

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rasa kurang percaya diri, atau yang lebih dikenal dengan istilah insecure, adalah suatu fenomena psikologis yang sering dialami oleh remaja atau individu muda. Kondisi ini dapat terjadi baik pada diri pribadi maupun pada orang-orang di sekitar individu tersebut. Ketidakpercayaan diri ini merujuk pada keadaan emosional yang menyebabkan seseorang merasa diragukan atau tidak yakin terhadap berbagai aspek dari dirinya, seperti penampilan fisik, citra tubuh, maupun status sosial yang dimilikinya.¹

Dalam perspektif Islam, pentingnya rasa percaya diri sangat terkait dengan aspek keyakinan dan kepercayaan kepada Allah. Hal ini dapat ditemukan dalam surat Ali-Imron ayat 139, di mana Allah menyampaikan pesan yang menggambarkan signifikansi dari memiliki keyakinan diri dalam menghadapi tantangan kehidupan:

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ (١٣٩)

Artinya “janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, Padahal kamulah orang-orang yang paling Tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman.” (Q.S. Ali-Imron:139).

Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas sumber daya manusia adalah tingkat kepercayaan diri. Menurut Komara, kepercayaan diri dapat dipahami sebagai suatu ciri pribadi yang

¹ Tastian Naufal Aryaguna, Teddy Ageng Maulana, and Ranti Rachmawati, ‘VISUALISASI KETIDAKPERCAYAAN DIRI DAN BODY SHAMING DALAM KARYA FOTOGRAFI MENGGUNAKAN TEKNIK BROKEN MIRROR’, 10.4 (2023), 6408–29.

mencerminkan keyakinan individu terhadap kemampuannya, serta kemampuannya untuk mengembangkan dan mengelola dirinya guna menghadapi masalah dengan solusi yang optimal. Individu yang memiliki kepercayaan diri cenderung memiliki konsep diri yang positif, serta terus berupaya untuk memperkuat sikap positif terhadap dirinya sendiri dan lingkungan sekitarnya.

Kepercayaan diri sering dikaitkan dengan fase perkembangan remaja, yang merupakan periode pencarian jati diri. Komara mengemukakan bahwa “Masa remaja merupakan transisi dari periode kanak-kanak menuju kedewasaan, di mana individu mengalami berbagai perubahan, baik dalam aspek mental, emosional, sosial, maupun fisik. Pada tahap ini, remaja cenderung menunjukkan kecenderungan untuk lebih menikmati interaksi sosial dan lebih mudah beradaptasi dengan teman sebaya, yang dianggap sebagai lingkungan yang mendukung untuk mengaktualisasikan diri dan menemukan identitas pribadi.”²

Dalam menjalankan berbagai aktivitas, rasa percaya diri menjadi elemen yang sangat diperlukan, seperti halnya ketika seseorang harus berbicara di depan publik, menyampaikan presentasi, atau mengungkapkan pendapat pribadi. Dengan demikian, tingkat kepercayaan diri individu memainkan peran yang krusial dalam mendukung kelancaran dan keberhasilan aktivitas sehari-hari.

Individu dengan tingkat kepercayaan diri yang tinggi cenderung memiliki keberanian untuk menyampaikan pendapat di depan publik, hal ini disebabkan oleh kemampuan mereka dalam mengelola emosi saat menghadapi situasi yang menekan. Selain itu, mereka juga

² Qs. Ali Imran: 139

memiliki kecakapan dalam mengendalikan diri, serta kemampuan untuk menentukan waktu yang tepat dalam mengambil tindakan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Individu dengan tingkat kepercayaan diri yang rendah cenderung mengalami pandangan negatif terhadap diri mereka sendiri, memiliki keyakinan yang lemah terhadap kemampuan yang dimiliki, serta memiliki pemahaman yang tidak tepat mengenai kapasitas mereka. Ketidakmampuan untuk mempercayai diri sendiri mencerminkan keadaan di mana seseorang merasakan keraguan terhadap kemampuan pribadinya. Menurut M. Zein Hidayat, individu yang merasa kurang percaya diri adalah seseorang yang enggan untuk mengeksplorasi hal-hal baru, mudah merasa tidak diterima dalam lingkungan sosialnya, menunjukkan ekspresi emosional yang kaku, dan mudah terjebak dalam rasa frustrasi. Kondisi ini juga sering kali menghambat pengembangan potensi dan bakat yang dimilikinya.³

