

[THE EFFECTIVENESS OF THE THERAPEUTIC COMMUNICATION OF
FAMILY CONSULTANTS ON MARRIAGE MAINTENANCE CONFLICT IN THE
EAST COAST OF MALAYSIA]

KEBERKESANAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PEGAWAI KHIDMAT
NASIHAT KELUARGA DALAM KONFLIK NAFKAH PERKAHWINAN
DI PANTAI TIMUR MALAYSIA

ABDUL RAHMAN MAMAT¹
ASMA LAILEE MOHD NOOR²
NIK YUSRI MUSA³
ALI SALMAN⁴
MOHD SAFRI ALI⁵

^{1,2,3,4} Pusat Pengajian Bahasa dan Pembangunan Insaniah, Universiti Malaysia Kelantan,
MALAYSIA.

⁵Universiti Sultan Zainal Abidin, Kampus Gong Badak,
MALAYSIA.

Email: manmantef@gmail.com, lailee@umk.edu.my, nikyusri@umk.edu.my,
ali.salman@umk.edu.my & msafri@unisza.edu.my

Received: 10th Mac 2022

Accepted: 25th April 2022

Published: 1st June 2022

Abstract

This study involves an approach in Therapeutic Communication amongst the Family Consultants of Islamic Family Law Division in Department of Islamic Affairs in East Coast State Malaysia between the year 2015 to 2019. The main objective is to make a comparative analysis of the effectiveness of the competence of Family Consultants in handling the family conflict and depression among husband and wife. The research methodology adopts qualitative design through by library and field study methods. In the field study, data was obtained participation observation method and interviewing selected informants through purposive consisting of 5 groups of 28 informants in Kelantan, Terengganu and Pahang. Semi-structured interviewing techniques was opted for interviewing techniques conducted. Secondary sources such as paperwork, articles, books and scientific studies were also cited to enhance the study. The data is analysed through thematic analysis techniques. The findings showed that the divorce rate that was higher than aply of Family Consultation on marriage. One of the factors attributing to divorce within the period was due to abandonment, where husband leave their wife without any financial sustenance for her living for a longer period of time as perprescribed in Islam. The study also shows that having a Master Degree in academic credentials of Guidance and Counselling can help to improve the Consultation Officers competency in relation with Marriage Counselling knowledge to help couples who are experiencing domestic conflict will increase the client's trust on their services.

Keywords: *Therapeutic Communication; Family Consultants on Marriage; The East Coast of Malaysia; Effectiveness; competency*

ABSTRAK

Kajian ini melibatkan pendekatan Komunikasi Terapeutik dalam kalangan Pegawai Khidmat Nasihat Keluarga di Bahagian Undang-undang Keluarga di Jabatan Agama Islam di Pantai Timur Malaysia di antara tahun 2015 hingga 2019. Objektif utama kajian adalah untuk Kajian ini bertujuan mengenal pasti dan menganalisis keberkesanan tahap kompetensi Pegawai Khidmat Nasihat Keluarga dalam menangani masalah konflik keluarga dan masalah kemurungan dalam kalangan suami dan isteri. Metodologi kajian ini menggunakan kaedah kualitatif secara lapangan dan perpustakaan. Data kajian lapangan dikutip dengan menggunakan kaedah pemerhatian ikut serta dan menemu bual informan yang telah dipilih secara bertujuan (purposive sampling) yang mempunyai 5 kumpulan dengan melibatkan seramai 28 informan di Kelantan, Terengganu dan Pahang. Teknik temubual yang digunakan oleh penyelidik ialah teknik temubual semi berstruktur. Sumber-sumber sekunder seperti kertas kerja, artikel, buku dan kajian ilmiah yang dirujuk bagi memantapkan kajian. Data kajian ini dianalisis secara teknik tematik. Dapatan kajian ini menunjukkan kadar permohonan perceraian adalah lebih tinggi berbanding dengan permohonan khidmat nasihat perkahwinan. Kebanyakan perceraian yang berlaku dalam tempoh tersebut disebabkan isteri ditinggalkan suami tanpa nafkah selama tempoh yang ditetapkan dalam Islam. Selanjutnya, hasil kajian juga mendapati status kelayakan ikhtisas Sarjana Bimbingan dan Kaunseling dapat membantu meningkatkan kompetensi Pegawai Khidmat Nasihat Keluarga berhubung pengetahuan untuk membantu pasangan yang mengalami konflik rumah tangga dapat meningkatkan kepercayaan klien terhadap perkhidmatan mereka.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Pegawai khidmat nasihat keluarga, Pantai Timur Malaysia, Keberkesanan, Kompetensi

