

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. PEMAAFAN**

##### **1. Definisi Pemaafan**

Secara *etimologi* Shihab (2001) mengartikan kata maaf sebagai saduran dari Bahasa Arab yaitu al-‘awf yang awalnya berarti berlebihan, kemudian berkembang maknanya menjadi keterhapusan. Definisi pemaafan menurut Shihab (2001) adalah menghapuskan luka atau bekas bekas luka. McCullough dkk (1997) menyatakan bahwa pemaafan merupakan seperangkat motivasi untuk mengubah seseorang untuk tidak membalas dendam dan meredakan dorongan untuk memelihara kebencian terhadap pihak yang menyakiti serta meningkatkan dorongan untuk konsiliasi hubungan dengan pihak yang menyakiti. Selain itu, Wardhati dan Faturochman (2006) menjelaskan bahwa pemaafan merupakan kesediaan untuk menanggalkan kekeliruan masa lalu yang menyakitkan, tidak lagi mencari-cari nilai dalam amarah dan kebencian, dan menepis keinginan untuk menyakiti oranglain maupun diri sendiri. Sejalan dengan pendapat dua ahli tersebut Post dan Neimark (2011) pemaafan merupakan salah satu cara untuk melepaskan emosi-emosi negatif yang muncul akibat perilaku yang menyakitkan yang dilakukan oleh seseorang. Menurut Snyder (2002) menjelaskan bahwa pemaafan merupakan perubahan dari efek yang negatif

menjadi efek yang positif dan netral. Maksudnya adalah pemaafan merupakan jembatan yang digunakan individu ketika mengalami situasi yang negatif dengan orang lain dan diubah menjadi situasi yang positif. Pendapat yang terakhir juga diungkapkan oleh mendefinisikan bahwa pemaafan adalah sikap untuk mengatasi hal-hal yang negatif dan penghakiman terhadap orang yang bersalah dengan tidak menyangkal rasa sakit itu sendiri tetapi dengan rasa kasihan, iba dan cinta kepada pihak yang menyakiti.

## 2. Aspek-aspek Pemaafan

McCullough (1997) mengartikan pemaafan ke dalam beberapa aspek, yaitu :

### a. Menghindar (*Avoidance*)

Motivasi menghindar dapat terjadi apabila seseorang berusaha menghindar dari rasa sakit hati yang telah dirasakan seseorang, baik dengan menghindar terhadap pelaku yang menyakiti orang tersebut guna melupakan rasa sakit yang pernah dialaminya akibat orang tersebut. Jadi secara psikologis pemaafan ditunjukkan dengan menurunnya motivasi untuk menghindari pelaku yaitu ditandai dengan keinginan untuk menjaga jarak.

### b. Membalas (*Revenge*)

Secara psikologis, orang yang tersakiti merasa sangat terluka akibat rasa sakit yang diberikan oleh pelaku begitu dalam, sehingga

orang yang merasa tersakiti melakukan aksi balas dendam kepada orang tersebut, bisa dengan cara yang sama maupun berbeda guna menghilangkan rasa sakit hatinya.

c. Melakukan Niat Baik (*Benevolene*)

Beberapa orang yang pernah mengalami sakit hati dapat dengan mudah dimaafkan oleh korban, mungkin dengan cara bedamai dan mungkin dengan waktu yang relative cepat. Hal tersebut dapat terjadi meskipun kesalahan yang dilakukan merupakan tindakan yang melanggar hukum dan merupakan tindakan yang cukup berbahaya

Selain itu, aspek lain juga muncul dari Zechmeister dan Romero (2002) menyebutkan tiga aspek pemaafan yaitu :

a. Aspek Kognitif

Merupakan respon kognitif individu yang secara sadar dilakukan saat individu menggantikan legitimasinya terhadap orang lain dan menggantikannya dengan respon yang mengarah pada konsiliasi. Perilaku memaafkan diberikan secara total dan tidak mengharapkan balasan.

b. Aspek Afektif

Merupakan respon emosi yang dimunculkan oleh seseorang dalam mengembangkan perilaku memaafkan. Respon emosi ini dalam bentuk empati atas hal yang dirasakan oleh individu tersebut

c. Aspek Perilaku

Merupakan respon perilaku yang dimunculkan oleh individu untuk memberikan maaf kepada orang lain. membicarakan jalan keluar atas permasalahan yang dihadapi yang memungkinkan timbulnya tindakan perilaku memaafkan merupakan proses untuk mengembangkan perilaku memaafkan.