Konseling dapat dipahami sebagai suatu prosedur pemberian dukungan yang dilakukan melalui interaksi wawancara oleh seorang profesional kepada individu yang tengah menghadapi kesulitan, dengan tujuan untuk membantu individu tersebut dalam menyelesaikan permasalahan yang dialaminya.⁴ Jadi konseling suatu prosedur pemberian dukungan melalui interaksi wawancara oleh seorang professional.

Konseling individual merujuk pada suatu interaksi dua pihak, di mana seorang konselor berupaya memberikan bantuan kepada klien

³ Naomi Hasanah and Wildan Saugi, 'Fenomena Ketidakpercayaan Diri Mahasiswa IAIN Samarinda Ketika Berbicara Di Depan Umum', *Borneo Journal of Islamic Education*, I.1 (2021), 1–12.

⁴ Prayitno dan Erman Amti, *Dasar-dasar Bimbingan Konseling*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004) hlm. 47

untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai dirinya, khususnya dalam konteks tantangan yang mungkin dihadapi di masa depan. Proses ini menjadi inti dari seluruh rangkaian kegiatan bimbingan dan konseling.

Proses konseling individual dapat dipahami sebagai suatu interaksi antara konselor dan klien yang bertujuan untuk mendukung klien dalam pemulihan kesehatan mental, melalui pengembangan aspek pribadi dan sosial, serta upaya untuk mengatasi dampak ketidakseimbangan emosional. Hubungan ini bertujuan untuk membantu klien mencapai tujuannya, yang berfokus pada perbaikan kondisi psikologis dan emosional. Peran konselor dalam proses konseling ini adalah untuk mendorong klien dalam mengoptimalkan potensi diri, sehingga klien dapat bekerja secara efektif, produktif, dan mencapai kemandirian, dengan tetap berlandaskan pada nilai-nilai iman dan ketaqwaan. Tujuan utama adalah menciptakan individu yang seimbang, di mana pengembangan intelektual mendukung kreativitas dan produktivitas, aspek sosial-emosional memperkuat hubungan yang harmonis serta kestabilan emosi, dan sikap mental positif terhadap diri sendiri dan lingkungan, ditambah dengan penguatan nilai-nilai moral dan religius.

Tujuan umum dari bimbingan dan konseling adalah untuk mendukung individu dalam mencapai perkembangan yang maksimal, sejalan dengan potensi, kemampuan, minat, serta nilai-nilai yang dimilikinya, sekaligus membantu individu mengatasi permasalahan yang dihadapinya. Proses ini juga bertujuan untuk membimbing individu agar dapat hidup secara mandiri, dengan kemampuan untuk memahami dan menerima dirinya serta lingkungan sekitarnya,

membuat keputusan dan merencanakan langkah-langkah yang realistis, serta mengarahkan diri dalam mengambil keputusan dan melaksanakan rencana tersebut, dengan tujuan akhir mencapai aktualisasi diri.⁵ Jadi Tujuan umum dari bimbingan dan konseling yaitu membantu individu mengatasi permasalahan yang dihadapinya.

Kepercayaan diri merupakan salah satu aspek penting dalam perkembangan individu, terutama dalam membentuk sikap positif terhadap diri sendiri dan lingkungan sekitar. Individu dengan tingkat kepercayaan diri yang rendah cenderung mengalami hambatan dalam berinteraksi sosial, kurang berani mengekspresikan pendapat, dan merasa tidak mampu dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan yang mampu menggali potensi diri individu secara optimal.

