

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TENTANG FRUSTASI DALAM AL-QURAN

#### 2.1 Pengertian Frustrasi

Sebelum penulis jelaskan tentang pengertian frustrasi, sekilas penulis akan menjelaskan seputar mengenai frustrasi. Ditemui di dalam Kamus Al-Munawwir istilah frustrasi dalam bahasa arab ialah ( الْخَيْبَةُ : الْفِشْل ) yaitu frustrasi ( kegagalan ) kedua makna mengena makna yang sama.<sup>25</sup> Makna yang sama ditemui juga di Kamus Al-Maurid dalam istilah frustrasi dan penambahan sedikit pada istilah ( خَيْبَةُ أَمَل ) yaitu kekecewaan, frustrasi, dan merasa kecewa.<sup>26</sup>

Penulis tidak ketemui istilah frustrasi dalam Al-Quran. Hanya sahaja menurut Ahmad Abduh 'Iwadh dalam karyanya “ Jangan Putus Asa dari rahmat Allah SWT ”, kata *Ya'ûs* dan *Qanûth* sahaja yang searti dengan frustrasi yang di ambil dari kitab *Nuzhat Al-A'yun An-Nawâzir fî 'Ilmi al-Wujuh wa al-Nazâ'ir* kitab yang dikarang oleh Ibnu Jauzi.

Secara etimologi, menurut Dr. Ahmad Abduh 'Iwadh dalam karyanya terdapat beberapa istilah didalam Al-Quran yang bermakna frustrasi yaitu *al-ya's* berarti *al-qunûth* ( frustrasi ), lawan sari *al-rajâ* ( harapan ). Sementara kata *qunûth* menggambarkan kondisi yang lebih parah daripada kata *ya's*. Adapun, *khaibah* adalah putus asa setelah tadinya ia memiliki harapan. Sebab, kata ini bermakna terhalangnya sesuatu yang hendak dicapai. Adapun *ya's* terkadang ada sebelum ia pernah berharap, terkadang ada setelah ia berharap.<sup>27</sup>

Sebagian mufasir menyebut bahwa kata *ya's* dalam Al-Quran mengandungi dua arti :

Pertama, *ya's* sinonim dengan *al-qanûth* ( frustrasi ). Tentang pengertian ini, di antaranya tercantum dalam fiman Allah SWT, berikut :

<sup>25</sup> Ahmad Warson Munawwir, *Al-Munawwir “ Kamus Arab-Indonesia ”*, ditelaah dan dikoreksi oleh KH. Ali Ma'shum dan KH. Zainal Abidin Munawwir, hlm. 378, Surabaya : Pustaka Progresif, 2002.

<sup>26</sup> Munir Baalbaki dan Dr. Rohi Baalbaki, *Al-Maurid “ Kamus Arab-Inggris-Indonesia ”*, diterj. oleh Achamad Sunarto, hlm. 347, Halim Jaya, 2000.

<sup>27</sup> Dr. Ahmad Abduh 'Iwadh, (*Jangan Berputus Asa dari Rahmat Allah*), diterj. ( *Wa La Taiasu Min Rauhillah* ), Kitab ini diterj, oleh Sarah Abdurahmah dan Jenal Aripin, Cet.1 bab 1, hlm 9, Bandung : Salamadani, 2013.

يَبْنِي أَذْهَبُوا فَتَحَسَّسُوا مِنْ يُوسُفَ وَأَخِيهِ وَلَا تَأْيِسُوا مِنْ رَوْحِ اللَّهِ إِنَّهُ لَا يَأْيِسُ مِنَ رَوْحِ اللَّهِ إِلَّا الْقَوْمُ الْكَافِرُونَ ٨٧

.....Wahai anak-anakku ! Pergilah kamu , carilah ( berita ) tentang yusuf dan saudaranya dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah swt . Sesungguhnya yang berputus asa dari rahmat Allah , hanyalah orang-orang kafir..” ( QS Yusuf [12] : 87 )

Dalam ayat tersebut di atas, Allah SWT mengungkapkan makna *qanûth* dengan *ya 's*, karena frustrasi adalah buah dari keputusasaan.

Kedua, *ya 's* bermakna mengetahui. Seperti terdapat di dalam firman Allah SWT *afalam ya 'ias* bermakna *afalam ya 'lam* ( apakah ia tidak mengetahui )<sup>28</sup> :

وَلَوْ أَنَّ قُرْعَانًا سُيِّرَتْ بِهِ الْجِبَالُ أَوْ قُطِعَتْ بِهِ الْأَرْضُ أَوْ كَلِمَ بِهِ الْمَوْتَىٰ بَل لِّلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا ۗ أَفَلَمْ يَأْيِسِ الَّذِينَ ءَامَنُوا أَن لَّو يَشَاءُ اللَّهُ لَهْدَىٰ النَّاسَ جَمِيعًا وَلَا يَزَالُ الَّذِينَ كَفَرُوا تُصِيبُهُم بِمَا صَنَعُوا قَارِعَةٌ أَوْ تَحُلُّ قَرِيبًا مِّن دَارِهِمْ حَتَّىٰ يَأْتِيَ وَعْدُ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُخْلِفُ الْمِيعَادَ ٣١