### **3. Faktor yang Mempengaruhi Pemaafan**

Menurut McCollough (2000), menyebutkan empat faktor yang mempengaruhi pemaafan, yaitu :

a. Faktor sosial-kognitif

Pemaafan dipengaruhi oleh pikiran dan perasaan individu terhadap peristiwa menyakitkan yang dialami terhadap pelakunya.

b. Karakteristik peristiwa yang menyakitkan

Persepsi terhadap tingkat keparahan rasa sakit yang ditimbulkan oleh pelaku, yang menyakitkan dan mempengaruhi pemaafan dari orang yang disakiti.

c. Kualitas hubungan interpersonal

Dalam situasi menyakitkan, kualitas hubungan interpersonal merupakan faktor yang menentukan tingkat pemaafan. Hal tersebut diakibatkan dapat dipahami sebagai perubahan motivasi ke arah hubungan yang lebih konstruktif setelah peristiwa tersebut terjadi.

d. Karakteristik kepribadian

Karakteristik kepribadian merupakan faktor penentu pemaafan yang paling besar dibandingkan empat faktor yang lain. Karakter kepribadian dapat dijadikan sebagai cepat atau lambatnya seseorang memaafkan orang yang telah menyakitinya.

Selain McCollough, Wardhati dan Faturochman (2006) juga mengungkapkan lima faktor yang mempengaruhi pemaafan, yaitu:

a. Empati

Melalui empati terhadap pelaku, seseorang dapat memahami perasaan pelaku merasa bersalah dan tertekan akibat pelaku yang menyakitkan. Empati juga menjelaskan variabel social psikologis yang mempengaruhi pemberian maaf yaitu permintaan maaf (*apologies*) dari pelaku

b. Atribusi terhadap pelaku dan kesalahannya

Penilaian akan mempengaruhi setiap perilaku individu. Artinya, bahwa setiap perilaku itu ada penyebabnya dan penilaian dapat mengubah perilaku individu (termasuk pemaafan) di masa mendatang.

c. Tingkat kelukaan

Beberapa orang menyangkal sakit hati yang mereka rasakan untuk mengakuinya sebagai sesuatu yang sangat menyakitkan. Mereka merasa takut mengakui sakit hatinya karena dapat mengakibatkan mereka membenci orang yang sangat dicintainya, meskipun melukainya. Sehingga mereka pun menggunakan berbagai cara untuk

menyangkal sakit hati mereka. Ketika hal ini terjadi, maka pemaafan tidak bisa atau sulit terwujudkan.

d. Karakteristik kepribadian

Ciri kepribadian tertentu seperti ekstravert menggambarkan beberapa karakter seperti bersifat social, keterbukaan ekspresi dan asertif. Karakter yang hangat, kooperatif, tidak mementingkan diri, menyenangkan, jujur, dermawan, sopan dan fleksibel juga cenderung menjadi empatik dan bersahabat. Karakter lain yang diduga berperan adalah cerdas, analitis, imajinatif, kreatif, bersahaja dan sopan.

e. Kualitas hubungan

Terdapat empat alasan mengapa kualitas hubungan berpengaruh terhadap perilaku pemaafan dalam hubungan interpersonal. Pertama, pasangan yang mau memaafkan pada dasarnya mempunyai motivasi yang tinggi untuk menjaga hubungan. Kedua, dalam hubungan yang erat ada orientasi jangka panjang dalam menilai hubungan antara mereka. Ketiga, dalam kualitas hubungan yang tinggi kepentingan satu orang dan kepentingan pasangannya menyatu. Keempat, kualitas hubungan mempunyai orientasi kolektivitas yang menginginkan pihak-pihak yang terlibat untuk berperilaku yang memberikan keuntungan bagi mereka.

