

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1. Sejarah Profil 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.

Nama Perusahaan	: PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.
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	: 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 di setor 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
Kode Saham	: BJBR
Data anak perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> • Bank BJB Syariah (99,24%) – Perbankan. • BJB Sekuritas Jabar (79,94%) – 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 • 6 Sentra UMKM • 18 Layanan BJB Prioritas • 12 Layanan Weekend Banking • 1.754 ATM Bank BJB

- 55 CRM

Website : www.bankbjb.co.id
 Email perusahaan : corsecbjb@bankbjb.co.id
 Call Center :14049
 Alamat Korespondensi : Divisi Corporate Secretary

- Menara bank bjb
- Jl. Naripan No. 12-14 Bandung 40111
- Tel : (+6222)-4234868
- Fax : (+6222)-4206099
- Call Center : 14049
- Website : www.bankbjb.co.id
- Email : corsecbjb@bankbjb.co.id
- Sumber : www.bankbjb.co.id

3.1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

PT. Bank Jabar Banten bertekad menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia. Nilai-nilai yang menjadi pedoman bank bjb dalam menciptakan produk dan layanan yang unggul untuk mewujudkan visi dan misi bank bjb menjadi bank nasional berkinerja baik. Adapun Misi PT. Bank Jabar Banten yaitu:

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

3.1.1.2 *Statement* Budaya Perusahaan



Gambar 3.1 *Statement* Budaya Perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. (Bank BJB)

Dalam rangka mendukung pencapaian visi misi bank BJB menjadi 10 Bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, Bank BJB telah melakukan beberapa perubahan salah satunya perubahan 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 di rumuskan yaitu GO SPIRIT yang merupakan perwujudan dari *Service Excellence, Integrity, Respect, Innovation, Trust* yang dijabarkan dalam 12 perilaku utama yaitu :

1. *Service Excellence*
 - a. Focus pada nasabah
 - b. Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah
2. *Professionalism*
 - a. Bekerja efektif, efisien dan bertanggung jawab
 - 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 yang terbaik
- b. Melakukan perbaikan berkelanjutan

6. *Trust*

- a. Berperilaku positif dan dapat dipercaya
- b. Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan

3.1.1.3 Logo dan Makna PT. Bank BJB



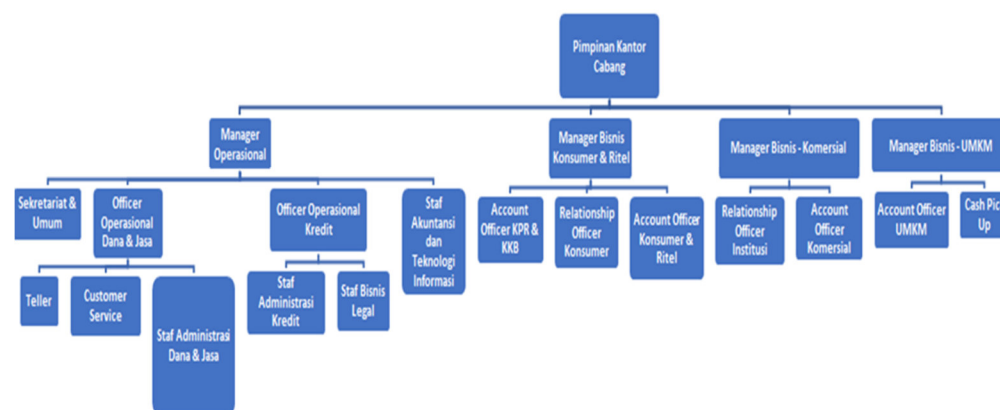
Sumber : www.bankbjb.co.id

Gambar 3.2 Logo PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. (Bank BJB)

Makna dari logo Bank bjb diatas, terdapat 3 buah helai sayap menandakan 3 hal dalam perusahaan yaitu visi, misi dan statement budaya. Juga tiga sayap tersebut mengambil dari filosofi sayap yang digunakan burung untuk terbang setinggi-tingginya. Dalam hal ini, arti dari tiga sayap dalam logo Bank bjb melambangkan bahwa Bank bjb menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik.

Selain 3 buah helai sayap, Bank bjb memiliki ciri khas warna sebagai identitas yaitu biru dan kuning. Biru melambangkan konsistensi dan ketegasan dalam melakukan pekerjaan, dan warna kuning menandakan melayani dengan sepenuh hati. Dengan memiliki tagline Tandamata untuk negeri, Bank bjb berusaha memberikan pelayanan untuk masa depan yang lebih baik dan tercukupi.