“ Dan sekiranya ada suatu bacaan (kitab suci) yang dengan bacaan itu gunung-gunung dapat digoncangkan atau bumi jadi terbelah atau oleh karenanya orang-orang yang sudah mati dapat berbicara, (tentulah Al Quran itulah dia). Sebenarnya segala urusan itu adalah kepunyaan Allah. Maka tidakkah orang-orang yang beriman itu mengetahui bahwa seandainya Allah menghendaki (semua manusia beriman), tentu Allah memberi petunjuk kepada manusia semuanya. Dan orang-orang yang kafir senantiasa ditimpa bencana disebabkan perbuatan mereka sendiri atau bencana itu terjadi dekat tempat kediaman mereka, sehingga datanglah janji Allah. Sesungguhnya Allah tidak menyalahi janji. ” ( QS Al-Ra'd [13] : 31 )

Secara istilah frustrasi ialah rasa kecewa yang besar sehingga menghilangkan ghairah ( yang timbul malah putus asa ).<sup>29</sup> Frustrasi juga merupakan suatu situasi yang menghambat individu dalam usaha mencapai tujuan tertentu yang diinginkannya, dari frustrasi maka akan timbul perasaan-perasaan agresif.<sup>30</sup> Perasaan yang terjadi ketika keinginan seseorang ada di luar keadaan yang sebenarnya, ketika keinginan

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm 10.

<sup>29</sup> Prof. Dr. J.S. Badudu dan Prof. Sutan Mohammad Zaim, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, cet. 3, hlm. 411, PT Intergrafika, 1996.

<sup>30</sup> Dr.Suciati. S.Sos, *Psikologi Komunikasi ( Sebuah Tinjauan Teoritis dan Perspektif Islam )*, hlm 283.

tidak tercapai.<sup>31</sup> Rasa kecewa yang teramat berat karena kegagalan.<sup>32</sup> Rasa kecewa akibat kegagalan di dalam mengerjakan sesuatu, kefrustasian membawa maksud prihal frustrasi.<sup>33</sup>

Ketegangan emosi yang timbul karena kegagalan untuk mencapai suatu tujuan. Frustrasi juga adalah sebagai halangan terhadap perilaku aktif yang mempunyai arah dan tujuan tertentu. Ketegangan perasaan yang timbul karena kegagalan untuk menghasilkan suatu dari tindakan yang berlaku.<sup>34</sup>

Frustrasi merupakan suatu rintangan atau kegagalan tingkah laku untuk mencapai sasaran. Satu keadaan ketegangan yang tak menyenangkan, dipenuhi kecemasan, dan aktivitas *simpatetis* yang semakin meninggi disebabkan oleh perintangan dan penghambatan. Hipotesis frustrasi-agresi adalah asumsi yang menyatakan bahwa frustrasi selalu mengarah pada satu jenis tingkah laku agresi, baik secara *implisit* maupun *eksplisit*.<sup>35</sup>

Al-‘Izz<sup>36</sup> menerangkan dalam kitabnya Syajarah al-Ma’arif wa al-Ahwâl wa al-A’mal, bahwa “ Putus asa dari rahmat Allah SWT berarti mengecilkan keluasan rahmat Allah SWT dan ampunan-Nya. Dan ini adalah dosa yang sangat besar dan menjadikan sempit kebaikan Allah SWT yang sesungguhnya teramat luas.”<sup>37</sup>

Al-Munawi<sup>38</sup> berkata dalam kitabnya al-Tauqîf ‘ala Muhimmat al-Ta’arif, “ Al-ya’s berarti menyakini bahwa sesuatu tidak akan terjadi, ia adalah lawannya raja’ ( harapan ) ”.<sup>39</sup>

<sup>31</sup> Agung Tri Haryanta dan Eko Sujatmiko, *Kamus Sosiologi*, hlm. 69, Ed. 1, Cet 1, Surakarta : Aksarra Sinergi Media, 2012.

<sup>32</sup> Drs. Ahmad A.K. Muda , “ *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*”, hlm 215.

<sup>33</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, hlm 260, Pustaka Phoenix Jakarta.

<sup>34</sup> Prof. Dr. Soerjono Soekanto, S.H, M.A., *Kamus Sosiologi*, hlm. 120, Ed. 2, Cet. 3, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 1993.

<sup>35</sup> J.P.Chaplin, *Kamus Lengkap Psikologi*, judul aslinya : *Dictionary of Psychology*, Kamus ini diterj. oleh Dr. Kartini Kartono, hlm. 210, Ed. 10, Cet. 10, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada , 2005.

<sup>36</sup> Abu Muhammad, Izzuddin Abdul Aziz bin Abdussalam bin Abdul Qosim bin Al-Hasan bin Muhammad bin Muhadzdzab As-Sulmi Al-Maghrobi Ad-Damasqi Al-Mishri Asy-Syafi’i.

<sup>37</sup> Ahmad Abduh ‘Iwadh, ( *Jangan Berputus Asa dari Rahmat Allah* ) , bab 1, hlm 9.

<sup>38</sup> Muhammad Abdul Rauf bin Taj al-Arifin bin Ali bin Zainal Abidin bin Yahya bin Muhammad bin Muhammad bin Muhammad bin Ahmad bin Makhluf bin Abdus Salam al-Hadadiy al-Munawiy al-Qahiry al-Mishriy Asy-Syai’i.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ketika orang membahas masalah motif dan emosi sebenarnya tidak dapat terlepas dari masalah Frustrasi, Stress, Agresi dan Konflik. Memang keempat hal tersebut sangat erat hubungannya dengan emosi maupun motif. Misalnya kalau tujuan tingkah laku untuk memenuhi suatu kebutuhan tidak tercapai, maka akan mungkin sekali menimbulkan kekecewaan dan frustrasi, dan tidak mustahil pula keadaan itu menimbulkan ketegangan ( Stress ) bahkan dapat pula berakibatkan timbulnya konflik.