Pendekatan humanistik menjadi salah satu alternatif yang efektif untuk meningkatkan kepercayaan diri. Pendekatan ini menekankan pada pentingnya aktualisasi diri, penghargaan terhadap individu sebagai pribadi yang unik, serta pemberian ruang bagi individu untuk memahami dan menerima dirinya sendiri. Melalui hubungan yang empatik, non-direktif, dan penuh penerimaan, individu didorong untuk mengenali nilai-nilai positif dalam dirinya, sehingga dapat memperkuat rasa percaya diri.

Dengan memfokuskan pada potensi dan pengalaman subjektif individu, pendekatan humanistik diyakini mampu menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan kepribadian dan

⁵ Juli Andriyani, 'Konsep Konseling Individual Dalam Proses Penyelesaian Perselisihan Keluarga', *At-Taujih : Bimbingan Dan Konseling Islam*, 1.1 (2018), 17–31.

perkembangan emosional yang sehat. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis tertarik untuk menerapkan pendekatan humanistik dalam upaya meningkatkan kepercayaan diri pada (sebutkan subjek/kelompok sasaran, misalnya: siswa SMA, mahasiswa, remaja, dll).

Pendekatan Humanistik/Eksistensial adalah suatu pendekatan yang membahas pengalaman dan perilaku manusia dengan fokus pada keunikan individu serta proses aktualisasi diri, yang menekankan perkembangan positif dalam perilaku manusia. Pendekatan ini berfokus pada potensi manusia untuk mengeksplorasi dan mengembangkan kemampuan yang dimiliki, mencakup aspek sosial-interpersonal serta metode pengembangan diri yang bertujuan untuk memperkaya kehidupan pribadi dan kontribusi terhadap masyarakat. Pendekatan ini juga menekankan pengembangan keterampilan untuk membangun diri secara konstruktif dan positif.

Tujuan utama dari pendekatan humanistik adalah untuk mendukung individu dalam mengembangkan kemampuan untuk bertindak secara bebas, serta menerima tanggung jawab atas setiap keputusan dan tindakannya. Pendekatan ini berpendapat bahwa manusia tidak dapat menghindari kebebasan yang dimilikinya, dan bahwa kebebasan serta tanggung jawab saling terkait. Asumsi ini menganggap manusia sebagai makhluk yang sadar, mandiri, dan aktif, yang memiliki kemampuan untuk menentukan hampir semua aspek dari aktivitas kehidupannya. Manusia dikenal sebagai makhluk yang memiliki kemampuan untuk menentukan dirinya sendiri, yang berarti ia memiliki kekuatan untuk menetapkan tujuan-tujuan yang paling diinginkan serta memilih cara-cara yang dianggapnya paling benar dan tepat untuk mencapainya. Dengan demikian, setiap keputusan yang

diambil oleh klien harus dihargai oleh konselor, karena pada dasarnya, klienlah yang bertanggung jawab atas pilihan-pilihannya. Klien akan menghadapi konsekuensi dari setiap keputusan yang dibuatnya. Meskipun demikian, konselor tetap berperan untuk memberikan panduan terkait potensi yang dimiliki klien, terutama jika potensi tersebut belum sepenuhnya disadari oleh klien itu sendiri.⁶

Individu dengan tingkat kepercayaan diri yang rendah cenderung merasa tidak memiliki kemampuan yang memadai dan meragukan nilai dirinya. Konsep diri yang negatif ini dapat memunculkan berbagai masalah, seperti timbulnya rasa inferioritas pada siswa dan rendahnya pencapaian akademis mereka. Selain itu, siswa yang kurang percaya diri lebih rentan menerima perlakuan negatif dari lingkungan sosialnya, seperti ejekan dari teman sebaya, yang pada akhirnya dapat mengurangi keinginan mereka untuk berinteraksi dengan orang lain di sekitar mereka.

