditunjukkannya. Misalnya, orang yang senantiasa menyikapi berbagai permasalahan dengan cara ‘marah’, maka dia akan dikenal sebagai seorang pemarah, orang yang seringkali menyikapi masalah yang dihadapinya dengan menangis, maka dia akan dikenal sebagai seorang yang ‘cengeng’, dst. Oleh karena beragam perbedaan ini, maka sangat wajar apabila kemudian terdapat pula orang-orang yang tidak mampu menyelesaikan dengan baik masalah yang dihadapinya. Mekanisme internal ‘*coping strategy*’ yang dimiliki kelompok ini ternyata telah ‘gagal’ beradaptasi dengan masalah yang dihadapinya. Mereka inilah yang disebut dengan orang atau sekelompok orang yang ‘*maladaptive*’.

Ilmu Kesejahteraan Sosial pada dasarnya hadir menawarkan solusi atas berbagai permasalahan sosial yang dihadapi manusia. Hadir sebagai bagian dari solusi yang dapat dirasakan manfaatnya terutama oleh mereka yang ‘*maladaptif*’. Bahkan Ilmu Kesejahteraan Sosial hadir ‘hanya’ untuk membantu orang-orang yang secara sosial tidak mampu beradaptasi dengan masalah yang dihadapinya. Sehingga, orang-orang yang masih mampu dan sukses mengatasi masalahnya dengan baik, bukanlah bagian dari isu yang ditangani profesi pekerjaan sosial.

Dalam bahasan tentang konsep ‘*maladaptif*’ ini, sebenarnya dalam Islam terdapat sebuah ayat yang secara eksplisit menunjukkan bahwa setiap manusia dibekali Allah ‘*coping strategy*’ untuk menghadapi masalahnya. Hal ini termaktub dalam QS. Al-Baqarah: 286 yang artinya, “Tidak dibebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kemampuannya.” Dalam tafsir An-Nur, dijelaskan maksud ayat tersebut adalah bahwa Allah tidak memberatkan hamba diatas dari kesanggupan mereka. Yang demikian itu dari kelembutan Allah terhadap makhluk-Nya, keihsanan-Nya kepada mereka itu.<sup>32</sup> Sebagaimana dalam firman-Nya, QS. Al-Baqarah: 184, “Allah menghendaki kelapangan atas kamu dan Allah tidak menghendaki kesukaran untuk kamu”. Lebih lanjut Hasby menjelaskan bahwa Allah mengabarkan kepada mereka, sesudah mereka menerima kebenaran-kebenaran dengan taat dan qabul, tentang keutamaan Allah dan rahmat-Nya kepada mereka itu.<sup>33</sup>

Maka sebenarnya, berdasarkan ayat tersebut setiap ujian yang ditimpakan kepada seseorang manusia, telah diukur sedemikian rupa oleh Allah sehingga ujian itu sesuai dengan kadar kemampuan orang itu dalam menyelesaikan masalahnya. Pertanyaan kemudian adalah, mengapa ada orang yang ‘gagal’ menyelesaikan masalahnya sendiri? Bukankah Allah telah memberinya kemampuan untuk menyelesaikan masalah yang ditimpakan kepadanya?

---

<sup>32</sup> T.M. Hasby Ash-Shiddieqy, *Tafsir Al-Qur’an dan An-Nur*, Jilid I, Juz 1-3, (Jakarta: NV. Bulan Bintang, 1965), hlm. 98

<sup>33</sup> *Ibid*, hlm. 98

Pertanyaan ini seolah mengandung makna yang kontroversial antara fakta yang terjadi di lapangan dengan *hujjah* Allah yang termaktub dalam ayat tersebut. Secara sederhana dapat saja muncul pertanyaan, mengapa ada orang yang gagal beradaptasi dengan masalahnya, padahal Allah telah mengukur ujian apa yang akan diberikan sehingga seseorang mampu mengatasinya. Akan tetapi, perlu dipertanyakan juga, apakah seseorang yang gagal tersebut memang karena tidak mampu mengatasi masalahnya, atau 'mengaku' tidak mampu, padahal sebenarnya memiliki kemampuan?

Dalam tafsir At-Thabari dijelaskan bahwa takwil ayat ini adalah "Allah Ta'ala tidak membebani seseorang kecuali yang dia mampu, maka Allah ta'ala tidak menyusahkannya, tidak menyempitkannya dalam perkara agamanya sehingga Dia menghukumnya karena satu keinginan yang diinginkannya, tidak juga dengan rasa was-was yang muncul atau bisikan jiwa jika melintas dalam hatinya, tetapi Allah Ta'ala hanya menghukum yang dia kerjakan dengan sengaja, baik atau buruk".<sup>34</sup> Artinya segala tindakan yang merupakan pilihan manusia sebagai respon atas apapun yang menimpa dirinya, itulah yang akan dimintai pertanggungjawabannya oleh Allah. Maka selama manusia masih mampu berfikir, mampu membedakan yang baik dan buruk, yang benar dan salah, pada dasarnya dia memiliki kemampuan untuk mengatasi segala masalah yang menghadangnya. Hal ini berbeda dengan pikiran-pikiran yang belum dilaksanakan. Prasangka yang masih ada dalam pikiran, bukanlah bagian yang Allah berikan kemampuan kepada manusia untuk mempertanggungjawabkannya, karena manusia tidak diberi kemampuan untuk itu. Akan tetapi manusia diberi kemampuan untuk melakukan suatu tindakan sejauh yang dia mampu mempertimbangkan manfaat dan dampak dari tindakannya itu.

Sehingga berangkat dari takwil ayat tersebut diatas, maka orang yang tidak mampu menghadapi masalahnya adalah sebenarnya termasuk dalam kategori mendzalimi diri sendiri, karena sebenarnya Allah telah memberi kemampuan pada setiap orang sehingga dia mampu menghadapi masalahnya. Hanya saja apakah orang tersebut mau mensyukuri kemampuannya tersebut dengan mengoptimalkannya guna menyelesaikan masalahnya tersebut ataukah tidak. Seringkali orang 'merasa tidak mampu' bahkan berputus asa. Padahal sebenarnya ia mampu (karena Allah telah memampukannya), hanya saja ia 'enggan' menggunakan kemampuannya itu. Sehingga dalam bahasa agama, mereka yang 'gagal' beradaptasi ini juga termasuk mereka yang 'gagal' menghadapi ujian Tuhan, maka dia pun 'gagal' mendapatkan derajat yang lebih tinggi dalam pandangan Allah SWT.

---

<sup>34</sup> Ath-Thabari, Abu Ja'far Muhammad bin Jarir, *Tafsir Ath-Thabari*, Terj. Ahsan Aksan, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2008), hlm. 886-887.

## 6. Masalah Sosial

Objek materia dalam bahasan Ilmu Kesejahteraan Sosial adalah manusia, bukan binatang, hewan, atau tumbuhan, bukan pula benda-benda mati. Melainkan manusia dengan segala kompleksitas kehidupannya. Sementara itu, objek forma bahasan Ilmu Kesejahteraan Sosial adalah masalah (kesejahteraan) sosial yang dihadapi manusia dan tidak dapat diatasinya. Pertanyaan yang muncul adalah, apakah yang dimaksud dengan masalah sosial?

Masalah sosial, atau dalam bahasa Inggris disebut *social problem*, merupakan sebuah istilah yang tidak asing dan bahkan sangat populer dalam bahasan ilmu-ilmu sosial. Edi Suharto, dalam sebuah tulisannya, membedakan antara masalah dengan kebutuhan. Masalah sosial membutuhkan pemecahan, sedangkan kebutuhan sosial memerlukan pemenuhan.<sup>35</sup> Menurutnya meskipun masalah dan kebutuhan memiliki arti yang berbeda, tetapi pada dasarnya kedua istilah ini dapat dipertukarkan. Masalah pada hakekatnya merupakan kebutuhan, karena masalah mencerminkan adanya kebutuhan, dan sebaliknya, kebutuhan apabila tidak dipenuhi akan menimbulkan masalah.<sup>36</sup> Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masalah dalam pekerjaan sosial adalah kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi oleh klien dan membutuhkan bantuan orang lain (pekerja sosial) untuk menyelesaikannya, sehingga klien tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Bagaimana Islam memaknai ‘masalah’? Dalam Islam, masalah hendaknya dimaknai sebagai ‘ujian’, karena sesungguhnya setiap manusia di muka bumi ini, yang ‘mengaku’ beriman kepada Allah, maka ia pasti akan dihadapkan pada ‘ujian’ yang telah dijanjikan Allah kepadanya. Dalam surat Al-Ankabut (29): 2, Allah SWT berfirman, yang artinya: “Apakah manusia mengira akan dibiarkan saja mengatakan kami telah beriman, sementara mereka belum mendapatkan ujian?”

