

BAB III

PROBLEM PSIKOLOGIS

A. Pengertian Problem Psikologis

Kata problem diambil dari bahasa Inggris “problem” yang artinya suatu pernyataan yang menuntut pemecahan sesuatu hal yang tidak diketahui. Problem adalah masalah atau persoalan yang dirasakan oleh manusia, sehingga dapat mengganggu jiwa dan pada tahap berikutnya akan mengganggu aktivitas seseorang.¹ Problem juga sering disebut dengan masalah.

Pada umumnya orang mengartikan masalah sebagai suatu kesulitan yang mendorong manusia untuk memecahkannya. Manusia selalu menampakkan diri sebagai tantangan. Namun demikian tidak setiap tantangan perlu ditanggapi atau dijawab. Perlu tidaknya menanggapi atau menjawab suatu tantangan tergantung pada sifat dan tujuan tantangan tersebut.²

Masalah diartikan dengan suatu keadaan pelik yang di dalamnya seseorang merasa tak sesuai dengan lingkungan. Dan tidak setiap keadaan yang tak sesuai dengan lingkungan merupakan masalah. Ketidak sesuaian dengan lingkungan itu baru menjadi masalah apabila keadaan itu telah mencapai tarap pelik. Karena kepelikan itu maka dituntut pertimbangan-pertimbangan yang

¹James P Chaplin, *Kamus Lengkap Psikologi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h. 388

²Suke Silverius, *Penanganan Masalah Saptakaidah*, (Bandung: Angkasa Anggota IKAPI, 1993), h. 4

lebih seksama serta usaha yang lebih bersungguh-sungguh dan cermat apabila hendak menyelesaikan masalah.

Kelebihan manusia dibandingkan makhluk Tuhan lain (binatang) adalah kemampuannya menyelesaikan masalah. Dalam hidupnya yang panjang rata-rata usia harapan hidup manusia Indonesia adalah 71 tahun; bahkan ada yang sampai berusia 90 atau 100 tahun manusia begumul dengan masalah. Bahkan selalu dengan kemampuannya yang tiada terbatas, otak aktifnya dapat dipacu untuk mencerna persoalan demi persoalan, lalu di analisis secara cermat, hingga akhirnya didapatkan solusi yang tepat.

Setiap orang biasanya memiliki semacam pola untuk menyelesaikan masalah. Setiap keluarga juga; setiap lembaga atau organisasi juga memiliki budaya organisasi. Pola adalah kebiasaan yang berulang dalam menyelesaikan suatu kegiatan pokok.³

Menurut asal katanya, psikologi berasal dari kata-kata Yunani: *psyche* yang berarti jiwa dan *logos* yang berarti ilmu. Jadi secara harfiah psikologi berarti ilmu jiwa. Namun, arti “ilmu jiwa” masih kabur sekali. Apa yang dimaksud dengan “jiwa”, tidak ada seorang pun tahu dengan sesungguhnya.⁴ Psikologi adalah ilmu pengetahuan yang berusaha memahami manusia, dengan tujuan untuk dapat memperlakukannya dengan lebih tepat.⁵

Secara ringkas berikut ini dapat di paparkan beberapa pengertian psikologi yang dikemukakan para ahli, antara lain:

³Jemmy Setiawan, dan Saleh Miftahussalam, *Problem Solver*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2016), h. 3-4

⁴Sarlito Wiraman Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 1

⁵Sumadi Suryabrata, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 1-2

1. Psikologi adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang hakikat jiwa serta prosesnya sampai akhir (Plato dan Aristoteles).
2. Psikologi bertugas menyelidiki apa yang kita sebut pengalaman bagian dalam sensasi dan perasaan kita sendiri, pikiran serta kehendak kita yang bertolak belakang dengan setiap objek pengalaman yang luar melahirkan pokok permasalahan ilmu alam (Wundt).
3. Semua kesadaran dimana saja, normal atau abnormal, manusia atau binatang, merupakan pokok permasalahan yang dicoba untuk dijelaskan oleh ahli psikologi, dan tidak ada definisi ilmu yang dapat sepenuhnya diterima, semua bunyinya kurang lebih sama (Angell)⁶

Beragam definisi di atas dalam pandangan modern disederhanakan menjadi ilmu mengenai tingkah laku yang mencari jawaban mengenai sebab-sebab kemunculan satu bentuk tingkah laku.⁷

Sebelum psikologi berdiri sendiri sebagai ilmu pengetahuan pada tahun 1879, psikologi (atau tepatnya gejala-gejala kejiwaan) dipelajari oleh filsafat dan ilmu faal. Filsafat sudah mempelajari gejala-gejala kejiwaan sejak 500-600 tahun SM, yaitu melalui filsuf-filsuf Yunani Kuno. Di antara para filsuf itu adalah Thales (624-548 SM) yang dianggap sebagai Bapak Filsafat. Beliau mengartikan jiwa sebagai sesuatu yang supernatural. Jadi jiwa itu tidak ada,

⁶ Muhammad Ustman Najati, *Psikologi Dalam Al-Quran*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2005), h. 5

⁷ *Ibid*, h. 7

karena menurut beliau yang ada di alam ini hanyalah gejala alam (*natural phenomena*) dan semua gejala alam berasal dari air.⁸

Menurut Anaximander (611-546 SM) yang berpendapat bahwa segala sesuatu berasal dari *apeiron* artinya tak terbatas, tak terbentuk, tak bisa mati (*the boundless, formless, immortal matter*), yaitu seperti konsep tentang Tuhan di zaman kita sekarang. Berdasarkan hal itu beliau berpendapat bahwa jiwa itu ada.