Tingkat kepercayaan diri mahasiswa dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adalah konsep diri, harga diri, pengalaman, interaksi sosial, dan pendidikan. Salah satu elemen yang berperan dalam membentuk kepercayaan diri individu dalam konteks pendidikan adalah prestasi akademik yang diperoleh.

Pendidikan dapat dipahami sebagai suatu proses yang bertujuan untuk mematangkan peserta didik, sehingga mereka dapat mengembangkan bakat, potensi, dan keterampilan yang dimiliki, serta memperdalam pemahaman terhadap diri mereka sendiri. Proses ini juga

⁶ Arif Wicaksana, 'Layanan Konseling Individual Dengan Pendekatan Humanistik Bagi Warga Binaan Pemasyarakatan Kasus Pembunuhan Di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas I a Way Hui Kota Bandar Lampung',.

berfokus pada peningkatan kualitas pembelajaran bagi peserta didik. Hal ini dijelaskan dalam UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang menyatakan bahwa pendidikan adalah suatu upaya yang dilakukan secara sadar dan terencana untuk menciptakan lingkungan belajar dan proses pembelajaran yang memungkinkan peserta didik mengembangkan potensi diri mereka secara aktif. Potensi tersebut meliputi kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan untuk kepentingan diri sendiri, masyarakat, bangsa, dan negara.⁷

Hasil pembelajaran tidak hanya ditentukan oleh kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh peserta didik, namun juga dipengaruhi oleh sejumlah faktor lainnya, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Salah satu faktor internal yang memengaruhi proses belajar adalah tingkat kepercayaan diri peserta didik. Kepercayaan diri ini merujuk pada keyakinan individu terhadap kemampuannya untuk mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya, dengan tujuan mencapai hasil yang bermanfaat, baik bagi dirinya sendiri maupun bagi orang-orang di sekitarnya.⁸ Faktor penyebab rendahnya kepercayaan diri pada mahasiswi dapat berasal dari **faktor internal maupun eksternal**. **Faktor internal** meliputi persepsi negatif terhadap diri sendiri, perasaan tidak kompeten, pengalaman masa lalu yang buruk, serta kecenderungan untuk membandingkan diri dengan orang lain. Sementara itu, **faktor eksternal** mencakup lingkungan keluarga yang kurang suportif, tekanan sosial dari teman sebaya, stigma masyarakat

⁷ Khoerul Ummah, '8.5.2017, 2022, 2003–5.

⁸ Daniela Velásquez,

terhadap perempuan, serta ekspektasi akademik yang tinggi dari dosen atau orang tua.

Berdasarkan observasi pada teman sebaya yaitu mahasiswi BKI Fakultas Dakwah UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten pada tanggal 09 Oktober 2023 masih adanya mahasiswi yang memiliki ketidakpercayaan diri yang rendah.. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswi semester 6 angkatan 2021, sehingga seharusnya mereka sudah memiliki kepercayaan diri yang kuat. Akan tetapi, berdasarkan hasil wawancara singkat dengan beberapa mahasiswi, sebagian besar dari mereka merasa kurang percaya diri, takut melakukan kesalahan, dan kesulitan dalam mengembangkan kosakata saat berbicara. Masalah tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pembelajaran dan kenyataan di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan atau metode pembelajaran yang dapat meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan berbicara mahasiswi. Salah satu metode yang dapat diterapkan adalah metode pendekatan humanistik, yang diyakini dapat membantu mahasiswi lebih aktif dan berani dalam berbicara karena mereka ditempatkan dalam konteks yang lebih komunikatif dan nyata.