Dalam kehidupan ini, seringkali manusia terpaksa tidak dapat memecahkan beberapa problema yang dihadapinya atau gagal mencapai maksud yang ditujunya. Kegagalan itu terjadi karena adanya suatu rintangan yang menghalangi usaha mencapai tujuan tersebut. Apabila rintangan atau hambatan itu sangat kuat sekali dan tidak dapat diterobos sehingga gagalnya pemuasan yang wajar dari motif-motif orang, maka hal ini disebut frustrasi, atau dengan kata lain frustrasi adalah suatu keadaan dalam diri individu yang disebabkan oleh tidak tercapainya kepuasan atau suatu tujuan tersebut.<sup>40</sup>

Dari paparan di atas, kesimpulan umum yang sederhana mungkin dapat diambil dari penulisan ialah frustrasi atau putus asa yakni padamnya cita-cita dai dalam dada dan putusnya harapan dalam hati. Ia adalah rintangan yang tidak bisa ditanggulangi, halangan kuat yang dapat menghancurkan faktor-faktor pembangkit harapan di dalam jiwa, serta dapat melemahkan pembangkit kekuatan di dalam diri.

Ia adalah salah satu penyakit mematikan bagi jiwa manusia yang sangat di perangi oleh syariat Islam. Sebab, kehidupan adalah pergerakan dan perbuatan, dan kerinduan adalah tunggangan cita-cita unuk menguatkan berbagai perkara penting di seluruh lapangan perang kehidupan.

## 2.2 Keterkaitan Antara Frustrasi Dengan Emosi, Stress, Motif, Konflik, Dan Agresi.

### 2.2.1 Emosi

Sebagai makhluk sosial, manusia dalam melakukan proses interaksi dengan lingkungannya dapat dipastikan pernah mengalami saat-saat dimana ia merasa sangat

<sup>39</sup> Ahmad Abduh 'Iwadh, ( *Jangan Berputus Asa dari Rahmat Allah* ), hlm 9.

<sup>40</sup> Drs.H.Makmun Khairi, M.Pd. Psikolog, *Psikologi Umum*, Ed. Revisi, Bab 5, hlm 162, Cet 2, Yogyakarta, Aswaja Presindo, 2016.

marah, jengkel, muak terhadap perlakuan orang yang dinilainya tidak adil, tidak pantas, atau tidak pada tempatnya. Term emosi dalam pemakaian kita sehari-hari sangat berbeda dengan pengertian emosi psikologi. Emosi dalam pemakaian sehari-hari mengacu kepada ketegangan yang terjadi pada individu akibat dari tingkat kemarahan yang tinggi.<sup>41</sup> Dari segi etimologi, emosi berasal dari akar kata bahasa Latin *'movere'* yang berarti 'mengerakkan, bergerak'. Kemudian ditambah dengan awalan 'e~' untuk memberi arti 'bergerak menjauh'.<sup>42</sup>

Dari mana emosi itu muncul, apakah dari pikiran atau dari tubuh ? Ada yang mengatakan tindakan dulu ( tubuh ), baru muncul emosi. Ada pula yang mengatakan emosi dulu ( pikiran ), baru muncul tindakan. Mana yang muncul lebih dulu tidaklah begitu penting sebabnya tindakan dan emosi pada dasarnya sangat erat berkaitan. Karena keduanya merupakan bagian dari keseluruhan.<sup>43</sup>

Chaplin [2002], merumuskan emosi sebagai suatu keadaan yang terangsang dari organisme mencakup perubahan-perubahan yang disadari, yang mendalam sifatnya, dan perubahan perilaku. Emosi merupakan keadaan yang ditimbulkan oleh situasi tertentu. Emosi cenderung terjadi dalam kaitannya dengan perilaku yang mengarah ( *approach* ) atau menyingkir ( *avoidance* ) terhadap sesuatu. Walgito [1994] mengatakan adalah perilaku tersebut pada umumnya disertai adanya ekspresi kejasmanian sehingga orang lain dapat mengetahui bahwa seseorang sedang mengalami emosi. Misalnya kalau orang mengalami ketakutan mukanya menjadi pucat, jantungnya berdebar-debar, jadi adanya perubahan-perubahan kejasmanian sebagai rangkaian dari emosi yang dialami oleh individu yang bersangkutan.<sup>44</sup>

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ إِذَا ذُكِرَ اللَّهُ وَجِلَتْ قُلُوبُهُمْ وَإِذَا تُلِيَتْ عَلَيْهِمْ آيَاتُهُ زَادَتْهُمْ إِيمَانًا وَعَلَىٰ رَبِّهِمْ يَتَوَكَّلُونَ ۝

“*Sesungguhnya orang-orang yang beriman ialah mereka yang bila disebut nama Allah gemetarlah hati mereka, dan apabila dibacakan ayat-ayat-Nya bertambahlah*

<sup>41</sup> M.Darwis Hude, *Emosi (Penjelajahan Religio-Psikologi Tentang Emosi Manusia Didalam Al-Quran)*, Bab 2, hlm 15, Penerbitan Erlangga, 2006.