3.1.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan



Sumber : *Diolah oleh penulis*

Gambar 3.3 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten, Tbk (Bank BJB) KC Ciamis

3.1.2 Job Description Bank BJB KC Ciamis

a) Pimpinan Kantor Cabang

- 1) Bertanggung Jawab terhadap kebutuhan karyawan
- 2) Mengawasi kinerja karyawan
- 3) Melakukan penilaian terhadap karyawan
- 4) Memantau dan mengendalikan kegiatan keuangan dan pengelolaan likuiditas
- 5) Mengarahkan mengenai pelayanan dan penyaluran dana sesuai

dengan ketentuan berdasarkan kebijakan kantor cabang

- 6) Melakukan koordinasi dengan kantor cabang lainnya untuk pelaksanaan kegiatan
- 7) Memberikan evaluasi atas kinerja yang telah terlaksana
- 8) Memantau dan menjaga Kesehatan bank
- 9) Memeriksa dan mengkaji ulang pengajuan kredit, dan mendatangi
- 10) Memperhatikan prinsip kehati – hatian dan mematuhi peraturan Bank Indonesia.
- 11) Melaksanakan rapat perkembangan dan laporan setiap unit bagian
- 12) Melakukan perencanaan erhadap perkembangan dan peningkatan kualitas
- 13) Melakukan perencanaan terhadap risiko penurunan

b) Manajer Operasional

- 1) Mengkoordinir tupoksi dari operasional supervisor dan para staf
- 2) Mengawasi kinerja para staf dibawahnya
- 3) Memberikan reward dan punishment kepada staf dibawahnya

c) Sekretaris dan Umum

- 1) Mencatat dan menerima surat masuk ke perusahaan sebelum didisposisikan kepada pimpinan cabang
- 2) Mengarsip dokumen – dokumen penting seperti proposal, surat masuk, surat keluar, dan dokumen lainnya
- 3) Menyusun jadwal pertemuan atau rapat untuk membahas program kerja
- 4) Menyiapkan agenda rapat pimpinan cabang

d) Officer Operasional Dana dan Jasa

- 1) Mengelola pelaksanaan system dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank
- 2) Menyediakan informasi produk dan jasa bank
- 3) Mengelola kas ATM dan pelayanan kartu ATM
- 4) Mengelola pelayanan transaksi kas

e) Teller

- 1) Memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk perbankan
- 2) Melayani nasabah sepenuh hati dan ramah
- 3) Melayani transaksi tunai maupun non tunai sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 5) Melayani transaksi valuta asing
- 6) Melayani setoran pajak
- 7) Membuat laporan balancing kas menyesuaikan dengan pembukuan transaksi
- 8) Memeriksa transaksi berupa kliring, transfer dan jasa lainnya
- 9) Menghitung total transaksi harian dan melakukan laporan pembukuan
- 10) Mempelajari mengenai tindakan kecurangan seperti pencucian uang
- 11) Menjalankan prinsip mengenal nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku

f) Customer Service

- 1) Memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah
- 2) Memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan nasabah
- 3) Mendengarkan dan mencatat keluhan nasabah
- 4) Menyelesaikan permasalahan yang sedang dialami oleh nasabah
- 5) Melayani pembuatan ATM atau rekening baru
- 6) Melayani pergantian kartu ATM baru berlogo GPN
- 7) Melayani penutupan rekening

- 8) Mengkonfirmasi keluhan nasabah dan membantu menyelesaikan keluhan
- 9) Mengelola daftar hitam Bank Indonesia
- 10) Melayani permintaan bilyet giro dan cek sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 11) Melapor kepada supervisor jika terdapat nasabah yang Mencurigakan dan termasuk orang dalam kategori berbahaya
- 12) Membuat laporan aktivitas harian untuk diserahkan kepada supervisor
- 13) Melayani aktivasi bjb Digi
- 14) Membuat rekapan keluhan nasabah

g) Staf Administrasi Dana dan Jasa

- 1) Melakukan proses kliring
- 2) Melakukan proses on – line time melalui RTGS (Real Time Gross Settlement)
- 3) Memelihara transaksi cabang

h) *Officer Operasional Kredit*

1. Administrasi Kredit

- 1) Dokumentasi kredit
- 2) Laporan Pemeriksaan Akhir (LPA)
- 3) Maintenance pelaksanaan kredit
- 4) Menganalisis pelaksanaan kredit

