

## **Zoom Fatigue dan Keberfungsian Sosial Di Kalangan Mahasiswa**

**Dina Vebiola Saraswati Kuntardi**

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, Indonesia

Email: [dinavebiola.saraswati@gmail.com](mailto:dinavebiola.saraswati@gmail.com)

---

### **ABSTRAK**

Sejak mewabahnya covid-19, berbagai platform komunikasi virtual semakin gencar digunakan. Salah satunya sebagai pengganti pembelajaran/ perkuliahan tatap muka pada mahasiswa. Kegiatan ini dikenal dengan pembelajaran daring/ *online* yang biasanya dilakukan melalui *Zoom*, *Cisco Webex*, *Whatsapp Group (WAG)*, *Google Meet*, dll. Meskipun penggunaan platform komunikasi virtual ini dapat menunjang pembelajaran, pada suatu hari keberadaannya justru dapat membuat kelelahan di kalangan mahasiswa. Kondisi ini disebut dengan *Zoom fatigue*. Sementara itu, keberfungsian sosial pada setiap orang juga patut diperhitungkan dalam kondisi pandemi ini, apalagi jika mengalami *Zoom fatigue*. Sehubungan dengan hal tersebut, maka penelitian ini diarahkan untuk mengetahui bagaimana keberfungsian sosial mahasiswa setelah mengalami *Zoom fatigue*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasilnya menunjukkan bahwa mahasiswa mengalami kesulitan, baik dalam memenuhi kebutuhan dasarnya, menjalankan peran sosialnya, maupun dalam mengatasi permasalahannya.

**Kata kunci :** *Zoom fatigue*, keberfungsian sosial, Covid-19

### **ABSTRACT**

*Since the outbreak of Covid-19, many virtual communication platforms has been increasingly used. One of them is as a substitute for direct learning to students. This activity is known as online learning which is usually done through Zoom, Cisco Webex, Whatsapp Group (WAG), Google Meet, etc. Although the use of this virtual communication platform supports learning, one day its existence actually made students tired. This condition is known as zoom fatigue. Meanwhile, the social functioning of each person should also be taken into account in this pandemic, especially if he experiences zoom fatigue. In connection with this, this research is directed to find out how the social functioning of students after experiencing zoom fatigue. This research was conducted using descriptive qualitative methods. The results showed that students experienced difficulties both in fulfilling their basic needs, carrying out their social roles, and in overcoming their proble*

**Keywords:** *Zoom fatigue, social function, Covid-19*

---

### **1. PENDAHULUAN**

Pada masa pandemi *Covid-19* ini, masyarakat dihimbau untuk beraktivitas di rumah saja dengan terus menjaga

jarak, menghindari kerumunan, melakukan isolasi diri, dan tindakan-tindakan lainnya untuk memperlambat laju penyebaran *Covid-19*. Sebagaimana

dianjurkan oleh pemerintah untuk ingat dengan “Pesan Ibu” 3 M yakni memakai masker dengan benar, menjaga jarak dan menghindari kerumunan, dan mencuci tangan pakai sabun dengan rutin [1].

Mewabahnya virus *Covid-19* ini memberi dampak pada berbagai sektor, salah satunya dalam sektor pendidikan. Kini kegiatan belajar mengajar beralih secara daring/ *online* dengan mengandalkan berbagai *platform* untuk melakukan *video conference*. *Video conference* ini sudah masif dilakukan selama pandemi. Dalam sekejap, baik dosen maupun mahasiswa dituntut untuk dapat menguasai berbagai macam platform digital yang dapat menunjang perkuliahan. Belum lagi ditambah berbagai macam tugas yang dilayangkan kepada mahasiswa dan segalanya menjadi berbasis *online*.

Berangsur hampir 1 tahun lamanya pembelajaran daring ini dilakukan. Memang pada dasarnya pembelajaran daring ini sangat membantu, terutama saat pandemi ini. Poinnya ialah membantu memperlambat laju penyebaran penularan virus *Covid-19*. Jadi dengan menggunakan metode pembelajaran daring, baik mahasiswa dan dosen ataupun antar mahasiswa tidak perlu bertemu tatap muka sehingga mengurangi adanya kontak fisik yang bisa saja menjadi media penularan virus *Covid-19* [2].