<sup>42</sup> *Ibid*, hlm 16.

<sup>43</sup> Drs.Alex Sobur,M.Si, *Psikologi Umum ( Dalam lintasan Sejarah )*, hlm 399.

<sup>44</sup> Triantoro Safaria Dan Nofrans Eka Saputra, *Manajemen Emosi ( Sebuah Panduan Cerdas Bagaimana Mengelola Emosi Positif dalam Hidup )*, Cet. II, hlm 12, Jakarta : Erlangga, 2012.

iman mereka (karenanya), dan hanya kepada Tuhanlah mereka bertawakkal. ” ( QS. Al-Anfaal [8] : 2 )

إِذْ جَاءُوكُم مِّن فَوْقِكُمْ وَمِنْ أَسْفَلَ مِنكُمْ وَإِذْ زَاغَتِ الْأَبْصَارُ وَبَلَغَتِ الْقُلُوبُ الْحَنَاجِرَ وَتَظُنُّونَ بِاللَّهِ الظُّنُونًا ١٠ هُنَالِكَ ابْتُلِيَ الْمُؤْمِنُونَ وَزُلْزِلُوا زَلْزَالًا شَدِيدًا ١١

“ (Yaitu) ketika mereka datang kepadamu dari atas dan dari bawahmu, dan ketika tidak tetap lagi penglihatan(mu) dan hatimu naik menyesak sampai ke tenggorokan dan kamu menyangka terhadap Allah dengan bermacam-macam purbasangka. Disitulah diuji orang-orang mukmin dan digoncangkan (hatinya) dengan goncangan yang sangat. ” ( QS. Al-Ahzab [33] : 10-11 )

مَا أَصَابَ مِنْ مُّصِيبَةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي أَنْفُسِكُمْ إِلَّا فِي كِتَابٍ مِّن قَبْلِ أَنْ نَبْرَأَهَا إِنَّا ذَٰلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرٌ ٢٢ لِّكَيْلَا تَأْسَوْا عَلَىٰ مَا فَاتَكُمْ وَلَا تَفْرَحُوا بِمَا آتَاكُمْ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ ٢٣

“ Tiada suatu bencanapun yang menimpa di bumi dan (tidak pula) pada dirimu sendiri melainkan telah tertulis dalam kitab (Lauhul Mahfuzh) sebelum Kami menciptakannya. Sesungguhnya yang demikian itu adalah mudah bagi Allah. (Kami jelaskan yang demikian itu) supaya kamu jangan berduka cita terhadap apa yang luput dari kamu, dan supaya kamu jangan terlalu gembira terhadap apa yang diberikan-Nya kepadamu. Dan Allah tidak menyukai setiap orang yang sombong lagi membanggakan diri. ” ( QS. Al-Hadid [57] : 22-23 )

## 2.2.1.1 Macam-macam Emosi :

### 2.2.1.1.1 Takut :

Pada dasarnya, takut itu bermacam-macam. Ada yang timbul karena seorang anak kecil memang ditakut-takuti atau karena berlakunya berbagai pantangan dirumah. Akan tetapi, ada juga rasa takut “ naluriah ” yang terpendam dalam hati sanubari setiap insan. Misalnya saja, rasa takut akan tempat gelap, takut berada ditempat sepi tanpa teman, atau takut menghadapi hal-hal asing yang tidak dikenal.<sup>45</sup>

### 2.2.1.1.2 Marah :

Perasaan marah timbul bila individu tiba-tiba mendapat sesuatu yang menghambat atau bertentangan dengan motifnya. Perasaan marah hampir selalu ditandai oleh adanya reaksi yang agresif, yakni suatu perlawanan yang diarahkan kepada sesuatu

<sup>45</sup> *Ibid*, hlm 410.

yang menjadikan individu itu marah. Misalnya seorang anak kecil menjadi marah karena dilarang membeli es krim yang sangat diinginkannya.

#### 2.2.1.1.3 Kesal :

Perasaan kesal ialah sejenis perasaan marah yang bersifatnya lebih ringan dan biasanya berlangsung lebih singkat.

#### 2.2.1.1.4 Senang :

Perasaan ini timbul bila individu mendapatkan sesuatu yang dapat memenuhi motifnya.

#### 2.2.1.1.5 Cinta :

Perasaan ini sebenarnya merupakan bentuk lain dari bentuk senang yang bersifatnya lebih mendalam. Senang dan cinta, kasih sayang, hanya berbeda pada tekanan kepentingannya. Pada senang, yang disenangi itu terutama untuk kepentingan yang menyenangkannya. Sedangkan pada cinta dan kasih sayang, kesenangannya lebih ditujukan kepada obyek yang disenangi.<sup>46</sup>

### 2.2.2 Motif

Motif manusia merupakan dorongan, hasrat, keinginan, dan tenaga penggerak lainnya, yang berasal dari dalam dirinya, untuk melakukan sesuatu. Motif itu memberi tujuan dan arah kepada tingkah laku manusia. Juga berbagai kegiatan yang biasanya manusia lakukan sehari-hari mempunyai motif tersendiri. Kita membaca koran pagi, misalnya untuk mengetahui peristiwa-peristiwa yang terjadi di sekeliling kita. Kita makan tiga kali sehari dan tidur setiap malam, dengan motif memenuhi kebutuhan makanan dan kebutuhan istirahat.