2. Bisnis Legal

- 1) Mempersiapkan proses pengikatan baik di bawah tangan ataupun notaris
- 2) Melindungi dan mengamankan kepentingan bank dari kerugian yang mungkin timbul karena adanya kelemahan proses hukum dalam aktivitas operasional bank
- 3) Menganalisis keabsahan legal dokumen

i) Staf Akuntansi dan TI

- 1) Membuat laporan keuangan bank, baik bulanan maupun tahunan
- 2) Mengelola buku besar cabang
- 3) Mengelola pembukuan transaksi
- 4) Pembuatan jurnal transaksi
- 5) Membuat laporan system informasi cabang
- 6) Mengadministrasi pelaporan cabang

j) Manajer Bisnis Konsumer dan Riter**1. AO KPR & KKB dan AO Konsumer dan Ritel**

- a. Melakukan pengenalan produk terhadap nasabah
- b. Menjaga hubungan baik dengan nasabah
- c. Memberikan penerangan terhadap client yang tidak mengerti
- d. Berkoordinasi dengan marketing untuk membuat perencanaan pemasaran
- e. Memberikan solusi bagi nasabah
- f. Melakukan Analisa kelayakan nasabah
- g. Membuat laporan

2. *Relationship Officer Consumer & Ritel*

- a. Membuat perencanaan pemasaran
- b. Melakukan kegiatan pemasaran produk consumer & ritel

k) Manajer Bisnis – Komersial**1. AO Komersial**

- a. Melakukan pengenalan produk terhadap nasabah
- b. Menjaga hubungan baik dengan nasabah
- c. Memberikan penerangan terhadap client yang tidak mengerti
- d. Berkoordinasi dengan marketing untuk membuat perencanaan pemasaran
- e. Memberikan solusi bagi nasabah
- f. Melakukan Analisa kelayakan nasabah
- g. Membuat laporan

2. *Relationship Officer Komersial*

- a. membuat perencanaan pemasaran
- b. Melakukan kegiatan pemasaran produk komersial

l) **Manajer Bisnis – UMKM**

1. **AO UMKM**

- h. Melakukan pengenalan produk terhadap nasabah
- i. Menjaga hubungan baik dengan nasabah
- j. Memberikan penerangan terhadap client yang tidak mengerti
- k. Berkoordinasi dengan marketing untuk membuat perencanaan pemasaran
- l. Memberikan solusi bagi nasabah
- m. Melakukan Analisa kelayakan nasabah
- n. Membuat laporan

2. *Cash Pickup*

- a. Sebagai fasilitas bagi debitur kredit usaha yang tidak sempat setor angsuran kredit ke kantor, bisa dijemput ketempat debitur untuk setor angsuran kreditnya.
- b. Menagih angsuran kredit debitur yang menunggak atau telat membayar angsuran.

3.1.3 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini

a) **Jaringan Usaha Kegiatan**

Jaringan usaha kegiatan Bank BJB saat ini diantaranya :

- a. Kantor Pusat
- b. 65 Kantor Cabang
- c. 314 Kantor Cabang Pembantu
- d. 349 Kantor Kas
- e. 171 Payment Point
- f. 34 Kas Mobil Keliling

- g. 1526 ATM Bank BJB
- h. 13 BJB Precious
- i. 6 Sentra UMKM / PESAT
- j. 11 Weekend Banking

b) Kinerja Usaha Terkini

Berdasarkan jenis kegiatannya, Bank BJB termasuk kedalam jenis bank umum. Bank umum didefinisikan oleh undang-undang nomor 10 tahun 1998 sebagai bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Secara garis besar, kegiatan perbankan pada Bank BJB Cabang Ciamis adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan investasi, memberikan pinjaman, serta memberikan layanan perbankan lainnya bagi masyarakat khususnya daerah Jawa Barat dan Banten. Sebagian besar nasabah Bank BJB adalah institusi pemerintahan daerah Jawa Barat dan Banten.