## **B. EMPATI**

### **1. Definisi Empati**

Hoffman (2000) mengemukakan definisi dari empati adalah respon afektif yang tepat digunakan untuk keadaan orang lain. Kunci dari sebuah respon empati yaitu dengan keterlibatan proses psikologi yang dapat membuat seseorang memiliki perasaan yang sama untuk dirinya sendiri, terhadap situasi, dan kondisi orang lain. Senada dengan Hoffman, Hurlock (1978) mendefinisikan bahwa empati merupakan kemampuan meletakkan diri sendiri dalam posisi orang lain dan menghayati pengalaman tersebut serta untuk melihat situasi dari sudut pandang orang lain, dengan kata lain empati merupakan kemampuan untuk menghayati perasaan dan emosi oranglain. Pendapat lain juga muncul dari Davis (1983) yang menyebutkan empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengenal dan memahami emosi, pikiran serta sikap orang lain. Empati merupakan kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan serta mengambil prespektif dari sudut pandang orang lain (Baron dan Byrne, 2005)

### **2. Aspek-aspek Empati**

Davis (1983) menjelaskan empat aspek empati, yaitu :

#### **a. Pengambilan Perspektif (*Perspective taking*)**

Kecenderungan seseorang untuk mengambil sudut pandang orang lain secara spontan.

b. Imajinasi (*Fantasy*)

Kemampuan seseorang untuk mengubah diri mereka secara imajinatif dalam mengalami perasaan dan tindakan dari karakter khayal dalam buku, film dan sandiwara yang dibaca atau ditonton.

c. Perhatian Empatik (*Emphatic Concern*)

Perasaan simpati yang berorientasi kepada orang lain dan perhatian terhadap kelonggaran yang dialami orang lain.

d. Distres Pribadi (*Personal Distress*)

Kecemasan pribadi yang berorientasi pada diri sendiri serta kegelisahan dalam menghadapi setting interpersonal tidak menyenangkan. Personal distress bisa disebut juga empati negatif (*Negatif Emphatic*)

Goleman (1995) juga mengungkapkan 3 aspek empati, yaitu

a. Lebih mampu menerima sudut pandang orang lain

Hal ini berarti individu, mampu membedakan antara apa yang dikatakan atau dilakukan orang lain dengan reaksi dan penilaian individu itu sendiri. Dengan meningkatkan kemampuan kognitif seseorang khususnya kemampuan untuk menerima perspektif (sudut pandang) orang lain dan mengambil peran, seseorang akan memperoleh pemahaman terhadap perasaan dan emosi orang lain dengan lebih lengkap dan akurat sehingga mereka lebih menaruh belas kasihan dan akan lebih banyak membantu orang lain dengan cara yang tepat.



b. Memperbaiki empati dan kepekaan terhadap perasaan orang lain

Hal ini berarti individu mampu merasakan suatu emosi, mampu mengidentifikasi perasaan-perasaan orang lain dan peka terhadap hadirnya emosi dalam diri orang lain melalui perasaan-perasaan non-verbal yang ditampakkan. Kemampuan untuk menyadari orang lain kepekaan yang kuat, jika individu menyadari apa yang dirasakannya setiap saat maka empati akan datang dengan sendirinya dan lebih lanjut individu akan bereaksi terhadap syarat-syarat orang lain dengan sensasi fisiknya sendiri tidak hanya dengan pengakuan kognitif terhadap pesan-pesan mereka. Empati membuka mata seseorang terhadap penderitaan orang lain, dalam artian ketika seseorang merasakan penderitaan orang lain maka orang tersebut akan peduli dan ingin bertindak.

c. Lebih baik dalam mendengarkan orang lain

Hal ini berarti individu tersebut mampu menjadi seorang pendengar yang baik dan penanya yang baik. Mendengarkan dengan baik dan mendalam sama artinya dengan memperhatikan lebih daripada yang dikatakan, yakni dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, atau mengulang dengan kata-kata sendiri apapun yang didengar guna memastikan bahwa pendengar mengerti, atau disebut juga pendengar aktif