PENDAHULUAN

Perkhidmatan Khidmat Nasihat di Jabatan Hal Ehwal Agama Terengganu, Kelantan dan Pahang yang dikendalikan oleh Unit Runding Cara yang diletakkan di bawah bahagian Undang-undang Keluarga (Azizah Mohd Rapini et.al 2018). Antara objektif unit ini ialah membantu keluarga yang bermasalah menyelesaikan konflik yang dihadapi melalui perkhidmatan khidmat nasihat dan kaunseling. Seterusnya, di antara matlamat perkhidmatan khidmat nasihat keluarga ialah membantu individu menangani stress atau konflik, memahami peranan dan tanggungjawab, mengubah sikap atau tingkahlaku yang negatif, mengharmonikan perhubungan, memahami diri sendiri dan orang lain yang signifikan (ada kaitan rapat), mempertingkatkan kemahiran diri, membina sikap asertif (berterus terang) serta keyakinan diri, mengenalpasti masalah serta memilih alternatif dan bertanggungjawab terhadap keputusan yang diambil dan merujuk masalah kepada institusi yang tepat (Tembual: Haji Moktar bin Salleh pada 1hb Julai 2020)

PERNYATAAN MASALAH

Perkhidmatan Khidmat Nasihat Keluarga merupakan suatu perkhidmatan sokongan dalam sistem munakahat di negeri Pantai Timur dengan niat tulus ikhlas membantu pasangan suami isteri yang bermasalah menyelesaikan konflik yang dihadapi melalui perkhidmatan khidmat nasihat dan kaunseling.

Malangnya kajian-kajian dalam proses khidmat nasihat yang pernah dijalankan pegawai khidmat nasihat berhubung dengan pelaksanaan perkhidmatan ini rata-ratanya menunjukkan bahawa perkhidmatan ini masih kurang menyeluruh pelaksanaannya dan pengendaliannya

adalah tidak memuaskan (Norhayati Md Salleh (2013). Penggunaan komunikasi terapeutik dalam proses kaunseling keluarga bagi menangani konflik perkahwinan dan kekeluargaan di Terengganu tidak begitu diambil berat oleh pegawai khidmat nasihat keluarga. Ramai di kalangan pegawai khidmat nasihat yang lebih suka mengambil pendekatan sendiri berdasarkan pengalaman dan bacaan tanpa latihan dan bimbingan dari pakar.

Kesannya terdapat ramai daripada pasangan yang berada dalam suasana konflik tanggungjawab hak nafkah terutama sekali tidak berminat untuk merujuk kepada pegawai khidmat nasihat di pejabat agama dan pasangan mengambil keputusan untuk terus memfailkan permohonan perceraian kes Mahkamah Rendah Syariah kerana mengikut pendapat pasangan bahawa sekiranya mereka bercerai maka masalah mereka akan selesai dengan lebih cepat dan menjimatkan masa.

Walau bagaimanapun usaha murni Kerajaan Terengganu melantik pegawai khidmat nasihat keluarga sepenuh masa di Jabatan Hal Ehwal Agama Terengganu (JHEAT) harus dipuji kerana masih ramai lagi pasangan suami dan isteri di Terengganu yang amat memerlukan khidmat nasihat seorang pakar dalam menangani isu konflik pengabaian tanggungjawab hak nafkah tanggungan, kerjaya dan peribadi mereka.

Hasil dari pemerhatian pengkaji di JHEAT mendapati bahawa di antara isu amat sukar diselesaikan dalam kalangan Pegawai Khidmat Nasihat keluarga Terengganu hari ini adalah berkisar kepada dua isu utama dalam perkahwinan iaitu dalam masalah “tanggungjawab nafkah zahir “ atau “ nafkah batin” terutama apabila berhadapan dengan klien yang mempunyai masalah rumahtangga. Menurut sesetengah pendapat pegawai kaunseling keluarga menyatakan bahawa mereka kurang mahir dalam hal-hal yang berkaitan dengan kaedah khidmat nasihat kepada klien apabila melibatkan kes nafkah batin terutama sekali apabila melibatkan kes aduan yang berpunca gangguan makhluk halus yang menyebabkan suami tidak dapat memberi nafkah batin kepada isteri. Selain daripada itu mereka juga berhadapan dengan beberapa kes aduan sebagaimana dalam sebagaimana dalam jadual 1 di bawah :

Jadual 1. Statistik Aduan Rumah Tangga Dari Januari hingga Disember tahun 2018.