Dari kinerja bisnis, keandalan Bank BJB dalam mengembangkan ekonomi digital sangat luar biasa. Perseroan berhasil mengembangkan ekosistem yang dimiliki dengan produk dan fitur yang di-enhance dan experience yang terus kian maju. Kinerja usaha terkini Bank BJB adalah dengan mengeluarkannya aplikasi MBanking BJB, nama aplikasi tersebut BJB Digi. BJB Digi adalah aplikasi digital hasil inovasi perusahaan yang dibuat untuk menjadi solusi atas berbagai kebutuhan semua bentuk Transaksi Non-tunai. Aplikasi ini dapat memudahkan Nasabah untuk melakukan semua bentuk transaksi di aplikasi BJB Digi dengan mudah cepat dan aman.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Sumber Data

1. Jenis data

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif, dimana metode ini lebih berfokus pada hasil pengumpulan dan informasi yang telah dikuantifikasikan. Metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang bersumber dari tulisan, lisan atau ungkapan tingkah laku. Metode kualitatif lebih menekankan pada kualitas dan data-data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuisioner melainkan dari wawancara, observasi langsung dan dokumen terkait.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, yaitu data-data yang digunakan merupakan jenis data yang menggunakan beberapa pendapat, konsep atau teori yang menggambarkan masalah yang berkaitan dengan judul dari penelitian. Data kualitatif ini diperoleh dengan cara observasi, wawancara mendalam, dan studi Pustaka.

2. Sumber Data

Sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan penulis secara langsung dari sumber datanya, dan keterangan yang diperoleh merupakan hasil wawancara mendalam dan observasi di Bank BJB Cabang Ciamis.
- b. Data Sekunder adalah sumber data yang digunakan sebagai data penunjang untuk melengkapi sumber data primer. Sumber data ini diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen, makalah yang berhubungan dengan judul penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang sesuai, yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara mendalam (*In Depth Interview*)

Soenarto (2018:112) mengemukakan bahwa wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan interaksi tatap muka antara peneliti dengan subjek penelitian untuk memperoleh informasi secara rinci dan mendalam tentang suatu topik tertentu.

Peneliti mewawancarai petugas bagian Divisi Bisnis Komersial dan staff lain yang berkaitan dengan penelitian Tugas Akhir di Bank BJB Kantor Cabang Ciamis.

2. Observasi langsung

Menurut Moleong (2018:61) menyatakan bahwa observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung objek penelitian untuk mendapatkan informasi secara akurat dan mendetail

Observasi dilakukan oleh peneliti di Bank BJB Kantor Cabang Ciamis untuk mengetahui prosedur bank garansi.

3. Studi Pustaka

Sugiyono (2018:52) mengemukakan bahwa studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan mempelajari sumber-sumber yang terkait dengan topik penelitian yang sedang dilakukan.

Teknik pengumpulan data dengan melakukan studi kepustakaan merupakan langkah yang penting dimana setelah seseorang peneliti menetapkan topik peneliti, langkah selanjutnya yaitu melakukan kajian yang berkaitan dengan teori yang berkaitan dengan topik penelitian.

Dalam pencarian teori, peneliti mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya dari kepustakaan yang berhubungan. Sumber-sumber kepustakaan dapat diperoleh dari: buku, jurnal, majalah, hasil-hasil penelitian dan sumber-sumber lainnya yang sesuai.

3.2.3 Teknik Analisa Data

1. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:92), Pengumpulan data adalah teknik yang dilakukan oleh penulis untuk mengumpulkan data sebagai penunjang penelitian. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif, dimana data yang dianalisis menghasilkan kata-kata tertulis, baik hasil wawancara mendalam, studi pustaka, maupun observasi. Data yang dianalisis yaitu berkaitan dengan Prosedur Pengajuan Bank Garansi di Bank BJB Kantor Cabang Ciamis.

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247) Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan pada saat penelitian yang dilakukan di lapangan sehingga dapat ditarik kesimpulan finalnya dan diverifikasi. Data reduksi akan memberikan gambaran yang spesifik dan mempermudah penulis dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya mencari tambahan data tambahan jika nanti diperlukan. Maka dari itu, agar data tidak bertumpuk dan tidak mempersulit analisis, maka selanjutnya penulis perlu melakukan reduksi data.

3. Penyajian data

Setelah data dilakukan reduksi, tahapan selanjutnya adalah penyajian data. Menurut Sugiyono (2018:249) Penyajian data adalah sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada tahap ini, penulis berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang telah didapatkan dapat dibuatkan kesimpulan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab setiap masalah penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2018:252) semua data yang diperoleh pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan secara menyeluruh dari data yang diperoleh sebagai hasil dari adanya penelitian. Penarikan kesimpulan ini digunakan untuk memahami makna atau arti, pola-pola, penjelasan dan proporsi. Pada tahap ini, penulis melakukan penarikan kesimpulan setelah dilakukannya reduksi data dan penyajian data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap terakhir dari teknik analisis data.