Konsep ujian bagi muslim adalah jenjang di mana Allah akan meningkatkan derajatnya. Maka barangsiapa yang lulus dari ujian itu, diyakini bahwa kualitas keimanannya akan bertambah, demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu, keyakinan bahwa masalah yang terjadi adalah ujian dari Allah, hendaknya menjadi pijakan bagi seorang muslim sehingga ia mampu menghadapi ujian tersebut dengan sempurna.

Besar kecilnya masalah dalam Islam tidaklah berada dalam masalah itu sendiri, melainkan ada pada orang yang sedang mengalami masalah itu. Artinya, betapapun dua orang manusia dihadapkan pada permasalahan yang sama, maka berat-ringannya masalah

---

<sup>35</sup> Edi, “*Membangun Masyarakat*”, hlm. 83

<sup>36</sup> Ibid,

itu sangat tergantung dari bagaimana keduanya menyikapi masalah itu. Tuntunan Islam dalam menghadapi masalah adalah, hendaknya diyakini bahwa masalah itu datang dari Allah dan Allahlah semata-mata yang mampu menyelesaikan masalah itu. Keyakinan yang kuat bahwa Allah pasti akan membantu hamba-Nya dalam menyelesaikan masalah, akan berdampak luar biasa terhadap cara seseorang dalam menyikapi masalah. Bila dianalogikan, sebuah ujian berlangsung dalam sebuah kelas. Betapapun soal ujiannya sama, akan tetapi setiap peserta ujian akan menyikapinya dengan caranya masing-masing. Bagi peserta ujian yang telah belajar dan tahu persis jawabannya, maka soal ujian bukan bukanlah momok menakutkan, akan tetapi sebaliknya, bagi peserta ujian yang tidak belajar dan tidak mempersiapkan ujiannya, maka pastilah akan ada keraguan dan kegelisahan yang menyelimuti peserta tersebut. Oleh karena itu, besar atau kecilnya masalah itu bukan ada pada soal ujiannya, melainkan tergantung dari bagaimana seseorang menyikapi masalah itu.

Maka keimanan seseorang menjadi ukuran mampu atau tidaknya seseorang menghadapi ujian. Sekali lagi di sini nampak bahwa dalam Islam, keimanan menjadi barometer kemampuan seseorang dalam menyikapi masalah yang dihadapinya. Oleh karena itu, janji Allah terhadap orang beriman adalah akan diberi-Nya ujian. Bila lulus dari ujian tersebut, maka dapat dipastikan derajat keimanannya pasti bertambah, demikian pula sebaliknya.

### C. Integrasi Interkoneksi Islam dalam Ranah Ideologis

Ideologi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah 1) kumpulan konsep bersistem yang dijadikan asas pendapat (kejadian) yang memberikan arah dan tujuan untuk kelangsungan hidup, 2) cara berfikir seseorang atau suatu golongan, 3) paham, teori, dan tujuan yang berpadu merupakan satu kesatuan program sosial politik. Dengan mengutip Riberu, Haidar mengartikan ideologi sebagai sistem paham atau seperangkat pemikiran yang menyeluruh, yang bercita-cita menjelaskan dunia dan sekaligus mengubahnya.<sup>37</sup> Haidar juga mengutip Shariati yang mengartikan ideologi sebagai ilmu tentang keyakinan dan cita-cita yang dianut oleh kelompok tertentu, kelas sosial tertentu, atau suatu bangsa dan ras tertentu.<sup>38</sup> Jadi ideologi dapat diartikan sebagai sistem paham mengenai dunia yang mengandung teori perjuangan dan dianut kuat oleh para pengikutnya menuju cita-cita sosial tertentu dalam kehidupan.<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup> Haidar Nashir, "*Ideologi Gerakan*", hlm. 30.

<sup>38</sup> *Ibid*,

<sup>39</sup> *Ibid*,

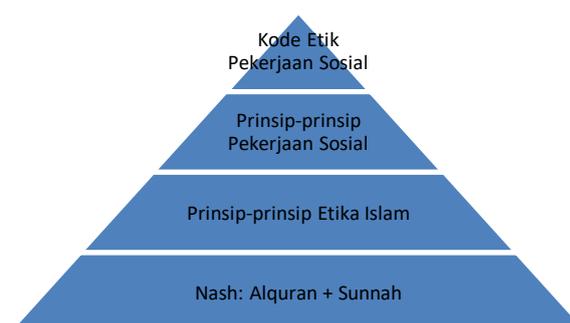
Ranah ideologis yang dimaksud dalam tulisan ini adalah konsep-konsep ideal pemberian pertolongan bagi yang membutuhkan. Konsep-konsep inilah yang menuntun seorang pekerja sosial bekerja, yang lebih dikenal sebagai nilai-nilai profesi. Nilai-nilai profesi ini terejawantahkan dalam prinsip-prinsip pekerjaan sosial, juga ditemukan dalam prinsip yang lebih operatif yakni Kode Etik Pekerjaan Sosial.

Ada dua hal yang dapat dilakukan dalam upaya integrasi dan interkoneksi Islam dalam ranah ideologis ini. Pertama, menempatkan Islam sebagai ‘paradigma’ yang mendudukkan nash Alquran dan sunnah sebagai fondasi bagi nilai-nilai profesi. Kedua, melakukan ‘islamisasi’ terhadap prinsip-prinsip dasar pekerjaan sosial.

#### a. Islam sebagai Paradigma

Islam sebagai sebuah ideologi menuntut pemeluknya untuk menjadikan ia (agama) sebagai paradigma ‘*world view*’ dalam segenap kehidupannya, termasuk di dalamnya adalah wilayah profesinya. Sehingga mau atau tidak mau, suka atau tidak suka, agama harus dapat mengkerangkai segala aktivitas profesi yang dilakukan. Demikian pula dalam profesi pekerjaan sosial. Betapapun profesi ini secara khusus telah memiliki prinsip dasar dan kode etik profesi tersendiri, yang menjadi sumber nilai bagi pekerja sosial ketika bekerja, akan tetapi sebagai seorang muslim, maka kerja-kerja profesi tersebut tetap harus disandarkan pada nilai-nilai agama. Sehingga tidak ada sekecil apapun tindakan yang dilakukannya yang tidak mendapatkan legitimasi agama.

Kedudukan agama sebagai paradigma tersebut digambarkan dalam ilustrasi berikut:<sup>40</sup>



Maka betapapun pekerja sosial memiliki Kode Etik Profesi yang membimbingnya dalam melakukan tindakan-tindakan profesional tertentu, akan tetapi bagi seorang pekerja sosial muslim tindakan profesional itu tetap berada dalam bingkai nilai-nilai Islam (tidak bertentangan dengan, dan atau selalu berlandaskan pada nash Alquran dan sunnah). Oleh

<sup>40</sup> Noorkamilah, “Integrasi Nilai-nilai Islam”, hlm. 159

karena itu seorang pekerja sosial hendaknya paham betul apa yang menjadi pedoman dalam hidupnya, yakni Alquran dan Sunnah. Sehingga segala perkara yang dihadapinya dikembalikannya ke dalam tuntunan dasarnya, Alquran dan Sunnah.

Lapis berikutnya dalam gambar di atas adalah prinsip-prinsip etika Islam. Pada dasarnya prinsip-prinsip etika dalam Islam adalah mengatur interaksi atau hubungan antara manusia dengan Tuhannya (*hablumminallah*), dan hubungan manusia dengan manusia yang lain (*hablumminannaas*).<sup>41</sup> Lebih tepatnya mengatur bagaimana idealnya akhlaq<sup>42</sup> terhadap Allah, akhlaq terhadap Rasulullah, akhkaq terhadap lingkungan, akhlaq terhadap manusia lain, dan akhlaq terhadap diri sendiri. Sehingga akhlaq dalam Islam tidak sekedar mengatur hubungan manusia dengan manusia lainnya, melainkan sangat lengkap dan komprehensif.<sup>43</sup>

Konsep akhlaq dalam Islam merupakan indikator keimanan seseorang. Dapat dikatakan bahwa, untuk mengukur keimanan seseorang, lihatlah dari akhlaq dan perilakunya. Dalam sebuah hadits dikatakan, “Mukmin yang paling sempurna imannya ialah yang paling baik akhlaqnya.”<sup>44</sup> Artinya betapa akhlaq merupakan cermin dari keimanan seseorang. Dalam sebuah hadits dikatakan bahwa Rasulullah SAW bersabda, “Demi Allah tidak beriman, Demi Allah tidak beriman, Demi Allah tidak beriman,” mereka bertanya, “Siapa ya Rasul?” beliau menjawab, “oang yang tetangganya merasa tidak aman dari keburukannya”. Kedua hadits tersebut mencerminkan secara eksplisit bahwa akhlaq adalah cerminan dari iman. Tidak akan mungkin orang beriman (iman) menyakiti tetangganya (akhlaq). Tidak mungkin orang beriman (iman) sehingga tetangganya aman dari tangannya (akhlaq).