BIL	DAERAH/ BAHAGIAN	KATEGORI JENIS ADUAN : 1(TIDAK BETANGGUNGJAWAB) 2(LEMAH DIDIKAN AGAMA 3(PIHAK KE 3) 4(BEZA BUDAYA) 5(SEKSUAL) 6(EKONOMI) 7(KERJAYA) 8(KESIHATAN) 9(AKHLAK) 10(KOMUNIKASI)										JUM	KEPUTUSAN			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		selesai	proses	kiv	mahkamah
1	Ibu Pejabat	157	140	152	2	7	13	28	17	104	34	654	262	194	20	178
2	Kemaman	21	18	6	0	2	13	0	1	2	3	66	42	15	7	2
3	Dungun	37	16	19	0	0	6	2	0	8	9	97	19	56	8	14
4	Besut	29	1	4	1	0	1	2	0	4	13	55	25	24	1	5
5	Hulu Terengganu	12	7	9	0	0	4	0	0	0	3	35	16	13	0	6
6	Marang	41	18	11	0	0	0	3	3	2	13	91	74	0	6	11
7	Setiu	10	8	15	0	3	6	0	0	19	12	73	24	28	6	15
8	Kuala Terengganu	51	34	22	2	0	1	0	6	10	24	150	36	55	15	44
	Jumlah	358	242	238	5	12	44	35	27	149	111	1221	498	385	63	275

Sumber: Jabatan Hal Ehwal Agama Terengganu(JHEAT)

Berdasarkan klasifikasi aduan dalam jadual 1, memaparkan hanya 498 kes yang berjaya diselesaikan, 385kes dalam proses penyelesaian masalah, 63kes ditangguhkan dan 275kes yang terpaksa dipanjangkan ke mahkamah Syariah Terengganu. Hasil kajian berkenaan Jumlah aduan kes tidak bertanggungjawab antara pasangan merupakan paling tinggi direkod di seluruh negeri Terengganu iaitu sebanyak 358kes aduan dan yang paling rendah ialah kes perbezaan budaya iaitu sebanyak 5kes aduan. Begitu juga, pengabaian tanggungjawab oleh isteri seperti tidak memberi layanan yang sewajarnya kepada suami. Hasil dari semakan awal terhadap dokuman dan temubual pengkajibersama Ustaz Haji Moktar Salleh, Timbalan Ketua Penolong Pesuruhjaya Undang-Undang Keluarga JHEAT (2020) menjelaskan bahawa pihak pengurusan di Bahagian Undang-Undang Keluarga (UUK) masih belum ada garis panduan secara bertulis dalam kaedah pengendalian kes konflik nafkah tanggungan secara khusus dan bertulis.

KAJIAN LITERATUR

Perihal keberkesanan, kecekapan dan kebijaksanaan komunikasi terapeutik Pegawai Khidmat Nasihat di Jabatan Agama Islam dalam mengendalikan kes konflik nafkah perkahwinan diperincikan oleh Azizah Mohd Rapini, Nur Zulfah Md Abdul Salam, Zanariah Dimon, Hammad Mohamad Dahalan dan Zaini Yusnita Mat Jusoh melalui pembentangan kertas kerja yang bertarikh 7 Ogos 2018 bertajuk *Konsep Kajian Amalan Runding Cara Keluarga Di Jabatan Agama Islam Negeri-Negeri Di Malaysia: Tinjauan Terhadap Keperluan Modul Khusus*. Kajian ini adalah berpaksikan kepada bentuk kajian kualitatif yang melibatkan pengumpulan maklumat dalam bentuk temubual dan dokumentasi berhubung pendekatan dan amalan runding cara keluarga yang diaplikasikan di JAIN.

Hasil kajian itu, mendapati terdapat pasangan yang berbaik-baik semula, tidak meneruskan hasrat untuk bercerai dan mendengar nasihat panel perunding untuk berdamai selepas menghadiri sesi rundingan. Di samping itu pihak Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM) tiada satu modul khusus yang lebih terperinci untuk menyelesaikan masalah kekeluargaan di unit berkaitan di peringkat negeri.

Kajian seterusnya telah dilakukan oleh Sapora Sipon (2005) yang bertajuk *Keperluan Agama Dalam Kaunseling* telah terbukti menjelaskan bahawa agama amat diperlukan dalam kaunseling walaupun ramai tokoh-tokoh kaunseling dan psikoterapi seperti Freud, Rogers, Ellis dan Skinner telah memisahkan agama dari disiplin ilmu kaunseling. Hasil dari kajian Sapora Sipon (2005) mendapati kewujudan "*Pastoral Counseling*" adalah bukti bahawa agama amat perlu dalam disiplin ilmu kaunseling bertujuan untuk memahami dirinya agar mampu mengendalikan hidup ke arah kebenaran (*al haq*) dengan berkesan untuk kesejahteraan dunia dan akhirat berdasarkan beberapa kemahiran kaunseling sebagaimana berikut :

Pertama, satu proses perubahan luaran dan dalaman yang berlaku kepada klien sama ada secara sedar atau tidak sedar yang membawa kepada kebenaran. Kedua, kaunselor berperanan menolong klien sedaya upaya yang termampu. Untuk itu Kaunselor perlu memiliki ciri-ciri seperti penerimaan tanpa syarat, senang dihubungi, ketulenan, empati dan terbuka.