Keberadaan berbagai platform *video conference* untuk perkuliahan ini, ternyata menimbulkan banyak gangguan diantara mahasiswa. Riset sebelumnya menunjukkan bahwa pembelajaran daring membuat *psychological wellbeing* mahasiswa terganggu [3]. Selain itu,

dampak negatif dari pembelajaran daring memicu terjadinya permasalahan kesehatan mental pada mahasiswa [4].

Terganggunya kondisi mahasiswa setelah adanya pembelajaran daring ini memicu terjadinya kelelahan yang kemudian dikenal dengan *Zoom fatigue*. Seperti dalam kondisi pandemi ini, kelelahan akibat *Zoom* ini lazim terjadi. *Zoom fatigue* merupakan sebuah kondisi yang menggambarkan adanya kelelahan terkait dengan penggunaan platform komunikasi virtual secara berlebihan [5]. *Zoom fatigue* tidak hanya sebatas kelelahan karena penggunaan aplikasi *Zoom* yang berlebihan, namun juga mencakup berbagai platform *video conference* yang digunakan oleh mahasiswa seperti *Cisco Webex*, *Whatsapp Group* (WAG) maupun *Google Meet*.

Mahasiswa yang mengalami *Zoom fatigue* tidak menutup kemungkinan keberfungsian sosialnya terganggu. Sebab, beberapa aspek kehidupannya menjadi terganggu, baik secara fisik, psikis, maupun sosial. Dilansir dari UU Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial, bahwa keberfungsian sosial merupakan suatu kondisi yang memungkinkan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat mampu memenuhi kebutuhan dan hak dasarnya, melaksanakan tugas dan peran sosialnya, serta mengatasi masalah dalam kehidupannya [6].

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk membahas bagaimana keberfungsian mahasiswa setelah mengalami *Zoom fatigue*. Penelitian ini sangat penting, mengingat pembelajaran

daring sudah dilaksanakan hampir 1 tahun dan belum ada kepastian akan diadakannya pembelajaran tatap muka pada tingkat perkuliahan.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Zoom Fatigue

*Zoom fatigue* atau kelelahan akibat Zoom merupakan sebuah kondisi yang menggambarkan adanya kelelahan terkait dengan penggunaan platform komunikasi virtual secara berlebihan [5]. *Zoom fatigue* juga diartikan sebagai bentuk kelelahan yang dimediasi oleh komputer atau sering disebut dengan *Computer Mediated Communication (CMC)* [7].

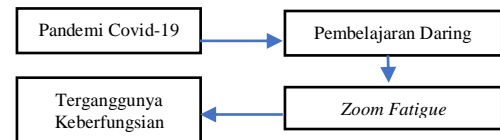
### Keberfungsian Sosial

Menurut UU Nomor 14 tahun 2019 tentang pekerja sosial, maka keberfungsian itu merupakan suatu kondisi yang memungkinkan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat mampu memenuhi kebutuhan dan hak dasarnya, melaksanakan tugas dan peran sosialnya, serta mengatasi masalah dalam kehidupannya [6]. Tidak jauh berbeda, menurut Raharjo keberfungsian sosial itu juga memiliki arti bahwa seseorang mempunyai kemampuan dalam melaksanakan fungsi dan peran sosialnya dalam menjalankan tugas-tugas kehidupannya sesuai dengan status sosial [8].

Jika mengacu pada Soeharto, maka keberfungsian sosial berarti kemampuan orang (baik individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat) dan juga sistem sosial (seperti lembaga dan jaringan sosial) dalam memenuhi ataupun merespon kebutuhan dasar, menjalankan peran sosial, serta menghadapi

guncangan dan tekanan seperti *shock* dan *stress* [9]. Selain itu, Max Siporin juga mengartikan bahwa keberfungsian sosial mengacu pada upaya-upaya yang dilakukan oleh individu maupun kolektivitas dalam rangka melaksanakan tugas-tugas kehidupannya dan memenuhi kebutuhannya [9].