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa psikologi merupakan suatu disiplin ilmu yang mempelajari tingkah laku manusia dan hewan. Serta ilmu pengetahuan yang mempelajari perilaku manusia dengan lingkungannya. Dengan demikian problem psikologis adalah suatu persoalan perilaku, perbuatan atau proses-proses mental dan alam pikiran diri atau orang yang berperilaku yang dirasakan oleh manusia yang menuntut adanya suatu pemecahan masalah.

B. Prinsip Dalam Menangani Masalah Problem Psikologis

Dalam menangani masalah diperlukan patokan-patokan yang merupakan titik tolak dan dasar pelaksanaannya, sifat atau kualitas yang harus ada di dalam hubungan *caseworker* dengan unsur hakiki yang menghidupkan penanganan masalah. Patokan-patokan yang diperlukan itu adalah:

1. Individualisasi

Prinsip individualisasi telah mendapat penekanan dalam upaya meningkatkan hidup bermasyarakat yang harmonis. Penekanan dikarenakan adanya kecenderungan yang bertolak belakang dalam diri

⁸ Sarlito Wiraman Sarwono, *Op.Cit*, h. 1

setiap orang, yakni kecenderungan membelakangi kepentingan orang lain demi tercapainya kepentingan diri sendiri. Orang cenderung untuk mengutamakan kepentingan diri sendiri sampai mengobjekkan diri orang lain. Orang lain tidak diterima sebagai individu tapi sebagai alat pencapaian kepentingan diri. Dalam keadaan begini mungkin tercapai masyarakat adil makmur yang diidam-idamkan. Kesesuaian hidup dengan lingkungan tidak terwujud. Kalau hal ini terjadi, maka akan timbul masalah. Pemecahan masalah tersebut perlu diupayakan agar dapat terbentuk suatu masyarakat yang harmonis menuju masyarakat adil dan makmur. Maka, untuk mencapai masyarakat adil makmur itu penting sekali penerapan prinsip individualisasi.⁹

2. Pernyataan perasaan yang terarah

Dalam kaitan dengan keinginan setiap orang untuk diperlakukan sebagai individu, terdapat pula keinginan untuk menyalurkan isi hati dan pikiran kepada orang lain, terutama yang positif. Sedangkan isi hati dan pikiran yang negatif, terkadang ada pula desakan dari dalam diri manusia untuk menyampaikannya kepada seorang yang dipercaya demi upaya mengurangi atau kalau dapat menghilangkan sifat negatifnya. Kebutuhan ini lebih dirasakan dalam kaitan dengan penanganan masalah. Apabila seseorang mempunyai masalah, khususnya yang berhubungan dengan ketidaksesuaian hidupnya dengan lingkungannya, maka ia membutuhkan

⁹ Suke Silverius, *Op.Cit*, h. 9

seseorang untuk mengungkapkannya.¹⁰ Ia ingin menyampaikan mengapa hal itu terjadi, dan mengharapkan petunjuk bagaimana mengatasinya. Ia ingin agar penyampaian isi hati dan pikirannya itu ditanggapi secara serius, karena penyampaian tersebut mempunyai suatu tujuan tertentu la mempunyai arah tertentu pada waktu mengungkapkan pikiran dan perasaannya. Maka dalam upaya penanganan masalah diperlukan adanya prinsip pernyataan perasaan yang terarah. Kaidah ini menuntut pengakuan akan kebutuhan seseorang untuk melahirkan perasaan-perasaannya secara bebas, terutama perasaan-perasaan yang negatif dengan suatu arah tujuan tertentu.

3. Keterlibatan emosional yang dipimpin

Tiap komunikasi merupakan suatu proses yang mempunyai dua arah, yakni dari pembicaraan sebagai kutub pertama kepada pendengar sebagai kutub kedua, kemudian berbalik dari kutub kedua kembali kepada kutub pertama.¹¹ Setiap orang yang berbicara selalu mengharapkan jawaban dari lawan bicaranya, apa pun isi dan sifat jawaban itu. Tanpa jawaban hubungan timbal balik akan terputus, dan tak terjadi komunikasi.

Dengan komunikasi, dua kutub ini menjadi satu, membentuk satu kesatuan yang ditampakkan melalui suatu interaksi. Wujud dan sifat komunikasi berbeda-beda menurut wujud dan sifat aksi serta reaksi yang ditimbulkan oleh aksi itu. Wujud dan sifat komunikasi yang berbeda-beda itu akan melahirkan akibat dan tindak lanjut yang berbeda pula. Seorang

¹⁰ *Ibid*, h.15

¹¹ *Ibid*, h.36

ayah, misalnya, yang menanyakan sesuatu kepada anaknya namun tidak mendapat jawaban, maka ia akan marah. Apabila kemarahan itu belum berhasil memancing jawaban, maka kemarahan itu dapat diperhebat sampai menimbulkan tindak lanjut berupa pemukulan, misalnya. Apabila tindak lanjut itu gagal, mungkin ayah itu akan merasa putus asa dan kecewa, begitu seterusnya.