Sementara itu tulisan ilmiah Abdullah Nasih Ulwan(1985) dalam bukunya yang bertajuk *A`qabaatu al zawaj wa thuruk mua`lajuha a`la dhoui Al Islam* membuat rumusan yang amat memberi kesan terhadap sikap dan kompetensi Pegawai Rundingcara dalam mengendalikan kaunseling perkahwinan berdasarkan kaedah pendekatan Saidina Umar r.a menyelesaikan masalah keluhan kesunyian seorang isteri yang ditinggalkan suami yang pergi berjuang menegakkan Agama Islam. Lalu Saidina Umar r.a telah pergi ke rumah Ummul Mukminin Saidatina Habsah dan bertanya : "*Berapa lamakah tahap kesabaran seorang isteri yang ditinggalkan suaminya?*" Maka Ummul Mukminin berkata: "*Empat bulan* " . Maka Saidina Umar r.a terus memerintahkan kepada tentera itu pulang dan membuat satu dasar

pemerintahan negara:”*Janganlah dipisahkan seorang tentera dari isterinya lebih dari empat bulan.*”

Kajian seterusnya adalah melalui Jurnal nukilan Mohd Suhadi Mohamed Sidik, Mohd Noor Saper dan Nurul ‘Ain Mohd Daud(2017) yang bertajuk “*Kajian kes aplikasi dharuriyyat, hajiyyat dan tahsiniyyat(dht) dalam membuat keputusan ketika kaunseling keluarga dan perkahwinan*” mendapati bahawa keputusan dalam menentukan sesuatu tindakan atau perkara itu dilakukan berdasarkan penentuan tahap keperluan *dharuriyyat, hajiyyat* dan *tahsiniyyat* supaya keputusan yang dihasilkan akan membawa kepada kesejahteraan hidup secara holistik keatas pemeliharaan agama, nyawa, akal, keturunan dan harta. Pengkaji juga turut membuat saranan agar pengamal kaunseling perlu untuk membimbing klien menilai sesuatu kebaikan dan keburukan apabila melakukan sesuatu tindakan atau keputusan.

Kemudian kajian yang telah dilaksanakan oleh Wan Mohd Yusuf Wan Chik, Abdul Wahab Md. Ali, Zulkifli Mohamad, Ahmad Faizal Ramly dan Farah Syazrah Mohd Ghazalli (2017) melalui jurnal yang bertajuk “*Pembinaan Keluarga Sejahtera: Analisis Terhadap Prinsip ‘Keluarga Bahagia Rakyat Sejahtera’ Dalam Transformasi Terengganu Baharu*” mendapati bahawa Kerajaan negeri Terengganu melalui Transformasi Terengganu Baharu (TTB) menganalisis dan mencadangkan beberapa cadangan dan penambahbaikan yang bersesuaian dengan keperluan sebenar sebuah keluarga yang sejahtera termasuk hak dalam rumah tangga dan aspek nafkah dalam keluarga. Pengkaji juga telah mengemukakan beberapa cadangan dan penambahbaikan turut dilontarkan bersesuaian dengan keperluan sebenar sebuah keluarga yang sejahtera. Namun begitu masih terdapat beberapa kelompangan yang perlu diperbaiki dari semasa ke semasa terutamanya berhubung elemen ilmu, ibadah, persiapan sebelum perkahwinan dan pengangkutan.

Seterusnya Hammad Mohamad Dahalan (2014) , membicarakan secara terperinci mengenai peranan golongan pegawai kaunseling Sulh keluarga Islam dalam penglibatan dan dalam membuat keputusan adalah bersifat sukarela di mana pihak-pihak berkonflik bebas untuk mengambil bahagian atau tidak mengambil bahagian dan bebas juga untuk membuat keputusan atau tidak membuat keputusan melalui tulisannya yang bertajuk *Pengurusan Sulh: Peranan, Pelaksanaan Dan Keberkesannya Oleh Pegawai Sulh* .

Kajian ini menggunakan pendekatan kajian perpustakaan, temubual. Dapatan awal artikel ini merumuskan bahawa proses Sulh ini di jalankan di mahkamah syariah yang dibuat secara sukarela, tidak ada paksaan atau tekanan daripada sesiapa pun mampu menjadi mekanisme alternatif terbaik dalam menyelesaikan pertikaian, dan penyelesaian secara Sulh ini adalah tepat kepada keadilan kerana kedua-dua pihak lebih mengetahui daripada apa yang mereka sepatutnya berhak ke atas apa yang didakwa.

Kesimpulannya, proses sesi khidmat nasihat keluarga dapat dilakukan dengan lebih mantap dengan bantuan dari Pegawai Khidmat Nasihat Keluarga supaya pasangan suami isteri yang berkonflik berbaik-baik semula, tidak meneruskan hasrat untuk bercerai dan mendengar nasihat Pegawai untuk berdamai selepas menghadiri sesi khidmat nasihat keluarga.