Terlihat dari mahasiswi yang memiliki ketidakpercayaan diri yang rendah dia cemas ketika akan menghadapi presentasi di depan kelas atau di depan banyak orang. Karena merasa tidak yakin dengan hasil yang di kerjakan, sebabnya yaitu yang mengerjakannya dadakan atau buru-buru. Penelitian ini dilakukan karena peneliti memiliki ketertarikan untuk memahami dinamika psikologis yang dialami oleh mahasiswi dalam membangun kepercayaan diri, serta ingin memberikan kontribusi terhadap upaya peningkatan kualitas kehidupan

mahasiswa melalui pendekatan humanistik. Maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian tentang meningkatkan ketidakpercayaan diri dengan pendekatan humanistik mahasiswi BKI Fakultas Dakwah UIN SMH Banten menggunakan konseling individual secara kualitatif dengan judul “**Konseling Indiviudal Menggunakan Pendekatan Humanistik Pada Kepercayaan Diri.**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian mengenai permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepercayaan diri pada mahasiswi BKI Fakultas Dakwah sebelum diberikan layanan konseling konseling individual dengan pendekatan humanistik?
2. Bagaimana kepercayaan diri mahasiswi BKI fakultas dakwah sesudah diberikan layanan konseling individual dengan pedekatan humanistik?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun di atas, peneliti menetapkan tujuan penelitian berikut:

1. Untuk mengetahui kepercayaan diri pada mahasiswi BKI Fakultas Dakwah sebelum diberikan layanan konseling individual dengan pendekatan humanistic
2. Untuk mengetahui kepercayaan diri pada mahasiswi BKI Fakultas Dakwah sesudah diberikan layanan konseling individual dengan pendekatan humanistik

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dapat dijelaskan berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan hal positif dalam Pelaksanaan Layanan Konseling Individu Pada Peningkatan Ketidakpercayaan diri dengan menggunakan pendekatan humanisti.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti: Penelitian ini dilaksanakan sebagai bagian dari persyaratan untuk meraih gelar sarjana pada program studi Bimbingan Konseling Islam, serta sebagai landasan untuk memperdalam pemahaman dan pengetahuan terkait penerapan ilmu yang telah dipelajari, khususnya dalam konteks program studi Bimbingan Konseling Islam.
- b. Bagi program studi Bimbingan Konseling Islam: Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi referensi yang berguna bagi mahasiswa di masa depan, serta memberikan tambahan wawasan kepada dosen dan mahasiswa mengenai teknik-teknik konseling.

E. Definisi Operasional

1. Konseling Individual

Prayitno dan Erman Amti menjelaskan bahwa konseling individual merupakan suatu bentuk pelayanan khusus yang berlangsung dalam interaksi langsung antara konselor dan klien. Dalam interaksi ini, perhatian diberikan untuk memahami dan berupaya mengatasi masalah yang dihadapi oleh klien, dengan

memanfaatkan kekuatan dan potensi yang dimiliki oleh klien itu sendiri. Oleh karena itu, konseling dianggap sebagai layanan yang paling fundamental dalam menjalankan fungsi untuk membantu klien mengatasi permasalahan yang dihadapinya.

Konseling bahkan dianggap sebagai inti dari pelayanan bimbingan yang komprehensif. Ketika layanan konseling berhasil dilaksanakan dengan baik, permasalahan yang dihadapi oleh klien dapat diselesaikan secara efektif, sementara layanan bimbingan lainnya akan berfungsi sebagai pendukung atau pelengkap yang mendampingi proses tersebut.⁹

Jadi, menurut Prayitno dan Erman konseling individual meliputi:

- a. Hubungan langsung tatap muka antara konselor dan klien
- b. Pelaksanaan fungsi pengentasan masalah klien
- c. Masalah klien akan teratasi secara efektif

2. Pendekatan Humanistik

Secara etimologis, istilah “humanistik” berasal dari kata Latin *humanus*, yang berakar pada kata *homo*, yang berarti manusia. Menurut Desmita dalam karya Solichin, pada pertengahan abad ke-20, muncul teori humanistik sebagai bentuk respons terhadap teori-teori behavioristik dan psikodinamik yang berkembang pada waktu itu.

Humanistik didefinisikan sebagai suatu pendekatan teoretis yang menekankan pada kualitas unik yang dimiliki oleh setiap individu, yang berkaitan dengan konsep kehendak bebas

⁹ M Fatchurrahman, ‘Problematic Pelaksanaan Konseling Individual’, *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Ar-Rahman*, 3.2 (2018), 25–30.