4. Penerimaan

Kata "penerimaan" merupakan suatu kata atau istilah yang teramat sering dipakai dalam kegiatan-kegiatan sosial. Namun, sering pula pengertian istilah ini menjadi kabur. Untuk itu, supaya ada kesatuan pengertian mengenai istilah tersebut dalam mengikuti uraian yang dipaparkan di sini berikut ini diberikan terlebih dahulu batasannya.

Anti Lila menerima menjadi berbeda-beda menurut hubungannya dalam kalimat. Arti kata menerima dalam kalimat "Saya dapat menerima penjelasan Saudara", misalnya, akan berbeda dengan yang terdapat dalam kalimat "Saya dapat menerima usul Saudara". Dalam kalimat pertania, kata menerima berarti "mengerti" atau "menangkap dengan pikiran/akal buah", sedangkan dalam kalimat kedua kata menerima berarti "menyetujui". Dua pengertian yang sama sekali berbeda. Mengerti tidak berarti menyetujui, sebaliknya, menyetujui tidak harus didasari oleh mengerti.¹²

¹² *Ibid*, h.36

5. Sikap tidak mengadili

Dan batasan tersebut tampaklah bahwa yang dimaksud dengan "Sikap tak mengadili" ialah sikap tidak memberikan penilaian apapun, entah membenarkan, apalagi menyalahkan. Apabila diingat bahwa pemecahan masalah merupakan tugas dan tanggung jawab individu sendiri, maka dia sendirilah yang berwenang untuk mengadili dirinya sendiri, dan yang akan menentukan sejauh mana tanggung jawabnya terhadap masalah yang dihadapinya ini juga yang berhak menentukan cara yang sebaik-baiknya untuk menyelesaikan masalahnya itu.¹³

6. Penentuan sendiri

Seringkali terdapat anggapan bahwa individu yang datang kepada konselor menginginkan konselor memberikan putusan tentang apa yang harus dikerjakannya untuk menangani atau mengatasi masalah yang dialaminya. Karena anggapan semacam ini maka tidak jarang terjadi konselor memberikan petunjuk bagaimana sebaiknya masalah itu ditangani. klien tersebut tinggal melaksanakan keputusan itu sehingga berhasil atau gagalnya upaya penanganan masalah tergantung sepenuhnya pada tepat tidaknya keputusan yang diambil oleh konselor. Akibatnya apabila upaya itu gagal, konselor disalahkan karena memberikan jalan yang tidak tepat. Kalaupun berhasil, masih timbul kesan bahwa berhasilnya upaya itu adalah usaha konselor, bukan upaya klien sendiri. Tanggung jawab pemecahan masalah digantungkan sepenuhnya pada

¹³ *Ibid*, h.69

konselor. Padahal upaya penanganan masalah adalah mutlak tanggung jawab klien. Karena itu kepadanya diserahkan hak dan kewajiban "penentuan sendiri"

7. Kerahasiaan

Meskipun seseorang datang kepada konselor untuk mengutarakan masalah yang dihadapinya dengan maksud mendapatkan petunjuk cara pemecahannya, tetapi dalam batinnya timbul keengganan untuk mengungkapkan masalahnya itu karena khawatir masalah yang selama ini disimpannya sendiri akan diketahui orang lain melalui konselor yang dihubungnya itu. Dia ingin membuka isi hatinya, tetapi ia tidak ingin isi hatinya itu disebarluaskan kepada orang lain. Ia ingin merahasiakan masalahnya sementara terdapat dorongan pula untuk mengungkapkannya kepada konselor. Konselor dituntut untuk menjaga kerahasiaan masalah yang diungkapkan pesakitannya. Konselor perlu memperhatikan kaidah "kerahasiaan" dalam menjalankan karya konselor karena hak merahasiakan kemelut yang dialami seseorang terbit dari dorongan mempertahankan hidup sendiri.¹⁴

Dari pemaparan diatas dapat penulis simpulkan bahwa dalam memecahkan masalah ada beberapa prinsip yang dapat dijadikan pedoman agar dapat keluar dari masalah yang sedang dialami oleh seorang individu. Setelah membaca dan memahaminya maka individu bisa mengimplementasikannya dalam kehidupan agar mendapat kebahagiaan

¹⁴ *Ibid*, h.45

dan ketenteraman dalam kehidupan yang dijalannya. Dan dalam pemecahan masalah itu tergantung kepada individu itu sendiri untuk dapat keluar dari masalah yang dialaminya. Setiap keputusan yang di ambil merupakan tanggung jawab individu tersebut.

C. Kriteria Problem Psikologis

Bicara tentang manusia dan dan lingkaran masalah di dunia ini, dapat diidentifikasi beberapa jenis manusia:

1. Ada tipe manusia yang “pengaduh”. Sedikit saja dilihat masalah, manusia ini akan sakit berkepanjangan. Seolah dirinya rapuh ditimpa masalah. Sebenarnya lebih tepat disebut, rapuh karena batinnya yang tak mampu menerima kayu yang seolah berat padahal belum tentu sebenarnya berat. Manusia pengaduh ini biasanya sensitif, yang banyak berproses adalah perasaan ketimbang pikiran warasnya. Maka pengaduh lebih banyak mengeluhnya daripada memahami masalah pokok sebenarnya, dan kemusian mencari solusi atas masalahnya. Seolah-olah mereka berputar pada lingkaran nasib suatu ke nasib lain, yang seolah tak ada habisnya. Sebaliknya ketika hatinya sedang gembira, senang, yang dipikirkan terus adalah bagaimana agar putaran kesenangan tidak berubah jadi kesusahan.
2. Ada manusia biasa menghadapi masalah dan isinya ini dengan rasa tanpa beban. Sudah menjadi suratan takdir, bahwa manusia diciptakan Tuhan untuk bergumul dengan masalah. Karena itu, manusia “biasa” akan menjalani hidup ini cenderung bersikap apa adanya. Hidup dijalani, masalah dihadapi, bisa diselesaikan yang bagus, namun bila tak mampu