### **C. Hubungan antara empati dan pemaafan pada individu yang telah berkeluarga**

Manusia adalah makhluk sosial. Sebagai makhluk sosial, manusia dalam menjalani kehidupan pasti berinteraksi dengan orang lain. Dalam proses berinteraksi dengan orang lain tidak menutup kemungkinan akan terjadi konflik, apalagi dalam sebuah keluarga pasti tidak terlepas dari sebuah konflik. Bila individu disakiti oleh orang lain, individu memendam amarah dalam dirinya dan amarah yang dipendam itu akan tampak dalam perilaku agresif, yaitu perilaku yang didasari oleh maksud menyakiti terutama membalas orang yang telah menyakiti (Dollard & Miller dalam Nashori, 2008).

Hal inilah yang membuat hubungan antar individu. menjadi bermasalah dan membutuhkan pemaafan untuk mengembalikan hubungan yang baik lagi seperti semula. Sebagian besar individu jika merasa telah tersakiti maka akan cenderung sulit untuk memaafkan. Memaafkan membutuhkan sebuah perjuangan dan proses. McCullough dkk (1997) menyatakan bahwa pemaafan merupakan seperangkat motivasi untuk mengubah seseorang untuk tidak membalas dendam dan meredakan dorongan untuk memelihara kebencian terhadap pihak yang menyakiti serta meningkatkan dorongan untuk konsiliasi hubungan dengan pihak yang menyakiti. Pemaafan dapat terjadi ketika individu mampu secara suka rela menerima permintaan maaf dari orang yang telah menyakiti.

Pemaafan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu empati. Davis (1983) menyebutkan bahwa empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengenal dan memahami emosi, pikiran serta sikap orang lain . empati terdiri dari 4 aspek, yaitu *perspective taking*, *fantasy*, *emphatic concern* dan *personal distress* (Davis,1983). Aspek *perspective taking* merupakan kecenderungan seseorang untuk mengambil sudut pandang psikologis orang lain secara spontan. Kunci pokok dari *perspective taking* terletak pada kemampuan seseorang dalam mengoptimalkan pikirannya untuk memahami kondisi orang lain, Melalui pemaknaan sikap dan perilaku yang dilihatnya. Melalui kemampuan ini individu bisa menempatkan dirinya pada orang yang telah menyakitinya dan mengetahui motivasi apa yang bisa menyebabkan pelaku melakukan hal tersebut hingga pada akhirnya individu memutuskan untuk dapat memaafkan (Taufik, 2012)

Sebelum memaafkan, individu akan mengingat kembali rasa sakit yang telah diberikan pelaku (McCullough,2000). Kemudian ia akan mencoba memahami peristiwa yang terjadi melalui sudut pandang dari pelaku. Selanjutnya individu akan mencari tahu alasan mengapa pelaku melakukan perbuatan itu, mungkin pelaku sedang mengalami permasalahan dengan orang lain sehingga membuat dirinya tanpa sengaja menyakiti orang lain. apabila dihadapkan pada situasi dan kondisi yang dialami pelaku, kemungkinan besar korban akan melakukan tindakan seperti yang dilakukan oleh pelaku. Oleh sebab itu, korban dapat memaklumi kesalahan yang dilakukan oleh pelaku.

Korban akan memahami betapa berat permasalahan yang sedang dialami pelaku sehingga ia memutuskan untuk memaafkan kesalahan yang dilakukan pelaku (Taufik,2012)

Aspek *fantasy* merupakan kemampuan seseorang dalam mengubah dirinya secara imajinatif dalam mengalami perasaan dan tindakan dari karakterk khayal (membayangkan) dalam buku, film atau cerita yang dibaca serta apa yang diceritakan individu lain yang ditontonnya. Stotland (dalam Davis, 1983) menyatakan bahwa imajinasi merupakan aspek kognitif yang berpengaruh pada reaksi emosi terhadap orang lain dan menimbulkan perilaku menolong, memaafkan da perilaku prososial. Ketika individu memiliki kemampuan ini, individu dapat merasakan perasaan atau gejala jiwa yang terjadi dalam diri pelaku, sehingga ketika pelaku meminta maaf atas kesalahannya, maka orang yang disakiti cenderung akan memafkan kesalahan yang diperbuat pelaku, meskipun tidak dinyatakan secara verbal (McCullough, 1998)