Betapa akhlaq dalam Islam merupakan nilai-nilai luhur yang dapat menyelamatkan ummatnya dari jalan yang salah kepada jalan yang lurus. Betapa tidak, dalam sebuah hadits dikatakan bahwa, “innamaa bu’itstu liutammima makaarimal akhlaq”, tidaklah aku diutus melainkan untuk menyempurnakan akhlaq yang mulia. Seolah-olah Rasulullah SAW ingin menyatakan bahwa esensi dari Islam adalah akhlaq. Tidak akan ada orang yang berakhlaq

---

<sup>41</sup> Marzuki, *Prinsip Dasar Akhlaq Mulia, Pengantar Studi Konsep-konsep Dasar Etika dalam Islam*, (Yogyakarta, Debut Wahana Press dan FISE UNY, 2009), hlm. 22

<sup>42</sup> Akhlaq merupakan padanan kata yang paling tepat untuk memaknai istilah etika dalam Islam (lihat Marzuki, *ibid*, hlm. 8)

<sup>43</sup> *Ibid.*, hlm. 22

<sup>44</sup> HR. Abu Dawud, (Hadits no. 4799), At-Tirmidzi, (hadits no. 2003), Khaled, Amr, *Buku Pintar Akhlak, Memandu Anda Berkepribadian Muslim dengan Lebih Asyik, Lebih Otentik*, cet. IV, Terj. Fauzi Faishal Bahreisy, (Jakarta: Zaman, 2012).

buruk kecuali ia memiliki keimanan yang dangkal. Sebaliknya, tidak ada orang dengan keimanan yang kokoh kecuali dia memiliki akhlaq mulia. Terdapat korelasi yang sangat erat antara iman dan akhlaq dalam Islam.

Oleh karena itu, untuk memiliki akhlaq yang mulia, maka seorang muslim hendaknya senantiasa memperbaiki aqidahnya, mengokohkan keimanannya. Menjadikan Allah semata-mata sebagai tujuan hidup. Menggantungkan segala sesuatu hanyalah kepada Allah saja. Sekali-kali tidak menggantungkan harap kepada manusia, dalam hal apapun. Seorang muslim dengan keimanan yang kokoh akan mampu menghadapi badai sehebat apapun. Karena ia yakin, bahwa Allah menyaksikan, Allah sangat tahu apa yang dibutuhkan oleh hamba-Nya. Pada titik inilah seorang muslim telah menyerahkan dirinya sepenuhnya kepada Allah. Telah benar-benar yakin bahwa Allahlah yang mengatur segala-galanya.

Dengan demikian, dalam bahasan tentang etika dalam Islam, terdapat dua unsur yang saling berkait berkelindan, yakni unsur intrinsik dan unsur ekstrinsik. Unsur intrinsik yang dimaksud di sini adalah internalisasi (asupan) nilai-nilai dalam pikiran dan perasaan individu, yang dengannya akan menentukan eksistensi keimanan dalam dirinya. Sedangkan unsur ekstrinsik adalah eksternalisasi (keluaran) nilai-nilai dalam perkataan dan perbuatan individu, yang dengannya nampaklah kualitas akhlaqnya. Ada korelasi yang sangat erat antara kedua unsur ini, karena eksternalisasi akan sangat tergantung dari apa yang diinternalisasikan. Contoh sederhana, sebuah ceret (tempat minum) hanya akan dapat mengeluarkan jenis minuman yang sebelumnya telah dimasukkan ke dalamnya. Maka ceret yang didalamnya telah dimasukkan air teh, hanya akan dapat mengeluarkan air teh, demikian pula ceret yang telah dimasukkan ke dalamnya air kopi, hanya akan dapat mengeluarkan air kopi.

Demikian pula akhlaq seseorang. Nilai-nilai yang diinternalisasikan dalam diri seseorang, akan nampak dalam akhlaq perbuatan yang dilakukan oleh orang tersebut. Apabila yang diinternalisasikan adalah sifat-sifat akhlaq nabi, maka yang dieksternalisasikan adalah akhlaq nabi. Semakin kokoh keimanannya, maka semakin mulia akhlaqnya. Dengan demikian, akhlaq seseorang sangat tergantung dari kualitas keimanan orang tersebut, yang dengannya membimbing dia untuk memilih dan memilah nilai-nilai apa yang sebaiknya diinternalisasikan dalam dirinya.

Sebagaimana telah diuraikan di atas, bahwa ketika Islam menjadi sebuah 'paradigma', maka ia harus ditempatkan sebagai fondasi yang mendasari segenap aktivitas seorang muslim selama hidupnya, baik sedang dalam menjalankan profesi maupun tidak.

Oleh karena itu, point pertama dan utama yang harus diinternalisasikan dalam pikiran dan perasaan adalah nash Alquran dan Sunnah, sebagai nilai-nilai yang mendasari bangunan paradigma seorang muslim.

Selanjutnya segala tindak dan gerak pekerja sosial dalam menjalankan profesi, nampak dalam dua lapisan atas bangunan piramida tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pada level profesi, nilai-nilai profesilah yang digunakan sebagai standar dalam menjalankan profesi pertolongan, akan tetapi semangat yang mendorong tindakan profesi tersebut tetaplah nilai-nilai Islam. Sehingga apapun tindakannya memiliki dua sisi, satu sisi tindakan yang dapat diukur kebenarannya dengan menggunakan standar profesi, di sisi lain tindakan tersebut mendapat legitimasi agama karena nilai-nilai agama menjadi semangat yang mendorong tindakan profesi tersebut. Pada titik inilah dikatakan Islam sebagai paradigma pekerjaan sosial.

Sebagai contoh dalam praktik bagaimana menerapkan konsep Islam sebagai paradigma bagi profesi pekerjaan sosial ini adalah, misalnya, seorang pekerja sosial diminta untuk membantu seorang anak yang mendapatkan kekerasan dari orang tuanya. Maka hal-hal mendasar yang perlu dilakukan seorang pekerja sosial (muslim) adalah:

- a) Mengawali pekerjaan dengan melafadzkan basmallah,
- b) Memandang klien sebagai seseorang yang didzalimi, dan orang tuanya sebagai pihak yang berbuat dzalim, dan kepada keduanya perlu diberikan pertolongan,
- c) Memandang klien sebagai kelompok mustadh'afien yang perlu dibantu,
- d) Melakukan intervensi terhadap anak (klien) dan pihak terkait (orang tua) sesuai dengan standar profesi pekerjaan sosial yang baku, dan mendapat legitimasi dari agama (tidak bertentangan dengan Alquran dan Sunnah),
- e) Tetap menjalankan kewajiban agama selama menjalankan aktivitas profesional, seperti melaksanakan sholat 5 waktu, sesibuk apapun kondisi medan di lapangan tidak pernah meninggalkannya,
- f) Ber'azzam dengan meyakinkan diri bahwa pertolongan yang diberikan adalah semata karena Allah,
- g) Senantiasa memohon pertolongan Allah dalam setiap tindakan profesi yang dilakukan, karena sesungguhnya tiada daya dan upaya melainkan dari sisi Allah (*laa hawla wala quwwata illaa billaah*)
- h) Menyerahkan sepenuhnya kepada Allah (*tawakkal 'alallah*) akan hasil yang diperoleh dari upaya tersebut,

- i) Melafadzkan *hamdallah (alhamdulillah)* setiap selesai melakukan tindakan profesi apapun.

Dengan tetap menyertakan kehadiran Allah (*dzikir*) dalam segala aktivitas profesional, akan sangat membantu upaya penyelesaian masalah yang ditangani. Karena diyakini dalam agama, bahwa sepanjang manusia senantiasa terus-menerus berdzikir, maka akan ada ketenangan dalam bathinnya (QS. Ar-Ra'du (13): 28), "(yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka menjadi tenteram dengan mengingat Allah. Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah hati menjadi tenteram." Sementara itu bekerja dengan hati yang tenteram, tentu akan sangat mempengaruhi kualitas pertolongan yang diberikan menjadi jauh lebih optimal bila dibandingkan dengan orang yang bekerja dengan hati yang tidak tenteram.