Dalam penelitian ini, tersusun kerangka penelitian sebagai berikut:



## 3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu *field research* atau penelitian berbasis lapangan dengan metode kualitatif. Menurut Moleong, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa, pada suatu konteks yang khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah [10].

Pada penelitian ini *Zoom fatigue* diartikan sebagai suatu kondisi dimana mahasiswa mengalami kelelahan baik secara fisik maupun mental dalam mengikuti pembelajaran secara virtual melalui *Zoom*, *Cisco Webex*, *Whatsapp Group (WAG)* maupun *Google Meet*. Sementara itu, mahasiswa dalam penelitian ini ialah mahasiswa pascasarjana UIN Sunan Kalijaga yang telah mengikuti pembelajaran daring sejak bulan Maret 2020.

Subjek dalam penelitian ini ditentukan secara *purposive*, artinya

ditentukan dengan pertimbangan tertentu [11]. Teknik pengumpulan informasi yang dilakukan yaitu wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada 3 orang mahasiswa pascasarjana UIN Sunan Kalijaga. Sementara itu, observasi dilakukan dengan cara mengamati perilaku mahasiswa, baik saat mengikuti pembelajaran daring maupun di luar pembelajaran daring. Sedangkan studi dokumentasi dilakukan dengan mengakses buku, artikel, maupun *website* yang terkait dengan penelitian ini.

Teknik analisis data dimulai dengan melakukan reduksi data yang berarti merangkum, memilih, dan memfokuskan data lapangan sesuai dengan tujuan penelitian. Kemudian dilakukan *display data* yaitu menyajikan data dalam bentuk narasi-narasi yang memudahkan pembaca untuk memahami penelitian ini. Terakhir yaitu dilakukannya verifikasi data yang ditujukan untuk menguji keakuratan data [11].

#### 4. HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan selama 1 bulan yaitu pada Februari 2021. Oleh sebab itu, pada saat penelitian, para informan telah menjalani pembelajaran daring selama 11 bulan atau hampir 1 tahun (sejak Maret 2020). Adapun rincian informan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

**Tabel 1. Informan Penelitian**

Sumber: Hasil penelitian 2021

Nama	Informan A	Informan B	Informan C
<b>JK</b>	P	L	P
<b>Angkatan</b>	2018	2018	2019
<b>Jenjang</b>	Pascasarjana	Pascasarjana	Pascasarjana
<b>Platform</b>	Zoom, Cisco Webex, Google Meets, WAG	Zoom, Cisco Webex, Google Meets, WAG	Cisco Webex dan Google Meets, WAG

Ketiga informan di atas merupakan mahasiswa aktif UIN Sunan Kalijaga. Sementara itu, keberagaman *platform* yang digunakan untuk pembelajaran daring disesuaikan dengan dosen pengampu pada masing-masing mata kuliah. Pada saat penelitian, informan A dan B merupakan mahasiswa akhir yang sedang menyusun thesis. Meski demikian, sejak bulan Maret hingga Juli 2020 aktif terlibat dalam pembelajaran/kuliah daring. Begitu juga dengan informan C yang menjalani pembelajaran daring sejak Maret 2020 hingga Februari 2021, sebelum pada akhirnya memulai menyusun thesis.

Pembelajaran daring yang dijalannya hampir 1 tahun tersebut ternyata menimbulkan kondisi dimana terasa lelah, jenuh, dan tidak bersemangat. Berikut uraiannya:

#### Waktu panjang belajar daring

Ketiga informan mengatakan bahwa perkuliahan dilaksanakan mulai hari Senin hingga Jumat. Rata-rata setiap harinya terdapat perkuliahan yang harus diikuti secara daring. Meski terkadang hanya 1 mata kuliah pada setiap harinya, namun hal ini terjadi hampir 1 tahun lamanya. Kondisi ini membuat informan

mengaku lelah dan menginginkan pembelajaran tatap muka. Ketiga informan mengatakan bahwa meski pembelajaran daring terkesan santai, namun pada kenyataannya justru membuat fisik maupun mental lebih lelah. Seperti mata terasa pedas karena seringnya menatap layar komputer maupun *handphone*, kepala terasa pening, telinga terasa sakit karena terlalu sering menggunakan *headphone*, hingga minimalnya interaksi dengan rekan mahasiswa lain.