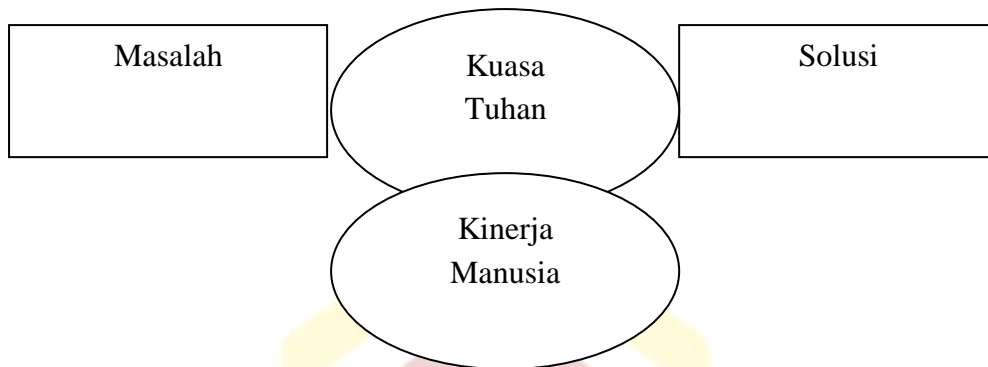
diselesaikan pun tak jadi soal. Masalah menjadi pakaiannya sehari-hari. Karena kelompok ini cenderung mengalir apa adanya, maka tak ada beban yang mesti ditanggung. Semacam *easy going* saja.

3. Ada kelompok manusia “tegar”. Yakni kelompok yang mendapatkan masalah namun dengan kapasitas manusiawinya mampu mengatasi masalahnya dengan baik. Menyadari masalah, lalu menyelesaikannya sebagai bagian dari proses *the survival of the fittest*. Ia mungkin kaget saat pertama kali terkena musibah. Kok saya yang terkena musibah bukan orang lain? Kok Tuhan memberikan saya ujian yang berat, orang lain ringan-ringan saja? Namun seiring waktu, kelompok ini bisa beajar, maju, berkembang, karena masalah-masalah mampu di taklukkannya dengan baik. Selain mampu mengatasi masalah, kelompok tegas ini adalah mereka yang berbagi pengalaman untuk bersama-sama mendiskusikan solusi atas masalah terbaik yang dihadapi sebagai pengalaman manusia. Karena tegas menghadapi masalah, kelompok manusia ini memiliki semacam rumus untuk atau pola dalam menyelesaikan masalah. Bahasa lainnya, *Standar Operating Procedure, SOP*.¹⁵

Tidak dapat diragukan lagi, bahwa sejak anak manusia yang pertama lahir ke dunia, telah ada dilakukan usaha-usaha pendidikan; manusia telah berusaha mendidik anak-anaknya, kendatipun dalam cara yang sangat sederhana. Demikian pula semenjak manusia saling bergaul, telah ada usaha-usaha daari orang-orang yang lebih mampu dalam hal-hal tertentu untuk

¹⁵ Jemmy setiawan, dan Saleh Miftahussalam, *Op. Cit*, h. 4-5

mempengaruhi orang-orang yang lebih mampu dalam hal-hal tertentu untuk mempengaruhi orang-orang lain teman bergaul mereka, untuk kepentingan kemajuan orang-orang bersangkutan itu.¹⁶



Gambar 1 Seputar Lingkar Nasib Manusia¹⁷

1. Sebagai makhluk Tuhan di bumi, dengan tugas mulia memakmurkan bumi dan seisinya sesuai dengan perintah Tuhan, manusia memiliki dua potensi utama - otak dan kebebasan. Disatu sisi manusia memiliki otak dan keinginan tak terbatas. Potensi ini dapat diabdikan untuk hal-hal baik, namun juga hal-hal yang tak baik – sesuai nafsu dan kebebasannya. Pikiran manusia yang tak terbatas nyaris dapat digunakan untuk berpikir dan membuat apa saja, yang menambah bobot kehidupannya. Tapi disisi lain, sejarah juga mencatat sisi kelam manusia. Misalnya untuk memuaskan nafsu *satanic*-nya, manusia bebas berbuat apa saja. Bahkan ia menciptakan aturan hukum kebebasan layaknya hewan. Ada kawin incest, praktik pembuatan dan penyebarluasan film porno, LGBT *Lesbian Gay Biseksual Transeksual* dan sebagainya. Maka ada ungkapan bijak, jika kau tak merasa malu maka lakukanlah sesuatu sekehendakmu sendiri.