#### **b. Nilai Islam dalam Prinsip-prinsip Pekerjaan Sosial**

Prinsip-prinsip pekerjaan sosial umumnya dibangun dari nilai-nilai universal, yang kemudian disepakati oleh organisasi internasional pekerjaan sosial, kemudian dirangkum sedemikian rupa sehingga menjadi prinsip-prinsip dasar. Dari prinsip dasar inilah kemudian diejawantahkan lagi sehingga menjadi petunjuk teknis dan pedoman tindakan pekerja sosial, atau yang dikenal dengan 'Kode Etik'. Kode etik profesi ini dibangun dan berlaku oleh dan hanya untuk profesinya masing-masing. Demikian pula dengan Kode Etik Pekerjaan Sosial, disusun oleh anggota profesinya dan hanya berlaku untuk profesi ini juga.

Bahasan dalam bagian ini terkait dengan prinsip dasar. Ada beberapa prinsip dasar yang kemudian diadopsi dan dijadikan sebagai rujukan dan pedoman dalam berperilaku bagi pekerja sosial. Dengan mengutip Biestek, Banks dalam bukunya menjelaskan ada tujuh prinsip dasar pekerjaan sosial sebagai berikut: 1) *individualization*, 2) *purposeful expression of feelings*, 3) *controlled emosional involvement*, 4) *acceptance*, 5) *non-judgemental attitude*, 6) *user self determination*, 7) *confidentiality*.<sup>45</sup> Prinsip dasar tersebutlah yang digunakan sebagai nilai-nilai profesi pekerjaan sosial. Dalam bahasan berikut akan digambarkan maksud dari masing-masing prinsip dasar, serta peluang untuk mengintegrasikan dan menginterkoneksi nilai-nilai Islam ke dalamnya.

---

<sup>45</sup> Sarah Banks, *Ethics and Values in Social Work* (2nd ed) (New York: Palgrave, 2001), hlm. 26-27.

## 1. *Individualisation*

Prinsip individualisasi adalah pengakuan bahwa masing-masing klien memiliki keunikan.<sup>46</sup> Pada intinya prinsip ini menuntut pekerja sosial agar menghargai setiap individu (klien) bahwa mereka berbeda antara satu dengan lainnya, sehingga seorang pekerja sosial harus berusaha memahami keunikan (*uniqueness*) dari setiap klien. Karena itu, dalam proses pemberian bantuan harus berusaha mengembangkan intervensi yang sesuai dengan kondisi kliennya agar mendapatkan hasil yang optimal. Pengakuan terhadap prinsip individualisasi ini akan nampak dalam proses intervensi, yang pasti tidak akan terjadi replikasi metode intervensi antara kasus yang satu dengan lainnya.

Prinsip individualisasi mengedepankan bahwa setiap individu memiliki keistimewaan tersendiri, memiliki pengalaman tersendiri, memiliki latar belakang kehidupan sendiri. Oleh karena itu, segala setting kehidupan yang dimiliki setiap individu akan berbeda dengan individu yang lain. Sehingga cara pekerja sosial dalam membangun *rapport* (membangun *trust*, dan hubungan baik) dengan klien, serta cara melakukan intervensi terhadap klien hendaknya disesuaikan dengan keunikan masing-masing klien.

Dengan demikian tidak dibenarkan adanya replikasi bentuk atau model intervensi yang diberikan terhadap klien, betapapun masalah yang dihadapi berupa isu yang sama. Karena prinsipnya, setiap masalah yang dihadapi klien hanya dapat diselesaikan oleh klien sendiri, sehingga benar-benar unik, sangat bergantung pada kondisi klien, serta kemampuan yang dimiliki oleh klien sebagai bekal dalam menyelesaikan masalahnya itu.

Demikian pula Rasulullah saw senantiasa menyikapi berbagai permasalahan yang dihadapi terutama oleh sahabatnya, sangatlah disesuaikan dengan kemampuan mereka. Sebagai contoh, ada salah seorang sahabat yang melakukan hubungan suami istri, padahal saat itu bulan Ramadhan, bulan diwajibkan puasa bagi seorang muslim. Sahabat inipun mengadukan perkaranya kepada Rasulullah. Dengan bijak Rasulullah pun menjawab persoalan tersebut dengan mengatakan bahwa denda bagi pelaku seperti demikian ialah berpuasa selama dua bulan berturut-turut. Sahabat ini mengaku tidak sanggup, karena jangankan dua bulan, satu bulan pun dia tidak sanggup menahan nafsunya. Kemudian Rasulullah pun memberikan alternatif pilihan, agar bersedekah kepada orang yang tidak mampu. Sahabat ini pun mengatakan bahwa dia tidak memiliki

---

<sup>46</sup> Ibid, hlm. 26

apa-apa untuk disedekahkan. Kemudian Rasulullah pun memberinya sejumlah kurma untuk disedekahkan kepada fakir miskin sekitar rumahnya. Sahabat ini pun mengatakan bahwa tidak ada orang yang lebih miskin dibanding dia dan keluarganya. Dengan tertawa Rasulullah pun menyuruh sahabat tersebut membawa kurma itu dan menyedekahkannya kepada keluarganya.

Dari kisah tersebut, betapa Rasulullah saw memberikan teladan yang luar biasa agar tidak semena-mena memperlakukan orang lain, melainkan dilihat terlebih dahulu bagaimana situasi dan kondisi yang melatarbelakangi sebuah permasalahan.

## **2. Purposeful expression of feelings**

Prinsip ini mengakui bahwa klien perlu mengekspresikan perasaannya secara bebas. Dalam pada itu, pekerja sosial hendaknya mendengarkan dengan sepenuhnya tanpa perlu menyalahkan dan membesarkan hatinya ketika proses berlangsung.<sup>47</sup> Prinsip ini menghendaki agar pekerja sosial memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada klien sehingga ia dapat mengungkapkan segala perasaannya, dengan maksud agar segala beban pikiran yang dipendamnya berkurang. Terkadang pekerja sosial dituntut untuk menyempurnakan kesabarannya, dengan hanya mendengarkan curahan perasaan, atau bahkan isak tangis klien.

Perspektif Islam terkait prinsip ini, sedikit berbeda, karena dalam Islam seseorang dianjurkan untuk menahan diri dari segala ekspresi emosi yang berlebihan. Artinya, seseorang dilarang secara bebas mengekspresikan kondisi emosinya, karena hal ini termasuk dalam kategori berlebihan. Islam juga menganjurkan seseorang agar dapat menahan marahnya, sebagaimana sebuah hadits yang artinya, “Janganlah kamu marah, maka bagimu surga” (al-hadits). Dengan demikian, apabila ada klien yang mengekspresikan kemarahannya, maka peksos hendaklah meredakan amarahnya sehingga emosi marah itu tidak terluapkan, demikian pula bila ada klien yang menangis meratapi nasibnya, maka seorang peksos haruslah membesarkan hatinya, sehingga dapat reda tangisnya. Hal tersebut dilakukan agar klien tenang, dan merasa berkurang beban masalahnya.

Dengan demikian ada perbedaan sudut pandang dalam prinsip ini. Yang pertama menghendaki klien agar dibiarkan mengekspresikan perasaannya secara bebas,

---

<sup>47</sup> Ibid, hlm. 26-27.

tanpa harus ada keterlibatan peksos di dalamnya. Sementara perspektif kedua, menghendaki agar peksos dapat meredam kondisi emosi klien sehingga klien tidak mengekspresikan perasaannya secara berlebihan. Meskipun ada perbedaan sudut pandang dalam membaca prinsip ini, akan tetapi kedua perspektif mengarah pada tujuan yang sama, yakni tercapainya kondisi klien yang lebih tenang, sehingga dapat lebih bijak dalam menyikapi masalahnya.

### **3. *Controlled emosional involvement***

Prinsip keterlibatan emosi ini menuntut pekerja sosial untuk memiliki kepekaan terhadap perasaan klien, mengenai arti dan tujuannya, dan memberikan respon yang sesuai.<sup>48</sup> Dengan kata lain, pekerja sosial hendaknya berusaha untuk turut merasakan apa yang dirasakan oleh klien (empati). Namun tidak berarti bahwa empati harus menerima kesalahan klien, atau terlibat lebih jauh di dalam kehidupan klien yang dapat merugikan klien dan diri pekerja sosial itu sendiri. Pemaknaan empati juga bukan berarti harus berkespresi sebagaimana yang terjadi pada klien, seperti misalnya klien menangis, dan untuk menunjukkan empatinya pekerja sosial pun ikut menangis. Atau ketika klien marah terhadap seseorang yang sedang diceritakannya, pekerja sosial pun demikian, seolah berada di belakang klien untuk mendukung apa pun yang dirasakan oleh klien.