### **Hambatan sinyal**

Sinyal menjadi salah satu bagian terpenting dalam proses pembelajaran daring. Bagaimana tidak, kekuatan sinyal akan menentukan kelancaran penggunaan aplikasi. Sebagaimana diketahui bahwa pembelajaran daring sangat mengandalkan teknologi dalam pelaksanaannya. Oleh sebab itu, sinyal yang kuat, memadai, dan stabil menjadi tuntutan pada setiap mahasiswa.

Namun, tiap mahasiswa juga tidak dapat menjamin kekuatan sinyal tersebut. Sebab, kekuatan sinyal akan sangat bergantung dengan posisi/ tempat tinggal masing-masing mahasiswa. Seperti ketiga informan dalam penelitian ini yang bertempat tinggal di pedesaan. Sinyal yang ditangkap oleh *smartphone* mereka tidak sekuat dan se-stabil mahasiswa lain yang berada di perkotaan. Hal ini membuat terhambatnya proses pembelajaran daring.

Akibat hambatan sinyal ini, ketiga informan menjadi sering mengalami keterlambatan dalam menerima informasi, seringkali video terhenti/*macet-macet*, dan bahkan tidak dapat bergabung dalam *video conference*.

Kondisi ini membuat informan tidak begitu mempedulikan informasi dalam pembelajaran, lelah karena harus konsentrasi lebih karena tersendatnya perihal sinyal

### **Minimnya Komunikasi Non Verbal**

Dalam proses belajar mengajar, komunikasi antara dosen dan mahasiswa maupun antar mahasiswa adalah hal yang sangat penting. Dengan adanya komunikasi yang baik, diharapkan akan terbangun kondisi belajar mengajar yang efektif dan efisien. Namun, komunikasi itu pun tidak hanya sebatas komunikasi secara verbal yang mengandalkan kata-kata, namun juga komunikasi secara non verbal seperti kontak mata, sentuhan, dll.

Dalam pembelajaran daring, komunikasi non verbal ini terkadang tidak dapat dilakukan. Informan penelitian ini mengatakan bahwa mahasiswa lain seringkali mematikan kameranya sehingga tidak dapat melihat rekannya dan hanya mendengar suaranya. Selain itu, suara yang terdengar terkadang *macet* dikarenakan sinyal yang tidak stabil. Hal ini menyebabkan pembelajaran tidak sepenuhnya dapat diikuti dengan baik

### **Fokus terbagi-bagi**

Salah satu kesempatan yang dapat diambil dari pembelajaran daring ialah dapat dilakukan bersamaan dengan kegiatan yang lainnya. Seperti pada informan A dan B yang juga merupakan pekerja di sebuah lembaga non pemerintah. Oleh sebab itu, pada saat jadwal kuliah berbenturan dengan kegiatan lembaga, maka hal ini bukan menjadi masalah yang serius. Sebab keduanya dapat dilakukan secara bersamaan.

Meskipun demikian, hal tersebut justru membuat fokus informan menjadi terbagi-bagi. Sebab, beberapa kegiatan dilakukan secara bersamaan. Informan mengatakan bahwa mereka seringkali mengalami kewalahan (kerepotan). Bahkan kerap kali mudah merasakan emosi/ *jengkel*.

Sementara itu, informan C mengatakan bahwa meskipun belum bekerja, namun ia memiliki tugas melakukan pekerjaan-pekerjaan rumah tangga selama berada di rumah. Kondisi ini juga membuat informan C mengalami beban ganda, yakni menjalani tanggung jawabnya sebagai mahasiswa dan sebagai anak yang harus membantu mengerjakan pekerjaan rumah tangga di rumahnya.