Meskipun Para Ahli memberikan pengertian tentang motivasi dengan “bahasa” dan titik tekan yang berbeda-beda, sesuai bidang ilmu yang mereka pelajari, pada dasarnya ada juga semacam kesamaan pendapat ditarik mengenai pengertian motif ini, yakni bahwa motif adalah kondisi seseorang yang mendorong untuk mencari suatu kepuasan atau mencapai suatu tujuan. Jadi motif adalah suatu alasan atau dorongan yang menyebabkan seseorang berbuat sesuatu, melakukan tindakan, atau bersikap tertentu. R.S. Woodworth mengartikan motif itu sebagai suatu set yang dapat atau mudah menyebabkan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu ( berbuat sesuatu ) dan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu.

<sup>46</sup> Drs.H.Makmun Khairi, M.Pd. Psikolog, ( *Psikologi Umum* ), bab 5, hlm 169.

Secara etimologis, motif atau dalam bahasa Inggrisnya *motive*, berasal dari kata *motion*, yang berarti “ gerakan ” atau “ suatu yang bergerak ”. Jadi istilah “ motif ” erat berkaitan dengan “ gerak ”, yakni gerakan yang dilakukan oleh manusia, atau disebut juga perbuatan atau tingkah laku. Motif dalam Psikologi berarti rangsangan, dorongan, atau pembangkit tenaga bagi terjadinya suatu tingkah laku.<sup>47</sup>

Al-Quran mengisyaratkan motif panas dan dingin dalam firman Allah SWT<sup>48</sup> :

وَجَزَّاهُمْ بِمَا صَبَرُوا جَنَّةً وَحَرِيرًا<sup>١٢</sup> مُتَّكِينَ فِيهَا عَلَى الْأَرَائِكِ لَا يَرَوْنَ فِيهَا شَمْسًا وَلَا  
زَمْهَرِيرًا<sup>١٣</sup>

“Dan Dia memberi balasan kepada mereka karena kesabaran mereka (dengan surga dan (pakaian) sutera. Di dalamnya mereka duduk bertelakan di atas dipan, mereka tidak merasakan di dalamnya (teriknya) matahari dan tidak pula dingin yang bersangatan. ” ( QS. Al-Insân [76] : 12-13 )

Allah SWT berfirman<sup>49</sup> :

وَلَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَّحْسُورًا<sup>٢١</sup>

“ Dan janganlah kamu jadikan tanganmu terbelenggu pada lehermu dan janganlah kamu terlalu mengulurkannya karena itu kamu menjadi tercela dan menyesal. ” ( QS. Al-Isra’ [17] : 29 )

### 2.2.3 Stress

Pada prinsipnya sama dengan frustrasi, tetapi tekanan perasaan ini kelangsungan atau kontinuitas<sup>50</sup> aktivitasnya yang menuju sasaran tidak berhenti sama sekali. Jika seseorang berusaha untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan waktu yang terbatas, maka dapat dikatakan orang itu berkerja dalam keadaan stress. Kondisi demikian dapat menyebabkan individu mengalami kesukaran, hambatan untuk mencapai sasaran.

<sup>47</sup> Drs.Alex Sobur,M.Si, *Psikologi Umum ( Dalam lintasan Sejarah )*, Bab 7, hlm 268.

<sup>48</sup> Dr.Muhammad Utsman Najati, *Psikologi Dalam Al-Quran ( Terapi Qurani Dalam Penyembuhan Gangguan Kejiwaan )*, bab 1, hlm 34.

<sup>49</sup> *Ibid*, hlm. 98.

<sup>50</sup> Kon.ti.nu.i.tas adalah kesinambungan; kelangsungan; kelanjutan, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), hlm 729.



Stress dapat dimaknakan sebagai suatu kondisi seseorang yang dinamis saat seseorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan hasilnya dipandang tidak pasti dan penting.<sup>51</sup>

Para Ahli Psikologi mendefinisi stress dalam pelbagai bentuk. Definisi kontemporer menyebut stres dari lingkungan eksternal<sup>52</sup> sebagai stresor<sup>53</sup> ( misalnya masalah pekerjaan ), respons terhadap stresor sebagai stress atau distress ( misalnya perasaan terhadap tekanan ). Para peneliti juga membedakan antara stress yang merugikan dan merusak yang disebut distress, dan stres yang positif dan menguntungkan, yang disebut *eustres*.<sup>54</sup>

#### 2.2.4 Konflik

Keadaan konflik dapat terjadi, apabila individu menghadapi kejadian dua respon yang efektif dan keduanya mempunyai segi-segi yang positif pula, dalam hal yang demikian individu itu sukar membedakannya, mana yang harus diikuti agar jangan tertarik atau menghadapi dua tujuan yang mempunyai keadaan yang berlawanan. Hal ini tentu tidak mungkin keduanya akan dicapai bersama-sama dalam waktu yang sama pula.

Dalam suasana konflik ini individu tidak mampu untuk memberikan respon yang efektif yang saat menembus rintangan dan juga frustrasi dapat muncul bila dalam suasana konflik itu. Individu tidak mampu membedakan antara motif-motif atau tidak mampu melakukan seleksi terhadap respon-respon tersebut.