Dalam Islam diceritakan bahwa Rasulullah saw ialah orang yang paling memiliki kepekaan rasa. Beliau sangat memahami apa yang dirasakan oleh orang-orang terdekatnya, apakah keluarganya maupun sahabat-sahabatnya. Dikisahkan suatu hari Rasulullah saw memperoleh hadiah anggur dari seorang sahabat, saat beliau sedang berkumpul bersama sahabat lainnya. Beliau mengicip satu buah dan kemudian melahap dengan santapnya buah anggur itu sampai habis. Tampak sekali yang memberi anggur itu sangat senang dengan penerimaan Rasulullah. Setelah si pemberi anggur itu pergi, sahabat bertanya kepada Rasulullah, kenapa beliau menghabiskan sendiri anggur itu dan tidak membagi kepada sahabat lain sebagaimana biasanya. Kemudian beliau menjawab bahwa anggur itu kurang matang, beliau yakin para sahabat yang lain tidak ingin memakannya, dan khawatir terlihat oleh si pemberi anggur kalau anggur yang diberikannya itu masih kurang enak untuk dimakan, sehingga demi menjaga perasaan itu, akhirnya beliau memakan sendiri buah itu sampai habis.

---

<sup>48</sup> Ibid., hlm. 27.

#### **4. Acceptance**

Prinsip ini menghendaki agar pekerja sosial dapat menerima dan membangun hubungan dengan klien sebagaimana apa adanya, termasuk dapat menerima kekuarangan dan kelemahan klien, sikap yang menyenangkan dan tidak menyenangkan yang ada pada diri klien.<sup>49</sup> Secara mendasar prinsip ini melihat bahwa pekerja sosial harus berusaha menerima klien mereka apa adanya, tanpa “menghakimi” klien tersebut. Kemampuan dalam menerima klien (pihak yang membutuhkan bantuan) dengan sewajarnya akan dapat banyak membantu perkembangan relasi diantara mereka. Pekerja sosial dalam prinsip ini dituntut untuk senantiasa bertindak secara objektif, dengan memperlakukan sama semua orang. Sama bukanlah dalam arti yang sebenarnya, melainkan sama-sama diperlakukan secara adil, dengan memperhatikan kondisi sosialnya. Oleh karena itu, prinsip penerimaan juga harus dimaknai sebagai prinsip yang karena beragam setting kehidupan sosial tersebut, maka tidak diperkenankan ada sikap-sikap yang diskriminatif.

Sikap yang dituntunkan oleh Islam merujuk pada prinsip penerimaan ini adalah, bahwa dalam Alquran surat Abasa (80:1-11), Allah menegur Rasulullah Muhammad saw karena memperlakukan seorang buta dengan cara yang kurang santun. Dikisahkan dalam ayat tersebut, Rasulullah sedang berhadapan dengan para pembesar kaum Quraisy, yang sebenarnya Rasulullah sangat berharap ada diantara tokoh-tokoh Quraisy tersebut yang masuk Islam. Oleh karena itu, Rasulullah sangat terusik dengan kehadiran seorang buta putera dari Umi Maktum yang menemuinya, bahkan bertanya tentang suatu hal kepada Rasulullah. Saat itu juga, dengan bimbingan wahyu Allah,<sup>50</sup> Rasulullah ditegur agar tidak memperlakukan seorang buta seperti demikian. Betapa pun seorang buta itu tidak dapat melihat raut muka Rasulullah karena kebutaannya itu, akan tetapi Allah sangat tidak suka dengan sikap Rasulullah tersebut.

Gambaran tersebut menunjukkan secara sangat jelas bagaimana Rasulullah SAW dengan wahyu Allah, membimbing dan menjadi tauladan bagi ummatnya agar tidak melakukan tindakan-tindakan yang diskriminatif, berdasarkan fisik, status sosial ekonomi, suku, ras, golongan, maupun agama, sehingga mampu menjaga interaksi yang harmonis dengan masyarakat.

---

<sup>49</sup> Ibid, hlm. 27.

<sup>50</sup> Qs. Abasa: 1-11

## 5. *Non judgemental attitude*

Prinsip ini menegaskan bahwa memberikan penilaian bukanlah bagian dari fungsi pekerjaan sosial untuk menetapkan salah satu tidak bersalah, atau seberapa banyak tanggung jawab klien terhadap masalah, meskipun evaluasi penilaian dapat dibuat terkait sikap, standar atau tindakan klien (dalam hal ini pekerja sosial tidak menilai diri klien sendiri, melainkan lingkungannya)<sup>51</sup> pekerja sosial hendaknya tidak memberikan penilaian baik atau buruk, berguna atau tidak. Pekerja sosial hanya memberikan penilaian secara obyektif dan profesional serta tidak menghakimi klien, sehingga dapat menolong keterlibatan dalam proses pelayanan serta meningkatkan kepercayaan diri klien.

Dalam praktiknya tidak mudah menggunakan prinsip ini, karena seringkali pekerja sosial dihadapkan pada klien yang agresif, dan sejenisnya. Sehingga terkadang pekerja sosial tidak sabar untuk menyampaikan kepada klien bahwa masalah yang dihadapinya tidak lain dan tidak bukan adalah ulah dirinya sendiri.

Padahal Rasulullah SAW memberikan teladan yang luar biasa kepada ummat Islam agar senantiasa bersabar dan meningkatkan kesabaran itu. Pada suatu masa Rasulullah saw sangat sering dihujani kotoran oleh tetangganya seketika hendak berangkat ke masjid untuk menunaikan ibadah sholat. Respon apa yang ditunjukkan beliau Muhammad? "Alhamdulillah ya Allah ampunilah dia, karena sesungguhnya dia melakukan itu karena belum mengerti." Betapa Rasulullah saw mengajarkan agar ummatnya tetap menjaga prasangka, selalu *berhusnuzhan* (berbaik sangka) terhadap apa pun dan siapa pun.

## 6. *User self determination*

*Self determination* adalah pengakuan terhadap hak dan kebutuhan klien akan kebebasan dalam membuat pilihan dan mengambil keputusan mereka sendiri dalam proses penanganan kasus.<sup>52</sup> Pekerja sosial hendaknya menghormati dan mendukung hak-hak klien untuk mengambil keputusan dan membantu klien dalam usaha-usahanya untuk mengenali dan menjelaskan tujuan mereka.<sup>53</sup> Pada dasarnya prinsip *self determinasi* ini menuntut klien agar berani mengambil keputusan dan pilihan sendiri.

---

<sup>51</sup> Banks, "Ethics and Values", hlm. 27.

<sup>52</sup> Ibid, hlm. 27

<sup>53</sup> Reamer, Frederic G, Social Work Values and Ethics, (2nd ed), New York: Columbia University Press, 1999), hlm. 105

Dalam praktiknya, prinsip ini menghendaki agar pekerja sosial melibatkan klien dalam proses pengambilan keputusan, bahkan klien sendirilah yang sebenarnya mempunyai hak untuk mengambil keputusan atas segala hal yang terkait dengan dirinya.

Artinya, klien harus dapat memutuskan hal apa yang terbaik untuk dirinya. Akan tetapi, segala keputusan yang diambil haruslah merupakan keputusan dalam kondisi sadar dan disengaja. Klien harus sudah faham betul segala informasi yang disampaikan pekerja sosial terkait masalahnya, sehingga klien tidak dieperkenankan mengambil keputusan dalam kondisi labil. Klien harus tahu betul dan siap menerima segala resiko dan konsekwensi yang akan ditimbulkan dari keputusannya itu.

Dalam ilmu kesejahteraan sosial, proses tersebut disebut dengan "*inform consent*" atau persetujuan klien. Ada tiga kondisi yang harus terpenuhi untuk memastikan adanya 'persetujuan klien': 1) klien harus memiliki kapasitas untuk mengambil keputusan, 2) klien memahami informasi yang disampaikan peksos, 3) pilihan yang diambil sepenuhnya sukarela. Dengan demikian, klien adalah satu-satunya yang berhak, dan memiliki wewenang penuh atas keputusan yang diambil. Klienlah yang dianggap paling mengerti, paling memahami apa yang terbaik untuk dirinya. Sehingga apa pun akhir dari keputusan yang diambil, maka klien sendirilah yang dapat mengambil manfaat atau merasakan madharatnya.

Sedikit berbeda dengan proses pengambilan keputusan dalam Islam, bahwa proses pengambilan keputusan memang diserahkan kepada klien, akan tetapi secara prinsip tetap bergantung kepada bimbingan dari Allah SWT. Artinya ada proses dialektika antara kemampuan berfikir manusia dalam mempertimbangkan kemanfaatan dan kemadharatan, dengan dimensi ilahiyah dalam bentuk hidayah atau petunjuk. Karena hidayah Allah itu memang haruslah diminta, harus dijemput, harus diikhtiarkan, ia tidak akan hadir dan datang dengan sendirinya, melainkan dimohonkan oleh yang menghendaki hidayah tersebut. Dengan demikian, andai klien sudah mantap dengan sebuah keputusan, akan tetapi keputusan tersebut bertentangan dengan petunjuk Allah SWT, maka sebaiknya keputusan tersebut ditunda terlebih dahulu, sampai terdapat keseuaian antara kehendak klien dengan kehendak Allah SWT.