## 5. PEMBAHASAN

Keberfungsian sosial dalam pembahasan ini didasarkan pada definisi menurut UU Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial. Berikut pembahasannya:

### Pemenuhan Kebutuhan dasar

Indikator keberfungsian yang pertama ialah dapat memenuhi kebutuhan dasarnya. Sebagaimana diungkapkan oleh Maslow, bahwa kebutuhan manusia tersusun dalam suatu hierarki. Disebut hierarki karena pada dasarnya manusia akan memenuhi kebutuhan dasarnya secara berjenjang yang dimulai dari kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri [12].

Dalam penelitian ini, informan mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan rasa aman. Keamanan ini menyangkut terhadap perlindungan

secara fisik maupun psikis. Secara fisik, informan merasakan kelelahan seperti mata dan telinga terasa sakit dan kepala menjadi pening. Sementara itu, secara psikis informan juga merasakan tidak stabilnya kondisi emosi.

Kebutuhan akan rasa aman yang terganggu ini kemudian membuat informan juga merasakan kesulitan untuk memenuhi kebutuhan selanjutnya yakni kebutuhan sosial. Melalui pembelajaran daring, maka interaksi sosial diantara mahasiswa maupun mahasiswa dan dosen menjadi berkurang. Kemampuan mahasiswa untuk berinteraksi secara interpersonal menjadi menurun. Dalam pembelajaran daring, bahasa tubuh dan simbol-simbol komunikasi lainnya sulit untuk terbaca.

### Pelaksanaan Peran Sosial

Setiap orang memiliki perannya masing-masing. Seperti pada informan dalam penelitian ini, tiap informan yang memiliki banyak peran yang harus dijalankannya. Seperti saat di kampus maka ia berperan sebagai mahasiswa, saat di rumah berperan sebagai anak, saat di kantor akan berperan sebagai pekerja, dll.

Seperti dalam UU Nomor 14 tahun 2019, bahwa salah satu indikator berfungsi secara sosial ialah dapat menjalankan peran-peran sosialnya. Namun dalam konteks penelitian ini, informan mengalami kesulitan menjalankan peran sosialnya. Seperti adanya tuntutan untuk dapat menjalankan berbagai peran dalam satu waktu. Misalnya harus mengikuti pembelajaran *online* saat bekerja, maka ia harus mampu menjalankan peran sebagai pekerja dan sebagai mahasiswa dengan baik. Sementara itu, belajar di rumah membuat

mahasiswa juga terikat dengan peran-perannya sebagai anak dalam keluarga. Oleh sebab itu, ia harus dapat menjalankan tugas-tugas dalam rumah tangga dan sekaligus menjadi mahasiswa ketika ada pembelajaran daring. Sehingga pada akhirnya terjadi situasi kewalahan/kerepotan dalam menjalankan peran-peran sosialnya.

### **Kemampuan Mengatasi masalah**

Indikator terakhir dalam keberfungsian seseorang adalah mampu mengatasi permasalahannya. Artinya, ketika mengalami *shock* atau guncangan dengan berbagai tuntutan maka ia dapat menyelesaikannya. Pada konteks penelitian ini, informan mengalami berbagai kendala/ masalah dalam mengikuti pembelajaran daring. Mulai dari hambatan sinyal, mengalami kelelahan secara fisik, emosi tidak stabil, dan tumpang tindihnya dalam menjalankan peran-peran sosialnya, dll. Adanya masalah tersebut memunculkan berbagai respon dari para informan. Mulai dari menjadi tidak peduli dengan pembelajaran, hingga mengalami *stress*. Sehingga dalam hal ini, kemampuan mengatasi masalah pada mahasiswa pun juga ikut terganggu.

## **6. SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sejak terjadi pandemi Covid-19, *Zoom fatigue* menjadi fenomena yang kerap kali ditemukan di kalangan mahasiswa. Dengan berpindahnya metode pembelajaran menjadi daring/ *online*, membuat sebagian mahasiswa mengalami

kelelahan. Kelelahan tersebut tidak hanya disebabkan karena kewajiban menggunakan aplikasi pembelajaran online secara terus menerus, namun juga disebabkan karena hambatan-hambatan yang terjadi selama pembelajaran daring.