Aspek *emphatic concern* termasuk dalam komponen afektif dalam empati (Taufik,2012). Secara afektif, orang yang berempati akan merasakan apa yang orang lain rasakan. Empati secara afektif merujuk pada kemampuan menselaraskan pengalaman emosional pada orang lain, terdiri atas simpati, sesnsitivitas dan sharing penderitaan yang dialami orang lain seperti perasaan dekat terhadap kesulitan-kesulitan orang lain yang diimajinasikan seakan-akan dialami oleh dirinya sendiri (Taufik,2012). Apabila individu mampu

memposisikan dirinya sendiri berada pada situasi dimana ia pernah melakukan kesalahan terhadap orang lain dan membutuhkan pemaafan maka individu tersebut pasti mampu memaafkan kesalahan orang yang telah menyakitinya. Hal ini dikarenakan individu mampu merasakan apa yang dibutuhkan oleh seorang yang telah melakukan kesalahan, yaitu kebutuhan untuk dimaafkan (Colley, dalam Taufik 2012). Seseorang akan memposisikan dirinya berada pada posisi pelaku, dimana dia adalah orang yang telah melakukan kesalahan. Melalui cara ini individu dapat merasakan apa yang dibutuhkan oleh seseorang yang telah melakukan kesalahan, yaitu kebutuhan untuk dimaafkan (Colley, dalam Taufik 2012). Hal tersebut akan membuat individu menjadi simpati dan iba kepada pelaku, sehingga pikiran, perasaan dan motivasi dan perbuatan negatif yang timbul dan ditujukan pada pelaku, lama kelamaan mulai menghilang sampai pada akhirnya ia bisa memaafkan kesalahan yang dilakukan oleh pelaku (Worthington, dkk 1998).

Aspek *personal distress* merupakan orientasi seseorang terhadap dirinya sendiri yang berupa perasaan cemas dan gelisah pada situasi interpersonal yang tidak menyenangkan. Hal ini membuat individu yang merasa disakiti akan memaafkan pelaku untuk memperoleh ketenangan hati. Ketika individu tidak bisa memaafkan, ia akan memperoleh berbagai kerugian diantaranya hati akan dipenuhi dengan emosi negatif seperti dendam, marah dan benci terhadap orang yang menyakitinya. Rasa marah, benci dan dendam juga berpengaruh pada kondisi psikologis seseorang, salah satunya muncul

perasaan cemas dan perasaan tidak nyaman (Nashori,2008). Selain itu, tidak memaafkan berkorelasi positif dengan depresi, kecemasan, permusuhan dan neurotisme (Lyubormsirsky dalam Nashori, 2008). Perasaan tidak nyaman ini membuat individu yang merasa tersakiti akan mencari alternatif untuk memperoleh ketenangan dalam dirinya, sehingga ia termotivasi untuk memaafkan kesalahan pelaku.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan yang mengaitkan hubungan antara empati dengan memaafkan yaitu Sulistyorini Tri Hapsari pada tahun 2011 di Semarang dan Ni Made Taganing Kumiati pada tahun 2009. Hasil dari kedua penelitian ini menunjukkan hasil yang sama, yaitu ada hubungan positif antara empati dengan pemaafan. Artinya, semakin tinggi tingkat empati seseorang maka akan semakin tinggi juga tingkat pemaafan.

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis yang diajukan adalah terdapat hubungan positif antara empati dengan pemaafan pada suami atau istri di Kabupaten Bantul. Semakin tinggi empati maka semakin tinggi pula sikap pemaafan dan sebaliknya semakin rendah empati maka semakin rendah sikap pemaafan.