Secara praktis Islam memberikan petunjuk yang jelas bahwa pengambilan keputusan 1) hanya dapat dilakukan oleh orang yang sudah dapat membedakan baik dan buruk, 2) harus dilakukan dengan memperhatikan madharat dan manfaat dari keputusan tersebut, 3) harus senantiasa memohon petunjuk Allah atas apa pun keputusan yang akan diambil melalui do'a-do'a yang dipanjatkan. Bahkan permohonan

ini dapat dilakukan melalui ritual tertentu yang disyariatkan, yakni shalat istikharah, shalat memohon petunjuk dan bimbingan Allah akan hal-hal yang akan dipilih atau diputuskan.

Artinya, tuntunan Islam dalam mengambil keputusan hendaknya dilakukan dalam keadaan sadar dan mengetahui betul apa resiko-resiko yang ditimbulkan dari pengambilan keputusan tersebut. Apa madharat dan manfaatnya sehingga sebuah keputusan diambil. Serta senantiasa memohon petunjuk Allah SWT yang Maha Mengetahui, yang pada hakikatnya memberi masalah itu dan yang mengetahui jalan terbaik apa untuk menyelesaikan masalah tersebut. Sehingga keputusan yang diambil oleh seorang muslim hendaknya berkesesuaian dengan kehendak Sang Pencipta, Allah SWT.

## **7. Confidentiality**

Prinsip confidentiality adalah menjaga informasi rahasia mengenai klien yang terungkap dalam hubungan profesional.<sup>54</sup> Pada prinsip ini, pekerja sosial harus menjaga kerahasiaan dari kasus yang sedang ditanganinya, sehingga kasus tersebut tidak dibicarakan dengan sembarang orang yang tidak terkait dengan penanganan kasus tersebut. Artinya secara prinsip, pekerja sosial tidak dibenarkan membeberkan informasi atau rahasia klien kepada orang lain. Akan tetapi, dalam situasi tertentu dan untuk kepentingan terbaik klien, kerahasiaan klien dapat saja dibuka. Dalam Kode Etik Pekerjaan Sosial disebutkan bahwa kerahasiaan klien hanya dapat diungkapkan apabila telah mendapatkan persetujuan dari klien. Demikian pula, klien harus mendapatkan pengertian yang sama, bahwa informasi yang disampaikan kepada pekerja sosial bukanlah informasi umum yang dapat diceritakan kepada setiap orang, melainkan sebuah rahasia yang harus disimpan baik-baik.

Dalam bahasa agama, terdapat tuntunan bahwa menjaga rahasia adalah amanah, bahwa menjaga rahasia merupakan sesuatu yang harus ditunaikan sebagaimana sabda Rasulullah saw yang berbunyi, "Dari Abu Hurairah Radhiyallaahu anhu Rasulullah saw bersabda, barangsiapa menutupi aib seorang muslim, maka Allah akan menutupi aibnya di dunia dan akhirat".<sup>55</sup> Dalam redaksi yang lain, "Barangsiapa yang menjaga aib seseorang, maka Allah akan menjaga aibnya di hari kiamat".<sup>56</sup> Dengan

---

<sup>54</sup> Banks, *"Ethics and Values"*, hlm. 27

<sup>55</sup> H.R. Muslim, no. 2699

demikian, Islam menilai bahwa menjaga rahasia memiliki kedudukan yang sangat tinggi. Menjaga rahasia merupakan amanat yang harus ditunaikan oleh seorang muslim, apa pun profesinya.

#### **D. Integrasi Interkoneksi Islam dalam Ranah Praktis**

Perubahan sosial dalam Ilmu Kesejahteraan Sosial dilakukan sebagai upaya untuk membantu menyelesaikan berbagai permasalahan sosial yang dialami oleh masyarakat, baik sebagai individu maupun kolektif (keluarga, kelompok, masyarakat). Sebagai sebuah bangunan keilmuan yang sudah mapan, maka langkah-langkah praktis yang dilakukan dalam upaya perubahan tersebut dilakukan secara profesional.

Praktik pekerjaan sosial profesional ini dikenal dengan istilah intervensi sosial, sebuah istilah yang merujuk pada pengertian 'perubahan sosial terencana'.<sup>57</sup> Merujuk pada sasaran perubahan dari profesi ini yakni manusia, baik sebagai individu, kelompok, dan komunitas, maka terdapat tiga level intervensi dalam ilmu kesejahteraan sosial, yakni intervensi pada level mikro, level mezzo, dan level makro.<sup>58</sup>

Ambillah salah satu contoh intervensi sosial pada level mikro. Batasan dari intervensi di level mikro adalah metode perubahan sosial pada level individu, *working on one to one basis with an individual*.<sup>59</sup> Artinya, pekerja sosial dalam melakukan pelayanannya langsung berhadapan dengan klien, satu per satu. Dengan kata lain, intervensi di level ini mensyaratkan adanya *face to face approach*. Pekerja sosial secara langsung berhadapan dengan klien, sehingga pelayanan yang diberikan adalah jenis pelayanan langsung (*direct services*).<sup>60</sup> Tujuan intervensi di level ini adalah untuk menyelesaikan masalah personal dan sosial individu, dengan target intervensinya adalah terjadi perubahan kondisi sosial klien sebagai seorang individu.

Metode yang digunakan dalam menyelesaikan masalah pada level ini dikenal dengan istilah *social casework*<sup>61</sup> atau dikenal juga dengan *working with individual*.<sup>62</sup> Sehingga dalam

---

<sup>56</sup> Al-Hadits di Bulughul Maram

<sup>57</sup> Ibandi Rukminto Adi, *Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial, Sebuah Pengantar* (Jakarta: UI Press, 2003).

<sup>58</sup> Zastrouw, "Introduction to Social", hlm. 50.

<sup>59</sup> *Ibid*, hlm. 50.

<sup>60</sup> Pelayanan kesejahteraan sosial ada dua jenis, yakni pelayanan langsung (*direct services*) dan tidak langsung (*indirect services*). Pelayanan langsung adalah pelayanan yang langsung diberikan oleh pekerja sosial secara *face to face* kepada klien. Sedangkan pelayanan tidak langsung adalah pelayanan yang diberikan melalui perantara terlebih dahulu sebelum akhirnya juga sampai kepada klien.

<sup>61</sup> Zastrouw, "Introduction to Social", hlm. 50

literatur bahasa Indonesia istilah ini sering diterjemahkan dengan Bimbingan Sosial Individu atau Intervensi dengan Individu.

Contoh klien yang dapat ditangani dengan metode intervensi di level mikro ini misalnya, orang yang mengalami tekanan atau goncangan akibat suatu bencana atau musibah, atau orang yang mengalami trauma karena mendapatkan perlakuan salah, seperti kekerasan dari orang terdekatnya, para orang tua tunggal, orang yang stress atau depresi, orang dengan penyakit menahun, dan lain sebagainya. Pada level intervensi ini, klien didekati sebagai seorang individu dengan berbagai kompleksitas masalahnya. Teknik yang dapat digunakan dalam melakukan intervensi di level ini diantaranya dengan menggunakan konseling, dan *home visit*.

### **1. *Konseling individu***

Konseling sebenarnya merupakan teknik memperbaiki diri yang pada awalnya bersifat mikro, kini telah terus bergeser hingga akhirnya menembus level intervensi yang lain seperti konseling keluarga, konseling kelompok, bahkan konseling komunitas. Secara definitif konseling adalah upaya membantu individu melalui proses interaksi yang bersifat pribadi, antara konselor dan konseli agar konseli mampu memahami diri dan lingkungannya, mampu membuat keputusan dan menentukan tujuan berdasarkan nilai yang diyakininya sehingga konseli merasa bahagia dan efektif perilakunya.<sup>63</sup> Jadi konseling adalah keterampilan atau teknik yang dapat digunakan sebagai media atau alat untuk menciptakan perubahan pada seseorang yang sedang kesulitan dalam menyelesaikan masalahnya.

Dengan kata lain keterampilan konseling adalah keterampilan dalam merubah kondisi klien dengan cara bertemu face to face dan melakukan interaksi sehingga antara satu dengan lainnya dapat saling berbagi, dengan tujuan tertentu. Konseling bukanlah sekedar ngobrol tanpa tujuan, bukan pula sekedar curhat. Konseling adalah percakapan antara dua orang yang bertujuan.