OBJEKTIF KAJIAN

Tujuan utama kajian ini adalah untuk mendalami keberkesanan khidmat nasihat yang dijalankan oleh Pegawai Khidmat Nasihat Keluarga dalam mengeratkan hubungan kekeluargaan dan mengelakkan perceraian.

METODOLOGI KAJIAN

Maklumat dan data-data yang diperoleh akan dikumpul untuk dianalisis bagi menjawab objektif yang dikehendaki (Mohd Majid Kontang, 2009). Metodologi kajian ini menggunakan kaedah kualitatif secara lapangan dan perpustakaan. Data kajian lapangan dikutip dengan menggunakan kaedah pemerhatian ikut serta dan menemu bual informan yang telah dipilih secara bertujuan (*purposive sampling*) yang mempunyai 5 kumpulan dengan melibatkan seramai 28 informan di Kelantan, Terengganu dan Pahang. Teknik temubual yang digunakan oleh penyelidik ialah teknik temubual semi berstruktur. Sumber-sumber sekunder seperti kertas kerja, artikel, buku dan kajian ilmiah yang dirujuk bagi memantapkan kajian. Data kajian ini dianalisis secara teknik tematik.

DAPATAN KAJIAN

Dapatan kajian ini mendapati Pegawai Khidmat Nasihat yang terlibat dalam memberi perkhidmatan sesi khidmat nasihat keluarga secara majoritinya mempunyai latar belakang pendidikan pengajian islam dan berpengalaman tetapi tidak mempunyai lesen sebagai kaunselor berdaftar dan perakuan amalan (K.B.P.A) daripada Lembaga Kaunselor Malaysia. Keadaan ini menyebabkan ramai pasangan yang berkonflik tidak berminat untuk merujuk masalah mereka kepada pegawai khidmat nasihat. Hasil kajian ini juga menunjukkan bahawa bilangan pendaftaran cerai adalah lebih banyak daripada bilangan permohonan untuk mendapatkan khidmat nasihat. Hasil kajian juga mendapati bahawa diantara faktor ramai pasangan yang berkonflik tidak berminat untuk merujuk masalah mereka ke khidmat nasihat ialah kerana mereka beranggapan bahawa khidmat nasihat ini adalah melambatkan proses perceraian. Hal ini terdapat kata-kata beberapa orang informan sebagaimana berikut:

“Ok, berkenaan khidmat nasihat yang disediakan di Pejabat Agama, kadang kala membuatkan saya merasa tertekan dan kerisauan untuk membuat aduan konflik yang saya alami. Saya bimbang konflik ini akan terus berpanjangan sehingga saya akan terus berada dalam keadaan digantung tidak bertali...” (Informan 3KN -F, 14hb Julai 2020)

“Ya, bukan saya tak nak merujuk kes saya ni kepada khidmat nasihat di pejabat Agama, tetapi saya sudah tidak sabar untuk berpisah dengan suami saya, saya sudah hilang sabar, semenjak dia kahwin baru dia sudah hiraukan nafkah kepada saya. Kalau orang nasihatpun dia tak nak dengar...” (Informan 4KN-F,14hb Julai 2020)

Pada prinsipnya informan 3KN -F, pada tarikh 14hb Julai 2020 dan informan4 KN-F, pada tarikh14hb Julai 2020 menyatakan bahawa pada ketika konflik nafkah melanda maka pasangan yang berkonflik ini sudah buntu pemikiran dan mereka beranggapan bahawa keputusan yang muktamad adalah berada dalam diri mereka. Mereka sudah tidak memerlukan khidmat nasihat orang lain, malahan keputusan bercerai adalah salah satu jalan yang paling singkat dan terbaik untuk pasangan menyelesaikan masalah.

Selanjutnya, kedatangan klien ke pejabat agama hanya untuk mengetahui prosedur-prosedur perceraian bukan mencari jalan untuk berbaik-baik semula dengan pasangan. Hal ini terdapat temubual berikut:

“ Ok, pada kebiasaannya pasangan yang membuat permohonan cerai ini sudah tidak bersabar untuk bercerai terutamanya bagi pasangan yang sudah ada calon isteri atau suami baru. biasanya klien yang datang ke sini dengan nekad nak bercerai maka kalu kita pujuk sekalipun dia akan nak bercerai juga. Sebab dia maritu dengan nekad doh. Cuma dio nok tahu cara jah. Cuma kalu dia mari nok tanya pandangan , biasanya kita dapat menyelamatkan lagilah...” (Informan1PKNKPT ,23hb Julai 2020).