Macam-macam konflik :

Ada pula pendapat lain yang melihat macam-macam konflik dari sudut pandang yang terjadi dalam jiwa orang itu sendiri, yaitu :

##### 2.2.4.1 Konflik mendekat-dekat ( *approach conflicts* )

<sup>51</sup> Drs.H.Makmun Khairi, M.Pd. Psikolog, ( *Psikologi Umum* ), bab 5, hlm 169.

<sup>52</sup> Eks.ter.nal ialah 1. menyangkut bagian luar ( tubun, diri, mobil dan sebagainya); 2. luar (negeri), Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), hlm 360.

<sup>53</sup> Stre.sor ialah setiap peristiwa atau kejadian yang menekan dan menimbulkan ketegangan pada individu, Triantoro Safaria Dan Nofrans Eka Saputra, Manajemen Emosi “*Sebuah Panduan Cerdas Bagaimana Mengelola Emosi Positif dalam Hidup*”, hlm 367.

<sup>54</sup> *Ibid*, hlm 29. Eu.stres ialah bersifat positif yang dapat dikendalikan dan dapat membangkitkan motivasi untuk mencapai keberhasilan, Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa ( KBBI ), hlm. 348.

Yaitu individu dalam hal ini menghadapi dua masalah atau sasaran yang harus dipilih salah satunya, namun keduanya sama-sama mempunyai nilai positif, dan sama-sama penting. Oleh karena itu terjadi kesulitan karena tidak mungkin dihadapi atau dilakukan atau dilaksanakan keduanya dalam waktu yang bersamaan, atau terjadi kesukaran untuk menolak salah satunya. Misalnya seorang mahasiswa yang harus memilih antara menyelesaikan tugas pekerjaan kantornya atau belajar untuk menghadapi ujiannya, keduanya penting namun waktu sangat terbatas.

#### 2.2.4.2 Konflik jauh-menjauh ( *double avoidance* )

Yaitu individu dihadapkan pada dua pilihan yang sama-sama mempunyai nilai negatif dan sama-sama harus dihindari. Misalnya seorang pelajar yang tidak mau belajar akan tetapi juga tidak menghendaki gagal pada ujian.

#### 2.2.4.3 Konflik dekat-menjauh ( *approach avoidance* )

Disini individu menghadapi dua pilihan, yang satu bersifat positif dan yang lainnya bersifat negatif. Misalnya seorang pemuda mencintai seorang wanita tetapi orang tua wanita itu terlalu galak, sehingga pemuda itu ragu-ragu apakah akan mengunjungi rumah wanita itu atau tidak. Hal ini dapat juga terjadi, bahwa individu tersebut ingin memenuhi tuntutanya tetapi ia pun takut karena hal ini dilarang oleh norma-norma masyarakat.

#### 2.2.4.4 Konflik mendekat-menjauh berganda ( *multiple approach avoidance* )

Yaitu individu dalam hal ini menghadapi lebih dari dua obyek atau situasi yang mempunyai nilai positif dan negatif sekaligus. Misalnya, individu mau kuliah pada Universitas Negeri atau Universitas Swasta sama-sama mempunyai nilai positif dan negatif. Pada umumnya konflik semacam ini, selama konflik masih ada, maka sangat tidak mungkin untuk menuju atau memilih salah satunya dari alternatif itu. Semakin dekat dengan alternatif positif semakin bertambahlah motivasi individu untuk mendekati sasaran, dan semakin dekat dengan alternatif negatif semakin bertambah rasa penolakan terhadap sasaran atau situasi.<sup>55</sup>

Terkait dengan pembahasan tentang sikap negatif, di antaranya adalah prasangka terhadap orang lain. Sikap ini memunculkan problema-problema negatif seperti munculnya konflik antara pribadi atau dalam organisasi. Dalam konteks organisasi, konflik yang dimaksudkan akan bisa bersifat fungsional, tetapi bisa juga

<sup>55</sup> Drs.H.Makmun Khairi, M.Pd. Psikolog, *Psikologi Umum*, bab 5, hlm 175.

disfungsional<sup>56</sup>. Namun ditekankan dalam sekilas konflik adalah disfungsional konflik (konflik yang merugikan).

Beberapa pandangan yang lain tentang konflik, diantaranya :

#### 2.2.4.5 Pandangan Tradisional :

Konflik adalah suatu yang tidak diinginkan dan berbahaya bagi organisasi.

#### 2.2.4.6 Pandangan Perilaku :

Konflik adalah peristiwa yang sering terjadi dalam organisasi. Ada yang fungsional ada pula yang disfungsional. Tetapi mereka memandang bahwa konflik pada umumnya merugikan organisasi.

#### 2.2.4.7 Pandangan Interaksi :

Konflik dalam organisasi merupakan hal yang tidak terhindar, bahkan diperlukan. Konflik akan dikelola untuk memaksimalkan aspek-aspek yang menguntungkan.

Sebuah konflik bisa fungsional tetapi bisa pula tidak, tergantung bagaimana sebuah konflik dikelola. Jika dilihat dari akibatnya, maka konflik akan berdampak pada hal-hal :

**2.2.4.8** Kekompakan diantara anggota-anggota yang terlibat konflik dengan anggota lain.

**2.2.4.9** Muncul para Pimpinan kelompok-kelompok konflik.

**2.2.4.10** Gangguan terhadap persepsi para anggota organisasi atau kelompok yang mengalami konflik.

**2.2.4.11** Perbedaan antara kelompok yang mengalami konflik lebih besar dari yang sebenarnya, sedangkan perbedaan pendapat dari antara individu nampak mengecil dari yang sebenarnya.