Salah satu hal yang sangat menentukan keberhasilan teknik ini adalah kemampuan seorang konselor dalam membangun komunikasi yang efektif dengan klien. Komunikasi yang dimaksud di sini adalah interaksi antara komunikator dan komunikan. Artinya, ada saling memberi dan menerima informasi diantara keduanya. Maka ada dua unsur kemampuan menyampaikan informasi, dan kemampuan dalam menangkap informasi.

Terkait dengan kemampuan dalam menyampaikan informasi (*qaulan*=perkataan), dalam Islam terdapat beberapa istilah yang digunakan sekaligus membedakan kualitas

---

<sup>62</sup> *Ibid*, hlm. 50

<sup>63</sup> Ahmad Juntika Nurihsan, Bimbingan Konseling dalam Berbagai Latar Kehidupan, cet. Ketiga, (Bandung: Refika Aditama, 2009), hlm. 10.

informasi yang disampaikan, yakni *Qaulan Tsaqiila* (perkataan yang berkualitas), *Qaulan Ma'ruufa* (perkataan yang baik, mudah difahami), *Qaulan Sadiida* (perkataan yang benar, langsung pada pokok permasalahan, QS. 4:9), *Qaulan Maysuura* (perkataan yang mudah), *Qaulan Baliighaa* (perkataan yang membekas pada jiwa, QS. 4:63), *Qaulan Kariima* (perkataan yang mulia, Qs. Al-Isra), *Qaulan Layyina* (perkataan yang lembut).

*“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan di belakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertaqwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Qaulan Sadiida-perkataan yang benar”* (QS. 4:9).

Metode dalam menyampaikan informasi dapat diberikan secara verbal, maupun non verbal. Meskipun demikian, tetap harus memperhatikan konten pembicaraan sebagaimana diuraikan di atas. Misalnya, pekerja sosial menangani anak korban bencana yang trauma dan terpisah dari keluarganya. Kondisi anak ini enggan berbicara dengan siapapun, sehingga pekerja sosial sulit untuk mengidentifikasi siapa orang tua dari anak tersebut. Maka pekerja sosial dituntut untuk mencari cara agar anak tersebut mau berkomunikasi sehingga informasi yang dibutuhkan terkait keluarganya dapat segera diperoleh. Selain membutuhkan kesabaran, pekerja sosial dalam hal ini juga harus mendekati anak tersebut dengan cara yang dapat diterima oleh anak, dan tentu saja harus menggunakan perkataan yang lembut (*qaulan layyina*).

Pekerja sosial dalam hal ini dapat menggunakan media untuk berkomunikasi. Misalnya, dibawakan buku gambar, atau gambar-gambar yang dapat diwarnai oleh anak tersebut. Sebutlah dalam tiga hari berturut-turut, setiap kali pekerja sosial mengunjungi anak tersebut, dibawakannya gambar-gambar beserta pensil warnanya. Pekerja sosial tidak jemu menemani anak itu sambil bercerita tentang gambar-gambar itu. Pada hari ke-empat, cobalah pekerja sosial tidak membawakan buku mewarnai sebagaimana biasanya, maka reflek anak akan bertanya, “Mbak, mana buku gambarnya?” Nah, ketika anak sudah mau bertanya, merupakan isyarat bagus bahwa dalam diri anak ini sudah terbangun kepercayaan (*trust*) kepada pekerja sosial, sehingga komunikasi dapat dilanjutkan secara lebih efektif. Kebutuhan akan informasi tentang keluarganya *in sya Allah* akan diperoleh dengan lebih mudah. Pendekatan sebagaimana dalam contoh tersebut juga dapat dikatakan sebagai sebuah pendekatan (baca=perkataan) yang lembut (*qaulan layyina*), juga perkataan yang tepat (*qaulan baliigha*).

Dalam hal ini, pekerja sosial telah secara tepat memilih bahasa apa yang sebaiknya digunakan untuk membangun komunikasi dengan anak yang memiliki kondisi khusus.

Sebagaimana yang tertuang dalam ayat berikut, “Berbicaralah kepada manusia sesuai dengan kadar akal (intelektualitas) mereka”.<sup>64</sup> Hal ini dapat pula diterjemahkan dengan apa yang ada dalam Alquran Qs. Ibrahim (14:4), yang artinya, “Tidak Kami utus seorang Rasul kecuali ia harus menjelaskan dengan bahasa kaumnya”. Dua ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat menekankan pentingnya proses komunikasi yang baik dalam segala bentuk interaksi sosial. Ketika komunikasi dapat dibangun secara baik, maka tugas pekerja sosial adalah bagaimana agar informasi yang dihasilkan dari komunikasi tersebut dapat difahami secara baik oleh pekerja sosial.

Aspek kedua, yakni kemampuan dalam menangkap informasi. Keterampilan ini digunakan ketika pekerja sosial berhadapan dengan klien, bagaimanapun kondisi klien, pekerja sosial harus memiliki kemampuan untuk dapat menangkap informasi apa yang disampaikan oleh klien, baik klien yang menggunakan bahasa verbal (lisan), maupun non verbal (bahasa isyarat, atau bahasa tubuh).

Sebagai catatan, konseling sebagai teknik profesional juga bukan media untuk memberikan nasihat. Sehingga menjadi sangat berbeda dengan berbagai nasihat yang kerap diberikan oleh ahli agama kepada mereka yang sedang menghadapi masalah. Atau dalam bahasa agama sering disebut sebagai *tausyah* (Qs. Al’Ashr:3) yakni upaya memberi dan menerima nasihat, sebagai bagian dari ajaran Islam dalam menegakkan *amar makruf nahyi munkar* (Qs. Ali Imran: 104).

Betapa pun terdapat perbedaan teknis dalam tata cara menyampaikan pesan antara konseling dan *tausyah*, akan tetapi keduanya membawa pesan yang sama, yakni saling berbagi, saling mendukung, saling memahami dalam menuju suatu tujuan, yakni perubahan yang lebih baik. Betapa pun nasihat cenderung diberikan oleh mereka yang memiliki ilmu, pengalaman, dan keimanan yang lebih tinggi dibanding yang diberi nasihat, akan tetapi sebenarnya dalam Qs. Al’Ashri:1-3 mengandung makna ‘saling’ artinya, menunjukkan kedudukan yang setara, siapapun boleh memberi dan menerima nasihat. Artinya, nasihat tidak memperhatikan siapa yang memberi nasihat, melainkan apa yang disampaikan melalui nasihat itu.

Oleh karena itu, Islam mengatur jenis-jenis perkataan yang layak untuk disampaikan sebagaimana telah diuraikan di muka. Sehingga, siapapun dapat menyampaikan dengan tetap memperhatikan tata cara dan kualitas dari ucapan tersebut. Artinya, ucapan yang disampaikan tidak hanya perkataan-perkataan yang benar (*qaulan ma’ruufa*), tetapi juga tetap memperhatikan situasi dan kondisi yang diperlukan saat itu, terutama dengan

---

<sup>64</sup> H.R. Muslim

memperhatikan kebutuhan klien. Sehingga perkataan-perkataan yang keluar berkesesuaian dengan apa yang dibutuhkan klien, boleh jadi merupakan perkataan yang lembut (*qaulan layyina*), perkataan yang mudah (*qaulan maysuura*), atau perkataan yang berkualitas (*qaulan tsaqiila*).

Keterampilan konseling memang merupakan keterampilan yang membutuhkan kepiawaian dalam membangun relasi dan komunikasi dengan klien. Tanpa ada kemampuan dalam membangun relasi saling mempercayai satu sama lain antara konselor dengan klien (konseli), ditambah dengan keterampilan dalam berkomunikasi, maka proses konseling tidak akan mungkin dapat terjadi secara efektif. Maka perubahan yang diharapkan tentu saja tidak akan dapat terwujud.

## **2. Home visit**

Teknik lain yang dapat digunakan dalam intervensi mikro adalah dengan melakukan kunjungan langsung ke rumah tempat tinggal klien (*home visit*). Pujileksono dengan mengutip Wasik dan Bryant menggambarkan kunjungan rumah (*home visit*) sebagai proses di mana seorang profesional atau para profesional memberikan bantuan kepada keluarga di rumah klien.<sup>65</sup> Secara definitif, *home visit* adalah *Home visit* ini dilakukan untuk secara langsung mengetahui keadaan klien di rumahnya. Termasuk mengetahui bagaimana kondisi keluarganya secara sosial, material, maupun spiritual. Teknik ini juga digunakan untuk menggali data lebih dalam terkait masalah yang dirasakan klien, kebutuhan yang harus dipenuhi klien, maupun sumber dan potensi yang dimiliki oleh klien. Dalam beberapa kasus tertentu, seperti pelayanan klien di panti rehabilitasi, *home visit* juga diperlukan guna melakukan validasi, melakukan *check and recheck*, apakah informasi yang disampaikan oleh klien benar atau tidak.