¹⁶ Sumadi Suryabrata, *op.cit*, h.1

¹⁷ Jemmy setiawan, dan Saleh Miftahussalam, *Op. Cit*, h. 20

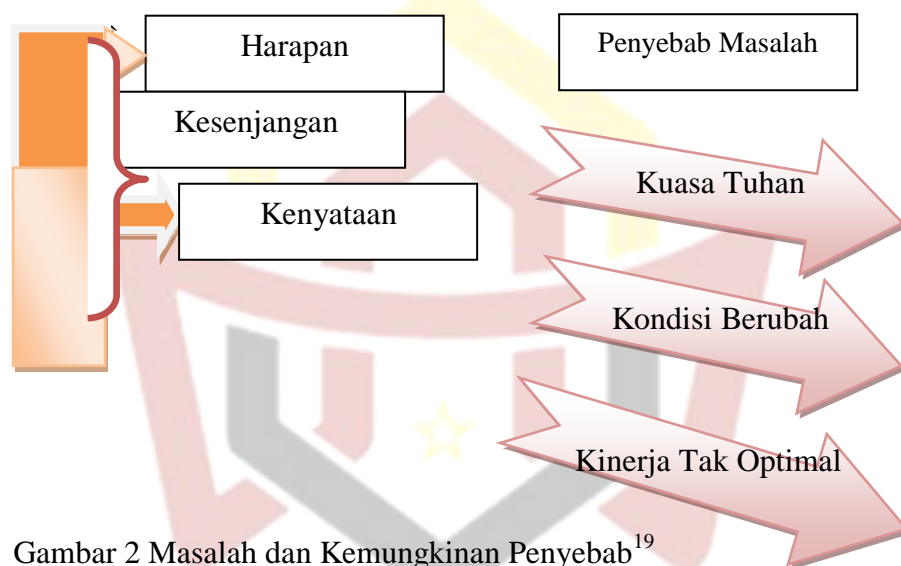
2. Masalah dan solusi manusia atas masalah yang dihadapi itu bersifat sepadan, *balance*, alias berimbang. Masalah manusia sedikit atau banyak, sebentar atau lama pada akhirnya manusia akan dapat dihadapi oleh manusia itu sendiri. Artinya seberapa besar pun masalah, toh pada akhirnya manusia akan mendapatkan jalan keluar atau solusinya. Ini sekaligus menjawab pertanyaan klise bahwa masalah manusia pada hakikatnya itu-itu saja: hubungan manusia dengan Tuhan, manusia dengan alam, manusia dengan sesamanya. Dengan akal sehatnya, manusia akan mampu menjangkau solusi atas masalah yang dihadapi kapan saja dan dimanapun juga.

Berikutnya, adanya kinerja manusia yang mungkin belum optimal. Masalah bisa jadi muncul karena kinerja manusia yang kurang bagus, atau kurang standar, atau tidak ideal. Indonesia memiliki sumber alam yang melimpah. Potensi alam maupun kandungan minyak dan rupa-rupa potensi laut tersimpan rapat. Karena banyak faktor, kinerja pemerintahan belum bagus, potensi “raksasa” tersebut nyaris salah-urus, lalu tak memberikan manfaat terbesar untuk rakyat Indonesia. Rata-rata manusia Indonesia memiliki usia harapan hidup 70 tahun. Ada penyakit turunan, pola hidup kurang sehat masyarakat perkantoran, lingkungan tak kondusif untuk sehat lahir batin; akibatnya makin banyak orang kota meninggal dunia di usia sebelum 70 tahun, bahkan sebelum 60 tahun.¹⁸

¹⁸ *Ibid*, h. 20-24

Dari pemaparan diatas dapat penulis simpulkan bahwa dalam kriteria problem psikologis itu ada beberapa kriteria yang dapat menjadikan sebagai seorang induvidu dimana sebagai manusia kita tidak bisa terlepas dari masalah oleh sebab itu sebagai manusia harus mampu mengendalikan diri agar memperoleh kebahagiaan.

D. Faktor Penyebab Munculnya Problem Psikologis



Gambar 2 Masalah dan Kemungkinan Penyebab¹⁹

Seorang mahasiswa (A) memulai kuliah S1-nya di sebuah Perguruan Tinggi X dengan menuliskan kartu prestasi yang berisi rencana sukses studi selama kuliah; berisi daftar mata kuliah selama 8 semester, beserta nilai atau prestasi yang diharapkan diraih mahasiswa itu diakhir program S1, juga di akhir tiap semester. A menetapkan target sebagai berikut: lulus tepat waktu delapan semester, dengan Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) 3,50 (skala 0

¹⁹ *Ibid*, h. 29

sampai 4. 0); tiap semester mulai dari semester satu menargetkan IP bervariasi 3,50 hingga 3,75; dan termasuk *The Best Ten*.²⁰

Kartu prestasi selain dicetak kecil, disimpan di buku juga dibuat ukuran besar di kertas karton dan ditempel A di dekat sebelah meja belajarnya. Ia menambahkan kata mutiara di kertas besar itu: *Impossible is nothing*. A berharap kartu itu adalah nasib yang akan menuntunnya menuju terminal sukses kuliah. Berhasilkah A? Dua semester berjalan, prestasi A bagus. Masuk semester 3 kiriman uang orangtuannya seret, hingga ia harus bekerja mencari uang sendiri untuk hidupnya. Waktunya dibagi, mencari uang sendiri untuk hidupnya. Waktunya dibagi, mencari uang (berwira usaha kecil-kecilan) dan kuliah rutin. Semester 3 dan 4 IPK melorot tinggal 3,00 dengan harapannya. Harapan lancar kuliah mendapatkan prestasi akademik 3,50 alias bagus, selama selama empat semester. Ternyata hanya meraih 3,00 dan setelahnya harus bekerja sendiri untuk menutup biaya kuliahnya akibat orangtuanya tak mampu lagi membiayainya. Ada jarak antara “harapan” dan “kenyataan.” Itulah masalah.