**2.2.4.12** Ketidak mampuan untuk berpikir dan menganalisa persoalan secara jernih.<sup>57</sup>

### 2.2.5 Agresi

Dalam hipotesis frustrasi-agresi sebagai dorongan yang diarahkan pada tujuan. Menurut kata Baron dan Richardson ( 1994 ) sambutan terhadap penjelasan mengenai agresi yang dihubungkan dengan instink telah menjadi sambutan kritis

<sup>56</sup> Dis.fung.si.o.nal ialah *dis* ( bentuk terikat , tidak; tak; diskualifikasi; terpisah ), Kamus Besar Bahasa Indonesia ( KBBI ), *ibid*, hlm. 332. Fungsional ialah suatu bentuk khusus dari yang bertanggung jawab yang merupakan karakteristik normal dari kegiatan suatu struktur; kegiatan tersebut membedakannya dengan bagian-bagian lain dari struktur, Kamus Lengkap Sosiologi, cet. 3, Panji Pustaka : Jogjakarta, hlm 113, 2011.

<sup>57</sup> Drs.H.Makmun Khairi, M.Pd. Psikolog, *Psikologi Umum*, Bab 5, hlm 143.

karena beberapa alasan, yaitu antara lain karena keterbatasan temuan empiris untuk mendukungnya. Selain itu, ide bahwa ada kekuatan dalam organisme yang dalam kaitannya dengan kejadian-kejadian eksternal, menimbulkan perilaku agresif telah dipertahankan oleh jalur penelitian yang berpengaruh, merumuskan dorongan agresif sebagai sesuatu yang memicu kemunculan perilaku agresif. Berbeda dengan insting, dorongan yang secara terus-menerus meningkatkan sumber energi tidak terus-menerus ada. Dorongan itu diaktifkan hanya jika organisme yang bersangkutan merasa dirinya tidak mampu mendapatkan sarana untuk memuaskan kebutuhan vitalnya. Jadi, dorongan merupakan kekuatan yang memberi energi, yang dimaksudkan untuk mengakhiri keadaan deprivasi.

Dalam hipotesis frustrasi-agresi menurut Dollard ( 1939 ), agresi dijelaskan sebagai hasil suatu dorongan yang dimaksudkan untuk mengakhiri keadaan deprivasi, sedangkan frustrasi didefinisikan sebagai interferensi eksternal terhadap perilaku yang diarahkan pada tujuan .<sup>58</sup> Jadi pengalaman frustrasi mengaktifkan keinginan bertindak agresif terhadap sumber frustrasi yang sebagai akibatnya, mencetuskan perilaku agresif. <sup>59</sup> Sebagai contoh implementasi dari teori ini adalah penggemar sepak bola yang tim yang didukungnya kalah sehingga mereka menyerang lawan. Namun demikian seberapa besar suatu perilaku agresi yang dilakukan seseorang, akan tergantung pada variabel perantara, seperti ketakutan terhadap hukuman, faktor pencegah timbulnya perilaku agresif timbulnya, tingkat kemampuan mengontrol emosi dan sebagainya.<sup>60</sup>

Frustrasi juga menimbulkan kemarahan. Kemarahan yang tertimbun menimbulkan tindakan agresif, sehingga setiap rintangan selalu ia lawan. Agresi ini dapat dibedakan 2 bagian, yaitu :

#### 2.2.5.1 Agresi verbal, yaitu agresi dalam bentuk kata-kata.

<sup>58</sup> Barbara Karahe, *Perilaku Agresif*, buku aslinya ( *The Sosial Psychology of Aggression* ), buku ini diterj. oleh Drs. Helly Prajitna Soetjipto M.A. dan Dra. Sri Mulyantini Soetjipto, hlm. 55, Cet. 1, Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset, 2005.

<sup>59</sup> *Ibid*, hlm. 56.

<sup>60</sup> Dr. Suciata. S.Sos, M.Si, *Psikologi Komunikasi ( Sebuah Tinjauan Teoritis dan Perspektif Islam )*, hlm. 54.

### 2.2.5.2 Agresi pasif, yaitu yang dimanifestasikan dalam tindakan yang bersifat non kooperatif atau tidak mau bekerja sama dengan temannya.<sup>61</sup>