Selain *home visit*, dikenal pula istilah *outreach* (penjangkauan). Berbeda dengan *home visit*, *outreach* atau penjangkauan hanya dilakukan apabila ada kondisi tertentu yang menyebabkan pekerja sosial harus turun ke lokasi di mana klien atau calon klien berada. Misalnya di Rumah Sakit, di rumahnya sendiri, di Rumah Sementara, di shelter atau bahkan di jalanan. Pekerja sosial melakukan penjangkauan hanya jika klien atau calon klien ada hambatan untuk datang ke lembaga. Misalnya, seorang kakak korban yang melaporkan kondisi anaknya ke lembaga, sementara anaknya masih dalam perawatan medis RS, maka langkah terbaik yang dilakukan peksos adalah melakukan *outreach* agar dapat sedini mungkin memperoleh informasi terkait klien.

---

<sup>65</sup> Sugeng Pujileksono, *Home Visit Pekerjaan Sosial, Pengantar Komprehensif Kunjungan Rumah Berbasis Keluarga dan Komunitas* (Malang: Intrans Publishing, 2018), hlm. 17.

Terlepas dari adanya perbedaan definitif makna *home visit* dan *outreach*, dalam sejarah Islam, tersebar bagaimana Rasulullah dan para sahabat mengunjungi rumah-rumah para sahabat untuk mengetahui kondisi saudaranya. Shalat berjama'ah adalah *moment* saat Nabi memeriksa adakah para sahabat yang tidak hadir shalat saat itu. Dicarilah informasi apa gerang yang membuat sahabat tersebut tidak hadir untuk menunaikan shalat berjama'ah di masjid. Bila diperlukan, seperti ternyata si fulan sakit, atau tidak ada kabar sekalipun, maka Nabi akan bergerak menuju rumah sahabat tersebut. Beliau langsung menjadi bagian dari solusi atas masalah yang dihadapi saudaranya.

Salah satu contoh teladan dan inspiratif yang cukup populer adalah yang dilakukan oleh Khalifah Umar saat itu. Dikisahkan Khalifah sengaja berjalan-jalan mengelilingi kota untuk mengetahui kondisi penduduknya di malam hari. Terdengar suara tangis anak-anak dari sebuah rumah, ketika didekati rupanya seorang ibu sedang sibuk memasak sesuatu di tungku, sementara anak-anaknya menangis karena lapar. Selang berapa waktu, makanan yang dimasak ibu itu tidak juga matang, sampai mendorong khalifah untuk masuk dan bertanya kepada ibu tersebut. Betapa terkejutnya khalifah, karena yang dimasak oleh sang ibu adalah batu. Rupanya tidak ada sedikitpun bahan makanan yang dapat dimasak, sehingga untuk menghibur agar anak-anaknya berhenti menangis, sang ibu ini pun memasak batu. Dari kunjungannya ini, Khalifah pun memberikan bantuan sebagaimana yang dibutuhkan sang ibu, beliau angkut sendiri gandum di punggungnya, dimasaknya makanan dan dihidangkan malam itu juga bagi seluruh anggota keluarga.

Kisah teladan tersebut menunjukkan betapa Islam sangat memperhatikan hal-hal yang menyangkut hajat hidup orang banyak. Islam bahkan mengajarkan agar tidak ada diantara ummat Muhammad yang tidur dengan perut kenyang sementara ada orang di sekitarnya yang belum mendapatkan makan pada malam itu, bahkan tidak dapat tidur karena menahan lapar.

## **E. Simpulan**

Jelaslah bahwa nilai Islam dapat dengan luwes diintegrasikan dengan ilmu kesejahteraan sosial, sehingga memperkaya nilai yang menjadi dasar pijakan bagi seorang pekerja sosial dalam bekerja. Sebagai penutup dari tulisan ini, berikut beberapa hal yang dapat disimpulkan:

1. Konstruksi Islam dalam ilmu kesejahteraan sosial terderivasi dalam tiga ranah, yakni ranah teoritis, ranah ideologis, dan ranah praktis.
2. Pada ranah teoritis, nilai dan etika Islam dapat diintegrasikan dan diinterkoneksi ke dalam konsep-konsep dasar pekerjaan sosial dengan memaknai kembali konsep-konsep dasar tersebut dengan perspektif Islam, yang meliputi: 1) pekerjaan sosial sebagai sebuah profesi,

- 2) konsep pertolongan *'to help people to help themselves'*, 3) tujuan kesejahteraan sosial, 4) klien, 5) konsep 'maladaptif', 6) masalah sosial.
3. Pada ranah ideologis, ada dua hal yang dapat dilakukan. Pertama, dengan menjadikan Islam sebagai paradigma dalam profesi pekerjaan sosial, dan kedua, dengan melakukan Islamisasi terhadap prinsip-prinsip dasar profesi pekerjaan sosial.
  4. Pada ranah praktis, wilayah di mana terjadi dialektika antara teori dan ideologi, atau wilayah penerapan teori dan nilai dalam praktik, integrasi dan interkoneksi Islam dapat dilakukan ke dalam praktik intervensi sosial (perubahan sosial terencana), baik di level mikro, mezzo, maupun makro.

## Daftar Pustaka

- Akademik, Pokja. 2006. *Kerangka Dasar Keilmuan & Pengembangan kurikulum Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Yogyakarta: Pokja Akademik UIN Sunan Kalijaga.
- Ath-Thabari, Abu Ja'far Muhammad bin Jarir. 2008. *Tafsir Ath-Thabari*. Terj. Ahsan Aksan. Jakarta: Pustaka Azzam.
- Badruzzaman, Abad. 2008. *Teologi Kaum Tertindas, Kajian Tematik Ayat-ayat Mustadh'afien dengan Pendekatan Keindonesiaan*. Cet. 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Banks, Sarah. 2001. *Ethics and Values in Social Work*. 2nd ed. New York: Palgrave.
- Gazalba, Sidi. tt. *Sistematika Filsafat, Pengantar kepada Teori Nilai*. Jakarta: Penerbit Bulan Bintang.
- Hakim, Budi Rahman. 2010. *Rethinking Social Work Indonesia: Suatu Jelajah Kritis*. Jakarta: RM Books.
- Huda, Miftachul. 2009. *Pekerjaan Sosial dan Kesejahteraan Sosial; Sebuah Pengantar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Huda, Miftachul. 2012. *Ilmu Kesejahteraan Sosial, Paradigma dan Teori*. Yogyakarta: Samudera Biru.
- Khaled, Amr. 2012. *Buku Pintar Akhlaq, Membantu Anda Berkepribadian Muslim dengan Lebih Asyik, Lebih Otentik*. Cet. IV. Terj. Fauzi Faishal Bahreisy. Jakarta: Zaman.
- Kuntowijoyo. 2005. *Islam sebagai Ilmu, Epistemologi, Metodologi dan Etika*. Cet. 2. Jakarta: Teraju.
- Marzuki. 2009. *Prinsip Dasar Akhlaq Mulia*. Yogyakarta: Debut Wahana Press & FISE UNY.
- Mubarok, Ahmad Farid. 2010. *Teori-teori Kebenaran: Korespondensi, Koherensi, Pragmatik, Struktural Paradigmatik, dan Performatik*.  
<http://defaultride.wordpress.com/2010/06/28/teori-teori-kebenaran-korespondensi-koherensi-pragmatik-struktural-paradigmatik-dan-performatik/>.
- Noorkamilah, "Integrasi Nilai-nilai Islam dalam Praktik Pekerjaan Sosial", dalam Waryono. Dkk. 2012. *Interkoneksi Islam dan Kesejahteraan Sosial, Teori, Pendekatan dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Samudera Biru.
- Pujileksono, Sugeng. 2018. *Home Visit Pekerjaan Sosial, Pengantar Komprehensif Kunjungan Rumah Berbasis Keluarga dan Komunitas*. Malang: Intrans Publishing.
- Santi, Kanya Eka. 2012. "Indigenisasi Pekerjaan Sosial", dalam Salim Segaf Al-Jufri, *Pekerjaan Sosial di Indonesia, Sejarah dan Dinamika perkembangan*. Yogyakarta: Samudera Biru.
- Sukoco, Dwi Heru. 1991. *Profesi Pekerjaan Sosial dan Proses Pertolongannya*. Bandung: Kopma STKS
- Sumarnonugroho, T. 1987. *Sistem Intervensi Kesejahteraan Sosial*. Cet. 2. Yogyakarta: PT Hanindita.
- Zastrow, Charles. 2004. *Introduction to Social Work and Social Welfare, Empowering People*. USA: Brooks/Cole, Thompson Learning.