Berdasarkan kenyataan informan 1PKNKPT, bertarikh 23hb Julai 2020 bahawa mutu perkhidmatan khidmat nasihat keluarga amat mempengaruhi keyakinan pasangan suami isteri yang berkonflik untuk membuat aduan ke PKNKPT. Pasangan yang mengalami konflik yang teruk akan membuat keputusan untuk bercerai kerana pada tanggapan mereka perceraian adalah salah satu tindakan terbaik untuk menyelesaikan masalah dengan cara yang paling cepat. Tetapi sekiranya pasangan yang berkonflik itu mempunyai kesabaran yang tinggi dan merujuk masalah mereka kepada PKNKPT dengan niat untuk mencari persefahaman, maka besar kemungkinan rumah tangga pasangan tersebut dapat diselamatkan.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa pasangan suami isteri di Pantai Timur yang mengalami konflik nafkah dalam perkahwinan lebih suka untuk membuat permohonan pendaftaran perceraian di mahkamah syariah daripada memohon khidmat nasihat di Pejabat Agama diperkukuhkan dengan sokongan data statistik permohonan khidmat nasihat dan pendaftaran cerai di Jabatan Agama Islam Pahang (JAIP) dalam lima tahun sepertimana dalam jadual 4 menunjukkan butirannya:

Jadual 4: Statistik Permohonan Khidmat Nasihat dan Pendaftaran Cerai di JAIP 2015-2019

Tahun	Permohonan Khidmat Nasihat	Pendaftaran Cerai
2015	825	2489
2016	891	2616
2017	0	2638
2018	1108	2311
2019	259	1912

Sumber: Bahagian Rekod khidmat nasihat, JAIP.

Berdasarkan jadual 4 di atas, menunjukkan bilangan permohonan untuk mendapatkan perkhidmatan khidmat nasihat yang berdaftar di JAIP bagi tahun 2015 sehingga tahun 2019 hanya berjumlah 3803 permohonan sahaja. Manakala pendaftaran cerai adalah sebanyak 11966 kes. Hasil kajian ini menunjukkan bahawa bilangan pendaftaran cerai adalah lebih banyak daripada bilangan permohonan untuk mendapatkan khidmat nasihat. Ini bermakna pasangan suami isteri yang berada dalam suasana konflik nafkah yang amat teruk dalam perkahwinan lebih suka mengambil keputusan bercerai sebagai jalan penyelesaian masalah dalam tempoh masa yang singkat berbanding daripada merujuk kepada Pegawai Khidmat Nasihat di Pejabat Agama Islam untuk mencari jalan untuk mengelakkan berlakunya perceraian. Dapatan yang sama, berdasarkan rekod Statistik Permohonan Khidmat Nasihat dan Pendaftaran Cerai di JHEAT menunjukkan bilangan permohonan untuk mendapatkan perkhidmatan khidmat nasihat yang berdaftar di JHEAT bagi tahun 2015 sehingga tahun 2019 hanya berjumlah 6877 permohonan sahaja. Manakala pendaftaran cerai adalah sebanyak 13252 kes sebagaimana dalam jadual 5 seperti berikut:

Jadual 5: Statistik Permohonan Khidmat Nasihat dan Pendaftaran Cerai di JHEAT 2015-2019 Tahun.

Tahun	Permohonan Khidmat Nasihat	Pendaftaran Cerai
2015	1277	2683
2016	1394	2758
2017	1468	2758
2018	1221	2558
2019	1517	2495

Jumlah	6877	13252
--------	------	-------

Sumber: Bahagian Rekod Khidmat Nasihat , JHEAT

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa bilangan pendaftaran cerai adalah lebih banyak daripada bilangan permohonan untuk mendapatkan khidmat nasihat. Ini bermakna pasangan suami isteri yang berada dalam suasana konflik nafkah yang amat serius dalam perkahwinan lebih suka mengambil keputusan bercerai sebagai jalan penyelesaian masalah dalam tempoh masa yang singkat berbanding daripada merujuk kepada Pegawai Khidmat Nasihat di Pejabat Agama Islam untuk mencari jalan untuk mengelakkan berlakunya perceraian. Seterusnya, setiap keputusan proses khidmat nasihat keluarga terbahagi kepada empat iaitu samada berdamai, rujuk mahkamah, tidak hadir atau aduan disimpan sebagaimana dalam graf keputusan khidmat nasihat tahun 2015-2019 dalam jadual 7 menunjukkan butirannya :

Jadual 7: Keputusan Proses Khidmat Nasihat Keluarga JHEAIK 2015-2019

KEPUTUSAN	TAHUN				
	2015	2016	2017	2018	2019
Berdamai	60	65	104	92	84
Rujuk Mahkamah	19	15	21	55	35
Tidak Hadir	35	25	43	35	39
Aduan Simpan	255	223	240	176	104
JUMLAH	369	326	408	358	262

Sumber: Bahagian Pentadbiran Undang- Undang Keluarga, JHEAIK

Berdasarkan jadual 7 diatas menunjukkan senarai keputusan Proses Khidmat Nasihat Keluarga JHEAIK 2015-2019, keputusan proses khidmat nasihat keluarga dibahagikan kepada empat katogeri iaitu berdamai, rujuk mahkamah, tidak hadir dan aduan simpan. Dapatan kajian mendapati 1,008 aduan disimpan paling tinggi.

Walaubagaimanapun terdapat juga sebanyak 405 aduan yang berjaya diselesaikan dengan pasangan berdamai semula dengan pasangan, ada juga sebanyak 177 aduan tidak dapat diselesaikan kerana klien tidak hadir semasa temujanji dengan PKNKPT dan selebihnya sebanyak 145 aduan dirujuk ke mahkamah syariah.

PERBINCANGAN

Objektif kajian ini menilai keberkesanan khidmat nasihat yang dijalankan oleh Pegawai Khidmat Nasihat Keluarga dalam mengeratkan hubungan kekeluargaan dan mengelakkan perceraian. Dalam kajian ini mendapati bahawa semua pengamal kaunseling keluarga sentiasa bersedia untuk mengendalikan sesi khidmat nasihat bagi mengatasi konflik nafkah perkahwinan yang berlaku di Pantai Timur. Impaknya adalah pasangan yang bermasalah menaruh harapan

yang tinggi terhadap apa yang dilakukan oleh pengamal. Dengan kata lain bahawa hakikat sebenarnya masyarakat mempunyai kebergantungan dan harapan yang tinggi terhadap pengamal kaunseling keluarga dalam menyelesaikan isu konflik tanggungjawab hak nafkah perkahwinan di Pantai Timur.

Dapatan kajian ini mendapati Pegawai Khidmat Nasihat yang terlibat dalam memberi perkhidmatan sesi khidmat nasihat keluarga secara majoritinya mempunyai latar belakang pendidikan pengajian islam dan berpengalaman tetapi tidak mempunyai lesen sebagai kaunselor berdaftar dan perakuan amalan (K.B.P.A) daripada Lembaga Kaunselor Malaysia. Keadaan ini menyebabkan ramai pasangan yang berkonflik tidak berminat untuk merujuk masalah mereka kepada pegawai khidmat nasihat. Hasil kajian ini juga menunjukkan bahawa bilangan pendaftaran cerai adalah lebih banyak daripada bilangan permohonan untuk mendapatkan khidmat nasihat.

Kajian ini disokong oleh Mohd Radhi Abu Shahim, Kamarul Md. Shah & Awang Koding Che Tom (2019) yang berpendapat bahawa pengamal yang bergelar kaunselor amatlah lebih layak mengendalikan kes konflik nafkah. Ini adalah kerana khidmat nasihat boleh diberikan oleh sesiapa dan tidak semestinya perlu mendapat latihan khas seperti kaunselor atau psikiatri. Kliennya pula bukanlah yang menghadapi masalah jiwa. Seterusnya dihuraikan bahawa perkhidmatan kaunseling hanya boleh dijalankan oleh individu yang digelar kaunselor. Ia mendapat latihan khusus dalam bidang kaunseling secara formal.

Namun begitu, hasil kajian ini terdapat sedikit perbezaan dengan kajian Salasiah Hanim Hamjah (2016) bahawa antara cabaran yang wujud dalam usaha menerapkan nilai-nilai spiritual dalam kaunseling islam ialah kekurangan kemahiran dalam ilmu-ilmu psikologi islam yang ditulis oleh Hujjatul Islam Imam Al Ghazali dalam kitab *ihya` Ulumuddin* untuk merawat masalah berkaitan sifat mazmumah seperti benci, dendam dan sebagainya. Jika kaunselor sendiri tidak ada ilmu mengenainya bagaimana mereka hendak merawat klien yang mengalami konflik nafkah yang berpunca dari penyakit hati dan kerohanian. Malahan syarat kelayakan untuk mendapatkan lesen sebagai kaunselor berdaftar, perakuan amalan (K.B.P.A) daripada Lembaga Kaunselor Malaysia, tidak mensyaratkan seseorang itu mempunyai ilmu pengetahuan yang mencukupi dalam bidang agama tetapi mesti mendapat pendidikan dalam bidang kaunseling sebagaimana tercatat dalam Akta Kaunselor 1998(Akta 580).

KESIMPULAN DAN CADANGAN

Dapatlah dirumuskan bahawa masih ramai Pegawai Khidmat Nasihat Keluarga di Pantai Timur (PKNKPT) yang kurang mahir menggunakan kaedah komunikasi terapeutik dalam sesi khidmat nasihat yang mereka jalankan, mereka lebih suka mengambil pendekatan sendiri berdasarkan pengalaman dan bacaan tanpa latihan dan bimbingan dari pakar psikologi atau kaunseling keluarga. Kesannya terdapat ramai daripada pasangan yang berada dalam suasana konflik nafkah tidak berminat untuk membuat aduan kepada pegawai khidmat nasihat di pejabat agama dan pasangan lebih suka mengambil keputusan untuk terus memfailkan permohonan perceraian di mahkamah rendah syariah kerana mengikut pendapat pasangan yang berkonflik bahawa sekiranya masalah konflik nafkah ini dikendalikan oleh mahkamah, maka mereka akan mendapat keadilan dalam soal nafkah dimana pihak hakim di mahkamah mempunyai hak untuk membuat keputusan dan arahan berbanding pegawai khidmat nasihat di Pejabat Agama yang hanya mampu memberi nasihat sahaja.