Contoh pegawai B. pegawai B sebuah BUMN berposisi supervisor, menetapkan rencana tertulis kerjanya selama satu tahun; terbagi dalam dua semester @ enam bulan (satu semester), lalu diperinci lagi menjadi rencana bulanan. Ia menetapkan target pribadi dan kinerja staf yang disupervisinya. Target pribadi ditulis di bagian A rencana kerja; target terkait staf ditulis di bagian B rencana.

²⁰ *Ibid*, h. 27-29

Setelah satu bulan berjalan, di akhir bulan, dicetak hasilnya dalam laporan kinerja bulanan. Target pribadi tercapai, tapi target kinerja staf hanya didapat sekitar 80 persen karena banyak staf mengajukan izin keperluan keluarga, sakit, dan peralatan produksi rusak. Apa masalah B? Kinerja stafnya tak tercapai 100 persen; Cuma sekitar 80 persen, akibat faktor-faktor personal yang tak terduga, dan faktor mesin atau peralatan yang rusak akibat sudah aus dan perlu diganti segera.

Dua contoh ini adalah gambaran nyata. Masalah adalah ketidaksesuaian atau kesenjangan antara harapan (ekspektasi) dan kenyataan (kinerja). Jarak kesenjangan ini bervariasi; bisa sedikit atau pendek, dapat juga panjang. Semakin pendek jarak kesenjangan berarti semakin sedikit (atau ringan) masalah yang timbul; dan sebaliknya semakin senjang dan jauh kesenjangan berarti masalah semakin besar atau berat. Penyebab munculnya masalah ada dua:

1. Kondisi yang berubah, menyangkut keadaan mutakhir yang bisa jadi berbeda dengan (kondisi) saat ditetapkannya rencana
2. Kinerja yang tidak optimal, terpaksa berbagi pikiran dan waktu, tak fokus, berakibat pada konsentrasi.²¹

Dari pemaparan diatas dapat penulis simpulkan bahwa masalah dapat muncul dari berbagai persoalan kehidupan yang membuat seorang individu kehidupannya menjadi tidak tenang dan tidak bahagia sehingga individu

²¹*Ibid*, h. 36

tersebut membutuhkan orang lain untuk dapat membantunya agar bisa keluar dari masalahnya.

E. Cara Penanganan Problem Psikologis

1. Motivasi

Kata kunci yang kita dapatkan dalam pemecahan masalah manusia, adalah motivasi dan usaha kuat manusia. Artinya, setelah jelas ada masalah tampak, maka ada motivasi yang kuat untuk menyelesaikannya. Dari motivasi ini akan lahir usaha atau iktiar- riil, bersifat lahiriah maupun batiniah. Usaha lahiriah adalah yang tampak kasatmata, seperti berusaha dengan pikiran sehatnya mencari berbagai solusi melalui manusia, perbaikan peralatan, penambahan jumlah atau volume dan kapasitas kerja.²²

Motivasi adalah kondisi mental yang mendorong dilakukannya suatu tindakan, dan memberikan kekuatan yang mengarah pada pencapaian kebutuhan, dan memberikan kekuatan yang mengarah pada pencapaian kebutuhan, memberikan kepuasan, dan mengurangi ketidakseimbangan.

Dimensi motivasi ada dua; instrinsik dan ekstrinsik. Dorongan internal adalah motivasi dari diri sendiri, bisa berupa etos kerja, semangat pengabdian, ibadah dan ikhlas, menyenangkan dan membantu orang lain. Dorongan eksternal yang disebabkan adanya rangsangan dari luar diri,

²² *Ibid*, h. 36

seperti berbagai tantangan, dan imbalan (*reward*) yang ingin didapatkan baik materil, nonmaterial maupun spiritual.²³

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa untuk dapat mengatasi masalah yang sedang di hadapi itu dibutuhkan motivasi dimana motivasi tersebut terbagi atas dua yaitu motivasi yang berasal dari dalam diri seseorang dan motivasi yang berasal dari luar.

2. Usaha

Usaha adalah tindakan riil, bak “kaki” yang digunakan untuk melangkah setelah motivasi terbentuk. Rangkaian langkah dapat dikayuh dan dilakoni setelahnya. Baik jangka pendek maupun jangka panjang; segera maupun rutin – berkelanjutan; sendiri maupun bersama agar solusi atas masalah segera didapatkan. Praktik tingkah laku riil itu tentu saja disesuaikan dengan kemampuan dan kesempatan yang dimiliki.

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa usaha itu akan berpengaruh bagi seseorang untuk dapat keluar dari masalah yang sedang di hadapinya tanpa adanya usaha maka seseorang tersebut tidak akan bisa menemukan solusi dari masalah yang sedang dialaminya.