(free will) dan potensi untuk mengembangkan diri. Waddock dalam penelitiannya menyatakan bahwa dalam konteks kepemimpinan, keterampilan yang diperlukan meliputi keterampilan analitis, teknis, dan fungsional.¹⁰

Jadi, menurut penjelasan diatas pendekatan humanistic meliputi:

- a. Humanistik muncul sebagai respons terhadap teori-teori behavioristik dan psikodinamik yang ada sebelumnya.
- b. Humanistik dipandang sebagai pendekatan teoretis yang menekankan pada kualitas khas setiap individu.
- c. Humanistik mengakui adanya potensi dalam diri individu yang dapat dikembangkan untuk mencapai perkembangan diri yang lebih baik.

3. Ketidakpercayaan diri

Ketidakpercayaan menurut Lewicki, Mcallister, dan Bies dipandang sebagai lawan dari kepercayaan. Kepercayaan dan ketidakpercayaan dipahami dalam istilah perilaku merupakan keyakinan, niat, dan motif yang mendorong perilaku percaya (trust) atau tidak percaya (distrust) dan dapat dipercaya (trustworthy) atau tidak dapat dipercaya (untrustworthy).

Ketidakpercayaan bukan hanya ketiadaan kepercayaan atau bahkan bukan hanya sekadar tidak adanya ketergantungan. Seperti kepercayaan, ketidakpercayaan memiliki dimensi normatif. Perbedaan antara kepercayaan dan ketergantungan

¹⁰ Erni Wahyuningsih, Syindi Oktaviani Tolinggi, and R. Umi Baroroh, 'Pendekatan Humanistik Melalui Permainan Edukatif Bahasa Dalam Pembelajaran Bahasa Arab Di Sekolah Islam Terpadu', *Maharaat: Jurnal Pendidikan Bahasa Arab*, 4.1 (2021), 17–43..

semata terlihat dalam reaksi yang berbeda terhadap kepercayaan yang salah tempat (pengkhianatan) dan kepercayaan yang salah tempat (kekecewaan).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi antara dimensi ketidakpercayaan, seperti komunikasi tertutup, tidak setia, tidak konsisten, tidak kompeten, dan tidak memiliki integritas. Dengan memahami dimensi ketidakpercayaan, anggota organisasi dapat lebih baik mengatasi penyebab mendasarnya daripada dampak hubungan yang buruk.¹¹

Jadi, menurut Lewicki, Mcallister, dan Bies ketidakpercayaan diri meliputi:

- a. Kepercayaan dan ketidakpercayaan dipahami dalam istilah perilaku merupakan keyakinan, niat, dan motif yang mendorong perilaku percaya (trust) atau tidak percaya (distrust)
- b. Faktor yang mempengaruhi antara dimensi ketidakpercayaan, seperti komunikasi tertutup, tidak setia, tidak konsisten, tidak kompeten, dan tidak memiliki integritas.

F. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini, penulis mengorganisir pembahasan ke dalam lima bab, di mana setiap bab difokuskan pada pembahasan yang spesifik dengan penekanan pada topik tertentu, diantaranya:

¹¹ Tri Hadi Wicaksono and others, 'Ketidakpercayaan Karyawan Sebuah Tantangan Bagi Pemimpin Baru Dalam Perubahan Organisasi', 7.2 (2023), 180–92.

Bab I, Pendahuluan. Dalam bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan Masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan definisi operasional.

Bab II, Kajian Pustaka. Dalam bab ini membahas tentang kajian teori, penelitian terdahulu dan kerangka berpikir.

Bab III, Metode Penelitian. Dalam penelitian ini membahas tentang Jenis Penelitian, Setting Penelitian, Instrumen penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan teknik keabsahan data.

Bab IV, Hasil dan Pembahasan. Dalam bab ini membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan.

Bab V, Kesimpulan dan Saran. Dalam bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran.