

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Pendirian BPD Jawa Barat dilatar belakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33/1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi adalah *De Erste Nederlansche Indische Shareholding N.V.*, sebuah bank hipotek.

Sebagai tindak lanjut atas diberlakukannya PP tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan Akta Notaris Noezar nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 Mei 1961 dan dikukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari kas daerah sebesar Rp 2.500.000,00.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang perbankan.

Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

Pada tahun 1992, aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi bank umum devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11/1995 dengan sebutan Bank Jabar beserta logo baru.

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22/1998 dan akta pendirian nomor 4 tanggal 8 April 1999 berikut akta perbaikan nomor 8 tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Untuk memenuhi permintaan masyarakat akan terselenggaranya jasa layanan perbankan yang berlandaskan syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia Nomor 2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, terhitung sejak tanggal 15 April 2000, Bank Jabar menjadi BPD pertama di Indonesia yang menjalankan sistem perbankan ganda dengan memberikan layanan perbankan secara konvensional dan syariah.

Pada bulan Juli 2010, Bank bjb menjadi BPD pertama di Indonesia yang melantai saham di Bursa Efek Indonesia.

3.1.2 Profil Perusahaan

Tabel 3. 1
Profil Perusahaan

Nama Panggilan	Bank bjb
Bidang Usaha	Perbankan
Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 4 Tahun 1999 yang dibuat dihadapan Ny. Popy Kuntari Sutresna SH. Notaris di Bandung tanggal 8 April 1999 berikut Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).
Tanggal Pendirian	20 Mei 1961
Kepemilikan	<ul style="list-style-type: none"> • Pemda Provinsi Jawa Barat (38,18%) • Pemda Provinsi Banten (5,29%) • Pemda Kota dan Kabupaten Se-Jawa Barat (24,03%) • Pemda Kota dan Kabupaten Se-Banten (7,87%) dan Publik (24,64%)
Modal Dasar	Rp 4.000.000.000.000,-
Modal Di tempatkan dan disetor penuh	Sebanyak 9.838.787.161 lembar saham dengan nilai nominal sebesar Rp 2.459.696.790.250
Pencatatan di Bursa Efek	8 Juli 2010

Indonesia	
Kode Saham	BJBR
Data Anak Perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> • bank bjb Syariah (99,24%) - Perbankan • bjb Sekuritas Jawa Barat (78,94%) - Pasar Modal • PT BPR Intan Jabar (24,00%) - Perbankan • PT BPR Karya Utama Jabar (29,52%) - Perbankan
Jumlah Jaringan Kantor	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Kantor Pusat • 5 Kantor Wilayah • 65 Kantor Cabang • 844 Kantor Cabang Pembantu (KCP) • 6 Sentra UMKM • 18 Layanan bjb Prioritas • 12 Layanan <i>Weekend Banking</i> • 1.754 ATM Bank bjb • 55 CRM
Website	www.bankbjb.co.id
Email Perusahaan	corsecbjb@bankbjb.co.id
Email Pengaduan	bjbcare@bankbjb.co.id
Nasabah	
Call Center	14049

Alamat Korespondensi	<div data-bbox="676 304 1031 338" data-label="Section-Header">Divisi <i>Corporate Secretary</i></div> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="676 383 943 416">• Menara bank bjb <li data-bbox="676 461 1206 495">• Jl. Naripan No.12-14 Bandung 40111 <li data-bbox="676 539 1011 573">• Tel: (+6222)-4234868 <li data-bbox="676 618 1018 651">• Fax: (+6222)-4206099 <li data-bbox="676 696 970 730">• Call Center: 14049 <li data-bbox="676 775 1102 808">• Website: www.bankbjb.co.id <li data-bbox="676 853 1150 887">• Email: corsecbjb@bankbjb.co.id
----------------------	--

Sumber: www.bankbjb.co.id, 2023

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Setiap perusahaan memiliki Visi dan Misi agar perusahaan tersebut mencapai apa yang diinginkan. Adapun Visi dari bank bjb adalah sebagai berikut:

A. Visi

“Menjadi Bank Pilihan Utama Anda”

B. Misi

- 1) Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
- 2) Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.
- 3) Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
- 4) Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada stakeholdes.
- 5) Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

3.1.4 *Statement* Budaya Perusahaan

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi bank bjb menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, bank bjb telah melakukan beberapa perubahan, salah satunya transformasi budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat bank bjb dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis. Nilai-nilai budaya perusahaan (*corporate values*) yang telah dirumuskan yaitu *GO SPIRIT* yang merupakan perwujudan dari *Service Excellence, Professionalism, Integrity, Respect, Innovation, Trust* yang dijabarkan dalam 12 perilaku utama:

1. *Service Excellence*
 - a. Fokus pada nasabah.
 - b. Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah.
2. *Professionalism*
 - a. Bekerja efektif, efisien dan bertanggungjawab.
 - b. Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik.
3. *Integrity*
 - a. Jujur, disiplin dan konsisten.
 - b. Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku.
4. *Respect*
 - a. Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan.
 - b. Memberi dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif.
5. *Innovation*

- a. Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi terbaik.
 - b. Melakukan perbaikan berkelanjutan.
6. *Trust*
- a. Berperilaku positif dan dapat dipercaya.
 - b. Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan.

3.1.5 Logo Perusahaan



Sumber: www.bankbjb.co.id, 2023

Gambar 3. 1

Logo Perusahaan

Arti Logo Bank BJB:

1. *Brand Name*

Bank bjb adalah sebuah akronim, menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat dimana bank bjb akan berbakti. Nama ini menggambarkan transformasi bank bjb untuk menjadi lebih efektif dan professional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dan melambangkan juga tekad dan upaya bank bjb dalam memberikan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder* dan seluruh masyarakat.

2. *Brand Shape*

Jangkauan Pelayanan (perspektif sekunder: sayap yang terbang untuk kemajuan) Bentuk sayap pada logo bank bjb memberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik. Arti dari tiga buah helai sayap diasosiasikan sebagai perwakilan dari 3 (tiga) pilar-pilar utama filosofi perusahaan visi dan misi, nilai-nilai budaya, budaya perusahaan.

3. *Brand Color*

Pemilihan warna pada logo bank bjb terinspirasi oleh sejarah masa lampau bank bjb dan *brand personality* bank bjb yang baru. Warna tersebut terdiri dari:

a. Biru muda (*Calm Water Blue*)

Tegas, konsisten, institusional, berwibawa, teduh dan mapan.

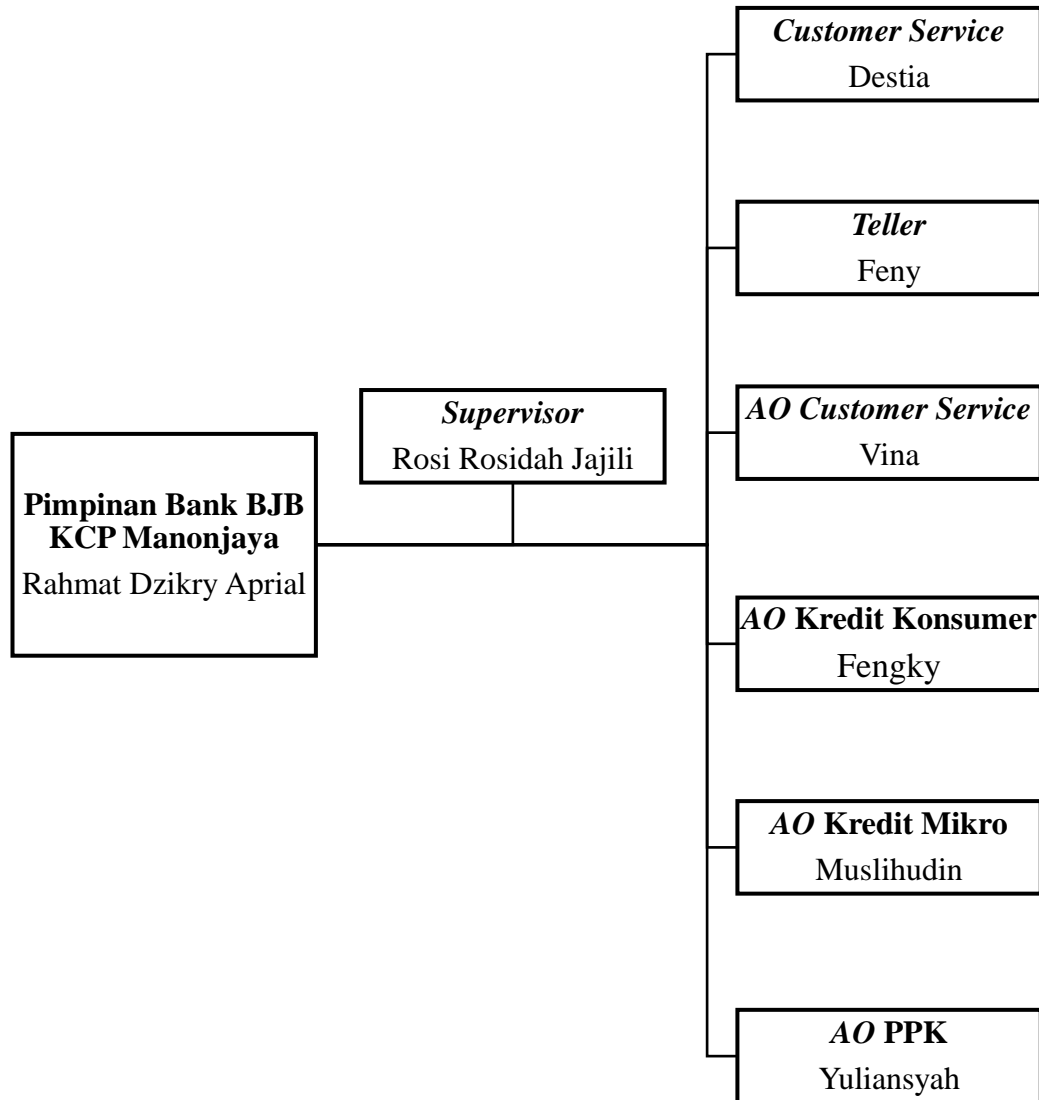
b. Biru tua (*Atmospheric Ambience Blue*)

Visioner, fleksibel dan modern.

c. Kuning (*Sincere True Yellow*)

Melayani, kekeluargaan, tumbuh dan berkembang.

3.1.6 Struktur Organisasi



Sumber : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor

Cabang Pembantu Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya, 2023

Gambar 3. 2

Struktur Organisasi

3.1.7 Job Description

Adapun *Job Description* dari tiap bidang atau divisi dari PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya, yaitu:

1. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu
 - a. Melaksanakan misi kantor secara keseluruhan, yaitu membantu direksi untuk memperoleh laba yang wajar melalui penyediaan produk dan jasa perbankan yang dibutuhkan masyarakat di daerah cabang pembantu, mendorong pemberdayaan ekonomi serta berfungsi sebagai pengelola uang daerah, dalam rangka mewujudkan bank yang berkembang secara sehat, dinamis, mandiri, dan terpercaya dan memberikan kontribusi yang nyata terhadap pendapatan asli daerah.
 - b. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur.
 - c. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola bisnis di wilayah kerja cabang pembantu.
 - d. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola layanan unggul kepada nasabah.
 - e. Memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap upaya pencapaian laba bank secara keseluruhan.
 - f. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, serta kegiatan di Kantor Cabang Pembantu.
2. *Supervisor* Operasional
 - a. Mengelola pelayanan kas daerah.

- b. Mengelola pelayanan transaksi tunai dan pemindahbukuan.
- c. Mengelola pelayanan kartu ATM dan kas ATM.
- d. Mengelola pendayagunaan kas & alat likuid secara optimal.
- e. Sebagai pengawas transaksi.
- f. Memberikan otorisasi pada setiap penarikan uang melalui *Teller*.

3. *Teller*

- a. Melayani transaksi nasabah yang datang secara tunai/kas dan warkat bank lain, serta transaksi *online* sesuai kewenangan yang berlaku.
- b. Melayani setoran Pajak/Penerimaan Negara, BPIH, Western Union, pelayanan jasa bank lainnya dan aktivitas Payment Point.
- c. Melakukan entry data transaksi ke dalam sistem.
- d. Menyelesaikan semua laporan harian setelah aktivitas transaksi tutup.
- e. Menghitung total transaksi kas yang dilakukan hari itu.
- f. Melakukan penyetoran uang.
- g. Melakukan pemindah bukuan

4. *Customer Service (CS)*

- a. Melayani pembukaan, penutupan serta pemeliharaan rekening Giro.
- b. Deposito, Tabungan, Kredit dan Rekening Koran.
- c. Membantu nasabah mengisi form pembukaan dan penutupan rekening.
- d. Melayani informasi saldo dana & kredit kepada yang berhak sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Melayani permohonan pembuatan dan penutupan kartu ATM, Kartu Debet & Kartu Kredit.

- f. Membantu nasabah mengisi form yang harus diisi dalam permohonan pembuatan kartu ATM.
 - g. Menyerahkan kartu ATM yang sudah jadi kepada nasabah.
 - h. Menyerahkan kartu ATM yang tertelan mesin kepada nasabah setelah melalui prosedur tertentu.
 - i. Menyimpan dan mengarsipkan seluruh administrasi nasabah.
5. *Account officer*
- a. Mengelola administrasi Kredit.
 - b. Mengelola & menyiapkan dokumen akad kredit.
 - c. Memproses entry data kredit.
 - d. Memberikan pelayanan kepada nasabah untuk memberikan penjelasan mengenai proses akad kredit.
 - e. Memproses pengikatan kredit dan perikatan agunannya
 - f. Mengawasi dan mengelola pertanggung jawaban asuransi kredit, serta pengajuan klaim ke pihak asuransi kredit.
6. Administrasi Kredit
- a. Menyimpan dan mengelola berkas kredit.
 - b. Memeriksa (harian) menu total debit kredit, data transaksi, back up transaksi data.
 - c. Mempersiapkan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk kelancaran operasional DPLK.
 - d. Memeriksa kepesertaan, memelihara & mengadministrasikan secara cermat, teliti & tertib sesuai ketentuan yang berlaku untuk DPLK.

- e. Mengelola dan memelihara database kepesertaan di sistem DPLK.

3.1.8 Produk Perusahaan

Berikut merupakan produk dan jasa yang dikelola oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Dalam melakukan kegiatan usahanya yaitu:

1. *Consumer Banking*

- a. Tabungan

- 1) BJB Tandamata

Produk tabungan dengan setoran ringan dan mendapatkan bunga.

- 2) BJB Tandamata Berjangka

Mempunyai setoran wajib pada tabungan dan memiliki asuransi.

- 3) BJB Tandamata Bisnis

Bebas melakukan penarikan dan penyetoran di cabang mana saja dan *Transfer* otomatis dalam berbisnis.

- 4) BJB Tandamata *Gold*

Mempunyai gratis perlindungan asuransi.

- 5) BJB Tandamata Purnabakti

Peruntukan pensiunan.

- 6) BJB Tandamata Dollar

Tabungan dengan mata uang asing.

- 7) BJB Tandamata *MyFirst*

Tabungan anak atau pelajar.

8) Simpeda

Bagi nasabah perorangan atau non-perorangan

9) TabunganKu

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

10) Tabungan SimPel

Simpanan untuk siswa yang menarik.

b. Deposito

1) BJB Deposito

Investasi menjadi cepat berkembang.

2) BJB Deposito Suka-Suka

Pencairan dengan bebas jangka waktu.

3) BJB Deposito Valas

Dengan valuta asing.

c. Giro

1) BJB Giro Perorangan

Transaksi menggunakan cek dan bilyet giro.

2) BJB Giro Valas

Menggunakan cek dan bilyet giro dengan pilihan mata uang asing.

d. Kredit

1) BJB Kredit Guna Bhakti

Berpenghasilan tetap.

2) BJB KPR

Untuk membeli atau memiliki properti.

3) BJB KPR Sejahtera FLPP

Untuk kredit rumah susun.

4) BJB Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB)

Nasabah sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN).

5) BJB Kredit Purna Bhakti (KPB)

Teruntuk pensiunan dan pensiunan janda/duda.

6) BJB *Back to Back Loan*

Dengan jaminan kas.

7) BJB *Wealth Management*

Asuransi perlindungan produk.

8) *Bancassurance*

Asuransi bank.

9) Reksa Dana

Modal diinvestasikan ke portofolio.

10) Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)

Penghasilan bagi pensiunan.

2. *Corporate and Commercial Banking*

a. Deposito

1) BJB Deposito Korporasi.

2) BJB Deposito Korporasi Valas.

b. Giro

1) BJB Giro Korporasi

Untuk bisnis dan perorangan.

2) BJB Giro Korporasi Valas

Untuk bisnis dan perorangan dalam mata uang asing.

c. Kredit

1) Pinjaman Daerah

Sebagai penutup defisit APBD.

2) BJB Kredit Investasi Umum

Pembiayaan aset tetap dalam perbaikan.

3) BJB Kredit Modal Kerja

Pembiayaan kegiatan operasional.

4) BJB Kredit Kepada BPR

Kerjasama antara bank dan BPR.

5) BJB *Supply Chain Financing*

Untuk membayar tagihan.

6) BJB *Lending Working Capital*

Membayar listrik debitur.

7) BJB Kredit Jangka Pendek

Perjanjian bayar.

8) BJB Kredit *Cash Collateral*

Jaminan adalah simpanan.

9) BJB Kredit Kepada Badan Layanan Umum Daerah

Investasi dalam kegiatan operasional.

10) BJB Garansi Bank

Membayar jaminan bila terjadi cidera janji.

11) Dukungan Keuangan Bank.

Surat proses pelelangan.

d. *Treasuri*1) *Custody bank bjb*

Jasa penitipan efek serta surat berharga.

2) *Wali Amanat*

Pihak kedua dalam penyetoran saham.

3) *Capital Market Product*

Kegiatan jual beli dalam saham.

4) *BJB Money Changer*

Jual beli uang asing.

5) *Dealing Room*

Ketenagakerjaan yang canggih.

6) *Foreign Exchange Trading*

Kegiatan penjualan dan pembelian antar mata uang.

7) *Money Market Account*

Pemilik dana menempatkan sejumlah dana dengan tingkat bunga yang telah disepakati dan jangka waktu yang telah ditentukan kepada pihak yang menerima dana adalah pasar transaksi uang.

8) ORI010

Obligasi negara yang diterbitkan oleh Pemerintah dengan tingkat keamanan yang tinggi yaitu obligasi ritel negara.

e. *International Banking*

1) BJB *Remittance*

Mengirim uang pada suatu negara.

2) BJB *Forex dan Derivatif Line*

3) SKBD

Bank bjb menyediakan produk Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN) yang memberikan kemudahan dalam transaksi perdagangan dalam negeri.

4) *Trade Finance and Services*

f. *Micro Banking*

1) BJB Kredit Kepada Koperasi

Menyimpan dan meminjam pada simpanan karyawan

2) BJB KKPE

Kredit Ketahanan Pangan dan Energi yang selanjutnya disebut bjb KKPE adalah kredit investasi dan/atau modal kerja yang diberikan dalam rangka mendukung pelaksanaan Program Ketahanan

Pangan dan Program Pengembangan Tanaman Bahan Bahu Bahan Bakar Nabati.

3) BJB Kredit Mikro Utama

Melakukan usaha usaha kecil

4) Kredit Usaha Kecil Menengah (UKM)

Kegiatan usaha yang saat ini aktif menjalankan usahanya minimal 3 tahun.

5) Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Usaha kecil dalam sektor kelautan dan perikanan.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan penulis saat melakukan penelitian yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif, menurut Pranowo (2020:21) kualitatif tidak hanya lazim dimaknai sebagai jenis data, tetapi juga berhubungan dengan analisis data dan interpretasi atas objek kajian. Secara historis, implementasi penelitian kualitatif bermula dari pengamatan. Sebagai perbandingan, pada penelitian kualitatif, pengamatan berkenaan dengan pengukuran tingkatan dengan suatu ciri tertentu. Namun penelitian kualitatif menunjukkan pada segi alamiah yang dipertentangkan dengan kuantum (jumlah). Maksudnya, penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk mengadakan perhitungan secara kuantitas. Hal ini berbeda dengan pengamatan pada penentuan pada penelitian kuantitatif yang pengamatannya berdasarkan presentase, rata-rata, *chisquare*, dan berbagai perhitungan *statistic* lainnya.

Menurut Creswel (2017: 5) penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses pengajuan penelitian ini melibatkan upaya-upaya penting dalam mengajukan pertanyaan-pertanyaan, mengumpulkan data yang spesifik dengan menganalisis data secara induktif mulai dari tema yang khusus ke tema yang umum.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian kualitatif menggunakan empat teknik utama dalam penyelidikannya yaitu *Participant observation*, *in depth interview*, dokumentasi, dan regulasi. Menurut Pranowo (2020:42) peneliti terjun langsung ke lapangan dengan mengadakan observasi atau wawancara. Kemudian tidak menggunakan tes dan angket kerana dengan demikian akan mengambil jarak dengan sumber data. Semua itu pada hakikatnya ditujukan, yaitu untuk mengutamakan diperolehnya data langsung atau *first hand*. Teknik Pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu menggunakan Teknik *Participant observation*.

Menurut Sugiyono (2016:193) teknik *in depth interview* adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Ciri khusus/kekhasan dari wawancara-mendalam ini adalah keterlibatannya dalam kehidupan responden/informan. Dalam wawancara-mendalam melakukan

penggalan secara mendalam terhadap satu topik yang telah ditentukan (berdasarkan tujuan dan maksud diadakan wawancara tersebut) dengan menggunakan pertanyaan terbuka. Penggalan yang dilakukan untuk mengetahui pendapat mereka berdasarkan *perspective* responden dalam memandang sebuah permasalahan. Teknik wawancara ini dilakukan oleh seorang pewawancara dengan mewawancarai satu orang secara tatap muka (*face to face*).

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisa yang digunakan oleh penulis dalam penelitian kualitatif. Maksud data kualitatif ialah mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan yang berkaitan dengan penerapan prinsip 5C dalam penyaluran kredit guna bhakti pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya. Data kualitatif ini memiliki empat tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan. Berikut penjelasan teknik analisa data yang dilakukan oleh penulis:

1. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:92) Pengumpulan data adalah teknik yang dilakukan oleh penulis untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan penulis untuk memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan sebagai penunjang penelitian.

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247-249) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting

sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berpikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

3. Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2018:249) setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan data bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Selain itu, penyajian data dapat dilakukan dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasi, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2018:252-253) Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu

objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.