Kelelahan tersebut memicu terjadinya gangguan pada fungsi sosial mahasiswa. Hal ini terlihat dengan tidak mampunya mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan rasa aman dan kebutuhan sosialnya. Selain itu, berbagai peran sosial yang harus dijalankan dalam satu waktu juga membuat mahasiswa mengalami kesulitan untuk menjalankan peran sosialnya dengan baik. Sementara itu, mahasiswa juga mengalami kesulitan untuk mengatasi masalah sehingga mahasiswa tidak terlepas dari kondisi **stress**.

### **Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti ialah mengevaluasi pembelajaran daring agar dapat meminimalisir terjadinya *Zoom fatigue*. Sementara itu peran pekerja sosial perlu dilibatkan agar dapat melakukan asesmen dan intervensi yang sekiranya dapat meningkatkan keberfungsian sosial di kalangan mahasiswa.

## **7. DAFTAR PUSTAKA**

- [1] KPCPEN, "Ingat Pesan Ibu: 3M - Masyarakat Umum | Covid19.go.id," *Komite Penanganan Covid-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional*, Jan. 05, 2021. <https://covid19.go.id/edukasi/masyarakat-umum/ingat-pesan-ibu-3m> (accessed Mar. 30, 2021).
- [2] F. Firman and S. Rahayu, "Pembelajaran Online di Tengah

- Pandemi Covid-19,” *Indones. J. Educ. Sci.*, vol. 2, no. 2, pp. 81–89, Apr. 2020, doi: 10.31605/ijes.v2i2.659.
- [3] D. Fajhriani, Afnibar, and R. Aulia, “Psychological Well Being Mahasiswa dalam Menjalani Kuliah Daring untuk Mencegah Penyebaran Virus Corona (Studi terhadap Mahasiswa Bimbingan Konseling Islam UIN Imam Bonjol Padang),” *J. Bimbing. Konseling Islam*, vol. 11, no. 1, pp. 15–22, 2020.
- [4] F. A. Rochimah, “Dampak Kuliah Daring terhadap Kesehatan Mental Mahasiswa Ditinjau dari Aspek Psikologi,” Dec. 2020, Accessed: Mar. 30, 2021. [Online]. Available: [https://www.researchgate.net/publication/347789656\\_DAMPAK\\_KULIAH\\_DARING\\_TERHADAP\\_KESEHATAN\\_MENTAL\\_MAHASISWA\\_DITINJAU\\_DARI\\_ASPEK\\_PSIKOLOGI](https://www.researchgate.net/publication/347789656_DAMPAK_KULIAH_DARING_TERHADAP_KESEHATAN_MENTAL_MAHASISWA_DITINJAU_DARI_ASPEK_PSIKOLOGI).
- [5] C. R. Wolf, “Virtual Platforms Are Helpful Tools but Can Add to Our Stress | Psychology Today,” *Psychological Today*, May 14, 2020. <https://www.psychologytoday.com/intl/blog/the-desk-the-mental-health-lawyer/202005/virtual-platforms-are-helpful-tools-can-add-our-stress> (accessed Mar. 30, 2021).
- [6] “UU Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial,” 2019. [https://jdih.kemsos.go.id/pencarian/www/storage/document/Salinan\\_UU\\_Nomor\\_14\\_Tahun\\_2019.pdf](https://jdih.kemsos.go.id/pencarian/www/storage/document/Salinan_UU_Nomor_14_Tahun_2019.pdf) (accessed Mar. 30, 2021).
- [7] R. Nadler, “Understanding ‘Zoom fatigue’: Theorizing spatial dynamics as third skins in computer-mediated communication,” *Comput. Compos.*, vol. 58, p. 102613, Dec. 2020, doi: 10.1016/j.compcom.2020.102613.
- [8] B. Wibhawa, S. T. Raharjo, and M. Budiarti, *Pengantar Pekerjaan Sosial*. Bandung: UNPAD Press, 2015.
- [9] A. Fahrudin, *Pengantar Kesejahteraan Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama, 2012.
- [10] L. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- [11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- [12] A. H. Maslow, *A Theory of Human Motivation*. New York: Harrper and Row, 1943.