3. Pengambilan Keputusan

Penanganan problem psikologis ini bisa juga dilakukan dengan pengambilan keputusan yang bijak dan tepat. Pengambilan keputusan adalah pekerjaan memilih isu yang memerlukan perhatian, penetapan

²³ *Ibid*, h.37

tujuan, mendapatkan atau mendesain langkah yang diperlukan dan mengevaluasi untuk memilih di antara pilihan alternatif yang ada.

Dalam hal ini, sesuai tingkatannya, pengambilan keputusan dapat dilakukan oleh seorang, sebuah keluarga, sebuah organisasi, masyarakat atau (tokoh) global. Untuk sebuah organisasi, keputusan yang dibuat oleh seorang pemimpin (atau manajer) tentu saja akan membawa berbagai konsekuensi logis. Dalam hal ini, serangkaian langkah ditempuh dalam pembuatan keputusan, atau penetapan siklus standar pemecahan masalah. Secara procedural, tujuh langkah biasa dilakukan oleh seorang termasuk manajer, meliputi: (1) pemahaman dan perumusan masalah, (2) pengumpulan dan analisis data yang relevan, (3) pengembangan alternatif-alternatif, (4) evaluasi alternatif-alternatif, (5) pemilihan alternatif terbaik, (6) implementasi keputusan, dan (7) evaluasi hasil-hasil keputusan.²⁴

Untuk memudahkan proses, atau prosedur pelaksanaan, setiap langkah perlu disertai dengan dokumen dan atau data pendukung riil. Perumusan masalah contohnya. Dalam perumusan masalah, problem solver dituntut untuk dapat merumuskan masalah dengan baik untuk kemudian disambung pada langkah berikutnya - pengumpulan dan analisis data yang relevan. Usulan untuk mendapatkan solusi terbaik, dari seorang supervisor atau manajer di satu unit usaha, dapat dilakukan melalui pelibatan bawahan atau staf. Memang, masing-masing ada plus minus

²⁴ *Ibid*, h.38-39

melibatkan bawahan atau staf dalam proses pengambilan keputusan. Misal berikut ini:

Keterlibatan bawahan dalam pengambilan keputusan kelompok; kelebihan ada enam; (1) pengembangan tujuan, memberikan pengetahuan yang lebih besar, (2) pengembangan alternatif, lebih luas dari berbagai bidang fungsional, (3) penilaian alternatif, ada kerangka pandangan yang (lebih) lebar, (4) pemilihan alternatif: lebih dapat menerima resiko, (5) partisipasi termotivasi untuk melaksanakan keputusan, (6) kreativitas lebih besar dari interaksi individu yang berbeda-beda.²⁵

Ada beberapa cara yang bisa dilakukan untuk mencari solusi, yaitu:

1. Kenali, rumuskan masalah

Penting kita mengenali apa masalahnya. Rumusan masalah, bahkan, dapat disebut sebagai sebagian dari solusi. Dengan rumusan masalah yang jelas, diketahui detail persoalannya, kita dapat berpikir garis besar solusinya. Disarankan untuk dibuat "peta masalah", keadaan masalah itu di dalam lingkup atau keadaan yang mengitarinya. Sebab pada umumnya, sebuah masalah timbul terkait dengan faktor-faktor penting di sekitarnya.

2. Informasi, kumpulkan data

Ibarat bahan baku, informasi adalah sumber daya penting bahkan terpenting untuk pikiran kita bekerja. Pada dasarnya, kita seperti melakukan praktik Matematika. Bilangan itulah data. Makin

²⁵ *Ibid*, h.40

banyak data, sejauh relevan, amat dibutuhkan untuk membuat analisis. Perkalian, penambahan, pengurangan, atau pembagian. Dan sini, dapat dibuat scenario pada langkah berikutnya.

3. Pilih, kaji alternatif terbaik.

Setelah skenario ditetapkan (biasa lebih dari satu), pilih yang paling bagus. Atau paling mungkin, untuk sat ini. Jika telah dicoba dikalkulasi bahwa Plan A adalah solusi terbaik, maka segera putuskan. Keputusan berupa memilih pilihan terbaik adalah tindakan bijaksana. Karena hanya dengan keputusan terbaik sebuah solusi akan nyata dapat dipraktikkan.

4. Praktikkan, implementasikan secara nyata

Di sini, langkah mempraktekkan dapat bersifat sementara. Juga dapat bersifat permanen, tetap. Misal. Telah dicoba satu bagian, ternyata bagus, maka dapat dipertimbangkan untuk dipraktekkan secara menyeluruh sekaligus permanen. Dengan praktik, solusi menjadi nyata; tidak berada di udara bebas. Sebaliknya, membumi.

5. Perbaiki, naik tangga kemajuan

Ini adalah siklus perbaikan berkelanjutan. Artinya, jika telah bagus, perlu ditingkatkan pada siklus atau tahapan berikutnya. Inilah continuous improvement. Pada dasarnya, siklus perbaikan dapat digunakan untuk bekal sukses tahap lanjut. Keputusan dapat berwujud dalam banyak

"aturan" kelembagaan. Paling tidak berwujud delapan ini: *policy, procedure, rule, program, plan, planning, goal dan objective*.²⁶

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pemecahan masalah di perlukan pengambilan keputusan yang tepat agar seseorang mampu memecahkan masalah yang sedang di hadapinya melalui pengambilan keputusan yang tepat ini akan di temukan solusi untuk dirinya.