Akhirnya kajian ini mencadangkan agar pihak Jabatan Hal Ehwal Agama Islam Kelantan (JAHEAIK), Jabatan Hal Ehwal Agama Terengganu (JHEAT) dan Jabatan Agama Islam Pahang (JAIP) menempatkan seorang kaunselor berdaftar di setiap Pejabat Agama Daerah dalam usaha menarik minat masyarakat untuk mendapatkan bimbingan dan kaunseling

keluarga dan seterusnya mengurangkan kadar perceraian di Pantai Timur. Ini kerana ramai pasangan yang bercerai talak satu di luar mahkamah umpamanya yang tidak melaporkan dan rujuk pun mereka tidak melaporkan kepada pejabat agama sebab mereka takut sekiranya mereka melaporkan akan dikenakan tindakan oleh Pejabat Agama samada didenda dan sebagainya.

RUJUKAN

- Abdullah Nasih Ulwan(1985) *A`qabaatu al zawaj wa thuruk mua`lajuha a`la dhoui Al Islam*”
Azizah Mohd Rapini, Nur Zulfah Md Abdul Salam, Zanariah Dimon, Hammad Mohamad Dahalan & Zaini Yusnita Mat Jusoh (2018): *Konsep Kajian Amalan Runcing Cara Keluarga Di Jabatan Agama Islam Negeri-Negeri Di Malaysia: Tinjauan Terhadap Keperluan Modul Khusus*. Kertas Kerja untuk International Research Management & Innovation Conference di Palm Garden Hotel, Putrajaya pada 7 August 2018.
- Hammad Mohamad Dahalan (2014), “*Pengurusan Sulh: Peranan, Pelaksanaan Dan Keberkesanannya Oleh Pegawai Sulh* “ . *International Research Management and Innovation Conference 2014 (IRMIC2014*
- Mohd Radhi Abu Shahim, Kamarul Md. Shah & Awang Koding Che Tom (2019) *Pengenalan Asas Bimbingan dan Kaunseling daripada Perspektif Islam*, Terengganu:UMT.
- Mohd Suhadi Mohamed Sidik, Mohd Noor Saper dan Nurul ‘Ain Mohd Daud(2017) *kajian kes aplikasi dharuriyyat, hajiyyat dan tahsiniyyat(dht) dalam membuat keputusan ketika kaunseling keluarga dan perkahwinan*. Jurnal Pendidikan Bitara Upsi Vol.10, 2017 / Issn 1394-7176.
- Mohd. Majid Konting (2009) *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur:Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Norhayati Md Salleh (2013) *Kompetensi Pegawai Rundingcara Dalam Mengendalikan Kaunseling Perkahwinan Di Negeri Johor*. Tesis Ijazah Doktor Falsafah (Bimbingan dan Kaunseling) Fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia.
- Salasiah Hanin Hamjah (2016) *Pendidikan Kaunseling Spiritual Menurut Al-Ghazali*, Kuala Lumpur:Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Sapora Sipon (2005) *Keperluan Agama Dalam Kaunseling*. Prosiding Persidangan Kaunseling Universiti Malaya 2005 anjuran Jabatan Psikologi Pendidikan dan Kaunseling Universiti Malaya dengan kerjasama Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat. 28 - 29 November 2005.
- Wan Mohd Yusuf Wan Chik, Abdul Wahab Md. Ali, Zulkifli Mohamad, Ahmad Faizal Ramly & Farah Syazrah Mohd Ghazalli (2017) *Pembinaan Keluarga Sejahtera: Analisis Terhadap Prinsip ‘Keluarga Bahagia Rakyat Sejahtera’ Dalam TTB*. Journal of Nusantara Studies 2017, Vol 2(2) 306-318.Universiti Sultan Zainal Abidin.

Temu bual

Suhaimi bin Muhammad pada tarikh 23hb Julai 2020

(Ketua Penolong Pengarah Bahagian Pentadbiran Undang-Undang Keluarga JHEAIK)

Haji Moktar bin Salleh pada tarikh 1hb Julai 2020

(Ketua Penolong Pesuruhjaya Bahagian Pentadbiran Undang-Undang Keluarga JHEAT)

Muhammad Amin Bin Abd Mutalib 13hb Ogos 2020

(Penolong Pengarah Bahagian Pasca Perkahwinan JAIP)

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