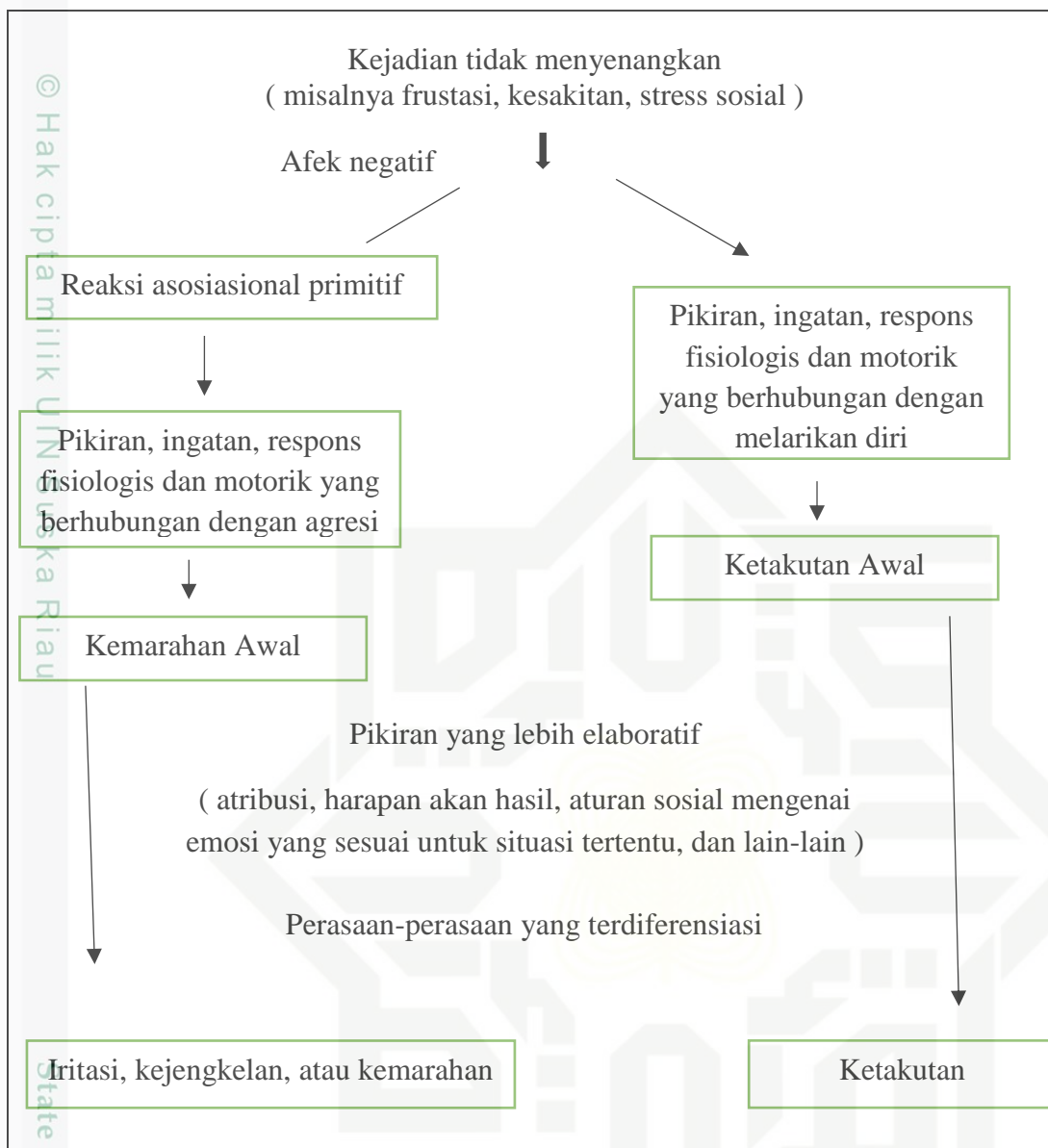
Dalam mencoba menjelaskan mengapa pada beberapa keadaan tertentu frustrasi menimbulkan agresi tetapi beberapa keadaan lain tidak, Berkowitz ( 1989 ) menyatakan bahwa afek negatif dalam bentuk amarah merupakan mediator penting antara frustrasi dan agresi. Frustrasi menyebabkan agresi hanya bila frustrasi itu merangsang timbulnya keadaan afektif negatif. Sebagai contoh, frustrasi yang dipersepsi sebagai kesengajaan atau tidak berdasar biasanya membangkitkan amarah yang lebih besar sehingga juga menyebabkan timbulnya respons agresif yang lebih kuat dibanding frustrasi yang dipersepsi sebagai ketidaksengajaan.

Frustrasi yang timbul kerana interaksi kompetitif juga sangat mudah memicu respons agresif melalui perangsangan emosi negatif. Dilihat dengan cara ini, frustrasi bisa dilihat sekadar sebagai salah satu di antara berbagai kejadian aversi yang menimbulkan afek negatif.

Dalam model neo-asosiasionis kognitifnya, Berkowitz ( 1989, 1993 ) menyajikan sebuah elaborasi mengenai jalur yang di lalui, mulai dari menemui sebuah kejadian aversif sampai mengalami kemarahan ( gambar 2.3)<sup>62</sup>

<sup>61</sup> Drs. H. Makmun Khairani M.Pd. Psikologi, ( *Psikologi Umum* ), hlm. 164.

<sup>62</sup> Barbara Karahe, *Perilaku Agresif*, hlm. 58.



Gambar 2.3 “ Model neo-asosiasionisme kognitif untuk agresi yang dikembangkan oleh Berkowitz ( Diadaptasi dari Berkowitz, 1993 )<sup>63</sup>

Dari diskusi mengenai model Berkowits di atas, jelas bahwa agresi hanya merupakan salah satu respons yang mungkin untuk stimulasi aversatif. Ini menyiratkan bahwa agresi bukan sesuatu yang tidak dapat dihindari, tetapi merupakan fitur perilaku manusia yang bersifat potensial, yang dapat dibangkitkan atau ditekan oleh pengalaman emosional yang timbul dari kejadian aversif.<sup>64</sup>

<sup>63</sup> *Ibid*, hlm. 59.

<sup>64</sup> *Ibid*, hlm. 60.