4. Berpikir Positif

Berpikir positif (*positive thinking*), adalah pangkal dari solusi, apa pun juga masalah yang dihadapi manusia. Berpikir positif memiliki dua landasan; masalah dihadapi secara objektif maka perlu diperjelas rumusannya dan dengan pikiran positif sera kemampuan manusiawinya ia akan mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi maka jawaban yang diberikan tak cuma satu, tapi dapat beragam.²⁷

Hasil pikiran semacam ini akan memberikan pembelajaran bahwa manusia pada dasarnya mampu, memiliki kompetensi, dapat berpotensi untuk menyelesaikan masalah dengan cara baik bahkan terbaik. Artinya, pikiran positif akan menuntun manusia melewati jalan mendaki untuk mendapatkan solusi demi solusi atas masalah hidupnya yang terus berkembang. Baik masalah itu rutin, terjadi selalu, atau masalah itu bait terjadi saat itu. Keduanya, lama atau baru, akan dapat diselesaikan oleh manusia, terutama karena potensi pikiran positif manusia yang diterapkan

²⁶ *Ibid*, h.43- 48

²⁷ *Ibid*, h.15

dengan baik. Dulu, ketika transportasi udara melalui pesawat terbang belum populer, orang bepergian menggunakan moda kapal laut, bus, atau kendaraan pribadi mobil dan motor. Dibutuhkan waktu yang relatif lama. Umat Islam Indonesia yang melaksanakan ibadah haji, dengan kendaraan kapal laut, dapat memakan waktu dua hingga tiga bulan. Padahal ibadah haji pokok wajib dan sunat dikerjakan hanya dalam waktu total sekitar 14 hari. Perjalanan yang panjang, haji yang pendek. Kini, pada 2016, dengan waktu berhaji tetap, perjalanan melalui pesawat terbang cukup dua hari pergi pulang jauh lebih efektif, alias irit. Pemecahan masalah berupa transportasi udara untuk orang bepergian menjadi solusi terbaik sekaligus tercepat meskipun harus membayar biaya perjalanan yang cukup banyak.

Kemampuan manusia menyelesaikan masalah yang rutin dan selalu hadir, mengantarkannya pada pencarian solusi yang lebih temp atau permanen. Penggunaan pesawat terbang adalah bersifat temp dan permanen. Memang masih ada yang menggunakan modal transportasi lain. Tapi pesawat sebagai Solusi yang juga hadir menandakan manusia cerdas. Kecerdikan manusia diukur dari nilai budaya dan peradaban yang diciptakannya.²⁸ Maka sejarah umat manusia berkembang pesat atau mengulang (batik ke) masa lalu dapat dilihat dari bukti-bukti fisik seperti iptek dan peradaban cerdas seperti bangunan yang pernah diciptakannya. Pada awalnya, manusia mementingkan fungsi. Segala sesuatu diciptakan manusia mengingat fungsi pokoknya, dan karena itu fungsi adalah yang

²⁸ *Ibid*, h.16

utama. Fungsi rumah adalah untuk berteduh.

Bukti kecerdikan lain manusia terletak pada tatanan keluarga dalam masyarakat. Termasuk pendidikan dan sating keterkaitan antara keduanya. Pernikahan zaman purba (disebut zaman Jahiliyah) bersifat sederhana, belum menentukan berbagai kriteria ideal calon suami-istri. Mungkin tak ubahnya binatang. Berikutnya, diatur agar lebih tertib; antara lain menggunakan pertimbangan empat unsur pokok ini: kecantikan ketampanan, kemampuan harta, keturunan, dan nilai agama. Seseorang tidak lagi dijodohkan orang tua, tapi dengan kesadaran bahwa calonnya adalah mereka yang setara (sekufu), sehingga resiko pernikahan lebih ditanggung oleh kedua mempelai bukan lagi orang tua atau suku-keluarga besarnya. Pelaksanaan pernikahan juga berkembang dari hal-hal yang sifatnya fungsional ditambah hal-hal yang sifatnya simbolis. Jika seorang sudah resmi tercatat secara agama atau hukum adat resmi sebagai suami-istri, akan diberikan simbol formal berupa Buku Akade Nikah, misalnya. Lalu dilangsungkan syukuran sebagai bentuk "iklan" bagi keluarga baru itu.²⁹

Pendidikan anak juga mengalami perkembangan pesat, dan menunjukkan kecerdikan manusia yang bertambah maju. Zaman lama, pendidikan cukup diberikan oleh orang tua dan sesepuh adat. Seiring waktu pendidikan informal seperti ini tidak lagi mencukupi. Diperlukan pendidikan formal yang terstandar. Misal, pendidikan dasar berwujud

²⁹ *Ibid*, h.17

Sekolah Dasar (SD) di Indonesia atau *elementary school* di luar negeri. Karena dianggap perlu distandardisasi, maka ada upaya terstruktur untuk membakukan kurikulum, proses pembelajaran, standar guru pengajar, dan juga mutu dari pendidikan.³⁰

Dari pemaparan di atas dapat penulis simpulkan bahwa untuk dapat mengatasi masalah yang muncul pada diri individu dengan taraf masalah yang berbeda-beda. Agar manusia bisa keluar dari masalah yang di hadapinya untuk itu di perlukan berpikir positif. Dimana ketika seseorang berpikir positif maka seseorang itu akan menemukan solusi dari permasalahan yang sedang dihadapinya.



UIN IMAM BONJOL
PADANG

³⁰ *Ibid*, h.18